

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA
LA MOLINA**

FACULTAD DE ECONOMÍA Y PLANIFICACIÓN



**“BENEFICIOS PARA USUARIOS POR MEJORAS EN ATENCIÓN DE
SOLICITUDES Y EXPEDIENTES EN LA ONP”**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA
OPTAR POR EL TÍTULO DE ECONOMISTA**

MIGUEL FELIPE FIESTAS QUIÑONES

LIMA – PERÚ

2021

**La UNALM es titular de los derechos patrimoniales de la presente investigación
(Artículo 24 – Reglamento de Propiedad Intelectual)**

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA
FACULTAD DE ECONOMÍA Y PLANIFICACIÓN

**“BENEFICIOS PARA USUARIOS POR MEJORAS EN ATENCIÓN DE
SOLICITUDES Y EXPEDIENTES EN LA ONP”**

MIGUEL FELIPE FIESTAS QUIÑONES

**MONOGRAFÍA DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR TÍTULO DE ECONOMISTA**

Sustentado y aprobado ante el siguiente Jurado:

Mg. Sc. Carlos Alberto Condori Argandoña
PRESIDENTE

Econ. Juan Carlos Rojas Cubas
ASESOR

.....
Mg. Sc. Carlos Alberto Minaya Gutiérrez
MIEMBRO

.....
Mg. Sc. Luis Alberto Guillén Vidal
MIEMBRO

DEDICATORIA:

A la mujer más bella y noble que conocí, aquella persona cuya formación y logros obtenido es en mérito a ella, a mi abuela y madre Mavila, que en este contexto de pandemia le toco partir y desde el cielo me sigue cuidando y guiando en mi camino hacia la vida. Gracias por su amor comprensión y dedicación hacia mi persona, que sin usted no lo hubiese podido lograr. Te amo Mamita.

ÍNDICE GENERAL

I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Problemática	1
1.2 Justificación	12
1.3 Objetivos	13
1.3.1 Objetivo general	13
1.3.2 Objetivos específicos	13
II. MARCO TEÓRICO	14
2.1 Antecedentes	14
2.2 Delimitación de la población	14
2.3 La seguridad social en el Perú	19
2.4 Ley de Procedimientos Administrativos 27444	20
2.5 Calidad regulatoria de procedimientos administrativos	20
2.6 Reglamento de Organizaciones y Funciones de la Oficina de Normalización Previsional – ONP	20
2.7 Sistema previsional peruano	21
III. MARCO METODOLÓGICO	22
3.1 Delimitación temporal y ámbito geográfico	22
3.1.1 Delimitación temporal	22
3.1.2 Ámbito geográfico	22
3.2 Naturaleza del estudio	22
3.2.1 Tipo no experimental	22
3.2.2 Investigación aplicada	23
3.3 Fuentes estadísticas consultadas	23
3.4 Procedimiento lógico para el logro de objetivos	23
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	24
4.1 Capacitación para el crecimiento del personal y de la organización	25
4.2 Proceso de automatización del sistema APPENS	26

4.3 Desjudicialización de expedientes	29
4.4 Proceso de verificación en campo	31
4.5 Producción calificada	34
4.6 Solicitudes ingresadas como quejas y/o reclamos	37
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	39
5.1 Conclusiones	39
5.2 Recomendaciones	40
VI. BIBLIOGRAFÍA	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Calificación de derecho pensionario 2015-2018	5
Tabla 2: Saldo de expedientes pendientes de atención 2015-2018	5
Tabla 3: Ingreso de disconformidades a la defensa de la/el asegurado, 2018	6
Tabla 4: Saldo de expedientes de atención 2012-2014	10
Tabla 5: Distribución mundial de la población por edad y sexo, al 2014	15
Tabla 6: Población adulta mayor de 70 y más años que viven solos, según grupo de edad quinquenal y área de residencia, 2017	16
Tabla 7: Número de integrantes por el periodo 2016-2019	25
Tabla 8: Ejecución del plan de descarga procesal 2018	29
Tabla 9: Plan de descarga procesal – acreditación y calificación de expedientes, 2018	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Cantidad de personas, que aportaron a diciembre de cada año	2
Figura 2: Distribución del personal de ONP en un centro de atención	3
Figura 3: Participación de devengados e intereses legales en el presupuesto de la ONP 2001-2010	7
Figura 4: Demandas civiles interpuestas contra ONP por el periodo 1994-2010	8
Figura 5: Tiempo promedio de atención en días	24
Figura 6: Flujo anual de expedientes 2012-2018	28
Figura 7: Necesidad de verificación de campo, 2017-2018	32
Figura 8: Producción de productos calificados, 2016-2019	34
Figura 9: Ingreso de quejas por el periodo 2010-2017	38

RESUMEN

El Sistema Previsional Público esta descrito como un sistema de reparto, en la cual cada afiliado aporta de manera continua para un fondo común, con la intención de obtener una futura pensión. Los expedientes y/o solicitudes deben ejecutarse en el plazo de 90 días calendario, a fin de dar cumplimiento a lo solicitado por el administrado, contienen labores de verificación en espera, sentencias judiciales en espera de ser resueltas o un proceso de automatización en la integración del nuevo sistema de Aportes de Pensiones (APPENS). En este sentido se evidencia que ante una mejora en la atención de los Expedientes y/o Solicitudes no solamente genera un beneficio para el administrado, sino también para la Institución, dado que se evitará un mayor ingreso de quejas y/o reclamos, así como también un ahorro en los devengados a pagar por parte de la ONP. La Naturaleza del presente trabajo de estudio será de tipo No Experimental y su investigación será de tipo explicativo, utilizando la fuente de información secundaria. El presente trabajo monográfico tiene como finalidad conocer los beneficios de los afiliados al Sistema Nacional de Pensiones ante mejoras en los tiempos de atención de solicitudes y expedientes ingresados, para lo cual, se requiere que conocer que factores inciden en la reducción de los tiempos de atención, así como también los factores que determinan un mayor retraso en la atención de estos.

PALABRAS CLAVE: Reducción, atención, beneficios, devengados, aporte, reclamos, calificación.

ABSTRACT

The National Pension System is described as a distribution system, which every affiliate or user contributes to a common fund in order to get a future retirement pension. These files and/or applications which must be executed within a maximum term of 90 calendar days, in order to deal with the user request, these contain verification activities on standby, court sentences to be answered or a automation process in the integration of the new system called contribution of pension "APPENS". In this context, an improvement in the attention of requests and files not only generates a huge benefit to the user, but also to the institution, because will avoid further claims as well as savings in the interest earnings to be paid by the ONP. The nature of the present work will be of the non-experimental type and its research will be of the explanatory type, by using informative secondary source. The present monographic work has as purpose to know the affiliate benefits of the National Pension System in view of improvements in the attendance time of the requests and cases filed, which requires to know what factors influence on the reduction of attendance time as well as the factors that determine a significant delay.

KEY WORDS: Reduction, attention, benefits, accrued, contribution, claims, Qualification.

GLOSARIO

- Administrado:** Ciudadano que solicita el derecho a una pensión.
- APPENS:** Aporte de pensiones.
- Contingencia:** Momento en el que el asegurado cumple con los años, edad y cesa en el trabajo para obtener una pensión.
- Devengado:** Reconocimiento del monto de pensión obtenido, por cada mes que la ONP deja de pagar al administrado.
- Expediente:** Contiene todos los documentos, escritos, presentado por el asegurado, así como documentación asociada a cada proceso.
- Facultativo:** Ciudadano que aporta de manera independiente.
- Interés:** Pago reconocido por la ONP, por el tiempo de espera en el pago de los devengados.
- Monto:** Valor expresada de manera cuantitativa sobre el ingreso que percibirá el administrado de manera mensual.
- Notificación:** Documento donde se da respuesta a lo solicitado por el administrado. No es impugnabile y es básicamente informativo.
- Petitorio:** Escrito que presenta el asegurado, reclamando algún tipo de beneficio por parte de la ONP.
- Plantillas:** Documentos asociado al proceso de acreditación de aportes, donde se puede visualizar el resultado de una labor de verificación en determinada empresa.
- Recargo:** Interés generado por la demora en el pago de un aporte facultativo.
- Reproceso:** Acción que genera regresar de un proceso al anterior.
- Resolución:** Documento que tiene carácter de acto administrativo, donde se detalla de manera escrita el resultado final sobre un derecho pensionario. Es impugnabile por medio de un recurso administrativo.
- Solicitud:** Escrito acompañado de algún documento presentado, que luego formará parte de un expediente.
- Stock:** Cantidad de expedientes y/o solicitudes sin atender.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Problemática

La Oficina de Normalización Previsional (ONP), la cual se encarga de administrar como Sistema de reparto al Sistema Nacional de Pensiones, cumple su rol principal para la población adulto mayor en proteger a estas personas en relación a los diferentes escenarios en que se pueda encontrar, es decir, frente a situaciones o acontecimientos de la vida cotidiana a que se está expuesto y que requieren de protección inmediata y oportuna por parte de nuestro Estado, debido a una posible disminución en su poder adquisitivo (Memoria Anual ONP, 2018). Uno de estos problemas que impiden acceder a una prestación de jubilación es la edad, a la que tiene que acudir un administrado a fin de tentar el pago de su pensión, en este sentido, para acceder a una pensión de jubilación normal se necesita contar con 20 años de edad y para una pensión de jubilación adelantada, el varón requiere contar con 55 años de edad y la mujer necesita contar con 50 años de edad. La pensión de jubilación, en sí misma, es probablemente la prestación más importante que administra la ONP. El actual marco normativo en la que se envuelve el Sistema Nacional de Pensiones está limitado en cuanto a ofrecer dicha protección, principalmente para la pensión de jubilación y, específicamente, en cuanto a su monto. Dicha legislación, incluso, ha sido materia de constantes modificaciones. Los requisitos a fin de que los afiliados alcancen el derecho a una prestación en el Sistema Nacional de Pensiones son cumplir con la edad, aportaciones y haber cesado en sus labores. En este sentido, a través de los años, se volvió imprescindible cumplir con los requisitos antes mencionados y a partir de ello, calcular el monto de su pensión.

Actualmente la ONP está distribuido por 34 centros de atención a nivel nacional y 12 centros de atención a nivel Lima. Según La Memoria Anual ONP 2018, el número de personas aseguradas al Sistema Nacional de Pensiones a diciembre 2018 ascendió a 4,633,967, cifra que superó en número, con respecto al año 2015.

Este escenario llevó a un crecimiento promedio anual del 2.9 por ciento; por otro lado, en relación con la población aportante, se registró un crecimiento anual de 0.7 por ciento, totalizando al año 2018 1.8 millones de personas. Por otro lado, teniendo en consideración, que la información que proviene de las fuentes de declaración en SUNAT está vigente a partir de julio de 1999, la evolución de la población aportante desde el año 2000 hasta setiembre 2020, se registró de la siguiente manera:

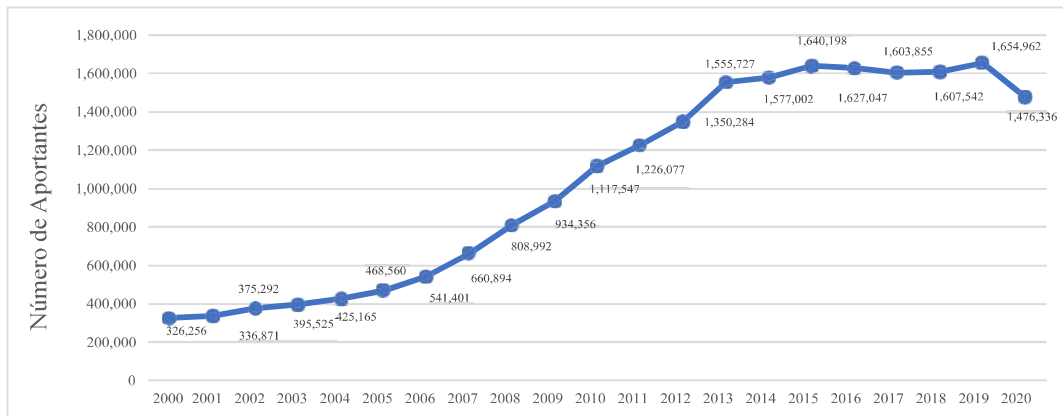


Figura 1: Cantidad de personas, que aportaron a diciembre de cada año

Fuente: ONP Dirección de Producción

Como se puede observar, con respecto a la población aportante a la ONP, se registra un decrecimiento promedio anual del 0.7 por ciento, totalizando al año 2019 más de 1,6 millones de personas, sin embargo, del año 2019 al año 2020, existe un decrecimiento de personas aportantes en 10.79 por ciento, la cual se debe principalmente, por los efectos de la actual pandemia.

Dentro de este contexto, cada centro de atención está distribuido en primera parte por el personal de orientación, que vienen a ser los primeros Analistas Front, quienes se encargan principalmente de orientar y absolver consultas relacionados al tema previsional, recibiendo e ingresando solicitudes para luego ser trabajadas en la Línea de Calificación. Luego tenemos al segundo personal Analistas Front, quienes se encargan de la creación de expedientes que pueden ser derivadas al área de Calificación o en su defecto pueden ser calificadas en línea, lo cual es un aspecto radicalmente importante en la que la ONP incide de manera constante en estos últimos tiempos, puesto que la idea fundamental es que el administrado el mismo día que inicia su trámite, ese mismo día

reciba su resolución administrativa, la cual puede traer dos posibles resultados: denegatoria u otorgamiento. Posteriormente se encuentra la Línea Back, la cual no tiene una atención directa de cara al público y está compuesta por el personal de recepción, el área de Peritaje, el área de Análisis de Información, el área de Acreditación de Aportes, el área de Calificación, el área de Control de Calidad (Revisión) y finalmente tenemos el área de Mensajería, por lo que la estructura dentro de la organización se distribuye de la siguiente manera, tal como lo corrobora la Figura 2:

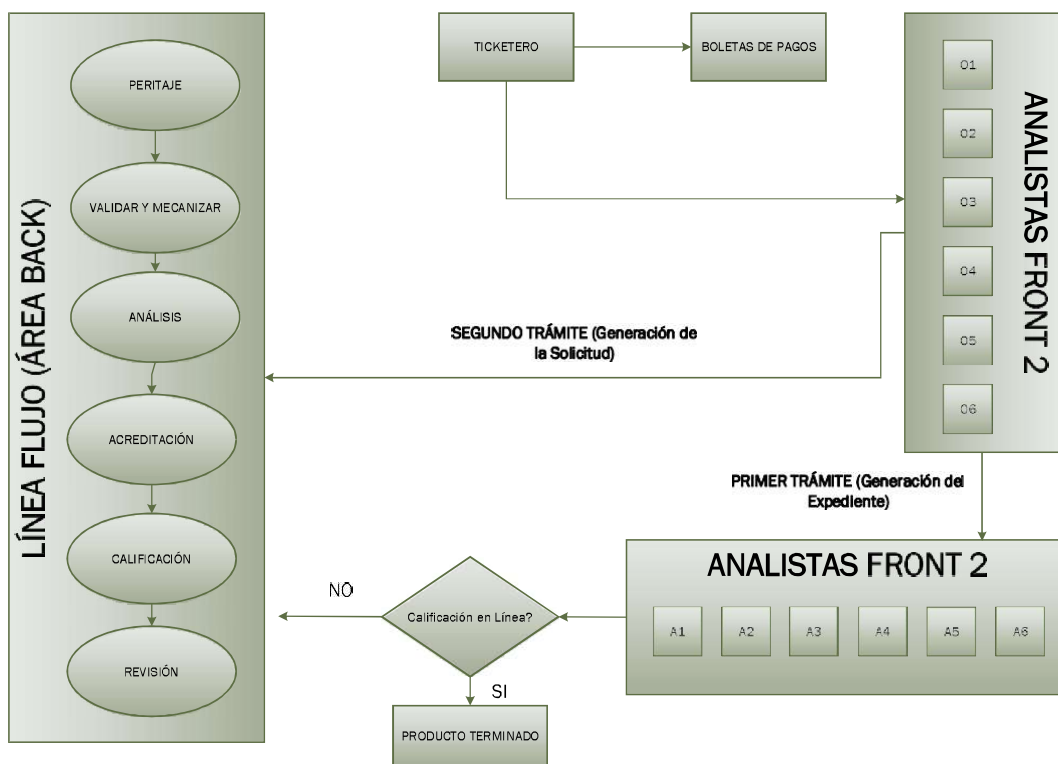


Figura 2: Distribución del personal de ONP en un centro de atención

Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, la Institución administra y otorga las diferentes prestaciones y estas son:

- Pensión de jubilación
- Pensión de invalidez
- Pensión de orfandad
- Pensión de viudez

- Pensión de ascendientes
- Pensión de sobrevivientes
- Pensión de sociedad conyugal

Dicho esto, se tiene como principal foco de atención de estas prestaciones no exceda el plazo máximo de 90 días calendario, para lo cual se requiere la reducción de tiempo en las diferentes etapas en la cual se envuelve una solicitud y/o expediente, a fin de poder brindar una atención oportuna y eficientes en la calificación de un expediente y todo está entrelazado a que pueda ir acompañado a un producto de idóneo y correcto, conllevando un derecho previsional de manera correcta.

En este escenario, dentro de los órganos independientes que maneja la ONP, se encuentra la Dirección de Producción, quien se encarga de la calificación de expedientes y/o solicitudes, analizando y ejecutando el derecho pensionario, para lo cual lo realiza el equipo de Gestión de Derecho, y para ello se encuentra el personal a cargo se encuentra descentralizado a nivel nacional en los centros de atención.

La Línea de Calificación es la encargada de realizar el proceso de calificación pensionario, elabora los proyectos de resoluciones administrativos, generados producto de su calificación atendiendo lo solicitado por el administrado. Posterior a ello, es el área de control de calidad que por medio de un revisor dan conformidad a lo trabajado por el calificador, procediendo a firmar los documentos finales; asimismo, en caso resulte alguna observación por parte del revisor, dicha calificación elaborada será entregada al calificador, para el levantamiento de observaciones necesarias. En el escenario que un expediente o solicitud que requiera un derecho pensionario no pueda ser resuelto dentro de 30 días hábiles, se otorgará una pensión provisional. En este panorama, la evolución en la calificación de un derecho y pensión provisional, durante los años del 2015 al 2018, tuvo el siguiente comportamiento:

Tabla 1: Calificación de derecho pensionario 2015-2018

Año	DL 19990 + LD	DL 18846	Regímenes por encargo y ejecución de sentencias DL 20530	Bonos	Total
2015	169 702	5304	8 650	12 990	196 646
2016	156 529	5 470	7 390	10 047	179 436
2017	132 310	4 712	8 112	9 857	154 991
2018	154 275	4 417	9 226	9 590	177 508

Fuente: ONP –Dirección de Producción

Como se puede apreciar en la Tabla 1, existe un incremento en la producción calificada del año 2018 en 14.53 por ciento con respecto al año 2017, principalmente por una mayor capacidad operativa en el área de producción. Conforme a lo evidenciado, a pesar de que existe un incremento en la cantidad de solicitudes calificadas, se registra un aumento en el stock de expedientes y/o solicitudes por atender, la cual, es por la falta de orientación por parte del personal Analista Front, una producción ineficiente, una tasa elevada de reprocesos, la inadecuada calificación de los expedientes a razón del poco personal en la Línea de Calificación, una falta de información por medio de los sistemas informáticos y un aumento en las demandas judiciales interpuestas por aquellos que gozan de una pensión y los afiliados al Sistema Nacional de Pensiones; dicho stock de expedientes pendientes de atender se debió también a que en los años 2017 y 2018, se produjo los cambios generados por la digitalización de los principales procesos de la organización, principalmente por un sistema integrado, la cual se denominó APPENS, la cual buscaba juntar todos los procesos en un solo sistema, calificando un expediente de una forma más rápida y eficiente, sin embargo el tiempo de adaptación a un nuevo sistema llevó a un creciente stock de expedientes, como lo corrobora la Tabla 2.

Tabla 2: Saldo de Expedientes Pendientes de Atención 2015-2018

Saldo de expedientes pendientes en producción	2015	2016	2017	2018
Libre desafiliación	520	183	287	214
Regímenes DL 19990 y DL 18846	4 129	3 147	12 708	8 359
Bonos de Reconocimiento y Complementarios	1 666	1 550	1 569	1 963
Expedientes judicializados	1 203	1 038	2 805	4 353
Régimen Decreto Ley 20530	271	154	315	483
Otros	1 990	1 275	5 542	4 245
Total	9 779	7 347	23 226	19 617

Fuente: ONP –Dirección de Producción

Como puede apreciarse en la Tabla 2, en el año 2017, se incrementó el saldo de expedientes pendientes de atención en 15,879, lo que representaba un 216.13 por ciento de aumento en expedientes por trabajar, con relación al año 2016, siendo el principal motivo, el proceso de digitalización, según el párrafo precedente. Para el año 2018, se obtuvo una reducción en el stock de expedientes por atender en 3,609, lo que significaba una disminución del 15.54 por ciento, generado a través de la adaptación al nuevo proceso integrado, además de haberse realizado algunas mejoras en el sistema APPENS.

En vista de estos resultados en la demora de atención de los expedientes y/o solicitudes, conllevó a un incremento en las quejas y/o reclamos de parte de nuestros afiliados y/o pensionistas; asimismo, en esta misma línea de tiempo las demandas interpuestas contra la ONP.

Por ejemplo, en el año 2018, ingresaron al área de Defensoría del Asegurado 3,317 reclamos, cifra que representó un incremento del 65 por ciento de los ingresos respecto a lo registrado en el año 2017 (2012 casos), según el siguiente detalle:

Tabla 3: Ingreso de disconformidades a la defensa de la/el asegurado, 2018

DISCONFORMIDADES QUE INGRESARON	TOTAL
Requerimientos de la defensa	3 317
Desjudicialización - Modelo Conclusión Anticipada	5 678
Desjudicialización - Modelo Mixto	1 479
TOTAL	10 474

Fuente: ONP –Dirección de Prestaciones

Según la Tabla 3, durante el año 2018, ingresaron 3,317 reclamos al área de Defensoría del Asegurado, atendándose 3,124 casos, lo cual representaba el 94 por ciento de atenciones respecto del total de reclamos y/o quejas ingresadas, encontrándose 193 casos en proceso de atención, mostrando una eficiencia en la atención de quejas y/o reclamos. Cabe precisar que, de este último grupo, el 45 por ciento está conformado por casos judicializados y el 36 por ciento corresponde a ingresos del último año.

Hasta el año 2011, la ONP, era una de las instituciones públicas con mayor deficiencia para poder atender un expediente y/o solicitud ingresada a través de sus oficinas, se volvió recurrente, que un trámite no pueda ser atendido dentro de los 90 días calendario, generando molestia y disconformidad por parte del afiliado al momento de solicitar una prestación por parte de la entidad; por otro lado, se otorgaba una pensión ya sea de derecho propio o derivado, sin la adecuada gestión, en cuanto a la totalidad de sus aportes que se deben de reconocer, problemática que si bien es cierto, al día de hoy, disminuyó considerablemente, aun se siguen presentado. Eran visibles los problemas fiscales la cual aquejaba, para lo cual, a través de la conducción del Ingeniero Alejandro Arrieta, se buscó institucionalizar a la entidad y modernizar los procesos internos que llevaban a la calificación de un expediente y/o solicitud.

En este escenario, la participación de los devengados en la ONP, la cual se define como el pago que realiza la institución por el monto acumulado de las prestaciones no percibidas desde que le asiste el derecho o en su defecto al momento de la presentación de su solicitud hasta la atención del mismo, cifra que tenía una considerable participación de acuerdo a su presupuesto anual, al año 2011, en vista a mayor demora en el tiempo de atención en un trámite, generaba un mayor monto por reconocer al administrado, desde el momento en que presentaba su solicitud, la cual podemos visualizarlo, de la siguiente manera:

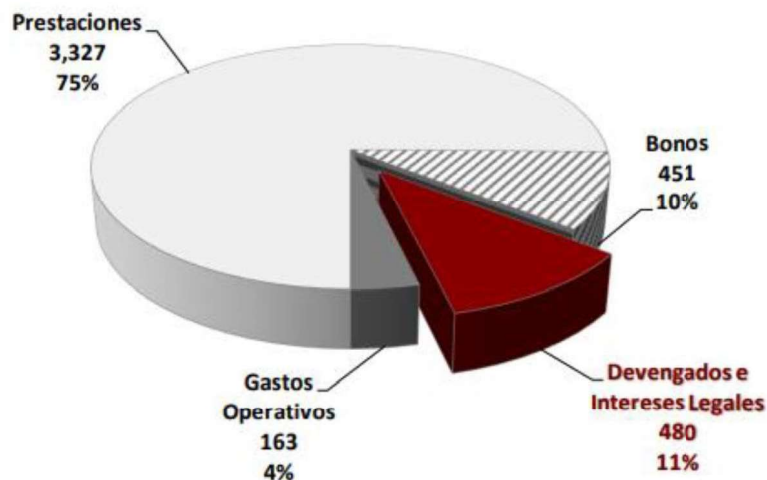


Figura 3: Participación de devengados e intereses legales en el presupuesto de la ONP 2001-2010

Fuente: Oficina de Normalización Previsional

Como se evidencia en la Figura 3, el porcentaje de devengados e intereses legales por el periodo 2001-2010, en promedio representaba el 11 por ciento del presupuesto asignado, cifra relativamente alta, teniendo en consideración que la cantidad de devengados a otorgar se debe considerar mínima, en la medida que se otorguen oportunamente las prestaciones.

Esto demostraba una falta de eficiencia en la calificación de los expedientes administrativos, lo cual evidenciaba un problema estructural en la operatividad de la Institución, todo aunado a un mayor número de quejas o reclamos, e impugnaciones contra lo actuado por parte de la entidad. Otro aspecto fundamental era la falta de uniformidad de criterios, por parte de los colaboradores de la Institución, llevando a criterios y resultados erróneos en la calificación, generando un aumento en el proceso de litigios judiciales, para la cual la ONP debía afrontarlo de manera rutinaria.

Es importante mencionar que gran parte de los procesos judiciales eran a favor de los administrados, sin embargo, era un proceso muy largo y tedioso, que llevaba en diversas ocasiones a que pueda obtener una respuesta favorable pasado los 5 años.

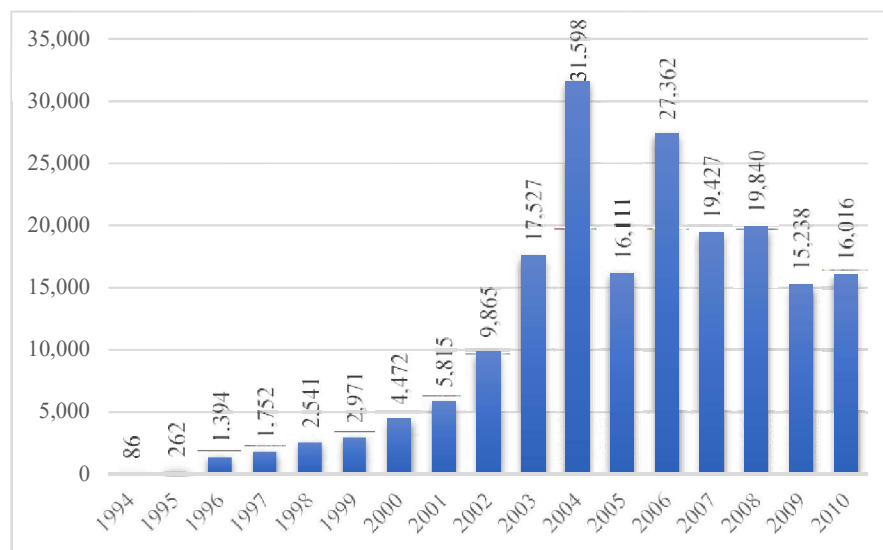


Figura 4: Demandas civiles interpuestas contra ONP por el periodo 1994-2010

Fuente: Oficina de Normalización Previsional

Según el gráfico precedente, desde el año 1994 hasta el año 2010, en promedio las demandas interpuestas contra la ONP eran de 11,310, cifra que era reflejada por la falta de criterios y medidas adoptadas en la acreditación de los aportes pensionarios.¹

Dicho esto, el nuevo jefe institucional, decidió llevar un cambio, acorde a las necesidades actuales y proyectando una eficiencia y eficacia a futuro, con la intención de que todo trámite administrativo previsional no pueda exceder los 90 días calendario, a fin de obtener una respuesta oportuna en el plazo estimado.

Todo lo anteriormente mencionado, tiene su precedente en debilidades que presentó la institución y que hasta el día de hoy, de una o de otra forma, viene sucediendo, y dentro de este contexto, encontramos por ejemplo una data casi inexistente para periodos anteriores a julio de 1999, para lo cual antes de la creación de la ONP, se encontraba el Instituto Peruano de Seguridad Social, entidad que no tuvo un correcto registro de aportes de los afiliados, lo que llevó a que la institución tenga que realizar excesivas labores de verificación, por cada empleador declarado anterior al año 1999, generando que, de acuerdo a la capacidad del personal en el proceso de verificación, exista un incremento de stock de expedientes en espera de labor de verificación, todo esto sumado, a que una vez se cuente con la información requerida por parte del personal de verificación, se tenga que esperar a que se pueda distribuir con el personal de calificación, de acuerdo al embalse que se presentaba en determinado momento, para una vez a ello, obtener una respuesta definitiva.

A partir del año 2014, se cumplió con el objetivo de culminar los trámites pensionarios de años anteriores, terminando el stock de expedientes y/o solicitudes dentro del plazo de tiempo de 90 días calendario.

¹ El decreto supremo N° 092-2012-EF, entro en vigor el 16 de junio del 2002, dispositivo legal que regulaba la acreditación de aportes mediante los criterios de documento idóneo y valoración conjunta.

Tabla 4: Saldo de expedientes de atención 2012-2014

SALDO DE EXPEDIENTES PENDIENTES EN PRODUCCIÓN	2012	2013	2014
Libre desafiliación	9 551	9 067	2 451
Regímenes Decreto Ley N° 19990 y Decreto Ley N° 18846	69 127	49 890	11 599
Bonos de Reconocimiento y Complementarios	11 468	8 380	4 406
Expedientes judicializados	12 254	10 435	2 380
Régimen Decreto Ley N° 20530	2 505	2 463	790
Otros	0	0	3 555
Total	104 905	80 235	25 181

Fuente: ONP –Dirección de Producción

En este sentido y en relación con la Tabla 6, al término del año 2013, el saldo de expedientes y/o solicitudes ingresadas y que estaban pendientes de atención ascendían a la suma de 80,235, cifra que representaban un 36.5 por ciento de los ingresos de expedientes y/o solicitudes en dicho año (más de 4 meses de ingresos), mientras que al año 2014, se redujo a la suma de 25,181, representando un 11.7 por ciento de los ingresos del año.

Por otro lado, se tuvo como objetivo, “Analizar el funcionamiento en los diferentes procesos en que está vinculado un expediente, a fin de mejorar la calidad del Servicio”, por lo que a continuación procederé a explicar las principales deficiencias adquiridas en las distintas áreas, las cuales fueron descritas anteriormente:

a) Análisis Front:

Una de las principales deficiencias, presentadas en el área del Análisis Front, es la falta de una orientación oportuna, lo que lleva a que el administrado tenga que presentar nuevamente una solicitud a fin de adjuntar la documentación necesaria, lo que conlleva a un retraso y demora en la atención. Es importante que el Análisis Front, cuente con todos los conocimientos que se requieren a fin de dar una atención de calidad, evitando que puedan ingresar un mayor número de solicitudes o recursos administrativos. Otro aspecto importante es no poder contar con toda la información del administrado en los sistemas que administra la ONP, por lo que al momento de la orientación no se da una información completa y eficaz.

b) Acreditación de aportes

Un aspecto fundamental en la acreditación de aportes es poder reconocer los aportes de los afiliados a raíz de los periodos declarados. Actualmente se cuenta con la información de los aportantes a partir de julio de 1999, lo cual es un reporte de los aportes al Sistema Nacional de Pensiones que registran los empleadores y que es remitida por SUNAT; sin embargo, para aportes anteriores a julio de 1999, existe un registro incompleto en los sistemas que administra la ONP, donde en la mayoría de los escenarios, el administrado tiene que demostrar sus aportes con documentación, lo que lleva a que sus periodos declarados puedan reconocerse en la medida que se ajusten a los criterios internos que maneja la institución de acuerdo al D.S. 092-2012-EF. Por otro lado, en caso no puedan acreditarse sus aportes con la documentación presentada y si la empresa es ubicable², se ira a una labor de verificación lo cual es una de las principales demoras por la cual un expediente y/o solicitud no puede atenderse dentro del plazo establecido, por lo que, si excede el plazo de atención de los 90 días calendario, se tendrá que otorgar una pensión provisional en relación a la pensión mínima institucional (actualmente en S/ 500.00 Soles).

Otro aspecto importante y que es de mi parecer mencionar, es la complejidad de la acreditación de aportes para los administrados que laboraron bajo la modalidad de regímenes especiales, por ejemplo, los trabajadores marítimos o los trabajadores de construcción civil, lo cual se torna muy laborioso acreditar sus aportes de manera semanal o diaria, por lo que el acreditador back, demora en demasía la atención de un expediente y/o solicitud.

c) Calificación del derecho pensionario

Una gran deficiencia a través del tiempo en la ONP, es la falta de uniformidad de criterios en la calificación de un derecho pensionario, lo que genera una mayor subjetividad por parte del trabajador de la institución al momento de la calificación de un expediente y/o solicitud, produciendo una disconformidad para el administrado por la respuesta obtenida.

² Se entiende por ubicable, cuando existe información ya sea en las fuentes informáticas que administra la ONP o por información suministrada por el afiliado, para el envío a una labor de verificación.

Si bien es cierto, a la actualidad se cuentan con normas, directivas y/o reglas de negocios de manera interna, se dejan abiertas muchas puertas para la interpretación, ocasionando una calificación errónea. Asimismo, dentro de este contexto, tenemos la falta de capacidad por parte del colaborador para poder otorgar o denegar un derecho pensionario, lo que ocasiona una mayor cantidad de recursos impugnativos y procesos judiciales.

Cabe señalar, que, ante cambios en la normatividad vigente, los administrados que han adquirido una pensión o le han denegado un derecho a través del tiempo, se ven afectados en la medida que no soliciten una nivelación del monto de su pensión o volver a solicitar su pensión con criterios y normas vigentes.

d) Revisión del derecho pensionario

Como bien se mencionó anteriormente el último proceso pensionario, para la determinación del derecho de un administrado es la revisión del expediente y/o solicitud, lo que conlleva una gran responsabilidad. En este sentido, en términos generales si el administrado no impugna el acto administrativo o no vuelve a activar su pensión, se puede ver perjudicado ante un error en el proceso pensionario. En mi experiencia en este proceso pensionario, se pueden apreciar, sólo en el momento de volver a revisar un expediente y/o solicitud que existen pagos pendientes por reconocer o de ser el caso, poder otorgar una pensión correctamente, lo que para ello ocasiona un perjuicio para el administrado y un perjuicio para la institución al generar un pago de devengado alto, en el escenario que lo hubiere solicitado con mucho tiempo de antelación.

1.2 Justificación

El presente trabajo monográfico permitirá conocer la problemática que se tiene en poder brindar una atención oportuna a los administrados de sus expedientes y/o solicitudes, conociendo los beneficios económicos a los usuarios derivados de una atención oportuna. Se explicarán los principales factores que conllevan a una demora en la atención de solicitudes y como es que los procedimientos internos coadyuvan a la culminación de los trámites pensionarios. En este sentido, la presente monografía, no solamente dará a

conocer los beneficios económicos y sociales a la Institución, sino evidenciar la contribución al afiliado ante resultados óptimos.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

- Determinar los beneficios en los usuarios de los servicios de la ONP, ante mejoras en la atención de solicitudes o expedientes ingresadas.

1.3.2 Objetivos específicos

- Explicar los factores que inciden en la reducción del tiempo en la atención de la solicitud y/o expediente ingresado en el centro de atención.
- Analizar el funcionamiento en los diferentes procesos en que está vinculado un expediente, a fin de mejorar la calidad del servicio.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

A continuación, se presenta una serie de antecedentes sobre la Seguridad Social y el Sistema Nacional de Pensiones:

- 1851 —> Se otorga Jubilación en caso de edad avanzada o enfermedad crónica.
- 1912 —> Se inicia el trabajo en base a 8 horas diarias.
- 1920 —> El presidente Leguía inaugura una nueva constitución. “Principios de justicia y prevención social”
- 1936 —> Se crea la Caja Nacional del Seguro Social de Obrero.
- 1947 —> Se crea el Seguro Social del Empleado, por medio de Edgardo Rebagliati.
- 1973 —> Se unifican las Cajas del Obrero y empleado. Se incluye a los trabajadores independientes. En ese mismo año el 01 de mayo de 1973 se crea el Sistema Nacional de Pensiones.
- 1980 —> El 16 de julio de 1980 se crea el Instituto Peruano de Seguridad Social “IPSS”, la cual estuvo vigente hasta el año 1997. Posterior a ello, se creó el Seguro Social de Essalud.
- 1992 —> El 06 de diciembre de 1992, se crea el Sistema Privado de Pensiones.
- 1994 —> El 01 de junio de 1994, se encargó el Sistema Nacional de Pensiones a la Oficina de Normalización Previsional, la cual fue creada mediante el Decreto Ley N° 25967.

2.2 Delimitación de la población

La población en el contexto que se envuelve su historia se ha distribuido en fases, la cual su tasa de mortalidad estuvo disminuyendo conforme pasan los años. Podríamos decir que existen 2 componentes que sostienen el reparto poblacional, las cuales son los

componentes físicos y los componentes humanos. Dentro de los componentes físicos podemos considerar al suelo, la vegetación o la hidrografía; por otro lado, los componentes humanos son: el desarrollo económico y su historia.

El creciente aumento poblacional vino teniendo, como tendencia las siguientes características:

- Por parte de las localidades la disponibilidad de servicios (sanitarios, educativos, ocio, urbanos, etc.) más grandes y más distintas fuentes de trabajo, en especial las mujeres.
- De rechazo del medio rural (escasez se empleó en especial para las mujeres, escasez de servicios de salud, educativos, de ayuda social, etc.) los dos actuando de forma conjunta.

Sobre este contexto, se presenta la siguiente distribución, con respecto a la Población mundial, distribuido entre hombres y mujeres:

Tabla 5: Distribución mundial de la población por edad y sexo, al 2014

Años	%	Población Mundial	Genero			
			Hombres	%	Mujeres	%
0 - 14	25,79	1.849.989.717	956.360.171	26,47	893.629.520	25,09
15 - 24	16,61	1.191.711.217	613.806.639	16,99	577.904.561	16,22
25 - 54	40,78	2.925.984.357	1.478.739.525	40,93	1.447.244.791	40,63
55 –64	8,51	610.299.749	298.092.946	8,25	312.206.795	8,76
65 a más	8,32	596.626.643	265.453.689	7,35	331.172.947	9,30
	100	7.174.611.684	3.612.452.970	100,00	3.562.158.614	100,00

Fuente: CIA World Factbook - 6 de julio de 2015

La Tabla 5, al 2014, muestra que la población del adulto mayor representa el 8,32 por ciento de la población mundial, representando las mujeres un 9,30 por ciento y los varones 7,35 por ciento.

El envejecimiento en el mundo es un tema crucial en el contexto que vivimos, lo cual ha llevado a que pueda ser tomado en la agenda de los gobiernos desde mediados del siglo pasado. En este sentido en 1948 la Asamblea General de Naciones Unidas aprobó la Resolución 213 sobre el proyecto de Declaración de los Derechos de la Vejez,

posteriormente, en 1977, se plantea la necesidad de organizar una asamblea para las personas en vejez. Dentro de este panorama, en 1982, con la realización de la Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento en Viena, Austria se adopta el Plan de Acción Internacional de Viena sobre el envejecimiento, en la cual se incluye a Perú.

Tabla 6: Población adulta mayor de 70 y más años que viven solos, según grupo de edad quinquenal y área de residencia, 2017

Grupo de edad	Total, Población de 70 años a mas	Total, adultos mayores que viven solos	Viven solos en hogar unipersonal 1/	Viven solos en hogar bipersonal 2/	Adultos mayores que viven solos (%) 3/
Nacional	1,651,169	633,590	242,167	391,423	38.4
70-74	624,512	240,170	88,973	151,197	38.5
75-79	453,554	182,285	70,382	111,903	40.2
80-84	311,125	121,022	48,006	73,016	38.9
85-89	173,467	62,668	24,788	37,880	36.1
90 y más	88,511	27,445	10,018	17,427	31.0
Urbana	1,246,519	360,897	123,033	237,864	29.0
70-74	473,732	140,104	49,047	91,057	29.6
75-79	336,698	101,540	35,399	66,141	30.2
80-84	233,179	67,219	22,802	44,417	28.8
85-89	132,952	35,742	11,430	24,312	26.9
90 y más	69,958	16,292	4,355	11,937	23.3
Rural	404,650	272,693	119,134	153,559	67.4
70-74	150,780	100,066	39,926	60,140	66.4
75-79	116,856	80,745	34,983	45,762	69.1
80-84	77,946	53,803	25,204	28,599	69.0
85-89	40,515	29,926	13,358	13,568	66.5
90 y más	18,553	11,153	5,663	5,490	60.1

Fuente: INEI - Censos Nacionales 2017: XII de Población y VII de Vivienda.

La Tabla 6 muestra que en el Perú existen 633, 590 adultos mayores de 70 años y más que viven solos. Dicha población representa el 38,4 por ciento del total de población de ese grupo de edad. Cabe precisar que, de este total, un 61,8 por ciento vive con otra persona igualmente mayor de edad, que puede ser él o la cónyuge u otra persona adulta mayor con quien les una alguna relación de parentesco o amistad. Un 38,2 por ciento viven completamente solos, en otras palabras, en un hogar unipersonal.

Este plan, sugiere tomar medidas en el ámbito del empleo y aspecto económico, nutrición y la salud, educación, vivienda, y el bienestar social. Del mismo modo, se prioriza que la población adulto mayor, es un grupo heterogéneo y activo (CEPAL-CELADE, 2007).

Los cambios en la composición poblacional ocasionados por el proceso de envejecimiento de la población inciden en cada uno de los aspectos de desarrollo de la sociedad, como por ejemplo el ámbito social, el plano económico y el familiar, reformando sobre ello nuevos retos a los gobiernos y el diseño de políticas públicas que logren atender de manera eficiente las necesidades que irán surgiendo en los años siguientes. Distintas proyecciones plantean que, en el Perú, al igual que en otros territorios de Latinoamérica, está ocurriendo un progresivo proceso de envejecimiento, que se acelerará en la primera parte del siglo XXI (CEPAL, 2004).

En este sentido, para el año 2012 la población peruana se incrementaba alrededor de 30 millones de pobladores (INEI. Perú: Estimaciones y Proyecciones de Población, 1950-2050. Lima, 2001). Del total, el 9,2 por ciento poblacional se estimaba que estaba constituida por personas adultos mayores, lo que podríamos decir a 2 millones 711,772 pobladores. De esta forma, mientras tanto que la tasa de incremento poblacional total por el periodo 1993-2007 ha sido de 1.6 por ciento promedio anual, la tasa de aumento poblacional en adultos mayores de 60 años y más ha sido de 3.5 por ciento en el mismo tiempo. Se estima que para el año 2025, la población de ancianos alcanzará casi 4 millones y medio de pobladores y para el año 2050 será cerca de 9 millones. En la década de 1950, la brecha entre la esperanza de vida al nacer que existe entre hombres y féminas perteneció a 2 a 3 años. Para el lapso 2010-2015 la esperanza de vida al nacer estimada viene a ser de 69.9 años para hombres y 75.3 años para las mujeres, lo cual sugiere que la brecha se ha ampliado en un margen de más de 5 años.

Este contexto demográfico tiene implicancias relevantes en términos de la política pública. El aumento en la esperanza de vida, con sus diferencias marcadas por sexo, tienen que guiar el camino de políticas, como por ejemplo el aumento de los fondos previsionales; las que se tiene que incentivar la integración de sistemas que tomen en cuenta procesos no contributivos para la atención de salud y otras necesidades de crucial importancia para este sector de la población; las políticas que tienen que fomentar que los

gobiernos locales incentiven condiciones favorables para promover la colaboración activa y la soberanía de las Poblaciones Adultas Más grandes (PAM), entre otras. La distribución geográfica de la población adulto mayor coincide su tendencia con el crecimiento poblacional peruano. Según las cifras oficiales, los departamentos con más proporción de población adulta más grande en el Perú son: Lima (32.19 por ciento), La Independencia (6.17 por ciento), Piura (5.94 por ciento), Puno (5.24 por ciento) y Cajamarca (5.2 por ciento). La cantidad de población adulta más grande en Lima Metropolitana es de 9.2 por ciento (INEI, ENAHO 2010)

La población en el Perú muestra determinadas propiedades que deben ser consideradas en la intervención del Estado Peruano y que se muestran a continuación (INEI, ENAHO, II Trimestre de 2012):

- Respecto de la pensión de jubilación, la ONP reporta que a setiembre de 2011 hay 487,809 de la población adulto mayor que permanecen siendo beneficiadas. Asimismo, el Programa Nacional Pensión 65 dio un apoyo económico a 247,673 personas de 65 a más años (datos a noviembre de 2012), de dichos bastante más de 200 mil fueron incorporados al SIS.
- Respecto al trabajo, conforme el Censo Nacional de Población 2007, la cuarta parte de esta población labora o está intentando encontrar trabajo (26.66 por ciento), lo que representa la Población Económicamente Activa, dentro de este grupo, el 97.08 por ciento está ocupada, sin embargo, cabe señalar que sólo el 29 por ciento de las poblaciones adulto mayor ocupadas, son mujeres.
- Con respecto al desempleo en la población adulto mayor, los datos del Censo del 2007 indican que la tasa de desempleo ha sido sólo de 3.9 por ciento.
- Esto se explica pues si tenemos una alta demanda en la población adulto mayor dentro de la cual crean su propio trabajo en actividades independientes o por cuenta propia (61 por ciento poblacional ocupada), nos lleva a una realidad de informalidad que se traduce en condiciones de trabajo lamentable y bajos niveles de productividad que perjudica a la población adulto mayor y que debería ser

considera por parte de nuestro Estado con medias acertadas, para ese sector de nuestra población.

2.3 La seguridad social en el Perú

La seguridad social viene a ser un derecho humano elemental y un instrumento esencial para crear un vínculo social, y de ese modo contribuye a respaldar la paz e integración social. Forma parte indispensable de la política social de los gobiernos y un elemento básico para evitar y aliviar la pobreza.

La seguridad social es el derecho que tienen todas las personas a protegerse integralmente contra los riesgos que afectan sus condiciones de vida en especial las que menoscaban la salud y la capacidad económica, con el fin de lograr el bienestar individual y el de la comunidad.

La consolidación de la seguridad social es el resultado de un largo proceso que se extiende desde los inicios del siglo pasado hasta la época presente. Hace su aparición desde el momento en que reducidos grupos de trabajadores de algunas actividades económicas se unen con fines de protección mutua, hasta llegar paulatinamente a la protección de todos los trabajadores, por cuenta ajena, después de los trabajadores independientes y posteriormente al amparo de toda la población contra los riesgos y contingencias, como la enfermedad, el accidente, la maternidad, la vejez y la muerte.

En el Perú se llevó a cabo una reforma institucional en la seguridad social en salud en la segunda mitad de década de los noventa. Los cambios efectuados, sin embargo, no alteran la configuración global del sistema de salud, pero asignan un papel complementario a las empresas privadas en el campo de la seguridad social. A pesar de las reformas efectuadas en nuestros sistemas de previsión y seguridad social, siguen siendo problemas fundamentales para el desarrollo de la seguridad social en el Perú.

Aun cuando en nuestro país, constitucionalmente se reconoce el derecho universal a la seguridad social, en la práctica han existido regímenes de seguro social (basados en la atención de los trabajadores dependientes y sus derechohabientes). En ese sentido se

mantiene como un reto y una aspiración el acceso universal e integral a las prestaciones de seguridad social.

En vista, que el gran universo de investigaciones, se orientan y analizan aspectos generales del Sistema Nacional de Pensiones, se evidencia que no existen estudios o bibliografía similar que aborden los beneficios en la reducción de tiempo de solicitudes; por lo que se tratará en base a tesis elaboradas, estudios internos realizados por la Oficina de Normalización Previsional y normatividad vigente.

2.4 Ley de Procedimientos Administrativos 27444

Según el Decreto Legislativo N° 1310, que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa en virtud de la Ley de Procedimientos Administrativos 27444, permite exonerar al administrado de presentar documentación, la cual puede recabarse de las consultas en líneas en las entidades públicas, partiendo bajo la premisa que dichas entidades se encuentran interconectadas. El proceso de simplificación administrativa llevará a que diversos trámites se puedan realizar de una forma eficiente y eficaz.

2.5 Calidad regulatoria de procedimientos administrativos

Según el manual aprobado por la Resolución Ministerial N° 196-2017-PCM, para la aplicación del Análisis de Calidad Regulatoria de Procedimientos Administrativos, establece entre otros que determinar los costos y reducir las cargas administrativas que se genera al administrado dentro de un procedimiento administrativo; asimismo evalúa el costo beneficio de la regulación adecuando las respectivas metodologías y lineamientos.

2.6 Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina de Normalización Previsional – ONP.

El Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina de Normalización Previsional – ONP, aprobado por Resolución Ministerial N° 174-2013-EF/10, y su modificatoria, establece de manera clara y objetiva, las funciones desempeñadas en cada proceso

involucrado, la distribución del personal a cargo, de acuerdo a la realización de sus actividades.

2.7 Sistema previsional peruano

El sistema previsional peruano esta administrado de manera pública bajo la ONP y de manera privada bajo las Administradoras del Fondo de Pensiones (AFP). En este sentido el Sistema Nacional de Pensiones, administra los fondos bajo la Ley 19990, los trabajadores incorporados al D.L. 20530 y el Régimen Especial Pesquero 30003, cuyo método esencial funciona bajo un sistema de reparto, cuya finalidad radica en otorgar pensiones contributivas, bajo la modalidad de un fondo común.

Bajo esta perspectiva, el tesista Eduardo Jaime Alfaro Esparza, en su tesis “ *Sistema previsional peruano y la necesidad de plantear una nueva reforma*”, señala algunas recomendaciones para la ONP:

La ONP como responsable de la administración de los regímenes pensionarios, debe procurar la eficiencia en el servicio a los pensionistas, debiendo implementarse medidas para asegurar una mayor celeridad en la atención de las solicitudes y reclamos de los pensionistas.

Exigir que las personas que atienden al público sean las idóneas, y que tengan bien claro que el trabajo que realizan es de un apoyo social, y que la razón de ser de la ONP son los pensionistas.

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Delimitación temporal y ámbito de geográfico

3.1.1 Delimitación temporal

El periodo de estudio comprende todo el horizonte de evaluación en la ONP, con un tiempo máximo de 05 años, que incluye los datos recolectados por la ONP, de acuerdo con el material de estudio.

3.1.2 Ámbito geográfico

El lugar de estudio se realizó en la ONP, a nivel de la ubicación en los distintos 34 centros de atención a nivel nacional, siendo la principal área de influencia, el departamento de Lima, donde se estudia las diferentes tendencias estadísticas, asociados al comportamiento del afiliado o pensionista.

3.2 Naturaleza del estudio

3.2.1 Tipo no experimental

En vista que el objeto de estudio es analizar los beneficios en los usuarios de los servicios de la ONP, ante mejoras en la atención de solicitudes o expedientes ingresadas la ONP, el presente trabajo monográfico es un estudio del tipo no experimental, que se aplicará por un lado de manera longitudinal, en vista que se estudiarán el comportamiento de las variables a lo largo del tiempo, se llevarán a cabo muestreos no probabilísticos a lo largo del tiempo, para el cual se considerarán tales variables determinadas y sus relaciones entre sí, para determinar tendencias y/o evoluciones en el tiempo.

De esta manera, nos permitirán entender el comportamiento del estudio, empleando indicadores descriptivos y causales.

3.2.2 Investigación aplicada

Teniendo en consideración la profundidad del objeto de estudio, el presente estudio está fundamentado en una investigación de tipo explicativo.

3.3 Fuentes estadísticas consultadas

La fuente de información utilizada es secundaria, en vista que se utilizarán datos estadísticos recogidos por la Oficina de Normalización Previsional (ONP), donde se analizarán la tendencia de los datos a través del tiempo.

3.4 Procedimiento lógico para el logro de objetivos

Inicialmente se procede a recopilar todo tipo de antecedentes y estudios técnicos, que previamente se han realizado por la ONP. Se analizó y estudió el comportamiento de las variables que llevaron a que la ONP tenga demoras en los tiempos de atención, generando molestia y aunado a un incremento en el nivel de quejas y/o reclamos, se procedió a identificar los factores que impactan en el desarrollo de un trámite pensionario.

Una vez evaluados, los antecedentes como los factores, se procede a evaluar los cambios a través del tiempo, y que factores llevaron a que la ONP pueda tener una mejora en los tiempos de atención, los beneficios que conlleva para el asegurado en que un derecho a una prestación pueda salir en un menor tiempo.

Se expondrá las mejoras en la ONP procede de manera actual, llevando no solamente a reducir los tiempos de atención, sino también a que el administrado pueda obtener su derecho pensionario, por parte de oficio de la entidad.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Como bien se mencionó anteriormente, el tiempo de espera a fin de que sea atendido un expediente y/o solicitud era extenso, sin embargo, tal como muestra la figura que a continuación se presenta, el tiempo promedio de atención contabilizado en días fue disminuyendo.

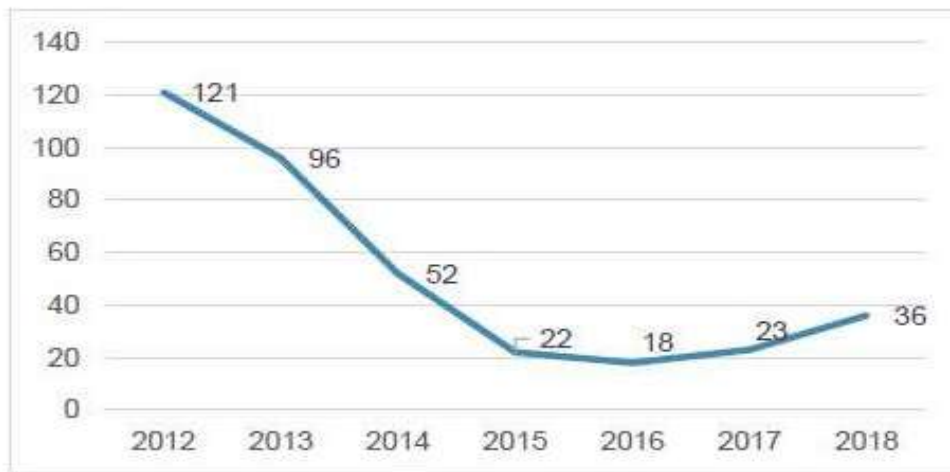


Figura 5: Tiempo promedio de atención en días

Fuente: Oficina de Normalización Previsional –Dirección de Producción.

Como se puede apreciar en la Figura 5, el tiempo de atención, fue disminuyendo en el año 2013, con relación al año 2012 en 20.66 por ciento, en el año 2014 en 45.83 por ciento, en el año 2015 en 57.69 por ciento y en el año 2016 en 18.18 por ciento, a razón que se comenzaron a trabajar los expedientes de mayor antigüedad. Se empezaron a respetar el plazo de 90 días calendario. Un factor importante fue la contratación de mayor personal. En el año 2013, se inició un proyecto llamado Línea flujo, lo cual tenía por finalidad el apoyo y la culminación del stock de expedientes y/o solicitudes con mayor tiempo de permanencia; es por esto, que en año 2014, se logró el objetivo que se mantuvo por años, quedando con trámites menores a 90 días calendario.

4.1 Capacitación para el Crecimiento del Personal y de la Organización

Dentro de este contexto, encontramos que el aumento de la eficiencia en la reducción de los tiempos de espera no solamente estuvo en función del aumento a un aumento de personal, sino también por aumentos en el proceso de capacitación, promoviendo su desarrollo integral y otorgando las herramientas necesarias para la mejora en su desempeño.

Tabla 7: Número de Integrantes por el periodo 2016-2019

	2016	2017	2018	2019
Integrantes	1,252	1,292	1,299	1,434

Fuente: Oficina de Normalización Previsional (ONP)

Como podemos observar en la tabla 7, existe un incremento en el número de integrantes a través de los últimos años, siendo así que en el año 2019 el número de personal se elevó en 135, esto a razón de poder atender con mayor celeridad e inmediatez los requerimientos de los afiliados, generando poder cumplir los plazos establecidos.

El proceso de capacitación estuvo de conformidad con la Ley del Servicio Civil, la cual incentiva la mejora del desempeño de los integrantes de la Institución a través del desarrollo de conocimientos y competencias relacionadas con el ejercicio de sus funciones y que puedan traer beneficios para el logro de los objetivos estratégicos institucionales. En este escenario, durante el 2018 se realizaron 42 acciones de capacitación, la cual se benefició 1,171 integrantes, lo cual representó el 92 por ciento de lo programado en el plan de Desarrollo de Personas.

Por otro lado, se implementó capacitaciones vía la plataforma e-learning, donde se tuvo como finalidad capacitar a los integrantes, en especial de los centros de atención a nivel nacional, que por diversas razones no pueden acudir presencialmente. En el año 2018 se realizaron 4 capacitaciones bajo esta modalidad, en donde 790 integrantes participaron

en el curso de Derecho Administrativo, 701 en Gestión por Procesos y 700 en Excelencia de Atención al Ciudadano.

A partir del año 2013 se inició con la contratación de mayor personal en un proyecto llamado Línea Flujo, lo que condujo a que se pudiera terminar el stock de expedientes con una mayor antigüedad a los 90 días calendario. Se logró un equilibrio con los productos ingresados en los distintos Centros de Atención, pudiendo trabajar cada uno de ellos en el tiempo de plazo establecido, logrando no solamente un beneficio para el administrado, sino también para nuestra institución, a razón de que se empezaron a pagar las distintas prestaciones en su debido momento. De acuerdo con la Ley del Servicio Civil, se produjo un mayor número de capacitaciones, lo que indudablemente trajo como consecuencia una mayor calidad en la calificación del derecho pensionario. En mi labor como Calificador y Revisor, función que cumpla a la fecha de expedición del presente trabajo, se pudo realizar capacitaciones internas para el personal de Analistas Front, Acreditadores y Calificadores, llevando a unificar los criterios establecidos por la Dirección de Producción, estableciendo puntos de partidas por los errores más frecuentes, a fin de que todas las líneas en el Centro de Atención Callao, lugar de trabajo donde laboro, pueda obtener indicadores con un nivel de eficiencia positivo, quedando demostrado un menor número de nulidades de resoluciones administrativa para el Centro de Atención Callao.

4.2 Proceso de Automatización del Sistema APPENS

Es preciso indicar que a fines del primer trimestre del año 2017, la ONP autoriza el inicio y la transición hacia un nuevo sistema llamado APPENS, siendo uno de los más importantes productos generados por el servicio de Reingeniería y Automatización de Procesos Primarios ONP, llevando a que se puedan simplificar los trámites administrativos, llevando a que los centros de atención atiendan 20 de los servicios orientados a los administrados a través de dicho sistema.

Otro punto importante, es que se implementó el proceso de automatización a fin de que puedan existir un mayor número de ingresos en la recepción de expedientes y/o solicitudes y la conclusión del mismo, reduciendo los plazos de atención tanto en los dos

sistemas que administra la ONP, Legado y APPENS, siendo unos de los puntos principales que la mayoría de trámites pensionarios, se pueda realizar en los mismos centros de atención, y no derivarlos a Mesa de Partes.

Una de las principales ventajas en el Sistema APPENS, es que permite realizar la Calificación en Línea, en donde se puede realizar todos los procesos en el trámite de la pensión, en el mismo día en la que el administrado se acerca al centro de atención, previa cita, coordinando con el Analista Front para la orientación de todo su trámite que realizará. Este proceso consiste en trabajar el ingreso de un expediente administrativo, recibiendo toda la documentación por parte del administrado, donde se indica los periodos laborados, realizando el proceso de análisis y recepción del expediente. Posterior a ello, se realiza la acreditación de sus aportes, en donde quizás surge la mayoría de los incidentes presentados en este aplicativo, donde no solamente se tiene que lidiar con la complejidad de acreditar sus periodos declarados, sino también con los errores y deficiencias propios del sistema, lo que genera una mayor demanda en el tiempo de atención con el administrado, quien se encuentra presente. Seguido nos encontramos con el proceso de calificación del expediente administrativo, en donde se determina el monto de la pensión que percibirá el afiliado, así como también la fecha de inicio de su pensión y los devengados generados. Se realiza también el proceso de la firma y propuesta de resolución, donde se firman todos los documentos generados en el proceso de calificación y por último el proceso de mensajería, en donde se hace entrega al administrado la documentación productos de su calificación, y se culmina el proceso en el mismo día que se acercó el afiliado al centro de atención; cabe señalar que los documentos entregados al administrado quedan registrados en el Sistema.

Sin embargo, como todo cambio que surge y que requiere una reingeniería de procesos, se ven inicialmente afectadas las distintas áreas, en vista que es un sistema nuevo, y que a pesar de que se obtienen mayores ingresos, aumenta el stock de expedientes y/o solicitudes.

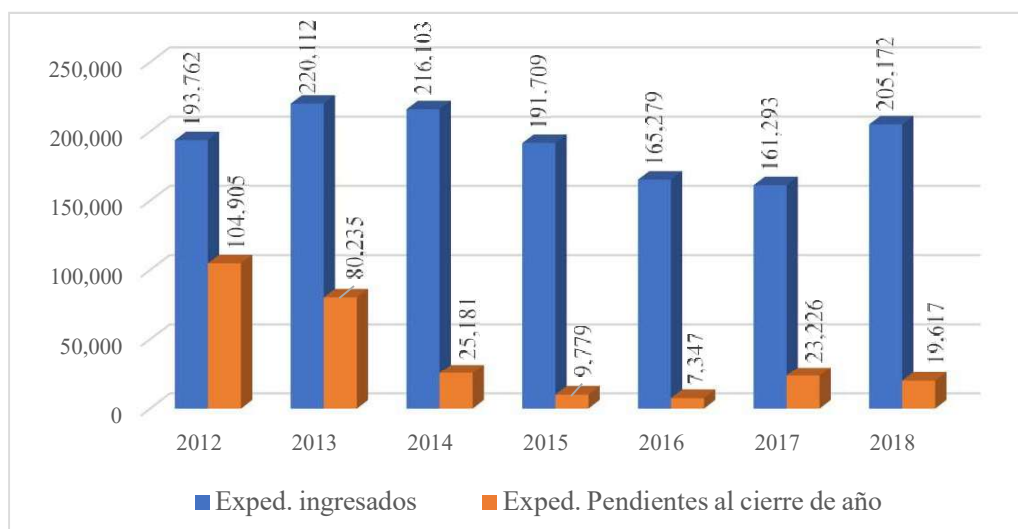


Figura 6: Flujo anual de expedientes 2012-2018

Fuente: Oficina de Normalización Previsional –Dirección de Producción.

Como puede observarse en la figura 6, el flujo de expedientes pendientes de atención sufrió un aumento en los años 2017 y 2018, de 43,879 expedientes, lo que representaba un incremento del 21.39por ciento, debido al cambio en el proceso de digitalización con el nuevo sistema APPENS, afectando a los principales procesos, los cuales se describieron anteriormente.

El proceso de digitalización en Appens trajo consigo, diversos beneficios a la institución en donde se estandarizó en un solo sistema integrando, lo que llevó a evitar y no tener la necesidad de contar con un expediente físico, sino el poder ubicar toda la información y documentación en el Sistema Appens. En este sentido, un punto importante y de la cual fui participe, es que se innovo la Calificación en Línea, lo que significaba el poder calificar el derecho pensionario de un afiliado, en el mismo día que se acercaba al centro de atención, desde el ingreso hasta la mensajería, lo que conllevaba a poder hacer entrega al afiliado toda la documentación que generaba una pensión, generando drásticamente el plazo o tiempo de espera.

Otro aspecto para detallar es que antes de la digitalización de los expedientes ingresados, para poder trabajar de manera integral una solicitud, se necesitaba solicitar el expediente físico, lo cual demandaba un mayor tiempo de atención, es por eso, por lo que uno de los

principales beneficios era poder visualizar toda la documentación anteriormente entregada en el Sistema digitalizado APPENS.

4.3 Desjudicialización de expedientes

Una de las metas establecidas en el año 2018, fue la de registrar, actualizar y disminuir los procesos judiciales, es así como en concordancia a uno de los lineamientos del Gobierno que fue dispuesto en el mensaje de la nación, se implementó el área de Línea de Emergencia, cuya finalidad era reducir el número de procesos judiciales en trámite iniciados ante el Poder Judicial.

Este proceso se inició con la revisión judicializados de asegurados no pensionistas, con la finalidad de determinar si con criterios actuales y vigentes adoptados en el tiempo, el administrado podía llegar a obtener un derecho administrativo y de esta manera allanarse al proceso judicial mediante una conclusión anticipada. El total de expedientes analizados fueron de 6, 168, los cuales correspondieron al D.L. 19990.

Tabla 8: Ejecución del Plan de descarga Procesal 2018

EXPEDIENTES	TOTAL	PORCENTAJE
I. Expedientes analizados	5,840	95%
Expedientes a desjudicializar	2,661	43%
Procede el allanamiento	1,851	30%
<i>Allanamiento Parcial</i>	815	13%
<i>Allanamiento Total</i>	681	11%
<i>Conclusión anticipada parcial</i>	332	5%
<i>Conclusión anticipada total</i>	23	0%
Para ejecución o archivo	810	13%
<i>Sentencia por ejecutar</i>	558	9%
<i>Proceso judicial archivado</i>	252	4%
Expedientes a seguir con proceso judicial	2,978	48%
No procede allanamiento	2,939	48%
No procede conclusión anticipada	39	1%
No corresponde al operativo	201	3%
II. Expedientes pendiente de análisis	328	5%
Total de Expedientes (I+II)	6,168	100%

Fuente: Oficina de Normalización Previsional –Dirección de Producción

Según la tabla 8, del total de 6,168 expedientes para el año 2018, 2,661 fueron atendidos favorablemente. Asimismo, se pudo observar que 1,851 expedientes correspondían

allanarse al proceso judicial, cifra realmente importante y llamativa, en vista que de la revisión de oficio por parte de la entidad y con criterios de acreditación que fueron cambiando a través del tiempo, se pudo demostrar la eficiencia del proyecto, lo que evidentemente generó un ahorro en el factor tiempo para el administrado y un ahorro en el pago de devengados para la Institución, en vista que se le reconocería el pago desde el momento en que se le genera su derecho hasta el mes de la emisión³; también es preciso señalar que existe un ahorro considerable en el pago de intereses legales.

Dentro del marco de desjudicialización de expedientes, de acuerdo con lo dispuesto en el mensaje presidencial a la nación en el año 2017 y tal cual se evidenció en el párrafo que precede, 2,661 expedientes fueron atendidos, lo que significó un ahorro para la Institución en los devengados a cancelar, en vista que no solamente se pagará al afiliado montos excesivamente altos a futuro, sino también ahorro en los intereses a cancelar en el momento en que el administrado obtenga su derecho. Dicho esto, se concluye que con un mayor de casos desjudicializados existe un ahorro para la institución en el pago de devengados, intereses y todos los costos y costas en la cual incluye el proceso aunado a esto, un ahorro en la parte jurídica de abogados; asimismo, en cuanto al afiliado, un ahorro en abogados y poder tener un goce de su pensión y cantidades relativamente altas de devengados, a una edad más temprana, lo cual es indudablemente un beneficio económico para la vejez de la población adulto mayor.

En relación con los 1,851 expedientes identificados en el proceso de análisis con el indicador *procede allanamiento*, sea parcial o total, a partir de la revisión integral de los expedientes con la información de los sistemas informáticos que administra la ONP, a fines de octubre del 2018, se puede apreciar en el siguiente cuadro, la acreditación de 1,163 casos, donde no se pudo efectuar el registro de 310 casos, quedando en espera de acreditar 378 casos, la cual se resume en la siguiente tabla.

³ Se define emisión, como la fecha de regularización en los sistemas de calificación de ONP, con la cual se genera los pagos de pensión, devengados e intereses legales.

Tabla 9: Plan de descarga Procesal – Acreditación y Calificación de Expedientes, 2018

ACREDITACIÓN Y CALIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Proceso de acreditación en el NSP	1,851	100%
Acreditados	1,163	63%
Caídos en la Acreditación	310	17%
Pendiente	378	20%
Proceso de Calificación	1,163	100%
Calificados	774	67%
Caídos en la Calificación	77	7%
En proceso de Calificación	312	27%

Fuente: Oficina de Normalización Previsional –Dirección de Producción

En este sentido, en relación al indicador Caídos en la Acreditación, es preciso indicar que corresponden a los casos que no pudieron ser desjudicializados, los cuales se encuentran comprendidos 44 casos con proceso judicial archivado, 49 casos con sentencia por ejecutar y 217 casos como otros, lo que comprende los casos que no pudieron acreditar el requisito mínimo exigido para los aportes pensionarios, los casos que el administrado presentó en su momento documentación irregular o de acreditarse no cumplía con el requisito de derecho.

Por otro lado, es preciso señalar que de los 1,163 casos acreditados y en la cual se inició el proceso de Calificación, contando al 2018 con 774 casos calificados, no pudiendo continuar con la calificación 77 casos y quedando 312 casos en proceso de Calificación.

En relación a los casos con el indicador de caídos en la calificación, debe señalarse que son casos que no pudieron ser desjudicializados, los cuales se encuentran comprendidos 22 casos con proceso judicial archivado, 8 casos con sentencia por ejecutar y 47 casos como otros, lo que comprende los casos que no pudieron acreditar el requisito mínimo exigido para los aportes pensionarios, los casos que el administrado presentó en su momento documentación irregular o de acreditarse no cumplía con el requisito de derecho.

4.4 Proceso de verificación en campo

Uno de los aspectos más relevantes por la cual se genera demora en la atención de un expediente y/o solicitud es la verificación de campo, la cual consiste en la búsqueda de

las planillas de pagos de los empleadores declarados o la búsqueda en los Archivos de Planillas⁴ de la ONP, la cual se tiene como finalidad obtener información para la acreditación de los periodos declarados por el administrado. Dicha actividad se realiza en la medida que la institución no cuente con la información necesaria en los sistemas informáticos que administra o de la documentación presentada por el administrado.

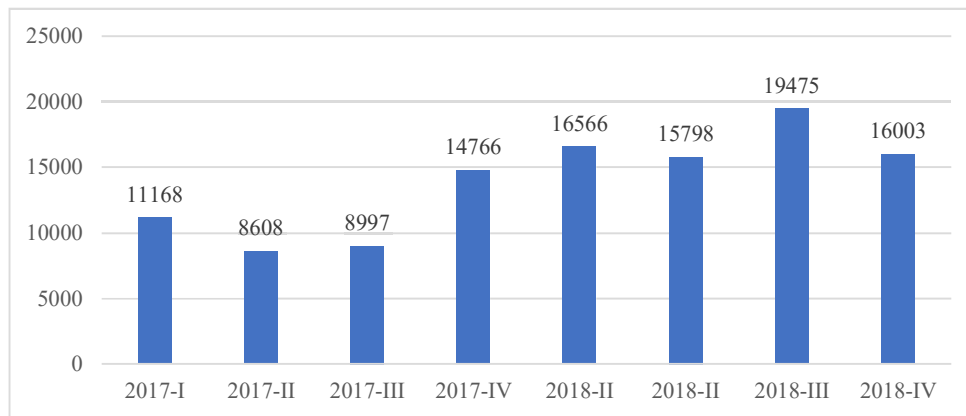


Figura 7: Necesidad de Verificación de Campo, 2017-2018

Fuente: Oficina de Normalización Previsional – Dirección de Producción.

De acuerdo con la Figura 7, en el año 2018, se incrementó la demanda de verificación de campo, para lo cual se atendió un total de 67,842 pedidos de verificación, más que el año anterior (43, 539 pedidos de verificación), siendo en el tercer trimestre del año 2018, la mayor cantidad de requerimientos de verificación (19, 475), donde una de las principales razones fue el aumento de expedientes ingresados, por ejemplo, en el año 2017 el ingreso fue de 161,293 expedientes, mientras que en el año 2018 fueron 205,172, generando una mayor demanda en el ingreso de expedientes y/o solicitudes.

Por otro lado, el tiempo promedio de verificación en el cuarto trimestre del año 2017 fue de 18,8 días, en vista aun mayor requerimiento en las labores de verificación, y a raíz de un mayor ingreso tanto en las solicitudes de derecho pensionarios y como en las solicitudes de acreditación anticipada, el tiempo promedio de verificación en el cuarto trimestre del año 2018 se incrementó en 2,7 por ciento (19,3) días. Otro punto importante para recalcar es que un incremento en las labores de verificación se debe a que, al

⁴ El Archivo Central de Planillas custodia las planillas entregadas por parte de los empleadores a la ONP.

incremento masivo en las acreditaciones anticipada, donde el administrado te declara en muchas de ellas. una nueva dirección.

Cumplir con la labor de verificación en el menor tiempo posible es de vital importancia, puesto que una adecuada atención, genera que la Institución pueda otorgar o denegar un derecho administrativo dentro del plazo de los 90 días calendario, evitando hacer el pago de una pensión provisional , donde en escenarios menos alentadores, resulta terminando en denegatoria, por ende se le genera una deuda al administrado por cobrar dicha pensión provisional, sin embargo en la realidad, no termina pagando dicho concepto de deuda. Por ejemplo, suponiendo que en el tercer trimestre en el año 2018 no se hubieran concluido las verificaciones de campo dentro del plazo establecido y cuyo resultado posterior hubiese terminado en un pronunciamiento de denegatoria, la suma expedientes y/o solicitudes por generar pensión provisional ascendería a la suma de 19,475 y teniendo en consideración que la pensión mínima institucional ascendía en la suma de S/ 415.00, el pago monetario por pensión provisional en un periodo de seis meses para un afiliado que solicita su pensión a la ONP sería de S/ 2,490, donde dicho monto se multiplicara por la cantidad de expedientes que excedieron los 90 días calendarios del plazo establecido (19,475 expedientes en nuestro ejemplo), el pago total en el tercer trimestre del año 2018, por pagos afectos bajo el concepto de pensión provisional sería de S/ 48, 492, 750, monto que como se indicó anteriormente, no es reintegrado a la Institución, generándole un perjuicio significativo.

En este sentido, a fin de disminuir la verificación en las empresas declaradas por parte del afiliado y a fin de mitigar la carencia de los registros históricos de aportes, se implementó el modelo probabilístico de gestión de riesgos para la acreditación de los aportes pensionarios. Este modelo probabilístico está en función al periodo declarado por el administrado, a la dependencia de contar con RUC de la empresa y la condición que puede tener el trabajador⁵, para lo cual este modelo ordena los tramos laborales desde los más riesgosos hasta los menos riesgosos, donde si como resultado de la matriz se obtiene un tramo laboral no riesgoso, no se requiere un envío de labor de verificación, reduciendo el tiempo de espera de un expediente y/o solicitud.

⁵ El Modelo Probabilístico de gestión de riesgo contempla 2 tipos de trabajadores: obrero y empleado.

Dicho esto, se realizó una prueba piloto concluyéndose con 88,3 por ciento de precisión, que el 46 por ciento de los tramos laborales ya no se requería una labor de verificación, lo que significaba poder otorgar una prestación en el menor tiempo posible.

En este sentido, el 05 de febrero del 2015 se aprobó la Directiva de Aplicación del Modelo Probabilístico de Gestión de Riesgo, a fin de acreditar los aportes pensionarios, con lo cual se establecieron sus lineamientos para la aplicación de este modelo.

Durante los años 2015 y 2016 se han acreditado por este modelo probabilísticos 6224, 649 tramos laborales.

4.5 Producción calificada

Dentro de la Producción calificada en nuestro Sistema Pensionario Nacional, nos encontramos frente a un panorama en la cual la producción de expediente y/o solicitudes tuvo una tendencia estándar a través del tiempo. Debido a que si bien es cierto se culminó con el stock de expedientes en el año 2014, se redujo el tiempo de atención para la entrega en un trámite administrativo, la calificación de producción se mantuvo constante, aunado a un aumento en las labores de verificación, en los últimos años.

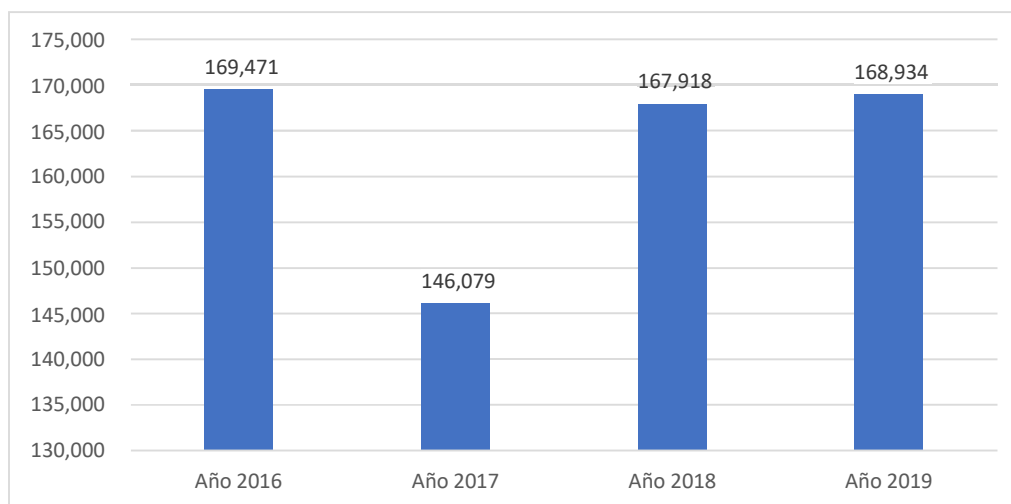


Figura 8: Producción de Productos Calificados, 2016-2019

Fuente: Oficina de Normalización Previsional –Dirección de Producción.

Como podemos observar en la Figura 8, en el año 2017 se calificaron 146,079 expedientes, cifra menor a la registrada en el año 2016, la cual ascendía en 169,471 solicitudes, esto debido a que en la Institución, como bien se indicó anteriormente, entró en un proceso de transición hacia un nuevo sistema integrado APPES, lo que originó que ante un error en el sistema, un expediente ingresado conlleve al desistimiento del mismo, ingresando dicho producto en el Sistema Legado, por lo que la cantidad de tiempo aumentó, llevando a una disminución de producción. Para el año 2018, la producción de expedientes y/o solicitudes aumentó a 167,918 expedientes (una variación de 21,839 solicitudes) y para el año 2019, se mantuvo la misma tendencia, pues el número de solicitudes calificadas ascendió ligeramente a la suma de 168,934, lo que podía reflejar una adecuación y adaptación a los nuevos sistemas digitalizados.

Es de importancia mencionar, que ante mayores beneficios en normas y directivas que han ido favoreciendo al afiliado a lo largo de los últimos años, ha existido una mayor diversificación de expedientes y/o solicitudes ingresadas, lo que originó una mayor cantidad de ingresos y a la vez mayores requerimientos para ser atendidos a la mayor brevedad posible. En este contexto, el Tribunal Administrativo Previsional (TAP), por su parte, se creó como parte de la estructura administrativa de la ONP, mediante la Octogésima Disposición Complementaria Final de la Ley N° 30114, Ley de Presupuesto del Sector Público para el año 2014, la cual es un órgano autónomo e independiente con competencia nacional para resolver en última instancia administrativa las controversias que versen sobre derechos y obligaciones previsionales del Sistema Nacional de Pensiones, principalmente los recursos de apelación (Decreto Supremo N° 385-2015-EF, 2015, art. 2).

En ese sentido, este órgano de conformidad con el numeral 1 del artículo VI del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, el artículo 8 y la Tercera Disposición Complementaria Final de su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 258-214-EF, tiene entre sus competencias, la facultad de emitir criterios que constituyen precedentes administrativos de observancia obligatoria para los órganos que administren la materia previsional en el Sistema Nacional de Pensiones.

La forma de cálculo que tenía la ONP está fundamentada en la actualidad sobre el artículo 2 del Decreto Ley N° 25967, para lo cual se determinaba sobre los meses laborados y no laborados con anterioridad al cese de sus actividades laborales, lo que podríamos denominar meses calendario. El TAP, a través del precedente administrativo de observancia obligatoria publicado con fecha 10 de noviembre de 2018 en el diario oficial El Peruano, mediante la Resolución N° 2886-2018-ONP/TAP, estableció que el cálculo de la remuneración de referencia se efectuara considerando las remuneraciones y/o ingresos asegurables efectuados de manera efectiva, no debiendo considerarse los meses no laborados de manera obligatoria o los que no se haya realizado aportaciones en su condición de facultativo, para lo cual estableció que para el cálculo de la remuneración de referencia a la que hace mención los supuestos contemplados en el artículo 2 del Decreto Ley N° 25967, debe tenerse en cuenta los 36, 48 o 60 meses consecutivos inmediatamente anteriores al último mes de aporte, considerando sólo los meses en que existen remuneraciones asegurables, mas no los meses calendario en los pueden existir meses en donde no se generó aporte al sistema previsional.

Todo lo anteriormente descrito fue ejecutado de manera obligatoria a partir del mes de noviembre del 2018, para su aplicación en el cálculo de nuevos afiliados que se acercaban a solicitar una prestación de pensión, y también para aquellos pensionistas que no se vieron beneficiados con dicha norma, tuvieron y a la actualidad tienen la posibilidad de solicitar una revisión de su expediente administrativo, considerando para el cálculo de su pensión, las remuneraciones efectivas, de acuerdo a lo descrito en el párrafo anterior, lo que trajo un beneficio considerable para el administrado, en el aumento del monto de su pensión.

Como colaborador directamente ligado a este proceso, ya sea cumpliendo las funciones de Calificador o Revisor, se programó capacitaciones constantes con el personal en los distintos proceso involucrados, se detectó y se mejoró el performance de cada colaborador, a fin de mejorar nuestra eficiencia y eficacia y de manera conjunta con la Coordinadora del Centro de Atención Callao, se buscó soluciones optimas y viables a fin de poder mejorar el ingreso en el Sistema APPENS, lo que generó poder emitir una mayor cantidad de expedientes trabajados bajo la forma de Calificación en Línea, generando un beneficio para el administrado, al poder concluir con su trámite en el mismo día que se

acercó al centro de atención. Dicho esto, una de las mayores ambiciones a la que se quiere alcanzar, es poder otorgar una mayor cantidad de expedientes y/o solicitudes, a fin de que nuestra *población adulto mayor*, cuente con un sustento económico para el bienestar de su vejez, donde para ello, se establecen criterios de manera constante, con el objetivo de reconocer la mayor cantidad de aportes declarados por nuestros afiliados, un problema y déficit que se ejercitó a través de los últimos años.

4.6 Solicitudes ingresadas como quejas y/o reclamos

El número de quejas ingresadas a la ONP, estuvo disminuyendo conforme se alinearon nuevos criterios, y conforme el personal se volvió más ducho en cada materia pensionaria. De acuerdo con lo descrito previamente, una de las principales causales por la cual nuestros afiliados emitían una queja en contra de la entidad no solamente fueron la demora de solicitudes y/o expedientes, sino también la falta en el reconocimiento de sus aportes pensionarios declarados. En este contexto, las reglas de valoración de las pruebas de los aportes de los administrados no estaban descritas y por lo tanto no eran controlables en la práctica. Se puso en práctica diversas directivas, reglas de negocios, que permitieron protocolizar el análisis y acreditación de las solicitudes.

La documentación en los árboles de decisión para la acreditación pensionaria permitió a la ONP mejorar la gobernanza de sus procesos, para lo cual se garantizó la unificación de criterios y la calidad en las respuestas a los petitorios de nuestros afiliados, ofreciéndoles una mayor seguridad a quienes realizan la labor de evaluación, donde la mayor seguridad en las decisiones fue un punto clave para para obtener mayor productividad.

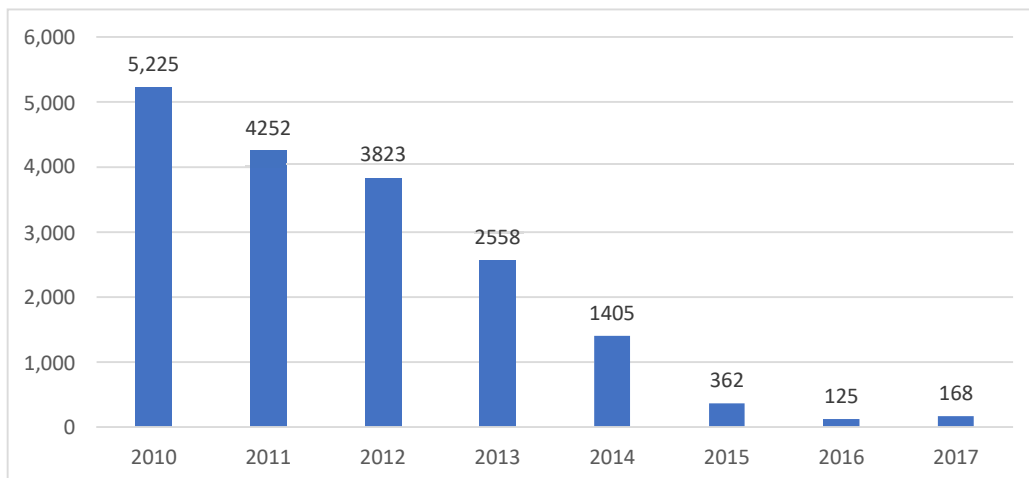


Figura 9: Ingreso de Quejas por el periodo 2010-2017

Fuente: Oficina de Normalización Previsional –Oficina de Departamentales.

Se verifica en la Figura 9, el número de quejas estuvo disminuyendo a través del tiempo, principalmente a partir del año 2014, en donde de 2,558 quejas registradas en el año 2013, se disminuyó el número de quejas para el año 2014 en 1,153, obteniendo la cifra de 1,405, debido a que, a partir de dicho periodo, se cumplió con el objetivo de culminar con el stock de expedientes y/o solicitudes con una mayor antigüedad a los 90 días calendario. Posteriormente para el año 2015, se redujo el número de quejas en 1,043, para obtener la cifra de 362, y para el año 2016, se obtuvo un número más reducido de quejas, para el periodo 2010-2017, siendo de 125, principalmente obtenido por la unificación de criterios en la calificación, mayor tiempo en la atención de expedientes y/o solicitudes y la implementación exitosa de nuevas directivas de pensionamiento.

En este contexto, es importante mencionar, que se creó el área de atención al asegurado y defensoría del asegurado, lo que llevó a que el administrado ante una disconformidad en la respuesta obtenida, pueda acudir a dichas instancias, todo esto aunado a una entrega de productos calificados de mayor calidad.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones:

1. En el año 2019 el número de personal se elevó en 135 profesionales a diferencia del año 2018. Por otro lado, en el año 2018 se realizaron 42 acciones de capacitación, la cual se benefició a 1,171 integrantes, lo cual representó el 92 por ciento de lo programado en el plan de Desarrollo de Personas. Un punto importante para mencionar es que un beneficio para el afiliado es poder revisar su expediente de oficio, por ejemplo, en el año 2018, de conformidad con la ejecución del Plan de descarga procesal, hubo 2,661 expedientes desjudicializados, siendo 1,851, expedientes allanados de manera total, por lo que se procede a concluir que, ante una revisión de oficio por parte de la entidad, favorece considerablemente en la ejecución de pensiones, reduciendo los tiempos de espera. Por otro lado, para el año 2018, se incrementó la demanda de verificación de campo, para lo cual se atendió un total de 67,842 pedidos de verificación, más que el año anterior (43, 539 pedidos de verificación), lo que ocasionó un retraso para una respuesta inmediata.
2. En el año 2014, se registró un descenso en el número de quejas en 1,153 con respecto al año anterior, siendo para el año 2017, 168 quejas registradas. Es importante mencionar que se obtuvo con una mayor celeridad en la producción calificada, la cual se evidenció un aumento en el año 2018 con respecto al 2017 en un 13 por ciento de expedientes calificados, y se debió principalmente a que la institución se fue adaptando al nuevo Sistema APPENS, ocasionando un beneficio integral al afiliado, al poder atender con mayor eficiencia y eficacia su expediente, especialmente en el área de Acreditación de Aportes. Por otro lado, una mayor tasa de reproceso para los calificadores por parte del Proceso de

Revisión generará una mayor demora en poder brindar mayores productos calificados, es por esto, que se incide en poder brindar capacitaciones constantes a nuestros integrantes, a fin de generar mayor experiencia en el colaborador. Es este escenario, la Institución fue brindando nuevas directivas, reglas de negocios de acuerdo con las nuevas normas y precedentes administrativos, lo que favoreció en evitar una mayor demora de atención en una solicitud, al poder contar con mayores herramientas para la acreditación de los aportes pensionarios por parte de nuestros afiliados.

5.2 Recomendaciones

- Tomando como ejemplo el D.S. 354-2020-EF, la cual rige a la actualidad y simplificó diferentes normas burocráticas para un afiliado, se recomienda que la administración y al Estado, poder emitir normas y directivas que conlleven a que nuestros adultos mayores, no necesariamente tengan como requisito el cumplimiento de los 20 años de aportes, sino el poder otorgar de manera proporcional, el ajuste de su pensión en virtud de sus años de aportes. Por otro lado, se recomienda el poder revisar de oficio todas las solicitudes y/o expedientes, los cuales tuvieron como resultado una denegatoria.

- Uno de los mayores beneficios obtenidos para nuestra población adulto mayor es el poder obtener su pensión con la inmediatez debida, y para ello, dentro de mi experiencia obtenida en la Institución, se sugiere el poder hacer una correcta distribución del personal con la finalidad de que cada colaborador se desenvuelva en el proceso con mayor experiencia, generando una mayor eficacia y eficiencia, a la vez, considerar que el personal Analista Front debe ser un personal que cuente con todos los conocimientos requeridos, toda vez que a la fecha de hoy, existen una deficiencia en ese sentido. Por otro lado, se debe reclasificar los productos desde los más sencillo hasta lo más complejos; asimismo, hacer una evaluación integral en un plazo de tres meses con el personal identificado

en los distintos procesos pensionarios, a fin de identificar las deficiencias y carencias que llevan a un retraso en su proceso asociado, en este sentido, se debe realizar una medición promedio de los tiempos de atención en las labores de los verificadores, con el fin de tener un tiempo promedio para su atención, llevando a cifras reales para una información eficaz.

VI. BIBLIOGRAFÍA

- Alfaro Esparza, E. J. (2004). Sistema Previsional Peruano y la Necesidad de Plantear una Nueva Reforma. [Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Administración de Negocios. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú]. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/600>
- American Psychological Association. (04 de mayo de 2021). El marco metodológico de la tesis ¿Cómo elaborarlo? Normas APA. <http://normasapa.net/marco-metodologico-tesis/>
- Bernal, N., Muñoz, Á., Perea, H., Tejada, J. y Tuesta, D. (2008). Una mirada al sistema peruano de pensiones: diagnóstico y propuestas. Lima, Perú : BBVA. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/291357433_Una_Mirada_al_Sistema_Peruano_de_Pensiones
- Bosch, M., Melguizo, A. y Pagés, C. (2013). Mejores pensiones, mejores trabajos: Hacia la cobertura universal en América Latina y el Caribe. (2ª ed.). Lima, Perú : Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Mejores-pensiones-mejores-trabajos-Hacia-la-cobertura-universal-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (CELADE). (2013). Estimaciones y proyecciones de la población a largo plazo 1950-2050. Santiago, Chile.
- Devesa, J; Domínguez, I. (2013). Sostenibilidad, suficiencia y equidad: más allá del factor de sostenibilidad. En: Herce, J. A. (Coord.). Pensiones: una reforma medular : reinventar la Seguridad Social para impulsar el bienestar y el crecimiento.

Valencia, España. Recuperado de:
https://www.ieaf.es/p/item/download/886_3c99d32f12af05212ff6e2186a8ebd7e

Ministerio de Economía y Finanzas. (2004). Los sistemas de pensiones en el Perú. dirección general de asuntos económicos y sociales. Lima, Perú. Recuperado de:
https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/sistemas_pensiones.pdf

Oficina de Normalización Previsional (ONP). (2016). Cultura y Transformación - ONP Una historia de cambio. Lima, Perú. Recuperado de:
https://issuu.com/onp2016/docs/libro_cultura_y_transformacion

Oficina de Normalización Previsional (ONP). (2013). Memoria Institucional 2012. Lima, Perú. Recuperado de: https://www.onp.gob.pe/seccion/centro_de_documentos/Documentos/837.pdf

Oficina de Normalización Previsional (ONP). (2016). Memoria Institucional 2015. Lima, Perú. Recuperado de: https://www.onp.gob.pe/seccion/centro_de_documentos/Documentos/1559.pdf

Oficina de Normalización Previsional (ONP). (2018). Memoria Anual 2017. Lima, Perú. Recuperado de: https://www.onp.gob.pe/seccion/centro_de_documentos/Documentos/2434.pdf

Oficina de Normalización Previsional (ONP). (2019). Memoria Anual 2018. Lima, Perú. Recuperado de: https://www.onp.gob.pe/seccion/centro_de_documentos/Documentos/2779.pdf

Oficina de Normalización Previsional (ONP). (2020). Memoria Anual 2019. Lima, Perú. Recuperado de: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1497633/RJ%20119%202020.pdf.pdf>

Oficina de Normalización Previsional (ONP). Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina de Normalización Previsional – ONP, aprobado por Resolución

Ministerial N° 174-2013-EF/10, y su modificatoria. Lima, Perú. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-reglamento-de-organizacion-y-funciones-de-la-oficin-resolucion-ministerial-n-174-2013-ef10-949540-1/>

Oficina de Normalización Previsional (ONP). (2019). Reporte de Gestión Institucional 2018. Lima, Perú. Recuperado de: https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2018/Trabajo/files/25_09_2018_exposicion_jefe_ofic_normaliz_previsi_diego_arrieta_elguera_situacion_del_snp_4ta_sesion_ordinaria.pdf

Presidencia del Consejo de Ministros. (2017). Decreto Legislativo N° 1310 del 2017, que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa – Ley de Procedimientos Administrativos N° 27444. Lima, Perú. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-medidas-adicionales-de-simpl-decreto-legislativo-n-1310-1469390-1/>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2017). Manual aprobado por Resolución Ministerial N° 196-2017-PCM, para la aplicación del Análisis de Calidad Regulatoria de Procedimientos Administrativos. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-manual-para-la-aplicacion-del-analisis-de-calidad-r-resolucion-ministerial-n-196-2017-pcm-1550018-1/>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2017). Reglamento para la aplicación del análisis de calidad regulatoria de procedimientos administrativos establecido en el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1310. Aprobado por el Decreto Supremo N° 075-2017-PCM. Lima, Perú. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-para-la-aplicacion-decreto-supremo-n-075-2017-pcm-1544024-1/>

Toyama Miyagusuku, J. y Angeles Llerena, K. (2004). Seguridad social peruana: sistemas y perspectivas. THEMIS Revista de Derecho, (48), 197-228. Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/9823>