

# **Universidad Nacional de Ingeniería**

Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas



**"INNOVACIONES EN LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL  
PUBLICO, EN LAS OFICINAS DE UNA ENTIDAD ESTATAL A  
NIVEL NACIONAL"**

## **INFORME DE INGENIERIA**

Para optar el Título Profesional de:

**INGENIERO INDUSTRIAL**

**GABRIEL AMARO ALZAMORA**

Lima – Perú

2003

## **DEDICATORIA**

A mi Padre que me apoya desde el Cielo.

A mi Madre y mis hermanos siempre presentes.

A mi Tío Guillermo mi segundo Padre.

A mi Esposa Ana y mi hijo Miguel Alonso mis dos amores.

## **AGRADECIMIENTOS**

A todo el personal de la Institución, en especial a la plana Gerencial, quienes me apoyaron en todo momento durante mi gestión.

A los Señores Profesores Mg. María Eguzquiza Figueroa, Ing. Mery Morales Cuellar y al Ing. Jorge Monzón Fernández mi mas sincero agradecimiento.

## INDICE

DEDICATORIA .....	I
AGRADECIMIENTOS .....	II
INDICE .....	III
DESCRIPTORES TEMÁTICOS .....	IV
RESUMEN .....	1
INTRODUCCIÓN .....	5

### **CAPITULO I: GENERALIDADES**

1.1	Sistemas Previsionales .....	6
	1.1.1 En el Mundo .....	6
	1.1.2 En el Perú .....	7
1.2	Antecedentes Institucionales .....	7
1.3	Estructura Organizativa .....	10
	1.3.1 Gerencia de Operaciones .....	11
	1.3.2 Gerencia Administrativa .....	15
	1.3.3 Gerencia de Inversiones .....	15
	1.3.4 Gerencia de Desarrollo .....	16
	1.3.5 Gerencia Legal .....	16
1.4	El Outsourcing .....	17
	1.4.1 Por qué es bueno el Outsourcing? .....	17
	1.4.2 El Outsourcing y la Reforma del Estado .....	18

1.4.3	El Outsourcing en la ONP .....	19
1.5	Macro Procesos de Calificaciones .....	19
1.5.1	Macro Proceso de Orientación y Recepción .....	21
1.5.2	Macro Proceso de Verificación de Aportaciones .....	21
1.5.3	Macro Proceso de Calificaciones .....	22
1.6	Problemática de las Oficinas de Orientación y Recepción antes de la Implementación de las mejoras .....	22

## **CAPITULO II: LAS OFICINAS DE ORIENTACIÓN Y RECEPCIÓN**

2.1	Las Oficinas de Orientación y Recepción .....	27
2.2	Distribución de las Oficinas de orientación y Recepción .....	28
2.3	Infraestructura Tecnológica .....	30
2.3.1	Operación de los Sistemas Informáticos .....	30
2.3.2	Equipos Informáticos .....	34
2.4	Administración y Organización del Proyecto .....	38

## **CAPITULO III: ACTIVIDADES EN LAS OFICINAS DE ORIENTACIÓN Y RECEPCIÓN**

3.1	Actividades en las Oficinas de Orientación y Recepción .....	41
3.2	Principales Tipos de Solicitudes .....	44

**CAPITULO IV: MEJORAS OBTENIDAS EN LAS OFICINAS DE ORIENTACIÓN Y RECEPCIÓN**

4.1	En cuanto a los Sistemas e Información .....	47
4.2	En cuanto a los Procesos Descentralizados ....	48
4.3	En cuanto a la Comunicación .....	49
4.4	En cuanto a los Equipos de Cómputo .....	49
4.5	En cuanto a las Oficinas de OyR .....	50
4.6	En cuanto a la disminución de los tiempos de atención .....	51
4.7	En cuanto a la entrega de las Boletas de Pago .....	52
4.8	En cuanto a la Organización .....	54
4.9	En cuanto a los Coordinadores Departamentales .....	55
4.10	En cuanto al acceso a la Información .....	55

**CAPITULO V: RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA CONTINUA DE LAS OFICINAS DE ORIENTACIÓN Y RECEPCIÓN**

5.1	En cuanto a las solicitudes de Atención .....	57
5.2	En cuanto a los tiempos de Atención .....	58
5.3	En cuanto al Personal .....	58
5.4	En cuanto a la Infraestructura Tecnológica .....	59

**CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1	Conclusiones .....	60
6.2	Recomendaciones .....	61

**BIBLIOGRAFIA ..... 62**

**ANEXO N° 1: Normas Legales**

**ANEXO N° 2: Fotos**

**ANEXO N° 3: Documentos**

## **DESCRIPTORES TEMATICOS**

1. Innovaciones en una Oficina de Atención
2. Oficina de Orientación y Recepción
3. Mejoras en la Atención al Público
4. Recomendaciones para el Mejoramiento Continuo
5. Outsourcing aplicado a las Oficinas de Atención
6. Plataformas de Atención a nivel Nacional

## **RESUMEN**

En el presente informe está enfocado hacia el Diagnóstico y la modernización del Macro Proceso de Orientación y Recepción de Solicitudes de la Oficina de Normalización Previsional.

Lo mostrado en este informe es parte de un proceso de mejoramiento gradual que tiene como objetivo dar un servicio oportuno y de calidad a todas las personas que acudan a la institución, dicho proceso va ha ser lento debido a la imagen actual de la Institución la cual fue heredada, en gran parte, de la entidad administradora anterior.

Mi aporte personal y profesional en el proyecto se da principalmente en los aspectos de la aplicación de Tecnologías de Información y en el Cambio Organizacional orientado a la Atención de Calidad, aporte que complementó el esfuerzo de un grupo de profesionales de primer nivel de la Institución.

### **ASPECTOS GENERALES**

Originariamente, el Sistema Nacional de Salud y el Sistema Nacional de Pensiones regulados por la Ley N° 22482 y el Decreto Ley N° 19990, respectivamente eran administrados por el Instituto Peruano de Seguridad Social – IPSS. El 6 de diciembre de 1992 mediante el Decreto Ley N° 25897, se inicia la Reforma Previsional en el Perú creando el Sistema Privado de

Administración de Fondos de Pensiones basado en un Sistema de Capitalización Individual. En este marco se crea la Oficina de Normalización Previsional - ONP, mediante el artículo 7° del Decreto Ley N° 25967 el 12 de diciembre de 1992, modificado por la Ley N° 26323 del 1 de junio de 1994, encargándole la función de administrar el Sistema Nacional de Pensiones, el Fondo de Pensiones a que se refiere el Decreto Ley N° 19990 y otras que se le encarguen, asumiendo el Estado el pago de las obligaciones previsionales de este Régimen.; es una Institución Pública descentralizada del Sector Economía y Finanzas.

A través de la Resolución Suprema N° 048-95-EF del 19 de Junio de 1995 se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la ONP, estableciéndose su organización y la conformación y funciones de sus órganos administrativos.

Para el diseño de la estructura de la organización se empleó una concepción moderna que consistió en mantener una administración pequeña para controlar y supervisar a compañías especializadas en diferentes funciones específicas que brinden servicios de outsourcing. Con esto, se buscaba evitar el crecimiento desmesurado de la Institución y lograr la máxima eficiencia en función a sus objetivos.

## **LAS OFICINAS DE ORIENTACIÓN Y RECEPCIÓN**

Las Oficinas de Orientación cuentan con todos los recursos necesarios para una adecuada atención al público, estas se encuentran ubicadas a lo largo de todo el territorio nacional y deben dar el mismo servicio que se ofrece en la Plataforma principal ubicada en el Centro Cívico del Centro de Lima.

La Unidad principal de las Oficinas de Orientación y Recepción de Solicitudes es la Plataforma de Atención, la cual cuenta con ventanillas de atención informatizadas, sistema de administración y control de colas, personal de orientación para los solicitantes que esperan su turno, entre otros.

Debido a que se tienen que administrar procesos complejos, se cuenta con una organización que tiene un gran soporte en la parte logística, administración de recursos humanos y tecnológicos, entre otros. Sobre todo porque se debe supervisar y controlar la calidad del servicio brindado.

### **ACTIVIDADES EN LAS OFICINAS DE ORIENTACIÓN Y RECEPCIÓN**

Las actividades principales que se realizan en las Oficinas de Orientación y Recepción son las siguientes: Atención al cliente, Orientación, Informes, Recepción de Documentos, Entrega de Documentos, Entrega de Boletas de Pago, entre otros. Entre los principales tipos de solicitudes se tienen: Solicitudes de Trámites de No Pensionistas, Solicitudes de Trámites de Pensionistas, Solicitudes Varias y Solicitudes de Inscripción de Asegurados.

### **MEJORAS OBTENIDAS EN LAS OFICINAS DE ORIENTACIÓN Y RECEPCION**

Las mejoras obtenidas abarcan los siguientes aspectos: La utilización de los Sistemas y la Información a Nivel Nacional y en línea, la descentralización de parte del proceso de calificación de solicitudes, la comunicación interna entre las oficinas Departamentales y la Oficina Central de Lima, la mejora de la plataforma tecnológica de Lima y provincias, la disminución de los tiempos de atención, la automatización de la entrega de Boleta de pagos, entre otros.

## **RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA CONTINUA DE LAS OFICINAS DE ORIENTACIÓN Y RECEPCION**

Dentro de las mejoras propuestas más importantes se encuentran: la evaluación constante de las solicitudes de atención para que se incorporen al grupo de solicitudes descentralizadas, la futura incorporación en el Portal de la ONP de los trámites a través de Internet, la implementación de la digitalización de las solicitudes y la documentación de los solicitantes en las plataformas de atención a nivel nacional, la implementación del Nuevo Sistema de Trámite Documentario, el cuál podrá dar información instantánea sobre el estado de cada solicitud en tiempo real, la implementación del módulo de seguimiento de procesos el cual contendrá todos los ratios necesarios para el manejo del área de calificaciones, entre otras.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En este capítulo se resaltan los puntos principales del proyecto realizado y las recomendaciones para continuar en la línea de la calidad del servicio.

## **INTRODUCCION**

Las Oficinas de Orientación y Recepción son uno de los medios de interrelación entre la Institución Administradora de Pensiones y los solicitantes o beneficiarios de una pensión.

El objetivo principal es mejorar la atención en las Plataformas dotándolas de los recursos necesarios para dar una atención de calidad a todas las personas que acudan a ellas.

El presente informe está enfocado hacia el Diagnóstico y la Modernización de uno de los Macro Procesos complejos de la Institución. También muestra, en parte, el cambio en la filosofía del tratamiento del manejo de expedientes administrativos que busca reemplazar exitosamente el modelo administrativo burocrático por un modelo industrial basado en procesos, líneas de producción, tecnología y ratios medibles, sin descuidar los aspectos de calidad de Atención ya que finalmente se tratan de personas que esperan recibir algún tipo de prestación.

# **CAPITULO I**

## **GENERALIDADES**

### **1.1 SISTEMAS PREVISIONALES**

#### **1.1.1 EN EL MUNDO**

Antiguamente las provisiones para la salud y la vejez en las sociedades era cubierta a través del ahorro personal, del apoyo familiar o de la comunidad. El Sistema Previsional a cargo del Estado fue concebido como sistema organizado de reparto, unificado y respaldado por el estado entre 1883 y 1889 por el Canciller Otto Von Bismark en Alemania, creándose así el Seguro Social obligatorio con coberturas de salud, accidentes de trabajo, vejez e invalidez. Los programas de bienestar social en el que el estado se convierte en el benefactor ha sido adoptado por diferentes países industrializados y de América Latina. Por el tiempo transcurrido este modelo ha entrado a un punto de madurez y de situación económica y financiera crítica.

### **1.1.2 EN EL PERU**

En 1850 ya el Gobierno de Ramón Castilla había contemplado sistemas de previsión para dos grupos determinados, mediante la aprobación de las leyes de Montepío Militar y la jubilación de los empleados públicos civiles y hacienda. En 1911, durante el gobierno de Augusto B. Leguía se crea la Ley de Accidentes de Trabajo. La Constitución de 1933 establecía regímenes de previsión por desocupación, edad, invalidez y muerte. En 1936, se crea el Seguro Social Obrero y posteriormente en los años 1961 y 1962 se crea el Fondo de jubilación Obrera y la Caja de Seguro Social del Empleado. En 1973 se crea el Sistema Nacional de Pensiones y la unificación de los Seguros Sociales obrero y empleado. A partir de ese entonces diferentes gobiernos han dispuesto de jubilaciones adelantadas para mineros, pilotos y copilotos de aviación, trabajadores de construcción civil y periodistas. Así mismo, se permitían jubilaciones por períodos trabajados y cotizados hasta de 5 años. En 1992 se establece un período mínimo de aportaciones de 20 años y en 1995 se amplió la edad de jubilación a 65 años, aumentando en 5 para los hombres y 10 para las mujeres.

## **1.2 ANTECEDENTES INSTITUCIONALES**

Originariamente, el Sistema Nacional de Salud y el Sistema Nacional de Pensiones regulados por la Ley N° 22482 y el Decreto Ley N° 19990, respectivamente eran administrados por el Instituto Peruano de Seguridad Social – IPSS. El 6 de diciembre de 1992 mediante el Decreto Ley N° 25897, se inicia la Reforma Previsional en el Perú

creando el Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones basado en un Sistema de Capitalización Individual. En este marco se crea la Oficina de Normalización Previsional - ONP, mediante el artículo 7° del Decreto Ley N° 25967 el 12 de diciembre de 1992, modificado por la Ley N° 26323 del 1 de junio de 1994, encargándole la función de administrar el Sistema Nacional de Pensiones, el Fondo de Pensiones a que se refiere el Decreto Ley N° 19990 y otras que se le encarguen, asumiendo el Estado el pago de las obligaciones previsionales de este Régimen.; es una Institución Pública descentralizada del Sector Economía y Finanzas.

La ONP ha venido asumiendo en forma progresiva el pago de las obligaciones correspondientes a pensionistas de diversas entidades del Estado, hasta llegar a tener a su cargo 24 fondos, que a diciembre del 2002 ha representado la atención a 546,370 pensionistas, con una planilla total pagada de S/. 4,397'958,615 durante el año 2002, como dato comparativo importante el año 94 la ONP atendió una planilla de S/. 828'481,289 que significó el pago de 319,254 pensionistas correspondientes a 4 fondos pensionarios.

La ONP ha calificado 113,821 expedientes de los D.L. N° 18846 y D.L. N° 19990 durante el año 2002, de las cuales 40,370 solicitudes fueron de nuevos pensionistas para gozar de una pensión.

A las labores mencionadas, durante el período 1999-2001, se han adicionado las actividades de calificación inscripción y pago de 6 Bonificaciones del FONAHPU, con alrededor de 537,000 beneficiarios, representando un desembolso total de S/. 977'356,126, de los cuales S/. 191'600,459 fueron financiados con la fuente de financiamiento de Recursos Ordinarios, cuyo aporte fue necesario

para cubrir el costo unitario de S/. 320.00 por pensionista establecido por el Gobierno Central.

Asimismo, la ONP tiene a su cargo el reconocimiento de los aportes efectuados al Sistema Nacional de Pensiones por parte de los trabajadores que optaron por su traslado al Sistema Privado de Pensiones, mediante el proceso de calificación, emisión y redención de Bonos de Reconocimiento. Al año 2002 se han emitido 209,563 Títulos de Bono de Reconocimiento por un Valor Nominal de S/.3,143'792,579.72 y por un Valor Presente de S/.4,404'069,693.19.

La ONP asume la cobertura adicional relacionada al Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo, referidas a pensiones de invalidez de los afiliados regulares que desempeñan labores de alto riesgo.

Otros encargos que asume la ONP están constituidos por la labor de Secretaría Técnica del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales – FCR y del Fondo Nacional de Ahorro Público – FONAHPU. Los recursos financieros que administra el Directorio del FCR ascienden a mas de US \$ 3 000 millones, invertidos en un portafolio diversificado en diversos instrumentos y emisores de alta calificación.

La ONP recibió del IPSS un Sistema Nacional de Pensiones con múltiples problemas en todos los aspectos. A lo largo de los años la ONP ha venido creando los sistemas informáticos, mejorando los procesos operativos internos, mejorando la normatividad, todo esto con el fin de poder darle una mayor estabilidad al Sistema. El presente informe muestra uno de los proyectos de mejoras realizados

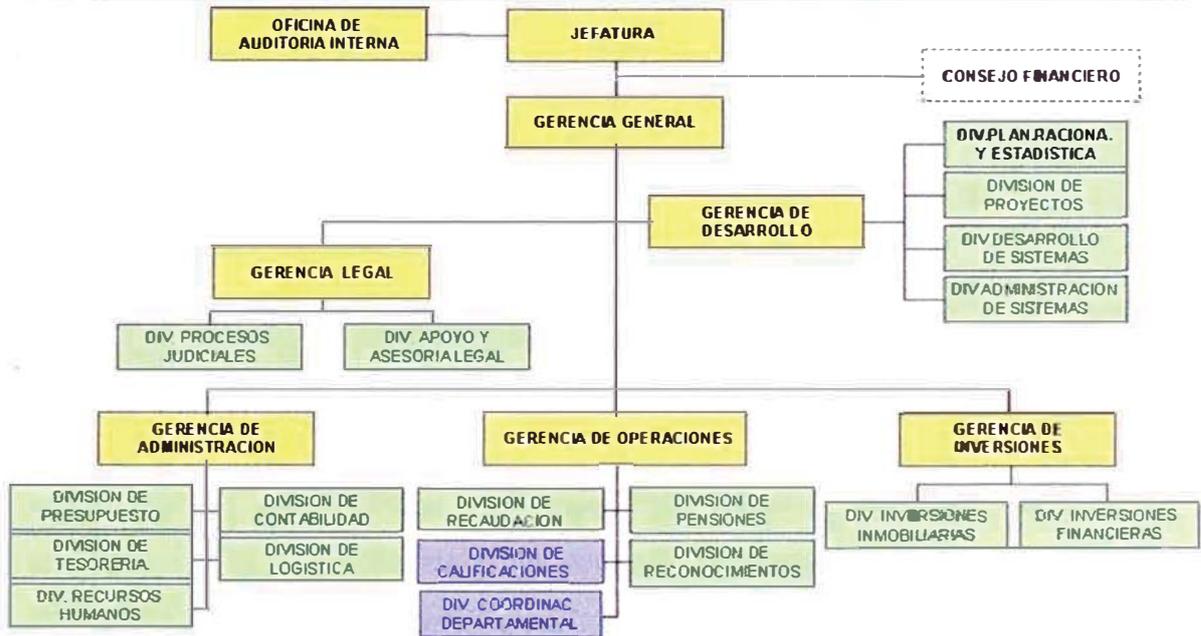
por la ONP en su constante afán por mejorar cada vez más sus servicios y atender adecuadamente a los beneficiarios.

### **1.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

A través de la Resolución Suprema N° 048-95-EF del 19 de Junio de 1995 se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la ONP, estableciéndose su organización y la conformación y funciones de sus órganos administrativos.

Para el diseño de la estructura de la organización se empleó una concepción muy moderna que consistió en mantener una administración pequeña que controle y supervise a compañías especializadas en diferentes funciones específicas que brinden servicios de outsourcing. Con esto, se buscaba evitar el crecimiento desmesurado de la Institución y lograr la máxima eficiencia en función a sus objetivos.

La carga de trabajo en la ONP se fue incrementando con los años por lo que fue necesario reestructurar la organización, en ese sentido se han aprobado el nuevo Reglamento de Organización y Funciones y el Cuadro de Asignación de Personal durante el año 2001. En el Gráfico N° 1 se muestra el organigrama de la institución.



A continuación se describen los distintos órganos administrativos que conforman la Institución.

### 1.3.1 GERENCIA DE OPERACIONES

La Gerencia de Operaciones lleva a cabo los 5 procesos centrales de la Organización: Pago de Pensiones a los jubilados, Calificación de solicitudes de jubilación, Atención en las Oficinas Descentralizadas, Calificación de derechos y emisión de Bonos de Reconocimiento, y el proceso de Recaudación de aportes de los trabajadores inscritos en el SNP. Adicionalmente, desde 1997, se encarga de otorgar, por parte del Estado, la cobertura del Seguro Complementario de Riesgo (SCTR) a los trabajadores designados por la ley.

### **1.3.1.1 PAGO DE PENSIONES A LOS JUBILADOS**

El pago de las pensiones se realiza a nivel nacional y bajo tres modalidades distintas:

**Pago Directo:** Es el pago que se efectúa todos los terceros sábados de cada mes en diversos colegios en todo el territorio nacional.

**Pago en cuenta de ahorros:** Es el pago que se deposita la primera semana de cada mes en las cuentas de ahorro del banco de la nación, la ventaja principal es que puede ser retirado en cualquier cajero del Banco de la Nación a nivel nacional y a cualquier hora.

**Pago a domicilio:** Es el pago que se efectúa la tercera semana de cada mes y es exclusivo para personas que no pueden ir a cobrar en las otras modalidades por problemas de salud o edad avanzada.

### **1.3.1.2 CALIFICACIÓN DE SOLICITUDES DE JUBILACIÓN**

La ONP, de acuerdo a lo que dispone la ley, tiene la responsabilidad de calificar los expedientes de jubilación del régimen correspondiente del Decreto Ley N° 19990.

### **1.3.1.3 CALIFICACIÓN DE DERECHOS Y EMISIÓN DE BONOS DE RECONOCIMIENTO**

El Bono de Reconocimiento es el monto que el Estado reconoce a los trabajadores que optan por dejar el Sistema Nacional de Pensiones para afiliarse al Sistema Privado de Pensiones, de conformidad con el artículo 9° del Decreto Ley N° 25897.

Con fecha 30/12/94 se publicó el D.S. N° 180-94-EF en el que se dictaron las disposiciones referidas a la emisión de los Bonos de Reconocimiento, encargándose a la ONP, el cálculo, emisión, verificación y entrega del Bono de Reconocimiento, así como de las acciones de control posterior correspondientes.

La ONP a través de la División de Reconocimiento ha venido implementado desde sus inicios, en el año 1995, todos los procesos inherentes a la emisión de Títulos, los cuales comienzan con la recepción de las solicitudes y continúan hasta la entrega de los Títulos de Bono de Reconocimiento a las AFP.

#### **1.3.1.4 RECAUDACIÓN DE APORTES DE LOS TRABAJADORES INSCRITOS EN EL SISTEMA NACIONAL DE PENSIONES**

La División de Recaudación tiene la responsabilidad de conducir los procesos de: Recaudación, administrando la información correspondiente, fiscalización, control de aportes y contribuciones; acotación, cobranza y recuperación de los adeudos, intereses, moras y multas correspondientes; así como de realizar toda clase de actos jurídicos necesarios para el cumplimiento de estos procesos.

El proceso de recaudación del Sistema Nacional de Pensiones se realizó, en un inicio, a través del IPSS (hoy ESSALUD). En 1998 se firmó un convenio con la SUNAT para encargarle a dicha institución el proceso integral de recaudación el cual debía soportarse en un sistema de cuentas individuales.

Asimismo, la División de Recaudación realiza los procesos de Inscripción de asegurados facultativos y el de asegurados obligatorios.

Finalmente, la División de Recaudación de la ONP tiene también a su cargo la cobertura supletoria y la administración del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo.

### **1.3.2 GERENCIA ADMINISTRATIVA**

La Gerencia de Administración es el órgano de línea responsable de programar, conducir y controlar los sistemas administrativos de la ONP.

Sus principales funciones son dirigir los procesos de gestión presupuestal y manejo contable, administrar los recursos humanos de la organización, dirigir la administración de los sistemas logísticos y, programar y ejecutar las acciones de mantenimiento y servicios generales requeridas por la Institución.

Para el cumplimiento de estas funciones la gerencia de administración cuenta con las siguientes divisiones: División de Presupuesto, División de Tesorería, División de Contabilidad, División de Recursos Humanos y División de Logística.

### **1.3.3 GERENCIA DE INVERSIONES**

La Gerencia de Inversiones es el órgano de línea responsable de invertir con fines de renta los activos que respaldan las reservas de los Sistemas Previsionales, cuya administración está a cargo del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales (FCR), así como otros recursos encargados por norma expresa.

Para el cumplimiento de las funciones asignadas, la Gerencia de Inversiones está conformada por la División de Inversiones Financieras y la División de Inversiones Inmobiliarias.

#### **1.3.4 GERENCIA DE DESARROLLO**

Es el órgano de asesoría de la ONP encargado de los planes y proyectos institucionales, racionalización administrativa, estadística e informatización.

Para el cumplimiento de las funciones asignadas cuenta con las siguientes divisiones: División de Planeamiento, Racionalización y Estadística, División de Proyectos, División de Desarrollo de Sistemas y División de Administración de Sistemas.

#### **1.3.5 GERENCIA LEGAL**

Es el órgano de apoyo y asesoramiento jurídico legal. Sus principales funciones son: Prestar apoyo y asesoramiento jurídico legal a la Alta dirección y a las gerencias en los asuntos vinculados a la instituciones y sus fines, Elaborar proyectos de dispositivos e instrumentos legales por encargo de la Alta Dirección, Asumir el patrocinio de la ONP en las acciones judiciales que se le encomienden, entre otras.

Para el cumplimiento de las funciones asignadas cuenta con la División de Procesos Judiciales y la División de Apoyo y Asesoría Legal.

## **1.4 EL OUTSOURCING**

El Outsourcing es la acción de acudir a recursos externos a las organizaciones para encargarles funciones que se está realizando dentro de las mismas, debido a que cuentan con una mejor especialización. El tercerizar brinda una serie de ventajas y economías a las organizaciones. Los contratos de Outsourcing establecen los niveles de desempeño y la manera de medirlos y reportarlos.

### **1.4.1 POR QUÉ ES BUENO EL OUTSOURCING?**

Porque las actividades o los servicios que una empresa requiere se encuentran a cargo de personal más especializado, con mayor experiencia y manejo de la tarea que se le encomienda. Realizar tareas similares para distintos tipos de clientes hace a los terceros más hábiles.

Ahorra costos a las organizaciones, porque cuando ellas optan por realizar un servicio que no es de su especialidad se ven obligadas a llevar a cabo inversiones elevadas en infraestructura y capacitación de personal que no requieren para el desarrollo de su actividad.

El Outsourcing ofrece una permanente actualización del conocimiento y una gran experiencia basada en servicios similares a múltiples empresas. Las empresas no pueden, a un costo razonable, estar al día en los desarrollos tecnológicos de punta en aquellas áreas que no pertenecen a su competencia central.

Al optar por el Outsourcing las organizaciones liberan recursos para sus propios objetivos o para adquirir activos más estratégicos.

Es una alternativa para maximizar recursos de personal.

#### **1.4.2 EL OUTSOURCING Y LA REFORMA DEL ESTADO**

El Outsourcing permite a las entidades del Estado concentrarse en sus funciones centrales, contribuyendo así a la especialización y profesionalización de los servicios que brindan.

El Outsourcing es especialmente útil en los procesos de reforma del estado por cuanto provee la tecnología de la información necesaria para cambiar procesos y estructuras.

Los Sectores del Estado en los que el Outsourcing se hace especialmente aplicable son: Educación, Transporte, Salud, Sistema de Pensiones, empresas de prestación de servicios básicos, Municipalidades, procesos electorales, entre otros.

El utilizar el esquema de Outsourcing es particularmente beneficioso para llevar a cabo la reforma del Estado debido a que permite a las entidades del Estado a concentrarse en sus funciones centrales, contribuyendo así en la profesionalización y especialización de los servicios que brinda. También es especialmente útil por cuanto mantiene a la institución con la mejor y más actualizada tecnología informática y de procesos.

### **1.4.3 EL OUTSOURCING EN LA ONP**

La ONP es una organización basada en la externalización de procesos (Outsourcing), esto es, que muchos de los procesos internos de la institución son manejados por empresas externas con alto contenido de tecnología y experiencia en cada proyecto, para lo cual se efectúan los concursos públicos pertinentes dentro del marco legal. Esto se encuentra debidamente estructurado dentro de las Gerencias respectivas de la ONP para el cumplimiento cabal por parte del proveedor y el seguimiento de los entregables de cada uno de los servicios contratados.

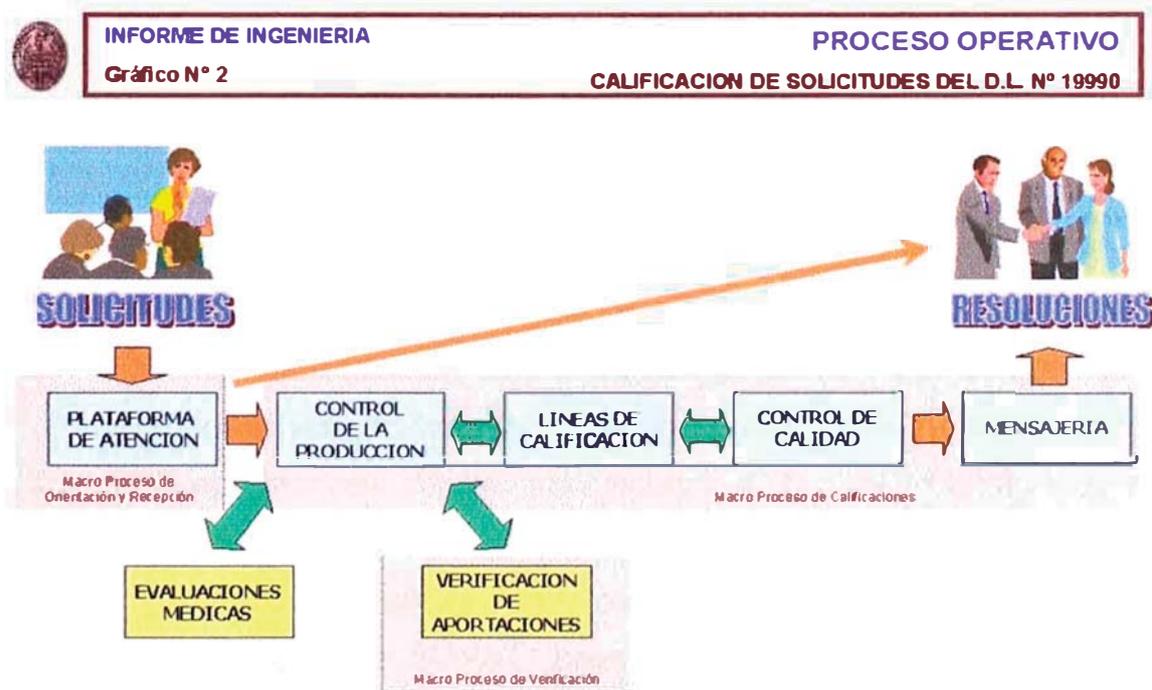
Uno de los procesos externalizados de la ONP es el mostrado en el presente Informe, el cual se adjudicó luego del correspondiente Concurso Público con el nombre de "Servicio de Orientación y Recepción al Cliente, correspondiente al DL N° 19990, DL N° 18846 y otros que se le encarguen", dicho Concurso Público se realizó entre los meses de Octubre y Diciembre del año 2000.

### **1.5 MACRO PROCESOS DE CALIFICACIONES**

La Gerencia de Operaciones es la gerencia que concentra todas las operaciones de servicio de la institución a los solicitantes y beneficiarios a alguna prestación en la ONP, dentro de las cuales la más importante por el volumen de transacciones y por la complejidad de los procesos, es la concerniente a la calificación de expedientes administrativos del Sistema Nacional de Pensiones.

Es por ello que en la Gerencia de Operaciones y específicamente dentro de la División de Calificaciones y la División de Coordinaciones Departamentales se manejan tres macro procesos principales, que permiten resolver las pedidos de los miles de solicitantes a algún beneficio en los Regímenes que administra la ONP.

En el Gráfico N° 2 se muestra de manera sencilla el Proceso General de Calificación de expedientes y su segmentación en Macro Procesos.



A continuación se describe cada uno de los Macro Procesos:

### **1.5.1 MACRO PROCESO DE ORIENTACIÓN Y RECEPCIÓN**

Este Macro Proceso comprende a todas las actividades requeridas para la recepción de solicitudes relacionadas al otorgamiento de derechos pensionarios sujetos a los regímenes del D.L. N° 19990, D.L. N° 18846 y otros regímenes que se le encarguen con norma expresa, también comprende la orientación a los pensionistas y no pensionistas a nivel nacional.

Este Macro Proceso se efectúa dentro de las Oficinas de Orientación y Recepción de la ONP en Lima (Centro Cívico) y en las Coordinaciones Departamentales en cada Departamento del País. Dentro de cada Oficina de atención se encuentra lo que llamamos las Plataformas de Atención al público.

### **1.5.2 MACRO PROCESO DE VERIFICACIÓN DE APORTACIONES**

El Macro Proceso de verificación de aportaciones comprende a todas las actividades requeridas para la verificación de las aportaciones de los trabajadores al D.L. N° 19990, esto se efectúa inspeccionando diversas fuentes como son: Planillas de pagos, Entidades Liquidadoras, archivo de O.R.C.I.N.E.A., base de datos de SUNAT, base de datos de Registros Públicos, archivo de planillas de la ONP, etc. La verificación se efectúa descentralizadamente y a nivel nacional.

### **1.5.3 MACRO PROCESO DE CALIFICACIONES**

El Macro Proceso de Calificaciones comprende a todas las actividades requeridas para la calificación de derechos pensionarios, para esto se procesa toda la documentación entregada por los solicitantes a través de los anteriores Macro Procesos y cuyo resultado es un pronunciamiento que se entrega mediante una resolución administrativa o una notificación.

## **1.6 PROBLEMÁTICA DE LAS OFICINAS DE ORIENTACIÓN Y RECEPCIÓN ANTES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEJORAS**

La problemática que existía en las Oficinas de Atención antes de la implementación del proyecto, el cual se muestra en el presente informe, era bastante compleja y comprendía varios aspectos los cuales se detallan a continuación:

### **A. FALTA DE INFORMACIÓN EN LÍNEA**

Las Oficinas de Atención no estaban interconectadas trabajaban con sistemas que no permitían dar información actualizada a los beneficiarios de provincias y creaban un gran malestar entre ellos. Los pocos sistemas con que se contaban trabajaban fuera de la Red de la Entidad. Por ejemplo para dar información de los pagos era necesario imprimir las planillas de pago de pensiones y entregarlas a cada oficina departamental para que de esta manera se pueda tener información para proporcionársela al beneficiario que lo solicitase.

## **B. PROCESOS CENTRALIZADOS EN LIMA**

La calificación de todas las solicitudes de provincias se realizaban en la Oficina Central de Lima esto debido a la carencia de información en línea y al no acceso a los sistemas de calificación, por lo cual, solicitudes sencillas como hacer un cambio de domicilio o la calificación de una viudez de titular pensionista debían esperar ser resueltas en la Oficina Central de Lima aumentando el tiempo de atención innecesariamente y creando mayor malestar social.

## **C. PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN**

La comunicación con las Oficinas de Orientación y Recepción Departamentales era mediante líneas telefónicas, por lo cual el costo de la comunicación con ellas y entre ellas era muy alto.

## **D. FALTA DE EQUIPOS Y TECNOLOGIA**

Las Oficinas de Provincias no contaban con equipos de cómputo adecuados, debidamente actualizados y en el número suficiente para atender a los beneficiarios que acudían a ellas a realizar algún trámite.

## **E. FALTA DE UN ESTÁNDAR EN LAS OFICINAS DE ORIENTACIÓN Y RECEPCIÓN**

Las Oficinas de Atención y Recepción no tenían un estándar, cada una tenía una “forma distinta”, dependía de los gustos del administrador de la misma. Las principales diferencias eran las siguientes:

- Plataformas de Atención pequeñas e inadecuadas.
- El color de la Oficina, cada Oficina tenía colores distintos en sus ambientes.
- Falta de letreros de señalización internos y externos.
- La vestimenta de las personas que atendían en las Oficinas de OyR, la mayoría atendían sin un uniforme estandar, no todos usaban saco y corbata en el caso de los hombres o blusa y saco en el caso de las mujeres.
- No existían los muebles modulares, mientras que en la oficina central se utilizaban muebles estándar del tipo modular para los módulos de atención, en provincias eran escritorios de diversos tipos y la mayoría de ellos en malas condiciones.
- Carencia de sillas en las oficinas departamentales las personas esperaban en su mayoría paradas.

- Carencia de mantenimiento adecuado, las oficinas de provincias lucían muy descuidadas y sucias no tenían un plan de mantenimiento general.

## **F. DEMORAS EXCESIVAS EN LAS PLATAFORMAS DE ATENCIÓN**

Los puntos anteriores demuestran que los recursos adecuados están directamente relacionados con la atención, por lo cual la atención en las Oficinas de Atención era deficiente con demoras excesivas y poca información, lo que ocasionaba mucho malestar entre los concurrentes sobre todo a las oficinas de provincias.

## **G. AUSENCIA DE CAPACITACIÓN E INTEGRACIÓN DE LOS COORDINADORES DEPARTAMENTALES**

Los Coordinadores Departamentales son los encargados de Administrar las Oficinas, de coordinar con la empresa Outsourcing para que todas las atenciones se efectúen adecuadamente y en el menor tiempo posible, sin embargo no recibían capacitación periódicamente.

Todo esto no le daba unidad a la institución y marcaba claramente la diferencia de la atención en Lima versus la que se ofrecía en las provincias.

Estos problemas se superaron una vez implementado el presente proyecto y permitieron seguir avanzando en los siguientes puntos:

## **A. IMPLEMENTACIÓN DE LAS SOLICITUDES Y EXPEDIENTES CON CÓDIGO DE BARRAS**

Cada solicitud presentada y cada expediente debía contar con códigos de barras para su fácil identificación, foliación, archivo e inventario posterior. Para esto se dotó a las Oficinas de Impresoras de código de barras, lectores láser de código de barras, adecuación de los sistemas informáticos y equipos palm para la atención en las colas.

## **B. DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS CON VALOR LEGAL**

Un proyecto importante que se debe implementar es la creación del archivo virtual de expedientes con valor legal, para esto la institución ya tiene cierta experiencia. Este proyecto es muy importante no sólo para darle mayor facilidad al momento del manipuleo de los expedientes sino porque permite preservar los expedientes a futuro.

## **C. SISTEMA DE VIDEO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN EN LAS OFICINAS A NIVEL NACIONAL**

Otro proyecto importante es el de la implementación de las cámaras digitales en las Oficinas de Orientación y Recepción a nivel nacional, esto para que los Coordinadores Departamentales y los responsables de los procesos puedan supervisar en tiempo real la atención de cada oficina y así mejorar cada vez más la atención que se brinda en ellas.

## **CAPITULO II**

### **LAS OFICINAS DE ORIENTACIÓN Y RECEPCIÓN**

#### **2.1 LAS OFICINAS DE ORIENTACIÓN Y RECEPCIÓN**

Las Oficinas de Orientación cuentan con todos los recursos necesarios para una adecuada atención al público, estas se encuentra ubicadas a lo largo de todo el territorio nacional y deben dar el mismo servicio que se ofrece en la Plataforma principal ubicada en el Centro Cívico del Centro de Lima.

La unidad principal de las oficinas de Orientación y Recepción de Solicitudes es la Plataforma de Atención, la cual cuenta con ventanillas de atención informatizadas, sistema de administración y control de colas, personal de orientación para los solicitantes que esperan su turno, entre otros.

Debido a la amplitud de los procesos a soportar, se cuenta con una organización que tiene un gran soporte en la parte logística, administración de recursos humanos y tecnológicos, entre otros. Sobre todo porque se debe supervisar y controlar la calidad del servicio brindado.

En el Gráfico N° 3 se presenta el organigrama para la administración del Servicio de Atención tanto en Lima como en las Oficinas Departamentales de la ONP.

 **INFORME DE INGENIERIA ORGANIGRAMA DEL SERVICIO DE ORIENTACION Y RECEPCION**  
Gráfico N° 3



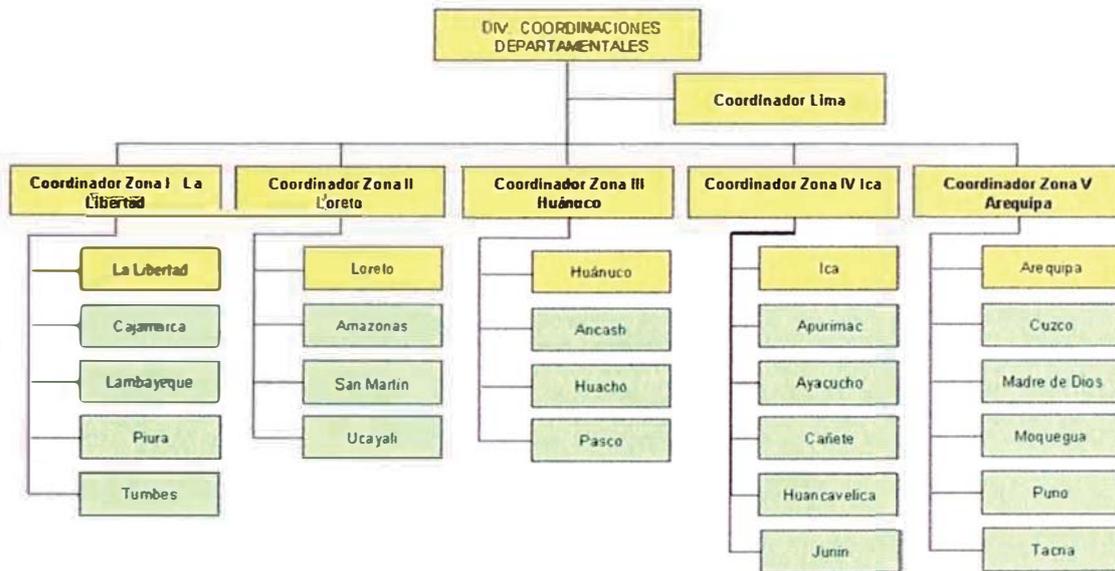
## 2.2 DISTRIBUCIÓN DE LAS OFICINAS DE ORIENTACIÓN Y RECEPCIÓN

A parte de la Oficina Central de Lima ubicada en el Centro Cívico del Centro de Lima, se cuenta además con 25 Oficinas Departamentales, las cuales se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

Zona I:        La Libertad  
                   Cajamarca  
                   Lambayeque  
                   Piura  
                   Tumbes

- Zona II: Loreto  
Amazonas  
San Martín  
Ucayali
- Zona III: Huanuco  
Ancash  
Huacho  
Pasco
- Zona IV: Ica  
Cañete  
Apurímac  
Ayacucho  
Huancavelica  
Junín
- Zona V: Arequipa  
Cusco  
Madre de Dios  
Moquegua  
Puno  
Tacna

En el Gráfico N° 4 se muestra el organigrama de la División de Coordinaciones Departamentales.



## 2.3 INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Para soportar los cientos o miles de solicitudes, trámites y consultas que se efectúan diariamente en las Oficinas de Orientación se hizo necesario que cuenten con tecnología de punta, una red integral, sistemas de backup, así como también planes de contingencia para superar cualquier percance en el menor tiempo posible y a nivel nacional. A continuación se describen los principales aspectos de dicha infraestructura.

### 2.3.1 OPERACION DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS

El objetivo es asegurar el correcto y continuo funcionamiento de los equipos informáticos y software para dar soporte a las funciones propias del proceso de Orientación y Recepción a nivel nacional.

La ONP cuenta con dos sistemas principales para la atención en las Plataformas de Atención, estos son:

- Sistema de Trámite Documentario
- Sistema de Calificación y Planillas

Ambos Sistemas están conectados en Red, entregan y reciben información en línea y se pueden utilizar a nivel nacional las 24 horas. Existen tres premisas fundamentales para la continuidad de los sistemas:

- Mantenimiento de los Backups.
- Mantenimiento y Soporte Técnico del hardware y software
- Plan de Contingencia.

#### **2.3.1.1 BACKUP**

La empresa Outsourcing tiene entre sus obligaciones obtener los backups y entregar una copia de los mismos a la ONP con las siguientes frecuencias:

<b>Información</b>	<b>Frecuencia</b>
Base de Datos	Diario
Programas Fuente	Semanal
BD al cierre de emisión	Mensual
Programas Fuente	Mensual
Base de Datos	Anual

### **2.3.1.2 MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO**

La empresa Outsourcing asegura el funcionamiento continuo de los equipos, para lo cual cuenta con un servicio de mantenimiento completo. También la empresa brinda el soporte técnico a todos sus usuarios para garantizar la correcta operación de los sistemas y equipos por parte de los usuarios finales.

### **2.3.1.3 PLAN DE CONTINGENCIA**

El objetivo es asegurar la continuidad de las operaciones en caso de sufrir una contingencia, para lo cual el outsourcing tiene un Plan de Contingencias compuesto por: un Plan de Prevención y un Plan de Ejecución, los cuales deberán prevenir y superar cualquier percance. Este plan está diseñado en función a un análisis exhaustivo de los principales procesos y de las acciones a realizarse en caso de que alguno de éstos procesos falle.

### **2.3.1.4 PLAN DE PREVENCIÓN**

En este acápite se incluyen todas las consideraciones necesarias para evitar que ocurran eventos que impidan la normal actividad de los procesos involucrados. Tales como:

Seguridad de los Sistemas de Información: Los backups se obtienen con las frecuencias ya descritas

anteriormente y respecto a los programas fuentes, ejecutables, objetos, bases de datos, documentación, configuraciones de los equipos y software, etc. Periódicamente la Gerencia de Desarrollo de la ONP realiza pruebas de restitución de algún archivo para verificar que el respaldo se ha efectuado correctamente.

Se controla el acceso a los sistema informáticos, lo cual permite vigilar el acceso de los usuarios a los diferentes servicios o datos del sistema y en función a sus protocolos de seguridad.

Seguridad Física: La empresa Outsourcing debe contar con los controles ambientales que sean necesarios en las instalaciones que le han sido asignadas (polvo, humedad, temperatura, detectores de humo, extintores, etc.).

Plan de ejecuciones semestrales: Permite evaluar el plan de contingencia y mejorar el grado de preparación ante las eventualidades previstas.

### **2.3.1.5 PLAN DE EJECUCION**

En este Plan se detallan todos los procedimientos, información y responsables necesarios para hacer frente eficazmente a cualquier incidente que ponga en peligro el normal desarrollo de los procesos de las Oficinas de Orientación y Recepción, minimizando su

impacto. Se consideran para ello los probables problemas ambientales, las posibles fallas en los equipos, servidores y sistemas, entre otros.

## **2.3.2 EQUIPOS INFORMATICOS**

En este acápite se da una idea general de todos los equipos informáticos necesarios para que las 25 oficinas Departamentales y la Oficina Central de Lima puedan operar y dar una correcta atención al Público.

### **2.3.2.1 EQUIPOS DE COMPUTO**

Dentro de los equipos de cómputo se incluyen Servidores, UPS, estaciones de trabajo (PC's), Impresoras, grupos electrógenos, entre otros. Todos los equipos son de tecnología actual y con los componentes necesarios en caso de fallas en el suministro eléctrico.

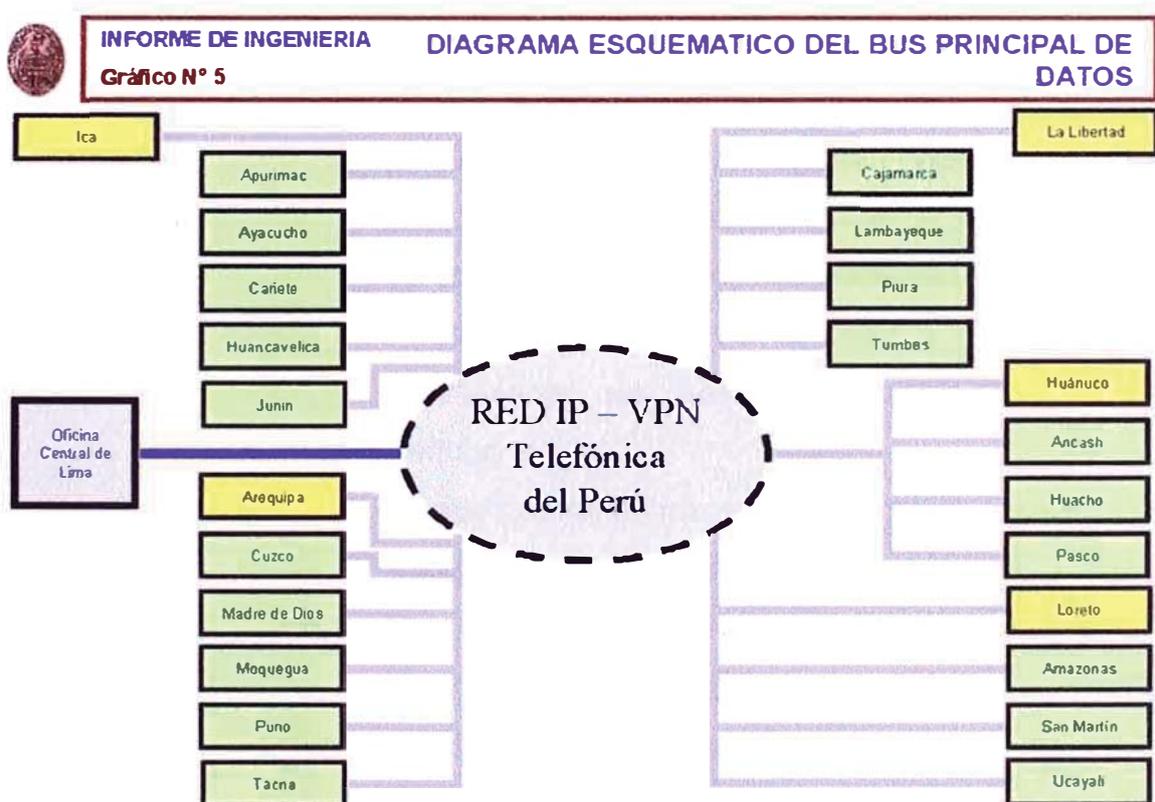
### **2.3.2.2 RED LOCAL Y DEPARTAMENTAL**

Una de las innovaciones importantes es la interconexión de todas las oficinas de atención (25) de provincias con la oficina Central de Lima, para esto la ONP cuenta con cableado estructurado, routers, switchs, modems, líneas dedicadas, entre otros.

La Red Lan estaba operativa sólo en las Oficinas de Lima, se implementó las redes LAN de cada una de

las Oficinas Departamentales y luego se implementó la RED WAN de voz y datos mediante líneas dedicadas conectadas a través de la RED IP de Telefónica del Perú.

En el Gráfico N° 5 se muestra el esquema de la Red Integral de las Oficinas de Atención.



### 2.3.2.3 EQUIPOS DE COMUNICACIONES

Los equipos de comunicaciones permiten integrar cada oficina departamental con la Oficina Central de Lima a nivel de transmisión de voz y datos a una velocidad no menor a 100Mbps. Para esto adicional a

los routers de voz y datos para cada punto en Lima y Provincias, se consideran las líneas dedicadas para la interconexión completa a nivel nacional.

Los equipos y software de comunicaciones son los siguientes:

- Switch central
- Switchs de Borde (uno en cada departamental)
- Herramienta de administración de políticas que permite administrar nuevas aplicaciones y tecnologías que requieran distintos niveles de servicio (ej. Redes privadas virtuales, voz sobre IP, vídeo sobre IP, vídeo conferencia).
- Herramienta de gestión y administración de switchs.
- Equipo central de transmisión de voz y datos.
- Equipos remotos de transmisión de voz y datos (uno en cada departamental).
- Servidor de comunicaciones de voz, (central telefónica); a ser instalada en las oficinas de la ONP.

#### **2.3.2.4 CODIGO DE BARRAS**

El uso de la tecnología de código de barras permite a la institución un manejo eficiente de las solicitudes que presentan los interesados y de los expedientes que se derivan de ellos.

Para esto las ventanillas de atención generan en el Sistema de Trámite Documentario una solicitud con todos los requisitos establecidos, la cual cuenta además, con un código de barras para su posterior ubicación, manipuleo, anexado y seguimiento en los siguientes procesos comprendidos dentro de los Macro Procesos de Verificación y Calificaciones.

Esto permite, por ejemplo, hacer inventarios físicos semanales de todos los expedientes que se encuentran en proceso muy fácilmente y en pocas horas. Lo cual asegura información de vital importancia para el planeamiento y el control de la producción en cada Macro Proceso.

Los equipos necesarios para la utilización de los códigos de barras están distribuidos en las oficinas de Lima y de cada departamento y comprende, entre otros, impresoras térmicas, lectores fijos de códigos de barra, lectores portátiles de código de barras, etc.

#### **2.3.2.5 SISTEMA ADMINISTRADOR DE COLAS**

La Plataforma Principal de Lima es la que soporta la mayor carga de afluencia de público (cerca del 50% del total de atenciones a nivel nacional), por lo cual tiene un sistema inteligente para ordenar las colas, el cual le permite entre otros aspectos, balancear las ventanillas de atención a los solicitantes. Este

Sistema cuenta con generadores de tickets alfanuméricos, operadores de llamados de turnos de atención, dispositivos visuales y auditivos para el llamado de los turnos de atención, programa de base de datos, programa de generación de reportes, sistema en la red de computadoras, entre otros.

El Sistema Administrador de Colas es similar a los que utilizan los principales bancos del país y su metodología está en función a un ticket , el cual es obtenido por las personas que desean hacer un trámite o consulta en la Plataforma de atención y dependiendo del tipo de trámite el Sistema va indicando, mediante monitores, a que ventanilla debe acercarse para hacer el trámite respectivo. Las personas que esperan su turno lo hacen sentadas y tienen la oportunidad de ver una serie de informaciones de interés que se muestran en los monitores.

Este sistema emite varios reportes que permiten balancear las cargas de las ventanillas con el fin de atender con el menor tiempo de espera a cada solicitante, así como analizar los tiempos de espera por tramo del horario de atención, entre otros.

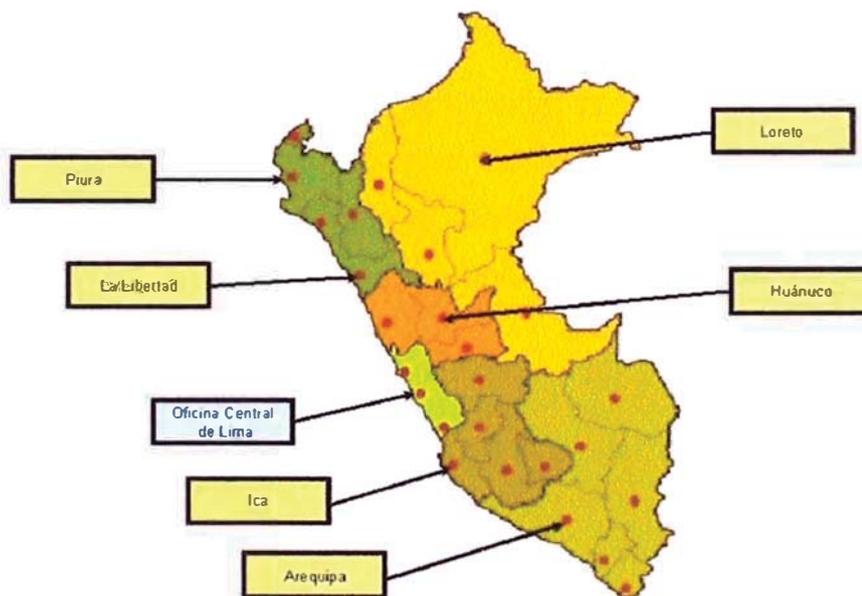
## **2.4 ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO**

La estructura de la Organización definida permite supervisar y controlar el Macro Proceso de Orientación y Recepción a Nivel

Nacional, desde los aspectos logísticos hasta los aspectos de administración de recursos humanos y tecnológicos.

En el Gráfico N° 3 (página 28), se presenta el organigrama básico que debe tener la Empresa Outsourcing para brindar un servicio adecuado en Lima y en las Oficinas Departamentales de la ONP, las cuales, como ya se explicó, están divididas en zonas tal como se muestra en el Gráfico N° 6.

 **INFORME DE INGENIERIA** **MAPA CON LA SEGMENTACION POR ZONAS**  
**Gráfico N° 6**



La Administración y Organización del proyecto mostrado está a cargo de la Gerencia del Proyecto, la cual tiene como función principal la de asegurar la correcta coordinación con la ONP y el personal de la empresa outsourcing para cumplir, dentro de los plazos establecidos, con todos los requerimientos de la Institución.

Las actividades principales a desarrollar son las siguientes:

- Asegurar el cumplimiento de las normas de seguridad del proceso.
- Elaborar y supervisar el cumplimiento de los planes requeridos para la ejecución del servicio.
- Revisar, de manera permanente, los procesos asociados con el servicio y proponer cambios que permitan la mejora de los mismos sin detrimento de los niveles de seguridad y calidad.
- Desarrollar de indicadores de gestión que, previa aprobación de la ONP, permitan evaluar el nivel de servicio y su evolución a través del tiempo. Como parte de los entregables mensuales se deberá hacer entrega del informe sobre la evolución de los indicadores de gestión en el mes correspondiente y su comparación con los 5 meses anteriores.
- Gestión del personal asignado al proyecto.
- Velar por el cumplimiento de los plazos y metas establecidas para el proyecto.
- Coordinar, de manera permanente, con la ONP.
- Elaborar un informe de Gestión mensualmente.

## **CAPITULO III**

### **ACTIVIDADES EN LAS PLATAFORMAS DE ATENCIÓN**

#### **3.1 PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS EN LAS OFICINAS DE ORIENTACIÓN Y RECEPCIÓN**

Las actividades principales que se realizan en las Oficinas de Orientación y Recepción por parte de la empresa outsourcing son las siguientes:

##### **A. ATENCIÓN AL CLIENTE**

Debe ser de manera amable, clara, exacta y oportuna. Debe ser la misma atención estandarizada a nivel nacional utilizando para esto todos los recursos tecnológicos e informáticos.

##### **B. ORIENTACIÓN**

Se debe proporcionar al interesado, de manera oportuna y correcta, la orientación necesaria para que su trámite sea atendido adecuadamente. Esta actividad es crucial para que el interesado pueda cumplir con todos los requisitos solicitados en cada trámite,

de esa manera cuando presente su solicitud de pensionamiento no existirá ningún problema ni demoras excesivas en la atención.

### **C. INFORMES**

Se debe Informar al interesado, en forma oportuna y correcta, el estado de la solicitud que presentó. Para esto se ha dispuesto un grupo de ventanillas especiales para la entrega de información inmediata al interesado, disminuyendo así drásticamente los tiempos de espera.

### **D. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS**

En esta actividad el outsourcing deberá recibir los documentos requeridos de acuerdo a la normatividad legal vigente, ya sea para el inicio o para la complementación de un trámite.

### **E. ENTREGA DE DOCUMENTOS**

Consiste en la entrega al interesado de la documentación que es generada en el Macro Proceso de Calificaciones. También incluirá la entrega en ventanilla de los documentos no entregados por el Servicio Postal debido a factores externos.

También debe entregar cualquier otra documentación (cartas, constancias, entre otros) que por su naturaleza no son enviados al domicilio del interesado.

## **F. ENTREGA DE BOLETAS DE PAGO DE PENSIONES**

Por medio de esta actividad los pensionistas reciben mensualmente las boletas de pago de su pensión en las oficinas del Centro Cívico.

Esta actividad es sólo para aquellos que cobran bajo la modalidad de depósito en cuenta de ahorros del Banco de la Nación o para aquellos que extraviaron alguna boleta de pago.

## **G. EMISIÓN DE NOTIFICACIONES REFERIDAS A DERECHOS PENSIONARIOS**

Esta actividad consiste en emitir las notificaciones que se requieran al nivel de la atención en las ventanillas de acuerdo a los procedimientos de la ONP.

## **H. EMISIÓN DE RESOLUCIONES DE INSCRIPCIÓN AL SISTEMA NACIONAL DE PENSIONES**

Esta actividad consiste en emitir las notificaciones que se requieran al nivel de la atención en las ventanillas de acuerdo a los procedimientos de la ONP.

## **I. ATENCIÓN DE MESA DE PARTES**

Implica la recepción de cualquier documento presentado a la entidad referente a los regímenes previsionales que administra y su distribución adecuada a las áreas competentes.

## **J. ADMINISTRACIÓN DE LAS OFICINAS DE ORIENTACIÓN Y RECEPCIÓN**

La empresa Outsourcing debe administrar adecuadamente las Oficinas de Orientación y Recepción según lo estipulado en las bases administrativas del concurso.

También debe mantener actualizada, estandarizada y mejorar continuamente la información exhibida en las oficinas de atención al público a nivel nacional.

## **K. OPERACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**

El Proveedor del servicio debe utilizar los sistemas de Trámite Documentario y Sistema de Calificaciones y Pensiones adecuadamente, para ingresar la información de las solicitudes presentadas, documentos entregados, expedientes aperturados, o para brindar información actualizada a las personas que así lo soliciten.

### **3.2 PRINCIPALES TIPOS DE SOLICITUDES**

En las Oficinas de Orientación y Recepción se atienden 4 grupos principales de solicitudes:

#### **A. SOLICITUDES DE TRÁMITES DE NO PENSIONISTAS**

Corresponden a las solicitudes de las personas que no perciben pensión o renta vitalicia. Se pueden identificar dos tipos:

- Nuevas solicitudes: Son las que aperturan un nuevo expediente para ser calificado.
- Solicitudes que reactivan o continúan el trámite de un expediente: Son las que ya cuentan con un expediente aperturado.

Los responsables de estos trámites son la División de Coordinaciones Departamentales y la División de Calificaciones.

## **B. SOLICITUDES DE TRÁMITES DE PENSIONISTAS**

Corresponden a las solicitudes presentadas por los beneficiarios que ya perciben pensión o renta vitalicia y cuyo resultado en la calificación pudiera derivar, en caso de corresponder, en una variación de la pensión, parámetros personales o parámetros indicadores.

Los responsables de estos trámites son la División de Coordinaciones Departamentales, la División de Calificaciones y la División de Pensiones.

## **C. SOLICITUDES DE TRÁMITES VARIAS**

Son aquellas solicitudes que pueden ser requeridas por recurrentes que no perciben pensión o renta vitalicia, así como por aquellos que sí la perciben.

Dentro de este grupo se tienen aquellos motivos definidos en el Sistema de Pensiones o en el Sistema de Trámite Documentario

que se ingresan directamente a la base de datos y que no implican modificación en los conceptos de derechos pensionarios, ni en los montos de pensión (es decir que no requieren pasar por el Macro Proceso de Calificación) y que son atendidos directamente en las ventanillas de atención al público. Se encuentra dentro de este tipo de solicitudes la entrega de las boletas de pago a los pensionistas que cobran mediante el sistema de depósito en cuenta de ahorros en el Banco de la Nación.

Los responsables de estos trámites son la División de Coordinaciones Departamentales, la División de Calificaciones y la División de Pensiones.

#### **D. SOLICITUDES DE INSCRIPCIÓN DE ASEGURADOS**

Corresponden al las solicitudes presentadas por los asegurados activos o nuevos que requieren una inscripción al Sistema Nacional de Pensiones, ya sea este del tipo obligatorio o del tipo facultativo, también incluye el proceso de Inscripción de los derecho-habientes.

Los responsables de estos trámites son la División de Coordinaciones Departamentales y la División de Recaudaciones.

## **CAPITULO IV**

### **MEJORAS OBTENIDAS EN LAS OFICINAS DE ORIENTACIÓN Y RECEPCION**

Las mejoras obtenidas abarcan todos los aspectos de la problemática mencionados en el Capítulo I punto 1.6, las cuales se explican a continuación.

#### **4.1 EN CUANTO A LOS SISTEMAS E INFORMACIÓN**

Se interconectaron todas las Oficinas de Atención en una conexión de 24 horas del día y los 7 días de la semana mediante un sistema de red WAN de líneas dedicadas a través de la RED IP de Telefónica del Perú. Esto permite que todos los sistemas funcionen al 100% y estén disponibles en tiempo real en cada oficina permitiendo el acceso a la información contenida en las Bases de Datos centralizadas para dar una información veraz e inmediata a las personas que acuden a las oficinas de la institución por información de sus expedientes o para iniciar algún trámite. Para lograr esto se implementó previamente redes LAN en cada Oficina de Orientación y Recepción de provincias para luego interconectarlas a través de la red WAN de la Institución.

También se mejoraron los sistemas integrados para su utilización en cada departamental se realizaron pruebas de lectura, escritura, grabación, performance y pruebas de esfuerzo para garantizar el máximo de eficiencia en su utilización durante la atención al público.

Se implementaron los sistemas de Planillas, Trámite Documentario y Sistema de Calificaciones, para su utilización a nivel nacional.

#### **4.2 EN CUANTO A LOS PROCESOS DESCENTRALIZADOS**

Mediante lo dispuesto en la Resolución Jefatural N° 157-2001-JEFATURA/ONP, al año 2002 se estaban resolviendo el 30% de las solicitudes que ingresan por ventanilla en ese mismo momento, tanto en Lima como en provincias, tales como: Modificación de Domicilio, Transferencia de Policlínico, Transferencia de Pago Inmediato, Transferencia de Pago no Inmediato, Modificación de Autogenerado, Constancia de Pensionista, Constancia de No Ser Pensionista, Traslado a Cuenta Bancaria, Carta por Única Vez, Carta de Adscripción Departamental, Constancia de Pago, Activación de Pago por no cobro de 03 meses, Activación de Pago por Fallecimiento indebido, Suspensión por Reinicio de Actividad Laboral, Actualización de Documento de Identidad, Fallecimiento de Pensionista, Modificación de Sexo e Inscripción de Derecho Habientes.

Esto marca el inicio del proceso de descentralización de la ONP manteniendo centralizados los siguientes aspectos:

- El Control de Calidad de los expedientes
- La Base de Datos

- Los Sistemas Informáticos
- El Planeamiento, Control y Seguimiento de la producción de todos los procesos, entre otros.

### **4.3 EN CUANTO A LA COMUNICACIÓN**

Mediante la Red IP, la instalación de centrales telefónicas de tecnología digital y la implementación de una Red de voz y datos, la comunicación con las Oficinas de Orientación y Recepción Departamentales mejoró sustancialmente debido a que no sólo se implementaron los anexos con telefonía IP, lo cual disminuía drásticamente los costos de comunicación telefónica, sino que se implementó el correo interno. Esto permitió una comunicación fluida con el personal de las oficinas de provincias, la coordinación continua y el seguimiento adecuado de las operaciones de las oficinas departamentales.

### **4.4 EN CUANTO A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO**

Se dotó a todas las oficinas de atención a nivel nacional de los equipos de cómputo idóneos para la atención al público, instalándose en ellos los aplicativos necesarios para una adecuada atención al público.

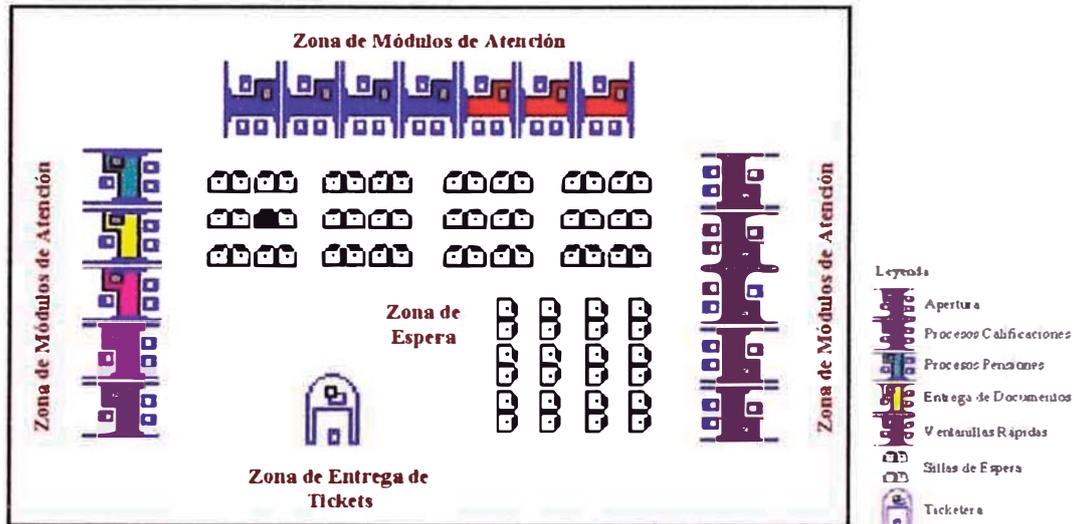
#### **4.5 EN CUANTO A LAS OFICINAS DE OYR**

Se les dio un estándar a todas las Oficinas de Atención y Recepción, tomando como base la Oficina Central de Lima, se estandarizaron los siguientes aspectos:

- El color de la Oficina, los letreros internos y externos, señalizaciones, entre otros.
- La vestimenta de las personas que atendían en las Oficinas de OyR.
- Se implementaron los muebles modulares iguales a los de Lima, se consideraron también las sillas de espera, entre otros.
- Se dotó a todas las oficinas del mantenimiento adecuado.

Adicionalmente a esto y más importante aún fue el cambio de los locales que eran inadecuados para el servicio, incidiendo en un mayor espacio para la plataforma de atención al público, como por ejemplo en las ciudades de Ica, Trujillo, Iquitos, Huancayo, entre otras.

En el Gráfico N° 7 se muestra un modelo de la distribución de la Plataforma de Atención al Público.



#### 4.6 EN CUANTO A LA DISMINUCIÓN DE LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN

Otro aspecto importante fue la ampliación, desde el mes de Abril de 2002, de la Oficina de Orientación y Recepción de Lima (Principal) en donde se amplió en más del 60% el número de ventanillas.

Actualmente se cuenta con 55 ventanillas de atención al público 44 en la Oficina 10 para apertura de expedientes y solicitudes varias y 11 ventanillas de atención rápida en la Oficina 16, lo que significa un incremento de más del 60% de la capacidad de atención al público.

Se creó la Oficina de Atención Rápida habilitando para esto la Oficina 16 del Centro Cívico de Lima, con 11 ventanillas para efectuar consultas sobre el estado del trámite, renovación de Cartas Médicas,

entrega de documentos, resoluciones y notificaciones e informes varios. En su primer mes de operación, la Oficina de Atención Rápida de la ONP viene registrando un promedio de 1200 atenciones diarias.

La mejora de los tiempos de atención se pueden apreciar en el siguiente cuadro:

Antes			Despues			Reducción de Tiempo (%)
Espera hh:mm:ss	Atención hh:mm:ss	Tiempo Total hh:mm:ss	Espera hh:mm:ss	Atención hh:mm:ss	Tiempo Total hh:mm:ss	
01:06:26	00:03:08	01:09:34	00:09:19	00:02:45	00:12:04	-82.65

Fuente: Portal WEB de la ONP 05Mayo2003

Este mismo esquema planteado e implementado en la Oficina Central de Lima debía ser replicado en cada departamental, empezando por las más grandes o que tienen mayor afluencia de público: Arequipa, Huancayo, Piura, Ica y Trujillo.

Todo esto se hizo con el fin de mejorar la atención a los solicitantes, disminuir los tiempos de espera y atención, darle una unidad a la institución y evitar las diferencias que existían antiguamente entre la Oficina Central de Lima y las Oficinas de Provincias.

#### **4.7 EN CUANTO A LA ENTREGA DE BOLETAS DE PAGO**

Se mejoró drásticamente los tiempos de atención al público en cuanto a las entregas de las Boletas de Pago, diariamente se entregaban

alrededor de 2500 boletas, con tiempos de espera prolongados y colas, debido a que la entrega de los mismo etra de forma manual, se buscaba en los archivos uno a uno motivando el malestar del público que acudía a recoger su boleta de pago.

Para esto se implementó un sistema mecanizado de entrega de constancias de pago, las mismas que actualmente se imprimen en el mismo momento de ser solicitadas por los pensionistas, con lo cual el tiempo de atención disminuyó a cerca de un minuto por persona, eliminando de esta manera el tiempo de espera en las largas colas que se formaban. Se tiene previsto implementar este servicio a nivel nacional como máximo al 2003.

Antes			Despues			Reducción de Tiempo (%)
Espera hh:mm:ss	Atención hh:mm:ss	Tiempo Total hh:mm:ss	Espera hh:mm:ss	Atención hh:mm:ss	Tiempo Total hh:mm:ss	
01:00:00	00:04:00	01:04:00	00:04:00	00:01:00	00:05:00	-92.18

(\*) Tiempo estimado

Fuente: Portal WEB de la ONP 05Mayo2003

En cuando al servicio de Orientación y Recepción, a marzo de 2001, se atendía en promedio 1,400 personas por día, sólo en Lima, al año 2002 se atendían 2,500 personas al día aproximadamente. Por lo que se han establecido mejoras en la plataforma de atención, las mismas que han permitido la disminución de los tiempos de espera y atención del público mediante la ejecución de acciones como la creación de ventanillas rápidas según el tipo de trámite así como la eliminación de “tiempos muertos”, de acuerdo a lo siguiente: los tiempos de espera

para los tramites y apertura de expedientes se han reducido en 50% y 12.% respectivamente.

#### **4.8 EN CUANTO A LA ORGANIZACIÓN**

El 28 de Junio de 2001 se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la ONP (ROF) mediante la Resolución Suprema N° 306-2001-EF.

Posteriormente el 1ro de Julio de 2001 mediante la Resolución Suprema N°307-2001-EF se aprueba el nuevo Cuadro de Asignación de Personal (CAP), donde se ampliaban las plazas y se creaban algunas divisiones adicionales.

En concordancia con ambas Normas se crea una nueva división llamada División de Coordinaciones Departamentales con el fin de dar una mayor especialización al tratamiento de las Atenciones en las Oficinas de orientación y Recepción, las cuales se encuentran dentro de las Coordinaciones Departamentales, y para mejorar sustancialmente la calidad en el servicio.

Adicionalmente a esto se sectorizaron las 25 Oficinas a Nivel Nacional creando Zonas y dándole la responsabilidad a un Coordinador Departamental para el monitoreo y la coordinación con las Oficinas Departamentales de su Zona. Con el nombramiento del Jefe de División de las Coordinaciones Departamentales y el monitoreo "in situ" de los procesos se está logrando poco a poco el cambio organizacional orientado al servicio.

#### **4.9 EN CUANTO A LOS COORDINADORES DEPARTAMENTALES**

Se dispuso la capacitación continua de los Coordinadores Departamentales a través de reuniones en Lima por lo menos una vez al año durante una semana donde recibían charlas y participaban de talleres con cada Jefe de División de la ONP sobre todos los aspectos de su gestión como: Bonos de Reconocimiento, Pago de Pensiones, calificación de derechos pensionarios, servicio al cliente, atención en las plataformas, normatividad, seguimiento de procesos, entre otros aspectos importantes.

Esto permitía no sólo re-actualizarlos periódicamente en sus funciones para una adecuada administración de las oficinas de provincias, sino que además permitía integrar a los Coordinadores, que antes estaban alejados y descuidados, a los equipos de trabajo de la Institución y que redundaba en una mejor y profesional atención al público.

#### **4.10 EN CUANTO AL ACCESO A LA INFORMACIÓN**

En el mes de Julio de 2002 se creó y puso en funcionamiento el Portal de la ONP ([www.onp.gob.pe](http://www.onp.gob.pe)) en donde se puede encontrar información muy importante referida a lo siguiente:

- Los Servicio que brinda la institución
- Noticias
- Informes Presupuestales
- Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones
- Información del Personal
- El Plan Estratégico y los indicadores de Desempeño

- Normas Legales
- Estadísticas
- Estados Financieros
- Trámites, entre otros.

La idea es que a través de este portal todos los ciudadanos accedan a la información de la Institución y que conozcan los resultados operativos de la Gestión. También se debe incorporar el seguimiento de trámites a través del mismo.

En el Gráfico N° 8 se muestra un cuadro con la Problemática y las mejoras implementadas para darle una solución global.

<b>INFORME DE INGENIERIA</b>		<b>Problemática vs Medidas</b>	
<b>Gráfico N° 8</b>			
<b>Diagnóstico</b>	<b>Solución</b>		
<b>Problema</b>	<b>Mejora</b>		
<b>Falta de Información en Línea</b>	Implementación de las Redes Lan Interconexión de locales Implementación de los Sistemas Informáticos		
<b>Procesos centralizados en Lima</b>	Descentralización de OyR Descentralización del 30% de las Solicitudes		
<b>Problemas de Comunicación</b>	Implementación de la Red IP de voz y datos Implementación de la Central Digital Implementación de los correos electrónicos		
<b>Falta de Equipos y Tecnología</b>	Implementación de nuevos Equipos de Cómputo Implementación de los equipos de Código de Barras		
<b>Falta de un Estándar</b>	Estandarización de las Oficinas Cambio de locales		
<b>Demoras Excesivas</b>	Reorganización de las plataformas de Atención Ampliación de las Oficinas de Lima Creación de las Ventanillas Rápidas Implementación del Sistema de entrega de Boletas		
<b>Ausencia de Capacitación e Integración</b>	Capacitación Continua de los Coordinadores		
<b>Organización Insuficiente</b>	Aprobación de ROP RS 306-2001-EF 28 Junio 2002 Aprobación de CAP RS 307-2001-EF 1 Julio 2002 Sectorización de las Oficinas de Provincias		
<b>Insuficiente Información al Público</b>	Creación del Portal de la ONP en Internet Sistema ONP-Tel 0801-12345		

## **CAPITULO V**

### **RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA CONTINUA DE LAS OFICINAS DE ORIENTACIÓN Y RECEPCION**

Para lograr una mejora continua en la atención de los usuarios, es conveniente tomar en cuenta lo siguiente:

#### **5.1 EN CUANTO A LAS SOLICITUDES DE ATENCIÓN**

1. Revisar continuamente que otras solicitudes de atención pueden incorporarse al grupo de solicitudes descentralizadas, esto va estar en función de los avances del desarrollo de los sistemas y de los procesos de control.
2. Revisión de la casuística de aquellas solicitudes ya descentralizadas que por factores individuales no pueden trabajarse en provincias y se envían a Lima, para establecer mejoras en los procedimientos.
3. Mantener el control de calidad de las solicitudes descentralizadas en Lima.

4. Revisar que tipos de solicitudes pueden ser factibles de incorporarse en el Portal de la ONP para descongestionar las Oficinas a nivel nacional y que los solicitantes puedan hacer su trámite inmediatamente y desde su casa o cualquier cabina pública con acceso las 24 horas del día y los 7 días de la semana.
5. Implementar la digitalización de las solicitudes y la documentación de los solicitantes en las plataformas de atención a nivel nacional, de esta manera se obtendría el expediente digitalizado y fedateado con disponibilidad instantánea para cualquier proceso.

## **5.2 EN CUANTO A LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN**

1. Hacer seguimiento continuo de la atención en las ventanillas para el establecimiento de los correctivos en el momento adecuado.
2. Implementar el sistema de control de colas en todas la oficinas, empezando por las que reciben mayor afluencia de público (Arequipa, Piura, Lambayeque, La Libertad, etc.).

## **5.3 EN CUANTO AL PERSONAL**

1. Mantener la capacitación continua del personal del Outsourcing en aspecto técnico, legal y de trato a los solicitantes.
2. Mantener la capacitación continua del personal de la ONP de Provincias en reuniones generales en Lima por lo menos dos veces al año, en donde recibirán cursos y talleres sobre los procedimientos internos, normatividad, aspectos técnicos y de sistemas, así como también sobre la calidad de servicio a los

solicitantes, esto con el fin de mantener un estándar del servicio en cualquier oficina de la ONP a nivel nacional.

#### **5.4 EN CUANTO A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

1. Implementar el Nuevo Sistema de Trámite Documentario, el cuál podrá dar información instantánea sobre el estado de cada solicitud.
2. Implementar el módulo de seguimiento de procesos el cual contendrá todos los ratios necesarios para el manejo del área de calificaciones.
3. Seguir mejorando el Portal de la ONP ([www.onp.gob.pe](http://www.onp.gob.pe)) en el cual se debe incorporar dos servicios importantes: Las consultas en línea sobre el estado de trámites y el pago de las pensiones, así como también el acceso a hacer algunos trámites a través de él.
4. Seguimiento de la performance de los sistemas en provincias para un futuro aumento del ancho de banda.
5. Incorporación de las cámaras de video en todas las plataformas de atención, para mayor control de la atención y de las colas en cada oficina a nivel nacional.

## **CAPITULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES**

#### **6.1 CONCLUSIONES**

1. El Estado debe dar atención oportuna y de calidad a la ciudadanía a través de todas sus instituciones, una de ellas es la Oficina de Normalización Previsional.
2. La atención a los usuarios debe complementarse con información escrita así como de una explicación que deje satisfecho al usuario.
3. Es posible incorporar el modelo industrial exitosamente para reemplazar el modelo administrativo burocrático.
4. La mejora del Estado puede darse incorporando al outsourcing como fuente de know How.
5. Un factor importante para una mejor atención es el uso intensivo de las tecnologías de información.

## **6.2 RECOMENDACIONES**

1. Seguimiento diario de las operaciones y análisis de los resultados para adecuar el modelo a las exigencias del mercado
2. Revisión periódica de los procesos y ajustes en función a la demanda o en función a nueva normatividad.
3. Capacitación constante del personal y rotación del personal.
4. Análisis continuos de las colas para evaluar una posible segmentación de los usuarios en letras por día u horarios por proceso.
5. Incorporar los trámites por internet a nivel nacional, así como también el seguimiento de los trámites a través del portal de la ONP.

## **BIBLIOGRAFÍA**

1. **OUTSOURCING: Compartiendo el conocimiento** – Ben Schneider
2. **Modernización del estado y Outsourcing** - Ruth Richardson
3. **Sistemas de Pensiones en el Perú** – Liliana Herrera Saldaña
4. **Portal Oficina de Normalización Previsional** – [www.onp.gob.pe](http://www.onp.gob.pe)

**ANEXO N° 1**

**Normas Legales**

Nombre Científico	Nombre común	Cantidad Autorizada	Ámbito Geográfico	Cuota por Departamento	Época de extracción	Montos de los Derechos de Aprovechamiento por Ejemplar S/.
Molusco reñenor						
Molusco abiscón						
Aguas amblón						
Aguas caudina						
Aguas newtonian						
ORDEN COLEOPTERA						
Titanus y Camous						
Macrodontia cornicornis						
Megastoma sp.						
Goniatites heurales						
CLASE ARACHNIDA (INSECADOS)		2050	Todo el país		Todo el año	1
MOLUSCOS						
CLASE GASTROPODA						
<i>Trochus aspersus</i> ( <i>trocha o Congruada</i> )	caracol de jardín.	8 toneladas	Zonas de cultivo agrícola en la Costa y Sierra		Noviembre-A Mayo	0.7/Kg.

\* Especie introducida

26026

## ECONOMÍA Y FINANZAS

### Aprobación del Reglamento de Organización y Funciones de la ONP

RESOLUCIÓN SUPREMA  
N° 306-2001-EF

Lima, 22 de junio de 2001

#### CONSIDERANDO:

Que, por Decreto Supremo N° 61-95-EF se aprobó el Estatuto de la Oficina de Normalización Previsional - ONP, norma elevada a rango de ley por mandato expreso del Artículo 17° de la Ley N° 26504;

Que, el Artículo 5° del citado Estatuto dispone que el Reglamento de Organización y Funciones de la mencionada institución será aprobado mediante Resolución Suprema refrendada por el Ministro de Economía y Finanzas;

Que, por Resolución Suprema N° 048-95-EF se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones -ROF- de la ONP;

Que, a la fecha a la ONP se le ha asignado diversos encargos adicionales relacionados con la administración de fondos pensionarios del Estado, así como nuevas funciones relacionadas con los fines de la entidad, sin haber modificado su organización;

Que, resulta necesaria la adecuación de la organización y funciones que realicen las diversas áreas de dicha Institución, así como proporcionarle los elementos técnico-normativos necesarios para su adecuado funcionamiento;

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 5° del Estatuto de la Oficina de Normalización Previsional - ONP, aprobado por el Decreto Supremo N° 61-95-EF; y, Estando a lo acordado;

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1°.-** Aprobar el Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina de Normalización Previsional - ONP-, que consta de treinta (30) artículos, una Disposición Complementaria y una Disposición Transitoria, además del Organigrama de la ONP, el mismo que forma parte integrante de la presente Resolución Suprema dejando sin efecto la Resolución Suprema N° 048-95-EF.

**Artículo 2°.-** La presente Resolución Suprema será refrendada por el Ministro de Economía y Finanzas.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Rúbrica del Dr. Valentin Paniagua Corazao  
Presidente Constitucional de la República

JAVIER SILVA RUETE  
Ministro de Economía y Finanzas

## REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL -ONP-

### ÍNDICE

TÍTULO I	: DEL CONTENIDO Y ALCANCES
TÍTULO II	: DE LA NATURALEZA Y MISIÓN
TÍTULO III	: DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
CAPÍTULO I	: De la Estructura Orgánica
CAPÍTULO II	: De las Funciones Generales
CAPÍTULO III	: De la Alta Dirección -De la Jefatura -Del Consejo Financiero -De la Gerencia General
CAPÍTULO IV	: Del Órgano de Control -De la Oficina de Auditoría Interna
CAPÍTULO V	: De los Órganos de Asesoría -De la Gerencia de Desarrollo
CAPÍTULO VI	: Del Órgano de Apoyo -De la Gerencia Legal
CAPÍTULO VII	: De los Órganos de Línea -De la Gerencia de Administración -De la Gerencia de Operaciones -De la Gerencia de Inversiones
TÍTULO IV	: DEL RÉGIMEN LABORAL
TÍTULO V	: DEL RÉGIMEN ECONÓMICO
TÍTULO VI	: DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA
TÍTULO VII	: DISPOSICIÓN TRANSITORIA

### ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

## REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL - ONP

### TÍTULO I DEL CONTENIDO Y ALCANCES

**Artículo 1°.-** El presente Reglamento establece la naturaleza, finalidad, objetivos, funciones generales y estructura orgánica, así como el régimen laboral y económico de la Oficina de Normalización Previsional, identificada en adelante como ONP.

**Artículo 2°.-** Las normas y disposiciones contenidas en el presente Reglamento son de aplicación a todos los Organos de la ONP.

Artículo 3°.- La ONP tiene domicilio legal y su sede principal en la ciudad de Lima, su ámbito de acción es a nivel nacional, pudiendo establecer dependencias en cualquier lugar del territorio peruano.

## TÍTULO II DE LA NATURALEZA Y MISIÓN

Artículo 4°.- La ONP es una Institución Pública Descentralizada del Sector Economía y Finanzas, con personería jurídica de derecho público interno, con recursos y patrimonio propios, con plena autonomía funcional, administrativa, técnica, económica y financiera, constituyendo un pliego presupuestal.

Artículo 5°.- Corresponde a la ONP, la administración centralizada del Sistema Nacional de Pensiones a que se refiere el Decreto Ley N° 19990, así como de otros regímenes previsionales a cargo del Estado, que le sean encargados.

En adelante, toda mención al término "Sistemas Previsionales" se entenderá como el conjunto de sistemas y regímenes previsionales señalados en el párrafo anterior.

## TÍTULO III DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

### CAPÍTULO I DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

Artículo 6°.- La Estructura Orgánica de la ONP es la siguiente:

1. Órganos de Alta Dirección
  - 1.1 Jefatura
  - 1.2 Consejo Financiero
  - 1.3 Gerencia General
2. Órgano de Control
  - 2.1 Oficina de Auditoría Interna
3. Órganos de Asesoría
  - 3.2 Gerencia de Desarrollo
4. Órgano de Apoyo
  - 4.1 Gerencia Legal
5. Órganos de Línea
  - 5.1 Gerencia de Administración
  - 5.2 Gerencia de Operaciones
  - 5.3 Gerencia de Inversiones

### CAPÍTULO II DE LAS FUNCIONES GENERALES

Artículo 7°.- Son funciones de la ONP:

- a) Calificar, reconocer, otorgar y pagar derechos pensionarios de los sistemas previsionales, con arreglo a Ley.
- b) Mantener los registros contables y elaborar los estados financieros correspondientes a los sistemas previsionales.
- c) Emitir y verificar los Bonos de Reconocimiento a que se refiere el Decreto Ley N° 25897 y cualquier otro título u obligación que se derive de sus fines, conforme a Ley.
- d) Efectuar la verificación, liquidación y fiscalización de derechos pensionarios que sean necesarias para garantizar su otorgamiento con arreglo a Ley.
- e) Coordinar con la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) o la entidad que la sustituya, las actividades necesarias para el control de los aportes recaudados y la obtención de la información requerida para sus procesos administrativos.
- f) Realizar los procedimientos administrativos vinculados a las aportaciones, de los sistemas previsionales, conforme al marco legal vigente.
- g) Proponer la expedición de normas que contribuyan al mejor cumplimiento de sus fines y opinar sobre los proyectos de dispositivos legales relacionados directa o indirectamente con los sistemas previsionales.

h) Interpretar, para su obligatoria aplicación, la legislación que rige el funcionamiento de los sistemas previsionales.

i) Actuar como Secretaría Técnica del Directorio del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales (FCR).

j) Aprobar y administrar su presupuesto con arreglo a las disposiciones legales sobre la materia.

k) Administrar los procesos inherentes al Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) y al Fondo Nacional de Ahorro Público - FONAHPU, conforme a la normatividad vigente sobre la materia.

l) Ejercer cualquier otra facultad que se derive de sus fines y los demás que expresamente le confiera la Ley.

## CAPÍTULO III DE LA ALTA DIRECCIÓN

### DE LA JEFATURA

Artículo 8°.- El Jefe es el funcionario de mayor nivel jerárquico de la ONP, que dirige y supervisa el adecuado funcionamiento de la Institución. Tiene como atribuciones y facultades las siguientes:

a) Ejercer la representación oficial de la ONP y titularidad del Pliego Presupuestal.

b) Establecer los objetivos, la política institucional y sus lineamientos de gestión.

c) Dirigir y controlar el funcionamiento de la institución.

d) Aprobar el Presupuesto Institucional, los Estados Financieros y la Memoria Anual de cada ejercicio.

e) Aprobar los Planes, Programas, el Presupuesto Analítico de Personal (PAP) y Manual de Organización y Funciones.

f) Aprobar institucionalmente el Cuadro de Asignación de Personal (CAP) y gestionar su aprobación ante las instancias competentes.

g) Emitir Resoluciones Jefaturales sobre asuntos de su competencia.

h) Aprobar la designación y contratación de personal de la Institución.

i) Celebrar convenios de cooperación técnica o de cualquier otra índole, con entidades nacionales o extranjeras.

j) Delegar al Gerente General o Gerentes las funciones que considere pertinentes, excepto las señaladas en los incisos b), d), g), k), n).

k) Otorgar los poderes que sean necesarios para representar o defender los intereses de la ONP y de los sistemas previsionales.

l) Representar a la ONP ante el Directorio del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales.

m) Presidir el Consejo Financiero.

n) Las demás que son inherentes a su cargo.

### DEL CONSEJO FINANCIERO

Artículo 9°.- El Consejo Financiero es el Órgano Directivo de la ONP que tiene como fin cautelar la correcta administración de los sistemas previsionales. Su funcionamiento se regula por lo establecido en el Artículo 8° del Estatuto de la ONP.

### DE LA GERENCIA GENERAL

Artículo 10°.- El Gerente General es el funcionario de más alto nivel después del Jefe de la ONP. Es el encargado de coordinar, supervisar y controlar la ejecución de las actividades de los Órganos de la Institución. La Gerencia General está a cargo de un funcionario de confianza nombrado mediante Resolución Suprema reafirmada por el Ministro de Economía y Finanzas.

Artículo 11°.- Son funciones de la Gerencia General las siguientes:

a) Ejercer la representación legal y procesal de la ONP.

b) Dirigir la ejecución de las actividades institucionales y coordinar las acciones de los órganos que las conforman.

c) Proponer para la aprobación de la Jefatura el Presupuesto Anual, Plan Institucional, Estados Financieros y la Memoria Anual de la Institución.

d) Proponer para la aprobación de la Jefatura los documentos de carácter normativo, necesarios para el adecuado funcionamiento de la institución.

e) Supervisar la administración del Presupuesto Institucional.

f) Someter a consideración del Jefe de la ONP las propuestas y proyectos necesarios para el cumplimiento de los fines y atribuciones de la Institución.

g) Emitir Resoluciones de Gerencia General en los asuntos administrativos de su competencia y actuar como fedatario de la institución.

h) Realizar las coordinaciones interinstitucionales necesarias.

i) Delegar funciones específicas en otros funcionarios, para el mejor desempeño de la institución.

j) Las demás funciones que le asigne la Jefatura, inherentes a su ámbito de competencia.

#### CAPÍTULO IV DEL ÓRGANO DE CONTROL

##### DE LA OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA

Artículo 12°.- La Oficina de Auditoría Interna es el órgano encargado de conducir, programar, evaluar y ejecutar las acciones de control de la gestión operativa, administrativa y financiera de la Institución, de conformidad con las normas del Sistema Nacional de Control. Está a cargo de un funcionario con nivel de Gerente, que depende jerárquicamente de la Jefatura.

Artículo 13°.- Son funciones de la Oficina de Auditoría Interna:

a) Formular, dirigir y ejecutar el Plan Anual de Auditoría Gubernamental de la Institución.

b) Ejecutar las acciones de control operativo, administrativo y financiero que sean necesarias para garantizar el adecuado funcionamiento de la ONP.

c) Controlar la correcta aplicación de las normas legales y directivas internas vigentes.

d) Recomendar medidas correctivas de control en concordancia con la normatividad vigente.

e) Asesorar a la Jefatura de la ONP y Directorio del FCR, en materias de control y auditoría.

f) Ejecutar las demás funciones que le asigne la Jefatura.

#### CAPÍTULO V DE LOS ÓRGANOS DE ASESORIA DE LA GERENCIA DE DESARROLLO

Artículo 14°.- La Gerencia de Desarrollo es el Órgano de Asesoría de la ONP encargado de los planes y proyectos institucionales, racionalización administrativa, estadística e informatización. Está a cargo de un funcionario con nivel de Gerente y depende jerárquicamente de la Gerencia General.

Artículo 15°.- Son funciones de la Gerencia de Desarrollo:

a) Elaborar y proponer los planes y proyectos de desarrollo de la Institución.

b) Diseñar y dirigir el Sistema de Planeamiento Institucional.

c) Diseñar, racionalizar y optimizar los procesos y procedimientos operativos.

d) Diseñar y desarrollar los sistemas de información gerencial.

e) Proponer, supervisar y coordinar soluciones integradas, basadas en sistemas de información como respuestas a las necesidades de procesamiento de datos de las áreas.

f) Propiciar la mejora y automatización de los procesos, así como realizar el análisis y desarrollo de soluciones informáticas aplicables a las labores de las diversas dependencias de la ONP.

g) Evaluar nuevas herramientas tecnológicas relacionadas con el hardware, software y comunicaciones, su aplicabilidad y estándares, a fin de incrementar la productividad y calidad en las tareas de ingeniería de software.

h) Recomendar la plataforma idónea para cada proyecto desarrollado o asesorado por la Gerencia.

i) Apoyar a la División de Logística en la administración de las licencias de software y mantenimiento del inventario actualizado de los equipos informáticos.

j) Mantener operativa la plataforma tecnológica de la ONP, a fin de garantizar la continuidad de sus operaciones.

k) Realizar los estudios actuariales que sean necesarios para la correcta administración de los sistemas previsionales.

l) Brindar asesoramiento técnico en el desarrollo de las bases administrativas para la adquisición y contratación de bienes y servicios en la Institución.

m) Conducir y coordinar las acciones inherentes a la generación, procesamiento y producción de información estadística interna y externa de interés Institucional.

n) Elaborar y efectuar el seguimiento de estándares e indicadores de producción para servicios propios y externalizados.

o) Ejecutar las demás funciones inherentes a su ámbito, que le sean encargadas por la Alta Dirección.

Artículo 16°.- Para el cumplimiento de las funciones asignadas, la Gerencia de Desarrollo está conformada por la División de Planeamiento, Racionalización y Estadística, División de Proyectos, División de Desarrollo de Sistemas, y División de Administración de Sistemas.

#### CAPÍTULO VI DEL ÓRGANO DE APOYO

##### DE LA GERENCIA LEGAL

Artículo 17°.- La Gerencia Legal es el Órgano de Apoyo de la ONP, encargado de brindar el apoyo jurídico-legal a la Institución. Está a cargo de un funcionario con nivel de Gerente y depende de la Gerencia General.

Artículo 18°.- Son funciones de la Gerencia Legal:

a) Apoyar a la Alta Dirección y demás dependencias de la ONP, en asuntos de carácter jurídico y legal vinculados a la Institución y sus fines.

b) Elaborar proyectos de dispositivos e instrumentos legales por encargo de la Alta Dirección.

c) Dar la conformidad a las Resoluciones Jefaturales y de Gerencia General, así como a los contratos y convenios que suscriba la ONP.

d) Emitir opinión sobre asuntos legales relacionados con contratos, licitaciones, concursos y procesos administrativos en los que sea parte la Institución.

e) Asumir el patrocinio de la ONP en las acciones judiciales que se le encomienden, en calidad de demandada, demandante, denunciado o denunciante.

f) Iniciar y proseguir los procesos administrativos ante las entidades gubernamentales que correspondan.

g) Coordinar, supervisar y controlar a los Estudios Jurídicos contratados para la defensa de los procesos judiciales en los que intervienga la ONP, en calidad de demandado, demandante, denunciado o denunciante.

h) Consultar el nexo entre el Poder Judicial, Ministerio Público, Policía Nacional y las áreas de la ONP, a fin de atender los requerimientos efectuados por aquellos.

i) Participar en las acciones judiciales, policiales o contenciosas que demanden la representación legal de la Entidad.

j) Ejecutar las demás funciones inherentes a su ámbito, que le sean encargadas por la Alta Dirección.

Artículo 19°.- Para el cumplimiento de las funciones asignadas, la Gerencia Legal está conformada por la División de Procesos Judiciales y la División de Apoyo y Asesoría Legal.

#### CAPÍTULO VII DE LOS ÓRGANOS DE LÍNEA

##### DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN

Artículo 20°.- La Gerencia de Administración es el Órgano de Línea responsable de programar, conducir y controlar los sistemas administrativos de Presupuesto, Personal, Logístico, Contabilidad y Tesorería de la ONP. Está a cargo de un funcionario con nivel de Gerente y depende jerárquicamente de la Gerencia General.

Artículo 21°.- Son funciones de la Gerencia de Administración:

a) Programar, organizar, dirigir y controlar los procesos técnicos de gestión presupuestal, personal, logística, contabilidad y tesorería del pliego institucio-

nal, de conformidad con las normas técnicas y legales vigentes.

b) Programar y ejecutar las acciones de mantenimiento y servicios generales requeridas para el adecuado funcionamiento de la institución.

c) Proponer las normas necesarias para el adecuado funcionamiento de las actividades a su cargo.

d) Dirigir y controlar las actividades de seguridad de los equipos e instalaciones a cargo de la ONP.

e) Administrar los recursos económicos en concordancia con los planes y presupuesto institucional.

f) Formular los Estados Financieros y Presupuestos de la entidad.

g) Gestionar la disponibilidad de recursos financieros para el pago de las obligaciones.

h) Conducir los procesos técnicos relacionados con la administración de los recursos humanos, así como coordinar las acciones de capacitación de carácter institucional.

i) Programar y ejecutar la adquisición de los bienes y servicios que requieran las dependencias de la Institución.

j) Cautelar el patrimonio y mantener actualizado el Inventario Físico Valorado de Bienes Activos de la Institución.

k) Administrar las pólizas de seguros contratadas por la Institución.

l) Ejecutar las demás funciones inherentes a su ámbito, que le sean encargadas por la Alta Dirección.

Artículo 22°.- Para el cumplimiento de las funciones asignadas, la Gerencia de Administración está conformada por la División de Presupuesto, División de Tesorería, División de Contabilidad, División de Recursos Humanos y División de Logística.

#### DE LA GERENCIA DE OPERACIONES

Artículo 23°.- La Gerencia de Operaciones es el Órgano de Línea responsable de los procesos operativos inherentes a la administración de los sistemas previsionales, está a cargo de un funcionario con nivel de Gerente y depende jerárquicamente de la Gerencia General.

Artículo 24°.- Son funciones de la Gerencia de Operaciones:

a) Calificar y otorgar los derechos pensionarios.

b) Emitir, verificar y redimir los bonos de reconocimiento.

c) Ejecutar el proceso de pago de pensiones.

d) Proponer las normas necesarias para su adecuado funcionamiento.

e) Ejecutar los procesos inherentes al Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo.

f) Ejecutar los procesos inherentes al Fondo Nacional de Ahorro Público - FONAHPU.

g) Ejecutar los procedimientos administrativos vinculados a las aportaciones a los Sistemas Previsionales, conforme a la normatividad vigente sobre la materia.

h) Ejecutar los procesos de entrega de bonificaciones que se otorgan por ley a los pensionistas.

i) Coordinar, supervisar y controlar la ejecución de los servicios contratados con terceros para la atención de los procesos a su cargo.

j) Ejecutar las demás funciones inherentes a su ámbito, que le sean encargadas por la Alta Dirección.

Artículo 25°.- Para el cumplimiento de las funciones asignadas, la Gerencia de Operaciones está conformada por la División de Recaudación, División de Calificaciones, División de Pensiones, División de Coordinación de Departamentales y División de Reconocimientos.

#### DE LA GERENCIA DE INVERSIONES

Artículo 26°.- La Gerencia de Inversiones es el Órgano de Línea responsable de invertir con fines de renta los activos que respaldan las reservas de los sistemas previsionales, cuya administración está a cargo del Fondo Consolidado de Reserva Previsional (FCR), así como otros recursos encargados por la Alta Dirección de la ONP o por disposición legal expresa. Está a cargo de un funcionario con nivel de Gerente y depende jerárquicamente de la Gerencia General.

Artículo 27°.- Son funciones de la Gerencia de Inversiones:

a) Ejecutar las funciones técnicas dentro del rol de Secretaría Técnica del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales que desempeña la ONP.

b) Ejecutar el proceso de inversión de los activos financieros, en el marco de la política y Reglamento aprobados por el Directorio del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales (FCR).

c) Ejecutar la política inmobiliaria aprobada por el Directorio del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales (FCR).

d) Administrar los bienes inmuebles de propiedad de los sistemas previsionales que se le encarguen.

e) Conducir el proceso de evaluación, selección, contratación y supervisión de los servicios de custodia de valores en el mercado nacional y extranjero, conforme a las disposiciones que emita el Directorio del FCR.

f) Conducir el proceso de evaluación, selección y contratación de administradores de cartera, que coadyuven en el proceso de inversión de los recursos a su cargo en el mercado nacional o extranjero, y realizar el seguimiento del desempeño del servicio de estos administradores, en el marco de las políticas que sobre el particular emita el Directorio del FCR.

g) Proponer las normas necesarias para su adecuado funcionamiento.

h) Formular y proponer las políticas de Inversiones, así como evaluar su vigencia.

i) Mantener informada a la Alta Dirección de la ONP y al Directorio del FCR, acerca de los resultados de gestión de los activos financieros e inmobiliarios bajo la responsabilidad del Directorio del FCR y de eventos que puedan influir sobre ella.

j) Preparar la Memoria Anual del FCR y del FONAHPU.

k) Evaluar, proponer a la Alta Dirección de la ONP, las líneas de financiamiento necesarias para el logro de los objetivos de la organización.

l) Ejecutar las demás funciones que le sean encargadas por la Alta Dirección.

Artículo 28°.- Para el cumplimiento de las funciones asignadas, la Gerencia de Inversiones está conformada por la División de Inversiones Financieras y la División de Inversiones Inmobiliarias.

#### TÍTULO IV DEL RÉGIMEN LABORAL

Artículo 29°.- El personal de la ONP está comprendido en el régimen laboral establecido por el Decreto Legislativo N° 728 y demás normas aplicables al régimen laboral de la actividad privada.

#### TÍTULO V DEL RÉGIMEN ECONÓMICO

Artículo 30°.- Son recursos de la ONP:

a) Los recursos que le asigne el Gobierno Central para el cumplimiento de sus funciones.

b) Las transferencias de fondos provenientes de los sistemas previsionales, por concepto de gastos de administración, con sujeción a lo establecido en el Estatuto de la Institución.

c) Las donaciones, créditos, legados, transferencias y demás recursos provenientes de cooperación nacional e internacional.

d) Otros ingresos que le sean asignados con arreglo a ley.

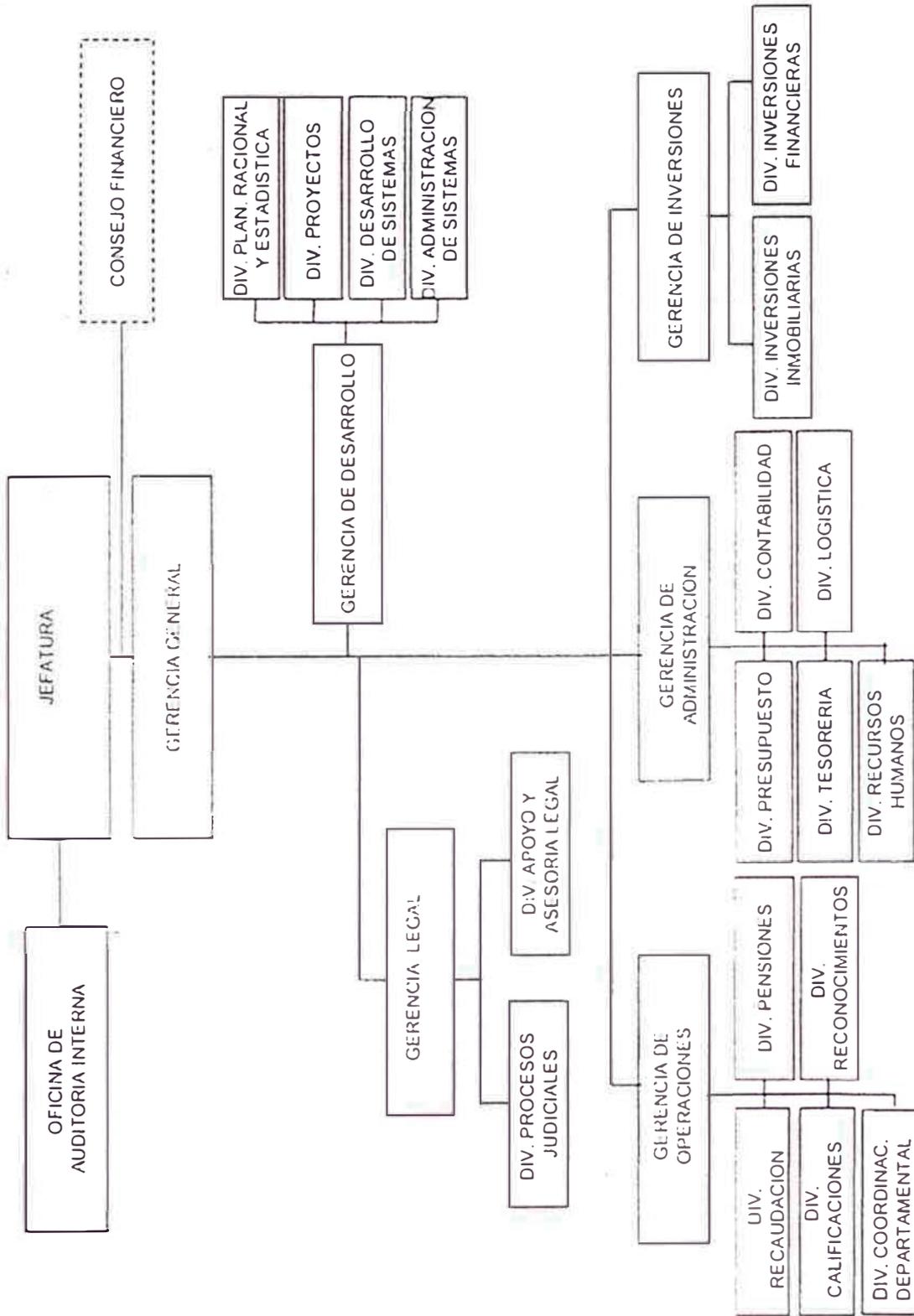
#### TÍTULO VI DISPOSICION COMPLEMENTARIA

Única.- La Estructura y Funciones específicas de las dependencias de la ONP a que se hace mención en el presente Reglamento, serán descritas en el Manual de Organización y Funciones de la Institución.

#### TÍTULO VII DISPOSICION TRANSITORIA

Única.- Las funciones aprobadas en el presente Reglamento de Organización y Funciones adicionales a las descritas en el Reglamento que se sustituye, serán implementadas progresivamente, en la medida que se obtenga la respectiva asignación presupuestal y se implementen las áreas aprobadas.

**ESTRUCTURA ORGANICA PROPUESTA**



# NORMAS LEGALES

Director: Manuel Jesús Orbegozo

<http://www.editoraperu.com.pe>

**"AÑO DE LA COMEMORACIÓN DE LOS 450 AÑOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS"**

Lima, domingo 1 de julio de 2001

AÑO XIX - N° 7679

Pág. 205855

## ECONOMÍA Y FINANZAS

### Aprobación Cuadro para Asignación de Personal de la ONP

**RESOLUCIÓN SUPREMA  
N° 307-2001-EF**

Lima, 25 de junio de 2001

**CONSIDERANDO:**

Que, por Resolución Suprema N° 306-2001-EF se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina de Normalización Previsional -ONP-;

Que, de acuerdo al Artículo 4° de la Ley N° 26323, la ONP constituye un pliego presupuestal y 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;

Que, el último párrafo del literal b) del numeral 6.3 del Artículo 5° de la Ley N° 27427, Ley de Racionalidad

y Límites en el Gasto Público para el año fiscal 2001, ha establecido que los Cuadros para la Asignación de Personal -CAP- deben ser aprobados mediante Resolución Suprema refrendada por el Titular del Sector al que pertenece el Pliego;

Que, en consecuencia, resulta necesario aprobar el Cuadro para Asignación de Personal -CAP- de la Oficina de Normalización Previsional;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27427, Ley de Racionalidad y Límites en el Gasto Público para el año fiscal 2001 y la Ley N° 26323; y,

Estando a lo acordado:

**SE RESUELVE:**

Artículo 1°.- Aprobar el Cuadro para Asignación de Personal -CAP- de la Oficina de Normalización Previsional -ONP-, el mismo que forma parte integrante de la presente Resolución Suprema.

Artículo 2°.- La presente Resolución Suprema será refrendada por el Ministro de Economía y Finanzas.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Rúbrica del Dr. Valentín Paniagua Corazao  
Presidente Constitucional de la República

JAVIER SILVA RUETE  
Ministro de Economía y Finanzas

**CUADRO PARA ASIGNACIÓN DE PERSONAL - CAP- DE LA ONP**

CODIGO	PUESTO ESTRUCTURAL	PUESTO	N° DE PLAZAS	TOTAL DE PLAZAS
<b>100 ALTA DIRECCIÓN</b>				6
100.1	Jefe	Jefe	1	
100.2	Gerente General	Gerente General	1	
100.3	Profesional	Asesor	1	
100.4	Asistente	Asistente	1	
100.5	Secretaría	Secretaria	1	
100.6	Auxiliar	Auxiliar	1	
<b>200 OFICINA DE AUDITORIA INTERNA</b>				10
200.1	Gerente	Auditor Interno	1	
200.2	Profesional	Auditor Supervisor	1	
200.3/4	Profesional	Auditor Financiero Operativo	2	
200.5	Profesional	Auditor de Sistemas	1	
200.5/7/8/9	Asistente	Asistente de Auditoria	4	
200.10	Auxiliar	Auxiliar	1	
<b>300 GERENCIA LEGAL</b>				13
300.1	Gerente	Gerente de Legal	1	
300.2	Asistente	Asistente Legal	1	
300.3	Secretaría	Secretaria	1	
300.4	Auxiliar	Auxiliar	1	
<b>310 División de Procesos Judiciales</b>				
310.1	Jefe de División	Jefe de División de Procesos Judiciales	1	
310.2/3	Profesional	Abogado II	2	
310.4/5	Profesional	Abogado I	2	
<b>320 División de Asesoría Legal</b>				
320.1	Jefe de División	Jefe de División de Apoyo Jurídico-Legal	1	
320.2/3	Profesional	Abogado II	2	
320.4	Profesional	Abogado I	1	
<b>400 GERENCIA DE DESARROLLO</b>				43
400.1	Gerente	Gerente de Desarrollo	1	
400.2	Asistente	Asistente	1	

CÓDIGO	PUESTO ESTRUCTURAL	PUESTO	N° DE PLAZAS	TOTAL DE PLAZAS
400.3	Secretaria	Secretaria	1	
400.4	Auxiliar	Auxiliar	1	
<b>410 División de Planeamiento, Racionalización y Estadística</b>				
410.1	Jefe de División	Jefe de División de Planeam., Racion. y Estad.	1	
410.2/3	Profesional	Profesional-Planeamiento Institucional	2	
410.4	Profesional	Profesional-Racionalización Administrativa	1	
410.5	Profesional	Profesional-Estadísticas	1	
410.6	Profesional	Profesional-Cálculos Actuariales	1	
410.7/8	Asistente	Asistente	2	
<b>420 División de Proyectos</b>				
420.1	Jefe de División	Jefe de División de Proyectos	1	
420.2/3/4/5/6/7/9/9	Profesional	Coordinador de Proyecto	3	
420.10/11/12	Asistente	Asistente	3	
<b>430 División de Desarrollo de Sistemas</b>				
430.1	Jefe de División	Jefe de División de Desarrollo de Sistemas	1	
430.2/3/4/5/6/7/8/9/10	Profesional	Coordinador de Desarrollo de Sistemas	9	
430.11/12/13	Asistente	Asistente	3	
<b>440 División de Administración de Sistemas</b>				
440.1	Jefe de División	Jefe de División de Administ. de Sistemas	1	
440.2	Profesional	Administrador de Red	1	
440.3	Profesional	Administrador de Base de Datos	1	
440.4	Profesional	Oficial de Seguridad	1	
440.5/6	Asistente	Asistente	2	
<b>500 GERENCIA DE OPERACIONES</b>				<b>135</b>
500.1	Gerente	Gerente de Operaciones	1	
500.2/3/4	Profesional	Profesional	3	
500.5/6	Asistente	Asistente	2	
500.7	Secretaria	Secretaria	1	
500.8	Auxiliar	Auxiliar	1	
<b>510 División de Pensiones</b>				
510.1	Jefe de División	Jefe de División de Pensiones	1	
510.2/3/4/5/5	Profesional	Profesional	5	
510.7/8/9	Profesional	Profesional	3	
510.10/11/12/13/14	Asistente	Asistente	5	
510.15/16/17/18/19	Asistente	Asistente	5	
510.20	Asistente	Asistente	1	
<b>520 División de Coordinación de Departamentales</b>				
520.1	Jefe de División	Jefe de División Coord. de Departamentales	1	
520.2/3/4/5/6/7/8/9	Profesional	Coordinador Departamental	9	
520.10/11/12/13/14	Profesional	Coordinador Departamental	5	
520.15/16/17/18/19	Profesional	Coordinador Departamental	5	
520.20/21/22/23/24	Profesional	Coordinador Departamental	5	
520.25/26	Profesional	Coordinador Departamental	2	
520.27/28/29/30/31	Asistente	Asistente	5	
520.32/33/34/35/36	Asistente	Asistente	5	
520.37/38/39/40/41	Asistente	Asistente	5	
520.42/43/44/45/46	Asistente	Asistente	5	
520.47/48	Asistente	Asistente	2	
520.49/50/51/52/53	Auxiliar	Auxiliar	5	
520.54/55	Auxiliar	Auxiliar	2	
<b>530 División de Calificaciones</b>				
530.1	Jefe de División	Jefe de División de Calificaciones	1	
530.2/3/4/5/6/7/8/9	Profesional	Profesional	9	
530.10/11/12/13/14	Profesional	Profesional	5	
530.15/16/17	Profesional	Profesional	3	
530.18/19/20/21/22	Asistente	Asistente	5	
530.23/24/25/26/27	Asistente	Asistente	5	
530.28/29/30	Asistente	Asistente	3	
530.31/32	Secretaria	Secretaria	2	
530.33/34	Auxiliar	Auxiliar	2	
<b>540 División de Recaudación</b>				
540.1	Jefe de División	Jefe de División de Recaudación	1	
540.2/3/4/5/5	Profesional	Profesional	5	
540.7/8/9/10/11/12	Asistente	Asistente	5	

CÓDIGO	PUESTO ESTRUCTURAL	PUESTO	Nº DE PLAZAS	TOTAL DE PLAZAS
<b>550 División de Reconocimientos</b>				
550.1	Jefe de División	Jefe de División de Reconocimientos	1	
550.2/3	Profesional	Profesional	2	
550.4/5	Asistente	Asistente	2	
550.6	Auxiliar	Auxiliar	1	
<b>600 GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN</b>				55
600.1	Gerente	Gerente de Administración	1	
600.2	Profesional	Profesional-Apoyo Gerencial	1	
600.3	Secretaría	Secretaría	1	
600.4	Auxiliar	Auxiliar	1	
<b>610 División de Presupuesto</b>				
610.1	Jefe de División	Jefe de División de Presupuesto	1	
610.2	Profesional	Profesional-Planeamiento	1	
610.3/4	Profesional	Profesional - Control Presupuestal	2	
610.5/6	Profesional	Profesional - Conciliación de Gastos	2	
610.7	Asistente	Asistente	1	
<b>620 División de Tesorería</b>				
620.1	Jefe de División	Jefe de División de Tesorería	1	
620.2	Profesional	Profesional - Cuentas de Enlace	1	
620.3	Profesional	Profesional - Conciliación Bancaria	1	
620.4/5	Asistente	Asistente de Tesorería	2	
620.6	Asistente	Asistente Administrativo	1	
620.7	Secretaría	Secretaría	1	
620.8/9	Auxiliar	Auxiliar	2	
<b>630 División de Contabilidad</b>				
630.1	Jefe de División	Jefe de División de Contabilidad	1	
630.2/3	Profesional	Contador de Fondos Previsionales	2	
630.4/5	Profesional	Contador de Administración Central	2	
630.6/7/8/9/10	Asistente	Asistente Contable	5	
630.11/12/13	Asistente	Asistente Contable	3	
630.14	Secretaría	Secretaría	1	
630.15	Auxiliar	Auxiliar	1	
<b>640 División de Recursos Humanos</b>				
640.1	Jefe de División	Jefe de División de Recursos Humanos	1	
640.2	Profesional	Profesional de Recursos Humanos	1	
<b>650 División de Logística</b>				
650.1	Jefe de División	Jefe de División de Logística	1	
650.2/3	Profesional	Profesional - Licitaciones y Concursos	2	
650.4	Profesional	Profesional - Seguridad	1	
650.5	Profesional	Profesional - Mantenimiento	1	
650.6	Asistente	Asistente de Control de Bienes y Seguros	1	
650.7	Asistente	Asistente de Archivo Central	1	
650.8/9	Asistente	Técnico en Mantenimiento	2	
650.10/11	Secretaría	Telefonista/Mesa de Papeles	2	
650.12	Secretaría	Secretaría	1	
650.13/14/15/16	Auxiliar	Auxiliar - Chofer	4	
650.17/18	Auxiliar	Auxiliar	2	
<b>700 GERENCIA DE INVERSIONES</b>				22
700.1	Gerente	Gerente de Finanzas	1	
700.2/3	Profesional	Asesor	2	
700.4/5	Secretaría	Secretaría	2	
700.6	Auxiliar	Auxiliar	1	
<b>710 División de Inversiones Inmobiliarias</b>				
710.1	Jefe de División	Jefe de División de Inversiones Inmobiliarias	1	
710.2/3	Profesional	Profesional de Inversiones Inmobiliarias	2	
710.4	Profesional	Profesional - Legal	1	
710.5/6	Profesional	Profesional - Cobranzas	2	
710.7/8/9	Asistente	Asistente	3	
710.10	Auxiliar	Auxiliar	1	
<b>720 División de Inversiones Financieras</b>				
720.1	Jefe de División	Jefe de División de Inversiones Financieras	1	
720.2/3/4	Profesional	Profesional	4	
720.5/6	Asistente	Asistente	1	
			<b>Total:</b>	<b>284</b>

## Aprueban Normas Técnicas Peruanas sobre suelos y geosintéticos

RESOLUCIÓN COMISIÓN DE REGLAMENTOS  
TÉCNICOS Y COMERCIALES  
N° 0096-2001/INDECOPI-CRT

Lima, 8 de agosto de 2001

### CONSIDERANDO:

Que, conforme a lo establecido en el Artículo 26° del Decreto Ley N° 25868, Ley de Organización y Funciones del INDECOPI, modificado por el Decreto Legislativo N° 807, corresponde a la Comisión de Reglamentos Técnicos y Comerciales, en su calidad de Organismo Nacional de Normalización, aprobar las Normas Técnicas recomendables para todos los sectores:

Que, las actividades de Normalización deben realizarse sobre la base del Código de Buena Conducta para la Adopción, Elaboración y Aprobación de Normas que figura como Anexo 3 del Acuerdo sobre Obstáculos Técnicos al Comercio de la OMC, que fuera incorporado a la legislación nacional mediante Resolución Legislativa N° 26407. Dicho Acuerdo viene siendo implementado por la Comisión a través del Sistema Peruano de Normalización, del cual forman parte el Reglamento de Elaboración y Aprobación de Normas Técnicas Peruanas y el Reglamento de Comités Técnicos de Normalización, aprobados mediante Resolución N° 0072-2000/INDECOPI-CRT, respectivamente.

Que, toda vez que las actividades de elaboración y actualización de Normas Técnicas Peruanas deben realizarse con la participación de representantes de todos los sectores involucrados: producción, consumo y técnico, constituidos en Comités Técnicos de Normalización, la Comisión conformó el siguiente Comité Técnico de Normalización Permanente de Geotecnia, de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento de Comités Técnicos de Normalización antes señalados:

Que, el 30 de marzo del 2001, el Comité Técnico señalado presentó a la Secretaría Técnica de la Comisión 5 Proyectos de Normas Técnicas Peruanas, los cuales fueron elaborados de acuerdo al Reglamento de Elaboración y Aprobación de Normas Técnicas Peruanas mediante el Sistema Ordinario, y sometidos a Discusión Pública por un periodo de sesenta días calendario;

Que, los 2 primeros Proyectos de Normas Técnicas Peruanas sobre suelos, que se mencionan en la parte resolutiva, fueron sometidos a Discusión Pública, a partir del 25 de mayo y los restantes a partir del 4 de junio año en curso.

Que, no habiéndose recibido observaciones a los Proyectos de Normas Técnicas Peruanas y luego de la evaluación correspondiente, la Secretaría Técnica de la Comisión recomendó la aprobación de los Proyectos de Normas Técnicas Peruanas como Normas Técnicas Peruanas;

Estando a lo recomendado por la Secretaría Técnica, de conformidad con el Decreto Ley N° 25868, el Decreto Legislativo N° 807 y la Resolución N° 0072-2000/INDECOPI-CRT, la Comisión con el acuerdo unánime de sus miembros, reunidos en su sesión de fecha 8 de agosto del 2001;

### RESUELVE:

APROBAR como Normas Técnicas Peruanas, las siguientes:

NTP 339.164.2001	SUELOS. Método de ensayo normalizado de compresión triaxial no consolidado - no drenado para suelos cohesivos. 1° Edición.
NTP 339.166.2001	SUELOS. Método de ensayo normalizado de compresión triaxial consolidado - no drenado para suelos cohesivos. 1° Edición.
NTP 339.505.2001	GEOSINTÉTICOS. Método de ensayo normalizado para determinar el tamaño de abertura aparente de un geotextil. 1° Edición.
NTP 339.506.2001	GEOSINTÉTICOS. Método de ensayo normalizado para permeabilidad al agua de geotextiles por permisividad. 1° Edición.

NTP 339.510.2001

GEOSINTÉTICOS. Método de ensayo normalizado para propiedades de tensión de geotextiles por el método de la muestra ancha. 1° Edición.

Regístrese y publíquese.

AUGUSTO RUILOBA ROSSEL  
Presidente de la Comisión de Reglamentos  
Técnicos y Comerciales

29550

## OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL

Facultan a funcionarios de la ONP para resolver en primera instancia las solicitudes de pensión de sobrevivencia, prórrogas de orfandad y cambios de tutor a que se refiere el D.L. N°19990

RESOLUCIÓN JEFATURAL  
N° 157-2001-JEFATURA/ONP

Lima, 15 de agosto de 2001

### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el Artículo 1° de la Ley N° 26323, que modifica el Artículo 7° del Decreto Ley N° 25967, es función de la Oficina de Normalización Previsional, administrar el Sistema Nacional de Pensiones y el Fondo de Pensiones a que se refiere el Decreto Ley N° 19990, así como otros regímenes previsionales administrados por el Estado, señalados expresamente mediante Resolución Suprema referendada por el Ministerio de Economía y Finanzas;

Que, es misión de la ONP velar por el fortalecimiento de los sistemas previsionales a cargo del Estado. Dentro de este marco, uno de los objetivos estratégicos de la Institución es el de mejorar la calidad del servicio al pensionista, siendo necesario para ello el establecer condiciones y mejoras en los actuales procesos que permitan un adecuado, eficaz y cada vez más rápido acceso a una pensión por parte del asegurado y sus sobrevivientes;

Que, según el Artículo 24° inciso j) del Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina de Normalización Previsional, aprobado por la Resolución Suprema N° 306-2001-EF, corresponde a la Gerencia de Operaciones calificar los derechos pensionarios;

Que, de acuerdo a lo antes mencionado, resulta necesario facultar a determinados funcionarios de la División de Coordinación de Departamentales, sin perjuicio de la facultad resolutoria en primera instancia que le corresponde al Jefe de la División de Calificaciones, a resolver en primera instancia, las solicitudes de pensión de sobrevivencia en las cuales el causante fuera pensionista, las prórrogas de orfandad y los cambios de tutor, a que se refiere el Régimen Pensionario del Decreto Ley N° 19990;

Que, posteriormente y de acuerdo a los objetivos antes señalados se dictarán otras medidas de carácter descentralizador y de ampliación de facultades a efectos de agilizar los procedimientos administrativos a nivel nacional;

Estando a lo expuesto y a las disposiciones señaladas en el Estatuto y en el Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina de Normalización Previsional, aprobados por el Decreto Supremo N° 61-95-EF y la Resolución Suprema N° 306-2001-EF, respectivamente; la Resolución Suprema N° 129-2001/EF; la Ley N° 26323, el Decreto Ley N° 25967 y la Resolución Jefatural N° 127-2001-JEFATURA/ONP;

### SE RESUELVE:

Artículo 1° - Facultar por excepción hasta el 31 de julio de 2002 a los siguientes funcionarios, para que, sin

perjuicio de la facultad resolutoria en primera Instancia que le corresponde al Jefe de la División de Calificaciones, puedan resolver en primera instancia las solicitudes de pensión de sobrevivencia en las cuales el causante fuera pensionista, las prórrogas de orfandad y los cambios de tutor, a que se refiere el Régimen Pensionario del Decreto Ley N° 19990.

NOMBRE	DEPARTAMENTO
1. VIOLETA FERNANDEZ VENTURA	AMAZONAS
2. CARMEN LUZ PASTOR MORALES	ANCASH
3. GUIDO TRIVIÑO TRIVIÑO	APURIMAC
4. ANA MARÍA ALVITES MUÑOZ	AREQUIPA
5. LUCY MENDOZA GARCIA	AYACUCHO
6. DIANA PATRICIA INGA GORDALIZA	CAJAMARCA
7. CARLOS GARAY SANCHEZ	CAÑETE
8. FERNANDO HOLGADO SANCHEZ	CUSCO/ MADRE DE DIOS
9. JUAN BERAMENDI BALCAZER	HUACHO
10. MARCO SENCEBE BALAREZO	HUANCAVELICA
11. ARTURO CHUCOS CALIXTO	HUANCAYO
12. ANTONIO CASANA ALENCASTRE	HUANUCO
13. RUTH ECHEGARAY MARTINEZ	ICA
14. ARTURO CHUCOS CALIXTO	JUNIN
15. ROSSANA VELASCO LOYON	LA LIBERTAD
16. RAUL HERESI VARGAS	LAMBAYEQUE
17. ANGEL CORREA CASTAÑEDA	LORETO
18. LUIS MACHICADO CHAPARRO	MOQUEGUATACNA
19. FERNANDO BERROCAL YNDIGUYEN	PASCO
20. GERMAN PEÑA ARELLANO	PIURA/TUMBES
21. NANCY MARTINEZ CALSIN	PUNO
22. ROBINSON VELA LINARES	SAN MARTIN
23. IVONNE DIAZ SORIA	UCAYALI

Artículo 2°.- La implementación de lo dispuesto en la presente Resolución se efectuará paulatinamente según el siguiente cronograma:

a) A partir del 3 de setiembre de 2001 en las ciudades de La Libertad, Lambayeque, Piura, Tumbes, Huacho, Ica, Junin, Arequipa, Cusco, Madre de Dios,

b) A partir del 10 de setiembre de 2001 en las ciudades de Huánuco, Puno, Moquegua, Tacna, Cajamarca, Ayacucho, Loreto, Apurímac, Pasco

c) A partir del 17 de setiembre de 2001 en las ciudades de Amazonas, Ancash, Cañete, Huancavelica, Huancayo, San Martín, Ucayali.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

GABRIEL AMARO ALZAMORA  
Jefe

29618

## SUNAT

### Dejan sin efecto y disponen designación de fedatarios de la Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente

RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA  
N° 103-2001/SUNAT

Lima, 21 de agosto de 2001

#### CONSIDERANDO:

Que el Artículo 5° de la Ley N° 25035, Ley de Simplificación Administrativa, establece que las entidades de la Administración Pública deben designar Fedatarios a efectos de certificar el contenido de la copia de un documento original para su utilización en los procedimientos ante sus propias entidades;

Que el Artículo 8° del Reglamento de dicha Ley, aprobado por Decreto Supremo N° 070-89-PCM, precisa las funciones de dichos Fedatarios y señala que deberá designarse para tal cargo a un funcionario o servidor del Estado por un período de dos años, el mismo que podrá ser prorrogado;

Que mediante Resolución de Superintendencia N° 003-2001/SUNAT, fueron designados como Fedatarios Titulares de la Intendencia Regional Lima, entre otros servidores, los señores Marta Elena Guevara Ferioli, Rosa María Echevarría Luna, Jaime Rodolfo Córdova Paskvan;

Que los mencionados servidores han sido trasladados a la Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente, por lo que resulta necesario, dejar sin efecto las mencionadas designaciones;

Que, por otra parte, en la referida Resolución no se consideraron fedatarios para la Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente y el Departamento de Archivo Central de la Secretaría General, órganos que, para el cabal cumplimiento de sus funciones, requieren contar con Fedatarios Titulares y Alternos;

De conformidad con lo establecido en el Inciso m) del Artículo 6° del Texto Único Ordenado del Estatuto de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 041-98/SUNAT y modificado por Resolución de Superintendencia N° 004-2001/SUNAT;

#### SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Dejar sin efecto la designación de los señores Marta Elena Guevara Ferioli, Rosa María Echevarría Luna, Jaime Rodolfo Córdova Paskvan como fedatarios de la Intendencia Regional Lima, a la que se refiere la Resolución de Superintendencia N° 003-2001/SUNAT.

Artículo 2°.- Aprobar la relación anexa de Fedatarios Titulares y Alternos, para la Gerencia de Centros de Servicios al Contribuyente de la Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente y para el Departamento de Archivo Central de la Secretaría General.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

BEATRIZ MERINO LUCERO  
Superintendente Nacional

#### ANEXO - RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 103-2001/SUNAT

#### INTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Gerencia de Centros de Servicios al Contribuyente

##### Titulares:

Gaby Mitzi Ureña Peradra  
Marta Elena Guevara Ferioli  
Sonia Isabel Ortiz Córdova  
Gladys Alicia Córdova Huamán  
Ronald López Calagua  
Daniel Alberro Guerrero Celis  
Rosa María Echevarría Luna  
Cuadalupe Madeleine Remar Baldeón  
Manuel Rodrigo Marín Vila  
José Herrera Banda  
Guillermo Salvador Hulman Chávez  
Carol Verano Toledo  
José Luis Salinas Ascencio

##### Suplentes:

Sebas Augusto Vega Valdivia  
José Antonio Rupay Salinas  
Luis Enrique Roncal Sánchez  
Bertha Calderón Balqui  
Jorge Dalmiro Gómez Torres  
César Augusto Martín Condorchúa Vidal  
Alfredo Angelo Carella Feliziani  
Jaime Rodolfo Córdova Paskvan  
Martín Antonio Toribio Sifuentes

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Dar por concluido el nombramiento del doctor Hugo Carlos Romero Tello, como Fiscal Adjunto Provincial Provisional de la Segunda Fiscalía Provincial en lo Penal de Abancay, Distrito Judicial de Apurímac, materia de la Resolución N° 049-1997-MP-FN-CEMP, de fecha 15 de enero de 1997.

**Artículo Segundo.-** Hacer de conocimiento la presente Resolución al Fiscal Superior Decano del Distrito Judicial de Apurímac, Gerencia Central de Personal, Gerencia de Tesorería, Gerencia de Registro de Fiscales y al Fiscal mencionado.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

NELLY CALDERÓN NAVARRO  
Fiscal de la Nación

12935

**RESOLUCIÓN DE LA FISCALÍA DE LA NACIÓN N° 1306-2002-MP-FN**

Lima, 19 de julio de 2002

**VISTO Y CONSIDERANDO**

Que, el nombramiento de los Fiscales en calidad de Provisionales de todos los niveles es de carácter temporal y está sujeto a que las plazas que ocupan se cubran con los Fiscales Titulares nombrados por el Consejo Nacional de la Magistratura;

Estando a lo dispuesto por el Artículo 64° del Decreto Legislativo N° 052, Ley Orgánica del Ministerio Público;

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Dar por concluido el nombramiento de la doctora Silvia Cristina Osorio Ruiz, como Fiscal Adjunto Provincial Provisional de la Tercera Fiscalía Provincial en lo Penal de Cañete, Distrito Judicial de Cañete, materia de la Resolución N° 995-2001-MP-FN de fecha 3 de octubre del 2001.

**Artículo Segundo.-** Hacer de conocimiento la presente Resolución al Fiscal Superior Decano del Distrito Judicial de Cañete, Gerencia Central de Personal, Gerencia de Tesorería, Gerencia de Registro de Fiscales y a la Fiscal mencionada.

Regístrese, comuníquese y publíquese

NELLY CALDERÓN NAVARRO  
Fiscal de la Nación

12936

**RESOLUCIÓN DE LA FISCALÍA DE LA NACIÓN N° 1307-2002-MP-FN**

Lima, 19 de julio de 2002

**VISTO Y CONSIDERANDO**

Que, el nombramiento de los Fiscales en calidad de Provisionales de todos los niveles es de carácter temporal y está sujeto a que las plazas que ocupan se cubran con los Fiscales Titulares nombrados por el Consejo Nacional de la Magistratura;

Estando a lo dispuesto por el Artículo 64° del Decreto Legislativo N° 052, Ley Orgánica del Ministerio Público;

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Dar por concluido el nombramiento del doctor Víctor Nilo Merino Orta, como Fiscal Adjunto Provincial Provisional de la Primera Fiscalía Provincial en lo Penal de Huamanga, Distrito Judicial de Ayacucho, materia de la Resolución N° 165-2001-CT-MP de fecha 16 de abril del 2001.

**Artículo Segundo.-** Hacer de conocimiento la presente Resolución al Fiscal Superior Decano del Distrito Judicial de Ayacucho, Gerencia Central de Personal, Gerencia de

Tesorería, Gerencia de Registro de Fiscales y al Fiscal mencionado.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

NELLY CALDERÓN NAVARRO  
Fiscal de la Nación

12937

**Dan por concluido destaque de fiscal en el Pool de Fiscales del Distrito Judicial del Cono Norte**

**RESOLUCIÓN DE LA FISCALÍA DE LA NACIÓN N° 1304-2002-MP-FN**

Lima, 19 de julio de 2002

**VISTO Y CONSIDERANDO:**

Que, por necesidad de servicio y estando a lo dispuesto por el Artículo 64° del Decreto Legislativo N° 052, Ley Orgánica del Ministerio Público;

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Dar por concluido el destaque de la doctora Marilú Mónica Molina Herrera, en el Pool de Fiscales del Distrito Judicial del Cono Norte, materia de la Resolución N° 121-97-MP-FN-CEMP, de fecha 5 de febrero de 1997 y materia de la Resolución N° 784-2001-MP-FN, de fecha 21 de agosto del 2001, debiendo retornar a su plaza de Fiscal Adjunta Provincial Provisional de la Fiscalía Provincial Mixta de Puerto Inca, Distrito Judicial de Ucayali.

**Artículo Segundo.-** Hacer de su conocimiento la presente Resolución al Fiscal Superior Decano del Distrito Judicial de Ucayali, Gerencia Central de Personal, Gerencia de Registros Fiscales y a la Fiscal mencionada.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

NELLY CALDERÓN NAVARRO  
Fiscal de la Nación

12934

**ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS**

**OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL**

**Facultan a funcionarios de la División de Coordinación de Departamentales resolver en primera instancia y a nivel nacional solicitudes de pensión de sobrevivencia**

**RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 096-2002-JEFATURA/ONP**

Lima, 9 de julio de 2002

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante la Resolución Jefatural N° 157-2001-JEFATURA/ONP de fecha 15 de agosto de 2001, se facultó por excepción hasta el 31 de julio de 2002 a determinados funcionarios de la División de Coordinación de Departamentales, sin perjuicio de la facultad resolutoria en primera instancia que le corresponde al Jefe de la División de Calificaciones, a resolver en primera instancia, las solicitudes de pensión de sobrevivencia en las cuales el causante fuera pensionista, las prórrogas de orfandad y los cambios de tutor, a que se refiere el Régimen Pensionario del Decreto Ley N° 19990, sin haberse especificado el ámbito de su competencia;

Que, mediante Resolución Jefatural N° 162-2001-JEFATURA/ONP de fecha 4 de setiembre de 2001, se facultó por excepción hasta el 31 de julio de 2002 a los funcionarios de la División de Coordinación de Departamentales, señalados en la Resolución Jefatural N° 157-2001-JEFATURA/ONP de fecha 15 de agosto de 2001, a que sin perjuicio de la facultad resolutoria en primera instancia que le corresponde al Jefe de la División de Calificaciones, resuelvan en primera instancia y a nivel nacional, las solicitudes de prórrogas de invalidez a que se refiere el Régimen Pensionario del Decreto Ley N° 19990;

Que, mediante la Resolución Jefatural N° 038-2002-JEFATURA/ONP de fecha 15 de marzo de 2002, se facultó por excepción hasta el 31 de julio de 2002 a determinados funcionarios de la División de Coordinación de Departamentales, sin perjuicio de la facultad resolutoria en primera instancia que le corresponde al Jefe de la División de Calificaciones, a resolver en primera instancia y a nivel nacional, las solicitudes de pensión de sobrevivencia en las cuales el causante fuera pensionista, las prórrogas de ortandad, los cambios de tutor y las solicitudes de prórrogas de invalidez a que se refiere el Régimen Pensionario del Decreto Ley N° 19990;

Que, de conformidad con el inciso f) del Artículo 7° del Estatuto de la ONP aprobado por el Decreto Supremo N° 61-95-EF elevado a rango de Ley a través de la Ley N° 26504, es función del Jefe dictar las normas y procedimientos administrativos necesarios para su funcionamiento;

Que, de acuerdo a lo antes mencionado, resulta necesario otorgar la facultad a determinados funcionarios de la División de Coordinación de Departamentales, sin perjuicio de la facultad resolutoria en primera instancia que le corresponde al Jefe de la División de Calificaciones;

Que, estando a lo expuesto y a las disposiciones señaladas en el Decreto Ley N° 25967 modificado por Ley N° 26323, en el Estatuto y en el Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina de Normalización Previsional, aprobados por el Decreto Supremo N° 61-95-EF elevado a rango de Ley a través de la Ley N° 26504 y la Resolución Suprema N° 306-2001-EF, respectivamente, la Resolución Suprema N° 129-2001/EF, la Resolución Jefatural N° 157-2001-JEFATURA/ONP y la Resolución Jefatural N° 162-2001-JEFATURA/ONP;

#### SE RESUELVE:

Artículo Único.- Facultar por excepción hasta el 31 de julio de 2003 a los siguientes funcionarios de la División de Coordinación de Departamentales, para que sin perjuicio de la facultad resolutoria en primera instancia que le corresponde al Jefe de la División de Calificaciones, resuelvan en primera instancia y a nivel nacional, las solicitudes de pensión de sobrevivencia en las cuales el causante fuera pensionista, las prórrogas de ortandad, los cambios de tutor y las solicitudes de prórrogas de invalidez a que se refiere el Régimen Pensionario del Decreto Ley N° 19990:

#### Nombre

- 1 GLORIA ROSSANA VELAZCO LOVON
- 2 JOSÉ GERMAN PEÑA ARELLANO
- 3 DIANA PATRICIA INGA GORDALIZA
- 4 ANGEL CORREA CASTANEDA
- 5 MAGNA VIOLETA FERNANDEZ VENTURA
- 6 ROBINSON VELA LINAREZ
- 7 OLGA IVONNE DIAZ SORIA
- 8 ANTONIO JORGE CASANA ALENCASTRE
- 9 FERNANDO JOSÉ BERROCAL YNDIGOYEN
- 10 CARMEN LUZ PASTOR MORALES
- 11 JUAN BERAMENDI BALCAZER
- 12 NORMA RUTH ECHEGARAY MARTINEZ
- 13 LUCY NORA MENDOZA GARCIA
- 14 GUIDO HERBERT TRIVENO TRIVEÑO
- 15 MARCO ANTONIO SENCEBE BALAREZO
- 16 ARTURO LUIS CHUCOS CALIXTO
- 17 ANA MARÍA ALVITES MUÑOZ
- 18 NANCY JULIA MARTINEZ CALSIN
- 19 FERNANDO HOLGADO SANCHEZ
- 20 LUIS SANTOS MACHICADO CHAPARRO
- 21 CARLOS ALBERTO MIRANDA MEL
- 22 EFRAIN ABELARDO RODRÍGUEZ MÁRQUEZ
- 23 MICHAEL HOMERO GALDOS OJEDA

Regístrese, comuníquese y publíquese.

GABRIEL AMARO ALZAMORA  
Jefe

12848

## GOBIERNOS LOCALES

### MUNICIPALIDAD DE BARRANCO

#### Disponen el embanderamiento general del distrito

ORDENANZA N° 101-MDB

Barranco, 17 de julio del 2002

LA ALCALDESA DE BARRANCO

POR CUANTO:

El Concejo Distrital en Sesión Ordinaria de la fecha, con el voto unánime de sus miembros;

CONSIDERANDO:

Que, es política de la actual Gestión Municipal, incentivar la participación cívica del vecindario, afirmando los sentimientos de respeto a nuestros símbolos nacionales;

Que, con motivo de celebrarse el 181° Aniversario de la Independencia Nacional, la Municipalidad de Barranco ha elaborado un Programa de Actividades Celebratorias a fin de expresar el sentimiento patriótico de la comunidad barranquina; y,

Ejerciendo las facultades conferidas por la Ley N° 23853, Orgánica de Municipalidades, ha emitido la siguiente:

#### ORDENANZA MUNICIPAL

Artículo Primero.- Disponer el embanderamiento general del distrito (viviendas, establecimientos comerciales e instituciones públicas y privadas) desde el 20 hasta el 31 de julio del 2002.

Artículo Segundo.- Disponer el pintado o limpieza obligatorios de fachadas de todos los inmuebles del distrito, por parte de sus propietarios y/o inquilinos.

Artículo Tercero.- El incumplimiento de lo dispuesto en la presente Ordenanza, dará lugar a las sanciones estipuladas por Ley.

Artículo Cuarto.- Encargar a la Oficina de Relaciones Públicas y Comunicación Social y a la División de Policía Municipal el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Ordenanza.

PORTANTO:

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

RAFFAELLA BONAZZI DE BALARÍN  
Teniente Alcaldesa  
Encargada de Alcaldía

12891

### MUNICIPALIDAD DE COMAS

#### Disponen el cercado de terrenos sin construir ubicados en el distrito

ORDENANZA N° 055-C/MC

Comas, 19 de junio de 2002

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE COMAS

POR CUANTO:

EL CONCEJO MUNICIPAL DE COMAS  
EN SESIÓN ORDINARIA

CONSIDERANDO:

Que, con Dictamen de la Comisión de Desarrollo Urbano, formula propuesta de Ordenanza sobre cercado de terreno sin construir la misma que se sustenta, entre otros

# **ANEXO N° 2**

## **Fotos**









**INFORME DE INGENIERIA**

**Fotos**

**Oficina de Orientación y Recepción  
de Ica**



**ANEXO N° 3**

**Documentos**

# **GABRIEL AMARO ALZAMORA**

Dirección: Av. Pezet 1655 Dpto. 303 - San Isidro – Lima - Perú

Teléfonos: 264-2103, 9818-2814

e-mail: "[gab\\_amaro@hotmail.com](mailto:gab_amaro@hotmail.com)"

Ejecutivo con amplia experiencia en procesos operativos complejos administrativos, de producción y en sistemas de información. Orientado a una visión global del negocio y al cumplimiento de metas y resultados. Sólida reputación personal y profesional. Proactivo, capacidad de supervisión y coordinación con personal altamente calificado.

## **EXPERIENCIA PROFESIONAL**

### **CONSULTOR**

**2002 a la fecha**

#### **OFICINA DE NORMALIZACION PREVISIONAL – ONP**

Institución del Gobierno Peruano dependiente del Ministerio de Economía y Finanzas, dedicada a Administrar el Sistema Nacional de Pensiones (Decreto Ley No 19990) y otros Regímenes Previsionales a cargo del Estado. La ONP Administra las aportaciones de 800,000 afiliados al DL No 19990, una planilla de pensiones a nivel nacional de 550,000 pensionistas y maneja un presupuesto anual mayor a US\$ 1,000.00 millones de dólares.

El Jefe de la ONP también es director del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales – FCR y del Fondo Nacional de Ahorro Público – FONAHPU, el cual maneja a la fecha fondos previsionales por un valor de US\$ 3,200.00 millones de dólares.

#### **Jefe Institucional**

**2001 - 2002**

Nombrado por Resolución Suprema No 129-2001-EF

Responsable de la Institución, reporta directamente al Ministro de Economía. La Institución cuenta con una Gerencia General y 6 Gerencias, así como también 284 personas a nivel nacional. Durante mi gestión se propusieron y materializaron una serie de normas para el mejor funcionamiento de la institución y para la mejor atención de los beneficiarios del sistema, se promovieron mejoras en los procesos para descentralizar los servicios a nivel nacional, se logró duplicar la calificación de expedientes y se implementó el portal de la ONP en Julio de 2001 ([www.onp.gob.pe](http://www.onp.gob.pe)) el cual contiene toda la información para un manejo transparente de la institución. Uno de los logros más importantes es haber logrado la reforma previsional el año 2002 con la Ley N° 27617.

#### **Gerente de Operaciones**

**2000 - 2001**

Nombrado por Resolución Jefatural No 049-2000-JEFATURA/ONP

Responsable de los procesos operativos a nivel nacional inherentes a la administración de los sistemas previsionales. Reporta a la Gerencia General. La Gerencia cuenta con 5 Jefaturas de División y 130 personas. Durante mi gestión se hizo una reorganización completa del área y se implementaron una serie de mejoras en los procesos operativos de Lima y provincias, como por ejemplo: la interconexión de las 25 oficinas departamentales con línea dedicada, la

descentralización de algunos procesos, el establecimiento de diversos procedimientos de control de producción, la firma de varios contratos de outsourcing con proveedores de reconocido prestigio, etc. Principalmente se cambió el esquema de trabajo administrativo burocrático por un modelo de producción industrial para la calificación de expedientes administrativos basado en procesos, líneas de producción, altas tecnologías y ratios medibles.

Funciones:

- Dirigir los procesos de recaudación, fiscalización, acotación y cobranza de aportes y contribuciones.
- Dirigir los procesos de calificación y otorgamiento de derechos pensionarios.
- Dirigir los procesos de pago de pensiones y los programas de bienestar social de los pensionistas.
- Dirigir los procesos de emisión y verificación de los Bonos de Reconocimiento y los procesos de reversibilidad a que se refiere el D.L. N° 25897.
- Dirigir los procesos de las 25 Oficinas Departamentales a nivel Nacional.
- Dirigir los procesos inherentes al Fondo Nacional de Ahorro Público - FONAHPU.

### **CORPORACION FABRIL DE CONFECCIONES S.A.**

Empresa dedicada a la producción y exportación de Prendas de Vestir, cuenta con casi todos los procesos para la producción de prendas de tejido de punto, desde la hilatura y teñido de hilo, hasta el tejido, acabado y confección de las prendas. En 1999 era una de las 3 primeras empresas Exportadoras de Prendas de Vestir del País, las ventas anuales eran US\$ 40 millones de dólares.

#### **Jefe de Proyectos**

**1996 - 1999**

Encargado de la Jefatura de Proyectos y de Organización y Métodos. Reporta directamente a la Gerencia General y cuenta un equipo conformado por un Jefe de Sistemas, 7 Analistas Programadores, 2 Técnicos Electrónicos y un Analista de Organización y Métodos. Se reorganizó el área de Sistemas, se implementó una política de trabajo en base a objetivos concretos y a proyectos específicos, se implementaron diversas soluciones en todos los campos tanto administrativos como productivos.

Funciones:

- Elaborar y proponer los planes y proyectos de desarrollo de la Organización.
- Diseñar, racionalizar y optimizar los procesos y procedimientos operativos, así como también el sistema de información gerencial.
- Proponer, supervisar y coordinar soluciones integradas, basadas en sistemas de información como respuestas a las necesidades de procesamiento de datos de las áreas.
- Propiciar la mejora y automatización de los procesos, así como realizar el análisis y desarrollo de soluciones informáticas aplicables a las labores de las diversas dependencias de la Empresa.

- Evaluar nuevas herramientas tecnológicas relacionadas con el hardware, software y comunicaciones, su aplicabilidad y estándares, a fin de incrementar la productividad y calidad en las tareas de ingeniería de software.

### **Jefe de Almacenes**

**1994 - 1996**

Encargado de la Jefatura de los 11 Almacenes de la Corporación: Almacenes de materias primas, productos en proceso y productos terminados, así como también encargado de la distribución interna entre las plantas y de los subprocesos de embalaje para la exportación. Se reorganizó funcional y operativamente toda el área, incluía la capacitación de personal, la elaboración de procedimientos de trabajo, la implantación de mecanismos de control de inventarios, de distribución, etc. Reporta a la Jefatura de Logística.

### **Asistente de la Jefatura de Logística**

**1992 - 1993**

Responsable de consolidar la información necesaria para el manejo del área. Reporta directamente a la Jefatura de Logística. El personal a cargo eran dos asistentes.

## OTROS TRABAJOS

### **SAGSO**

Empresa dedicada a dar soporte administrativo a otras que la contratan.

### **Asistente de Gerencia**

**1981 - 1992**

Responsable de integrar la información de Gestión para la Gerencia General, así como también el desarrollo de sistemas de soporte administrativos como: Inventarios, Facturación, Planillas, Contable, etc.

### **MARROU & MARTINEZ**

Sociedad Agente de Bolsa con muchos años de reconocida trayectoria, comprada por la empresa PERUVAL, empresa de gran dinamismo y que tiene inversiones diversificadas.

### **Asistente de la Gerencia General**

**1990**

Responsable del seguimiento del desarrollo de sistemas y la elaboración de los procedimientos formales de la empresa. Reporta a la Gerencia General.

### **CITIBANK**

Empresa financiera internacional.

### **Asistente de la Gerencia de Control Financiero**

**1987**

Desarrollo del Manual de Sistemas del Programa de Planillas.

## ESTUDIOS ACADEMICOS

Universidad Nacional de Ingeniería  
Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas  
Bachiller en Ingeniería Industrial

Tercio Superior

#### OTROS ESTUDIOS

- Instituto Shakespeare, Inglés Nivel Intermedio – 1993
- Instituto Euroidiomas, Inglés Nivel Intermedio – 2001
- Cámara de Comercio de Lima, “Organización y Administración de Almacenes” - 1993
- Instituto Telematic, Visual FoxPro - 1995
- Instituto SISE, Power Builder - 1996
- Universidad Politécnica de Cataluña, “Curso de especialización en Comercio Electrónico – 1999”

#### DATOS PERSONALES

Peruano, casado, un hijo, inglés intermedio, dominio de sistemas de cómputo a nivel usuario, dominio de la lógica de sistemas.

San Isidro, Junio 2003