



Resolución Jefatural

N° 118 -2020-JEFATURA/ONP

Lima, 22 DIC 2020

VISTOS:

El Memorándum N° 524-2020-ORI/ONP de la Oficina de Relaciones Institucionales que adjunta el Informe N° 117-2020-ORI.CI/ONP; el Memorándum N° 372-2020-OPG/ONP de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión que adjunta el Informe N° 104-2020-OPG.PL/ONP; y el Informe N° 572-2020-OAJ/ONP de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Ley N° 25967, modificado por la Ley N° 26323, se crea la Oficina de Normalización Previsional (ONP), reestructurada integralmente a través de la Ley N° 28532, reglamentada a través del Decreto Supremo N° 118-2006-EF, siendo definida como un Organismo Público del Sector Economía y Finanzas, que tiene a su cargo la administración del Sistema Nacional de Pensiones a que se refiere el Decreto Ley N° 19990, así como del Régimen de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, Decreto Ley N° 18846, la Ley que regula el Régimen Especial de Seguridad Social para los Trabajadores y Pensionistas Pesqueros, Ley N° 30003; y otros regímenes previsionales a cargo del Estado, que le sean encargados conforme a ley;

Que, en concordancia con lo dispuesto por la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, el Decreto Supremo N° 058-2011-PCM ha calificado a la ONP como Organismo Público Técnico Especializado;

Que, mediante Resolución Jefatural N° 059-2020-JEFATURA/ONP se aprueba el Plan Estratégico Institucional - PEI 2019 – 2023 de la ONP;

Que, mediante Resolución Jefatural N° 010-2020-JEFATURA/ONP se aprueba el Plan Operativo Institucional Anual 2020 de la ONP;

Que, mediante el Memorándum N° 524-2020-ORI/ONP que adjunta el Informe N° 117-2020-ORI.CI/ONP, la Oficina de Relaciones Institucionales sustenta la propuesta del Plan de Comunicación Estratégica 2020 de la ONP;



Que, mediante Memorándum N° 372-2020-OPG/ONP que adjunta el Informe N° 104-2020-OPG.PL/ONP, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión emite su opinión técnica favorable a la aprobación de la propuesta del Plan de Comunicación Estratégica 2020 de la ONP, precisando que se encuentra alineado al Plan Estratégico Institucional - PEI 2019-2023 de la ONP y al Plan Operativo Institucional Anual 2020 de la ONP;

Que, mediante Informe N° 572-2020-OAJ/ONP la Oficina de Asesoría Jurídica concluye que resulta legalmente viable aprobar el Plan de Comunicación Estratégica 2020 de la ONP;

Que, la aprobación del Plan de Comunicación Estratégica 2020 de la ONP constituye un acto de administración interna que no viola normas de orden público ni afecta a terceros;

Que, las actividades contenidas en el Plan de Comunicación Estratégica se deben ejecutar, en caso correspondan a servicios de publicidad institucional, dándose cumplimiento a los requisitos y condiciones establecidos en el artículo 3 de la Ley N° 28874 que regula la publicidad estatal;

En uso de las atribuciones conferidas en el artículo 5 de la Ley N° 28532, Ley que establece la reestructuración integral de la Oficina de Normalización Previsional, el artículo 9 del Reglamento de Organización y Funciones de la ONP, aprobado por Resolución Ministerial N° 174-2013-EF/10 y su modificatoria;

SE RESUELVE:

Artículo 1. APROBAR el Plan de Comunicación Estratégica 2020 de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), el mismo que, en Anexo, forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2. ENCARGAR a la Oficina de Relaciones Institucionales la difusión de la presente Resolución en el Intranet, así como en el Portal Institucional de la ONP (www.gob.pe/onp).

Regístrese, comuníquese y publíquese.

VICTORHUGO MONTOYA CHÁVEZ

Jefe

Oficina de Normalización Previsional



PLAN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

2020



INDICE

1. ANTECEDENTES.....	2
1.1. Introducción.....	2
1.2. Coyuntura Externa.....	2
1.3. Coyuntura Interna.....	4
1.4. Evaluación del Plan de Comunicación Estratégica 2019.....	5
2. PLAN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA 2020	7
2.1. Objetivos	7
3. PROGRAMAS Y CAMPAÑAS	8
3.1. Programas de Responsabilidad Social	8
3.2. Campañas y/o actividades orientadas al público externo.....	10
3.3. Soporte de comunicación en campañas y/o actividades institucionales, orientadas al público interno:	15
4. PRESUPUESTO.....	16
5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	16
Anexo N°1: Cronograma de Actividades PCE 2020	17
Anexo N°2: Herramientas propuestas para la ejecución de campañas y programas ..	19
Anexo N°3: Formato – Ideación de campañas.....	20



1. ANTECEDENTES

1.1. Introducción

De acuerdo con el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la ONP, la Oficina de Relaciones Institucionales es el órgano dependiente de la Gerencia General, encargada de formular y proponer estrategias de comunicación, gestionar las relaciones institucionales, proponer la política de responsabilidad social e implementar acciones de prevención de situaciones críticas en el entorno de la Institución.

Asimismo, la Oficina de Relaciones institucionales es propietaria del Proceso E3-Gestión de Relaciones Institucionales, donde se identifica el proceso de nivel 1: E3.1-Gestión de Comunicaciones, el cual se encarga de gestionar adecuadamente el flujo de las comunicaciones dentro y fuera de la ONP. Comprende las actividades de elaboración, aprobación, ejecución y evaluación de resultados del Plan de Comunicación Estratégica, así como la gestión de contenidos en redes sociales y administración de Plataforma Orbi y portal web institucional.

El presente plan contempla las iniciativas y esfuerzos comunicacionales que se han programado para este año a fin de aportar al cumplimiento de los objetivos estratégicos que se ha trazado la Oficina de Normalización Previsional - ONP para el periodo 2019-2023, de acuerdo con lo establecido en el Plan Estratégico Institucional vigente¹, estos son:

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

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

1.2. Coyuntura Externa

Este año, la pandemia declarada por la propagación del COVID-19, ha cambiado por completo la situación política, económica y social a nivel mundial. En el Perú, mediante Decreto Supremo N°008-2020-SA, el Ejecutivo declaró la



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

Emergencia Sanitaria, a nivel nacional, por el plazo de noventa (90) días calendario por la existencia del COVID-19. Esta situación, sumada a la declaratoria de Emergencia (oficializada mediante Decreto Supremo N°044-2020-PCM), y a las sucesivas ampliaciones de este estatus, generó que la ONP suspenda sus servicios de atención al público².

Tras la declaratoria de emergencia y siendo el rubro de pensiones considerado como actividad esencial, la ONP activó su Equipo de Continuidad Operativa para garantizar el cumplimiento del cronograma de pago de pensiones del mes de marzo y abril. En mayo y los meses posteriores ya nos encontrábamos ofreciendo nuevamente nuestros servicios adaptados a la coyuntura, bajo la premisa y principal finalidad de proteger a la población adulto mayor. Por ello, la institución transformó su forma de atención a la ciudadanía para que todos los servicios que venía ofreciendo de manera presencial a través de sus Centros de Atención, se brindaran de manera virtual o no presencial, a través de sus portales: www.gob.pe/onp y onpvirtual.pe.

Centro de Atención Virtual

Como parte de la adecuación de sus servicios, el 27 de abril de 2020 la ONP adaptó su portal web (www.onp.gob.pe) a fin de recibir solicitudes de pensionamiento y otras prestaciones de manera virtual. Se habilitó la mesa de partes virtual y posteriormente, el Centro de Atención Virtual (CAV): onpvirtual.pe.

Inicialmente, se crearon los formularios de atención de solicitudes: “*Quiero mi pensión*”, “*Otras solicitudes*”, “*Quiero mi clave virtual*”, “*Mesa de partes virtual*”, los cuales fueron puestos a disposición del público objetivo en la página principal de la web ONP. A continuación, se elaboró el *landing*: onpvirtual.pe, con la finalidad de acercar esos y otros servicios de forma virtual, con una plataforma más amigable a las/los usuarios, pensando especialmente en la facilidad de la navegación y lectura que necesitarían encontrar nuestras/os pensionistas, quienes por la emergencia sanitaria requerían de acceder a



² DS N°020-2020-SA, que prorroga la Emergencia Sanitaria declarada por DS N°008-2020-SA; DS N°080-2020-PCM, aprueba la “Reanudación de Actividades; RM N°239-2020-MINSA) Protocolos Sanitarios Sectoriales; DS N°103-2020-PCM, modifica Art. 3 DS N°080-2020-PCM, que aprueba reanudación de actividades económicas en forma gradual y progresiva sobre las medidas preventivas en los lugares de trabajo y promover medidas como teletrabajo, el escalonamiento de turnos y cualesquiera otras que reduzcan los contactos personales; DS N°117-2020-PCM, que aprueba la Fase 3 de la Reanudación de Actividades Económicas; DS N°157-2020-PCM, DS N°031-2020-SA, que amplía el estado de emergencia, entre otros en el ese sentido.



nuestros servicios sin poner en riesgo su salud, por lo que, los objetivos de comunicación se enfocaron en posicionar la atención no presencial de recepción de solicitudes previsionales a través del CAV y minimizar la afluencia de público en nuestros Centros de Atención.

La implementación de este ambicioso proyecto requiere de un soporte comunicacional que no sólo difunda la oferta de este nuevo servicio, sino que, además, lo acompañe durante el 2020 en la ejecución de las demás iniciativas planificadas por la institución para el presente año.

Del otorgamiento a la ACTIVACIÓN DE PRESTACIONES

El nuevo modelo de negocio transita del concepto de “otorgamiento” al de “activación de prestaciones”. Esto exige que la ONP esté un paso adelante en las necesidades de sus aseguradas/os. El ciclo: afiliación, recaudación y acreditación debe culminar con la emisión de la pensión en la oportunidad que la o el asegurado/o lo requiera. Por esta razón, se ha elaborado un Plan de Promoción de Acreditación Anticipada para que, entre otros, determina acciones de difusión sobre el servicio de Acreditación Anticipada de Aportes, entre las/los afiliadas/os obligatorios al Sistema Nacional de Pensiones (SNP). Esta campaña informativa está principalmente orientada a afiliadas/os mayores de 65 años, con 20 años o más de aportes.

1.3. Coyuntura Interna

La declaratoria de la emergencia sanitaria, también ha generado un cambio en la manera en que las/los servidores de la ONP venían realizando sus labores. Se optó por el trabajo remoto, en el caso de las/los colaboradores que, por razones médicas, debían mantenerse en sus hogares y por el trabajo presencial para los demás servidores. Cabe indicar que mediante el Decreto Supremo N°044-2020-PCM, las actividades que realiza la ONP son consideradas como esenciales, por lo que no puede parar en su quehacer. Esta situación, sin duda, nos obliga a reformular la manera en que nos comunicamos al interior de la organización, habiendo pasado de las acostumbradas reuniones presenciales a las reuniones virtuales, usando herramientas como el *Microsoft Teams* o el *Skype* empresarial, entre otras.

Adicionalmente, otro de los grandes retos que asume la Oficina de Relaciones Institucionales, durante el presente año es liderar el proyecto del



Fortalecimiento de canal digital, el cual fue establecido en el Plan de Gobierno Digital de la ONP correspondiente al periodo 2019-2021, aprobado por Resolución Jefatural N°064-2019-JEFATURA/ONP, cuyo alcance fue posteriormente reajustado por recomendación del Comité de Gobierno Digital, mediante el Informe N°009-2020-ST.CGD/ONP, remitido con el Memorándum N°013-2020-GG/ONP, donde se señala que el Proyecto de Gobierno Digital 09 (PGD09) Fortalecimiento de Canal Digital, debe abarcar solo la migración hacia la Plataforma Digital Única para Orientación al Ciudadano Gob.pe, según la normatividad vigente. La ejecución de este objetivo redundará en mejoras para las/los aseguradas/os y ciudadanía en general.

1.4. Evaluación del Plan de Comunicación Estratégica 2019

El Plan de Comunicación Estratégica 2019 tuvo como principal objetivo acercar los servicios que brinda la ONP a las/los asegurados del SNP. En ese sentido, se programaron 40 actividades entre las campañas y/o programas. Estas actividades se desglosan en 19 campañas externas, 18 campañas internas, 03 programas de Responsabilidad Social previstos en el Plan, y 06 campañas no programadas, que alcanzaron un total de 136 metas cumplidas.

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

I. **Gobernanza del proceso de Atención Previsional**

En el mes de enero 2019, la ONP asumió la gobernanza del proceso de atención al público que, anteriormente se encontraba gestionado por un proveedor externo. En línea con ello, se idearon estrategias y acciones de comunicación para los públicos interno y externo. En el frente externo, se intervino en el despliegue del Plan de trabajo del nuevo modelo de negocio de atención al cliente, en la elaboración de material audiovisual para el Sistema de Administración de Atenciones (SADA) de los Centros de Atención, en la actualización de la folletería, la elaboración y revisión de material dirigido a los analistas *front*, diseño de mobiliario, entre otros, relacionados a la ejecución del plan desplegado de enero a octubre de 2019 (Informes: N°009-2019-DPE/ONP y N°132-2019-DPE/ONP).



II. Reajuste de Pensiones

Mediante el Decreto Supremo N°139-2019-EF, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 2 de mayo de 2019, el Poder Ejecutivo dispuso un reajuste en el monto de las pensiones que reciben los jubilados del Decreto Ley N°19990. Esta disposición normativa, generó el despliegue de una campaña de comunicación para informar a las/los pensionistas del SNP a cuánto ascendía el reajuste en cada uno de sus casos, por lo que la comunicación estuvo dirigida a más de medio millón de pensionistas del Decreto Ley N°19990, principalmente, para los más de 300 mil asegurados que venían percibiendo el monto mínimo y máximo de pensión que ofrece el SNP.

III. Reducción de procesos judiciales

Mediante Ley N°30927, la ONP quedó facultada a conciliar, desistirse, transigir o allanarse, en los procesos judiciales en materia previsional del régimen pensionario establecido por el Decreto Ley N°19990. Ante ello, la ONP inició una campaña informativa para dar a conocer los criterios aprobados para reducir los juicios que enfrenta la institución, los mismos que al mes de noviembre de 2019 se aplicaron en beneficio de 16,806 personas.

Performance de Redes Sociales ONP 2019

Facebook: Sigue siendo la comunidad más grande de la entidad en las redes sociales, sumó un total de 6 069 fans de enero a diciembre 2019, teniendo en cuenta que el segundo semestre del año tuvimos los picos más altos en la métrica, gracias a la campaña “Reajuste de pensiones”, “No a los tramitadores” y “Diferencias entre ONPE y ONP”, lo que sumó un total de 171 989 fans al 31 de diciembre de 2019.

Otras cuentas como **Twitter y YouTube:** registraron también el incremento de seguidores de enero a diciembre, alcanzando un total de 1,342 en el caso de Twitter y 4,170 suscriptores para YouTube. Cabe señalar que, el pico más alto de reproducciones en este último canal fue durante la campaña “Diferencias ONPE y ONP”, el primer video contó con 606,680 visualizaciones y, el segundo, con 1,161,183.



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

I. Sensibilización SERVIR

Durante el 2019 se continuaron las acciones de sensibilización con motivo de los concursos públicos para el tránsito de la ONP al Régimen de Servicio Civil.

II. Gestión de la Identidad

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

III. Eventos “Juntos”

Se brindó soporte para la organización y ejecución de las jornadas JUNTOS en Lima y otras seis ciudades a nivel nacional. Dicho evento tuvo la finalidad de congregar a las y los integrantes de todos los centros de atención, fortaleciendo sus habilidades en cuanto a la atención al cliente y el trabajo en equipo.

2. PLAN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA 2020

El Plan de Comunicación Estratégica 2020, consolida los esfuerzos comunicacionales en los frentes externo e interno realizados por la Oficina de Relaciones Institucionales, en el marco de sus competencias, coordinando las comunicaciones institucionales, asegurando la consistencia de estas en el ámbito interno y externo.

2.1. Objetivos

El Plan de Comunicación Estratégica 2020 tiene dos principales objetivos, uno dirigido al público externo y otro al público interno:

- Asegurar que, la estrategia de comunicación contribuya a la activación de prestaciones a través de la difusión de nuestros nuevos servicios y canales de atención.



- Contribuir en el fortalecimiento de la gestión institucional desde el ámbito de las comunicaciones.

Objetivos Específicos

- Posicionar a la ONP como una institución eficiente y responsable con sus públicos objetivos (afiliadas/os y pensionistas).
- Promover el uso de los servicios no presenciales ofrecidos por la ONP.
- Fomentar el interés de las/los ciudadanas/os que se inician en la PEA, en temas de índole previsional.
- Brindar soporte de comunicaciones a todas las áreas de la institución.

El presente plan contempla 28 campañas y/o actividades de comunicación, 19 están dirigidas al frente externo y 09 al frente interno. Además de estas campañas se considera la ejecución de 3 programas de proyección social.

En el Anexo N°1 figura el “Cronograma de actividades” de las campañas que se ejecutarán el año 2020; en el Anexo N°2, las “Herramientas propuestas para la ejecución de campañas y programas”, en el Anexo N°3, se consigna el “Formato de Ideación de Campañas” (*Brief*), formato que permitirá idear la campaña y contar con información relevante para su ejecución, la cual se elabora con un mes de anticipación a la fecha prevista en el cronograma.

3. PROGRAMAS Y CAMPAÑAS

La Oficina de Relaciones Institucionales tiene a su cargo la gestión de los Programas de Responsabilidad Social, los cuales están orientados principalmente a brindar servicios que promueven el bienestar de las/los adultos mayores. A continuación, se detallan:

3.1. Programas de Responsabilidad Social

A. Programa Casa del Pensionista

A.1 Objetivo general. Brindar servicios y actividades de proyección social que promuevan un envejecimiento activo, saludable y digno de las/los pensionistas de la Oficina de Normalización Previsional a nivel nacional.

A.2. Objetivos específicos.



OE1: Fomentar el envejecimiento activo y los hábitos saludables de las/los pensionistas.

OE2: Contribuir al Plan de Alfabetización Digital de la Población Adulta Mayor (PAM).

OE3: Brindar soporte emocional y social a las/los pensionistas.

A.3. Público objetivo

Pensionistas de la Oficina de Normalización Previsional.

A.4 Alcance

A nivel nacional.

B. Programa Pensionista Centenario

B.1. Objetivo general. Reconocer y valorar la trayectoria de vida de las/los pensionistas centenarios de la Oficina de Normalización Previsional a nivel nacional.

B.2. Objetivos específicos.

OE1: Fortalecer la confianza y el servicio eficiente de la Oficina de Normalización Previsional con las/los pensionistas y sus familiares.

OE2: Realizar la eficiente y oportuna entrega de caja y/o canasta al domicilio del pensionista centenario en el mes de su cumpleaños a nivel nacional.

B.3. Público objetivo

Pensionistas de 100 años a más de la Oficina de Normalización Previsional.

B.4 Alcance

A nivel nacional.

C. Programa de Voluntariado Institucional

C.1. Objetivo general. Fortalecer la vocación de servicio de las/os servidores de la Oficina de Normalización Previsional.

C.2. Objetivos específicos:



OE1: Promover actividades solidarias con participación y/o iniciativa de servidoras/es de ONP.

OE2: Fomentar el cuidado del ambiente con participación y/o iniciativa de servidoras/es de ONP.

C.3. Público objetivo

Servidores de la Oficina de Normalización Previsional a nivel nacional.

C.4 Alcance

A nivel nacional.

3.2. Campañas y/o actividades orientadas al público externo

En el 2020, la ONP mantiene firme el objetivo acercar sus servicios de manera oportuna a sus aseguradas/os, pese a la emergencia sanitaria por el COVID-19 y la manera en que ésta nos obligará a relacionarnos en el futuro, por esta razón, se ha planificado la producción y realización de las siguientes 19 campañas y/o actividades de comunicación, (PO: público objetivo):

1) **#ONPComprometidosContigo - Creación y promoción del Centro Atención Virtual (onpvirtual.pe)**

La reinención del servicio de Atención al Público requirió posicionar en las y los aseguradas/os, la nueva forma de realizar sus gestiones ante la ONP, que ahora atiende de manera virtual. Para ello, se ha diseñado y se viene implementando una campaña que responde a esta finalidad.

Finalidad: Promover el uso del Centro de Atención Virtual de la ONP.

PO: Aseguradas/os del SNP y ciudadanía en general.

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

Para proteger a las y los pensionistas frente a la propagación del Covid-19, se promocionará el servicio de pago a domicilio para que reciban sus pagos en la seguridad de su hogar. Para facilitar la inscripción, ya no será un requisito presentar certificado médico al momento de afiliarse a este servicio.

Finalidad: Facilitar el uso del servicio de pago a domicilio entre los pensionistas del SNP.



PO: Pensionistas del SNP

3) ONP Te escucha

Informar a las/los aseguradas/os del Sistema Nacional de Pensiones, que pueden realizar sus consultas, recibir asesoría especializada y acceder a nuestros servicios gratuitamente, a través de la Nueva Central Única de Servicios "ONP Te escucha", llamando al 01 634-2222.

Finalidad: Difundir el nuevo número de la central telefónica de la ONP.

PO: Afiliadas/os, pensionistas del SNP y público en general.

4) Pago de Pensiones

Informar a las y los pensionistas del Decreto Ley N°19990, el adelanto de cronograma de pago de pensiones los meses de marzo, abril y mayo, a fin de brindarles liquidez durante de la inmovilización social obligatoria, declarada como parte de las acciones emprendidas por el Gobierno para evitar la propagación del Coronavirus, Covid-19. Asimismo, comunicar cualquier variación que pudiera realizarse en las fechas de pago.

Finalidad: Comunicar las fechas de pago de las pensiones a cargo de la ONP.

PO: Pensionistas del SNP

5) Clave Virtual

Dar a conocer los beneficios de obtener la clave virtual para acceder a diversos servicios digitales, entre ellos el estado de cuenta de los aportes.

Finalidad: Masificar el uso de la clave virtual entre las/los aseguradas/os del SNP.

PO: Aseguradas/os de la ONP y ciudadanía en general.

6) Campaña Promoción del SCTR

Generar la relación marca-asegurada/o con base en generar confianza.

Finalidad: Posicionar la marca SCTR Pensión de la ONP a nivel nacional.

PO: Empleadoras/es.



7) Convenio IRTP

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

Finalidad: Promover la cultura previsional

PO: Aseguradas/os de la ONP y ciudadanía en general.

8) Alertas de Pago (Fiestas Patrias/Navidad)

Informar a las y los aseguradas/os, el pago de la pensión adicional los meses de julio y diciembre y recomendaciones anti-estafa.

Finalidad: Informar sobre el pago de pensiones, gratificación y brindar recomendaciones anti-estafa.

PO: Pensionistas del SNP.

9) Plan de Acreditación Anticipada de Aportes

Con el fin de que la activación de prestaciones se realice en forma oportuna, es necesario informar a las y los aseguradas/os que ya estén próximos a jubilarse que realicen previamente la acreditación anticipada.

Finalidad: Promover la acreditación anticipada de los aportes de las/los afiliados próximos a jubilarse.

PO: Afiliadas/os de la ONP.

10) Trabajadores del Hogar

Difundir la normativa sobre los derechos laborales de las/los trabajadoras/res del hogar.

Finalidad: Promover la cultura previsional entre las/los trabajadoras/es del hogar y la importancia de construir su pensión para el futuro.

PO: Ciudadanía en general.

11) Fortalecimiento del canal digital.

Promocionar la nueva plataforma que albergará todos los servicios que ofrece la ONP a sus aseguradas/os y ciudadanía en general.



Finalidad: Dar a conocer nuestros servicios en nuestra nueva web dentro de la plataforma del Estado.

PO: Aseguradas/os de la ONP y ciudadanía en general.

12) Charlas virtuales ONP.

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

Finalidad: Promoción de la cultura previsional.

PO: Asociaciones, sindicatos, entidades públicas y privadas.

13) Nueva identidad ONP

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

Finalidad: Dar a conocer nuestra nueva identidad visual.

PO: Aseguradas/os de la ONP y ciudadanía en general.

14) Casa del Pensionista – “Cambiando Años por sueños”

Campaña de lanzamiento y promoción del Fan page La Casa del Pensionista para posicionar este nuevo servicio virtual como espacio dedicado a los adultos mayores, ofreciendo los servicios del Programa La Casa del Pensionista a sus asociados y al público en general.

Finalidad: Dar a conocer y promover la fan page de la Casa del Pensionista para atraer a un mayor número de seguidores de los servicios virtuales que ofrece.

PO: Pensionistas del SNP.

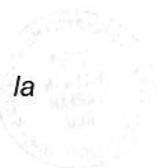
15) Pago Fácil

Nuevo servicio de pago de los aportes facultativos a través de la plataforma virtual de la SUNAT.

Finalidad: Dar a conocer las facilidades que tendrán las/los afiliadas/os facultativos para realizar sus pagos a través de la plataforma de pagos de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT).

PO: Afiliadas/os del SNP.

16) Comunicaciones amigables



Comprende el acopio de la documentación que es enviada a las/los afiliadas/os y pensionistas, la elaboración de la Matriz única de documentos externos (MUDE), con las comunicaciones de los Órganos de línea y el Tribunal Administrativo Previsional (TAP), para la revisión y redefinición del lenguaje y tono de las comunicaciones, en el marco de la mejora continua de los servicios que impulsa la entidad.

Esta actividad ha identificado 1399 documentos a noviembre de 2020, actualmente, se ha propuesto un piloto con los prototipos aplicables a los Estados de cuenta de aportes declarados al SNP, las resoluciones de otorgamiento y denegatoria de las pensiones de Jubilación, Invalidez, Viudez y Orfandad.

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

PO: Público externo.

17) Reporte de sostenibilidad

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

Finalidad: Gestionar el cambio hacia un modelo sostenible

PO: Público externo.

18) Reglamento Unificado del Sistema Nacional de Pensiones (SNP)

Ordenamiento y actualización de la normativa que regula el SNP para facilitar su comprensión tanto a ciudadanos como operadores legales, este reglamento recoge las modificaciones explícitas e implícitas dictadas por normas legales y el Tribunal Constitucional.

Finalidad: Informar las mejoras que trae el Reglamento Unificado del Sistema Nacional de Pensiones (SNP), posicionar a la ONP como una entidad cercana a sus aseguradas/os.

PO: Público externo.



19) Reducción de juicios ante la ONP

Informar a la ciudadanía que la ONP continúa ejecutando el Plan de Descarga Judicial: conciliando, desistiendo o allanándose en los casos en materia previsional ante el Poder Judicial o el Tribunal Constitucional, donde apliquen los criterios de la Ley N°30927 u otros emitidos posteriormente en favor de las/los asegurados.

Finalidad: Informar a la ciudadanía los alcances y beneficios del Plan de descarga Judicial en favor de las/los aseguradas/os.

PO: Aseguradas/os.

3.3. Soporte de comunicación en campañas y/o actividades institucionales, orientadas al público interno:

Se tiene por objetivo fortalecer la identidad institucional en las/los servidores y brindar el soporte de comunicaciones a las diversas áreas que han planificado actividades en beneficio de la institución. A continuación, se detallan:

1) Conectados ONP

Dar soporte en el nuevo canal de comunicación interna creado tras la declaratoria de emergencia sanitaria por el Covid-19. Se trata de una página de Facebook donde se emiten mensajes y se programan actividades para las y los servidores de la organización.

2) Te quiero seguro

Informar a las/los servidores las medidas de seguridad adoptadas por la institución para el regreso seguro a sus centros de labores, durante la emergencia sanitaria declarada por la propagación del Covid-19.

3) Plan de Igualdad de Género

Promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, mitigando la discriminación por razón de sexo.

4) Plan de Ecoeficiencia

Incentivar en las y los servidores el uso responsable de los recursos ambientales, impactando positivamente en la gestión institucional y en el medio ambiente.



5) Gestión de la identidad

Promover actividades que fortalezcan la identidad institucional en las y los servidores.

6) Hackathon

Promover el talento de las/los servidores de la ONP para la mejora de los procesos internos de la institución.

7) Sensibilización de la Implementación del Sistema de Control Interno

Informar a las/los servidores sobre el nuevo enfoque del Control Interno, así como su importancia y mecanismos de trabajo.

8) Transformando Historias

Crear conciencia y sensibilizar a las/los servidores de la institución sobre el impacto que tiene nuestra labor para transformar vidas. Nos invita a una reflexión a través de historias reales de nuevos pensionistas que han logrado su jubilación.

9) Modelo de Gestión Documental

Dar a conocer el nuevo modelo de Gestión Documental y su aplicación a través de la Plataforma Digital de Gestión Documental – Cero Papel a todos los niveles de la entidad.



4. PRESUPUESTO

La implementación del Plan de Comunicación Estratégica 2020 y las actividades que comprenden, se encuentran enmarcadas dentro del presupuesto de la institución.

5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Es preciso indicar que el cronograma de actividades es referencial debido a que las fechas de ejecución de las campañas y/o actividades pueden variar debido a la coyuntura tanto dentro como fuera de la organización. Ver Anexo N°1.



ANEXO N°1: Cronograma de Actividades PCE 2020

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PCE 2020																	
N°	Campaña	Responsable	Frete	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Número de metas	Unidades de medida (mensual)
1	#ONP Comprometidos Contigo - Creación y promoción del Centro Atención Virtual (onpvirtual.pe)	DPE/DPR/ORI.CI	Externo													9	Acciones ejecutadas
2	Promoción del Servicio de Pago a Domicilio	DPE.PP/ORI.CI	Externo													2	Acciones ejecutadas
3	ONP Te Escucha	DPR/OTI/ORI	Externo													1	Acciones ejecutadas
4	Pago de pensiones	DPE/ORI.CI	Externo													8	Acciones ejecutadas
5	Clave virtual	DPE/DPR/ORI.CI	Externo													2	Acciones ejecutadas
6	Campaña Promoción del SCTR	ORI.CI / DPR.SCTR	Externo													7	Acciones ejecutadas
7	Convenio IRTP	ORI/DPE	Externo													3	Acciones ejecutadas
8	Alertas de Pago (Fiestas patrias/Navidad)	DPE.PP/ORI.CI	Externo													2	Acciones ejecutadas
9	Plan de Acreditación Anticipada de Aportes	DPR/GG.LI/ORI.CI	Externo													4	Acciones ejecutadas
10	Trabajadores del hogar	DPE.AA/ORI.CI	Externo													2	Acciones ejecutadas
11	Fortalecimiento del canal Digital	ORI.CI	Externo													10	Acciones ejecutadas
12	Charlas virtuales ONP	DPE.AA/ORI.CI	Externo													3	Acciones ejecutadas
13	Nueva Identidad ONP	ORI	Externo													1	Acciones ejecutadas
14	Casa del Pensionista - Servicios virtuales	ORI	Externo													9	Acciones ejecutadas
15	Pago fácil	ORI/DPR.GA	Externo													2	Acciones ejecutadas
16	Comunicaciones amigables	ORI.CI	Externo													3	Acciones ejecutadas



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PCE 2020																	
N°	Campaña	Responsable	Frente	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Número de metas	Unidades de medida (mensual)
17	Reporte de sostenibilidad	ORI.RS	Externo													1	Acciones ejecutadas
18	Reglamento unificado del SNP	ORI.CI	Externo													2	Acciones ejecutadas
19	Reducción de juicios ante la ONP	ORI/OAJ	Externo													1	Acciones ejecutadas
20	Conectados ONP	ORI.CI	Interno													9	Acciones ejecutadas
21	Te quiero seguro	JF/ORI	Interno													3	Acciones ejecutadas
22	Plan de Igualdad de Género	GTIG/ORI.RS/ORI.CI	Interno													4	Acciones ejecutadas
23	Plan de Ecoeficiencia	ORI.RS	Interno													10	Acciones ejecutadas
24	Gestión de la identidad	ORI	Interno													2	Acciones ejecutadas
25	Hackathon	ORI.CI	Interno													2	Acciones ejecutadas
26	Sensibilización de la Implementación del Sistema de Control Interno	GG.SCJ/ORI.CI	Interno													3	Acciones ejecutadas
27	Transformando Historias	ORI.CI	Interno													3	Acciones ejecutadas
28	Modelo de Gestión Documental	GG.GD/ORI.CI	Interno													4	Acciones ejecutadas
N°	Programas	Responsable	Frente	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Número de metas	Unidades de medida (mensual)
1	Programa Casa del Pensionista	ORI.RS	Externo													12	Número de talleres
2	Programa Pensionista Centenario	ORI.RS	Externo													10	Acciones ejecutadas
3	Programa de Voluntariado Institucional	ORI.RS	Interno													4	Acciones ejecutadas



ANEXO N°2:
Herramientas propuestas para la ejecución de campañas y programas

FRENTE EXTERNO		NOTA DE PRENSA	DIGITAL
N°	CAMPAÑAS	(TV, Radio y Prensa)	
1	#ONPComprometidosContigo - Creación y promoción del Centro Atención Virtual (onpvirtual.pe)	X	X
2	Promoción del Servicio de Pago a Domicilio	X	X
3	ONP Te Escucha	X	X
4	Pago de pensiones	X	X
5	Clave virtual	X	X
6	Campaña Promoción del SCTR		X
7	Convenio IRTP	X	X
8	Alertas de Pago (Fiestas patrias/Navidad)		X
9	Plan de Acreditación Anticipada de Aportes		X
10	Trabajadores del hogar		X
11	Fortalecimiento del canal Digital		X
12	Charlas virtuales ONP		X
13	Nueva Identidad - ONP		X
14	Casa del Pensionista Servicios Virtuales		X
15	Pago Fácil		X
16	Comunicaciones amigables		X
17	Reporte de sostenibilidad		X
18	Reglamento unificado del SNP	X	X
19	Reducción de juicios ante la ONP	X	
PROGRAMAS			
1	Programa Casa del Pensionista		X
2	Programa Pensionista Centenario		X

FRENTE INTERNO		(TV, Radio y Prensa)	DIGITAL
N°	CAMPAÑA		
1	Conectados ONP		X
2	Te quiero seguro		X
3	Plan de Igualdad de Género		X
4	Plan de Ecoeficiencia		X
5	Gestión de la identidad		X
6	Hackathon		X
7	Sensibilización de la Implementación del Sistema de Control Interno		X
8	Transformando Historias		X
9	Modelo de Gestión Documental		X
PROGRAMAS			
1	Programa de Voluntariado Institucional		X



**ANEXO N°3:
Formato – Ideación de campañas**

Para la ideación de campañas, la Oficina de Relaciones Institucionales hará uso del documento denominado "Brief", el cual contiene la información mínima que se requiere para llevar a cabo un proyecto de comunicación.

Brief	
INFORMACIÓN GENERAL	
Fecha	
Nombre de campaña	
Área solicitante	
Frente	
Presupuesto	
INFORMACIÓN ESPECÍFICA	
Antecedentes	
Situación Actual	
Objetivos	
PÚBLICOS	
Públicos meta	
Género	
Edades	
Ubicación Geográfica	
Intereses del público (<i>insights</i>)	
CAMPAÑA	
Mensajes clave	
Medios de interés	
Tiempo estimado	

