



Resolución Jefatural

Nº 080-2022-ONP/JF

APRUEBA DIRECTIVA SOBRE EL ASEGURAMIENTO EN EL SISTEMA NACIONAL DE PENSIONES

Lima, 08 de abril de 2022

VISTOS:

El Informe N° 0544-2021-ONP/DPR del 5 de noviembre de 2021, el Informe N° 0583-2021-ONP/DPR del 19 de noviembre de 2021, y el Memorando N° 0217-2022-ONP/DPR de la Dirección de Producción; el Informe N° 059-2021-ONP/JF.DA del 29 de noviembre de 2021 de la Unidad Funcional de la Defensoría de/la del Asegurada/o; el Informe N° 408-2021-ONP/OPG del 25 de noviembre, el Informe N° 420-2021-ONP/OPG del 2 de diciembre de 2021, y el Memorando N° 061-2022-ONP/OPG del 20 de enero de 2022, de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión; el Informe N° 854-2021-ONP/OAJ del 22 de diciembre de 2021 y el Memorando N° 058-2022-ONP/OAJ del 21 de enero de 2022 de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Jefatural N° 018-2021-JEFATURA/ONP se aprueba la Directiva N° 001-2021-JF/ONP denominada "Directiva sobre regulación de los dispositivos normativos en la Oficina de Normalización Previsional" con el objetivo de establecer lineamientos que regulen la elaboración y aprobación de dispositivos normativos que emita la Oficina de Normalización Previsional;

Que, mediante Decreto Supremo N° 354-2020-EF se aprueba el Reglamento Unificado de las Normas Legales que Regulan el Sistema Nacional de Pensiones, que tiene por objeto reglamentar las normas legales que regulan el Sistema Nacional de Pensiones (SNP) y unifica sus normas reglamentarias, integrando en forma coherente y clara el desarrollo de las disposiciones legales vinculadas con el SNP;

Que, conforme al marco normativo precitado, mediante Resolución Jefatural N° 024-2021-ONP/JF se aprueba la Directiva N° 001-2021-ONP/JF, Directiva sobre el Aseguramiento en el Sistema Nacional de Pensiones, con el objeto de regular el registro y la atención continua de las/os aseguradas/os durante su ciclo de aseguramiento en el Sistema Nacional de Pensiones, publicada en el diario oficial El Peruano el 9 de abril de 2021;

Que, con posterioridad a la emisión del Reglamento Unificado antes referido, se emite la Ley N° 31301, Ley que establece medidas de acceso a una pensión proporcional a los asegurados del Sistema Nacional de Pensiones, cuyo objeto es establecer medidas que garanticen el acceso a una pensión a favor de los asegurados del SNP, que no logren acceder a una pensión regulada por el Decreto Ley N° 19990; siendo que mediante Decreto Supremo N° 282-2021-EF se aprueba la adecuación del Reglamento Unificado de las Normas Legales que Regulan el Sistema Nacional de Pensiones, en el marco de la Ley N° 31301, y otras disposiciones, a fin de modificar e incorporar la reglamentación necesaria para implementar lo dispuesto en la Ley N° 31301, y otras disposiciones vinculadas al Sistema Nacional de Pensiones;

Que, mediante Informe N° 0544-2021-ONP/DPR del 5 de noviembre de 2021, Informe N° 0583-2021-ONP/DPR del 19 de noviembre de 2021, y Memorando N° 0217-2022-ONP/DPR del 19 de enero de 2022, de la Dirección de Producción; así como mediante Informe N° 059-2021-ONP/JF.DA del 29 de noviembre de 2021 de la Unidad Funcional de la Defensoría de/la del Asegurada/o, se sustenta la propuesta de modificación de la Directiva sobre el Aseguramiento en el Sistema Nacional de Pensiones, con la finalidad de incorporar las reglas relacionadas a la normativa detallada en el considerando precedente, así como definir el alcance de la queja que regula el Reglamento Unificado precitado;

Que, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión, mediante Informe N° 408-2021-ONP/OPG, del 25 de noviembre, Informe N° 420-2021-ONP/OPG, del 2 de diciembre de 2021, y Memorando N° 061-2022-ONP/OPG, del 20 de enero de 2022, y la Oficina de Asesoría Jurídica, mediante Informe N° 854-2021-ONP/OAJ, del 22 de diciembre de 2021 y Memorando N° 058-2022-ONP/OAJ, del 21 de enero de 2022, opinan que resulta técnica y legalmente viable, respectivamente, la aprobación del proyecto de Directiva sobre el Aseguramiento en el Sistema Nacional de Pensiones; derogando, en consecuencia, la Directiva N° 001-2021-ONP/JF, Directiva sobre el Aseguramiento en el Sistema Nacional de Pensiones, aprobada con Resolución Jefatural N° 024-2021-ONP/JF, toda vez que la regulación de su materia se recoge en el proyecto de Directiva detallada precedentemente;

Que, de conformidad con los informes técnico y legal indicados en los considerandos precedentes, corresponde aprobar la Directiva sobre el Aseguramiento en el Sistema Nacional de Pensiones, así como derogar la Resolución Jefatural N° 024-2021-JEFATURA/ONP;

Que, la Directiva sobre el Aseguramiento en el Sistema Nacional de Pensiones constituye una regulación de carácter general que contiene información relevante y de interés para los usuarios de los servicios que presta la ONP, en consecuencia, corresponde disponer su publicación en diario oficial El Peruano, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 10 del Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de Proyectos Normativos y difusión de Normas Legales de Carácter General, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2009-JUS;



Resolución Jefatural

Con los vistos del Coordinador de la Unidad Funcional de la Defensoría de/la del Asegurada/o, la Directora General de Producción; el Director General de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión; el Director General de la Oficina de Asesoría Jurídica; y el Gerente General, y;

En uso de las atribuciones conferidas en el artículo 5 de la Ley N° 28532, Ley que establece la reestructuración integral de la Oficina de Normalización Previsional (ONP); en el artículo 9 del Reglamento de Organización y Funciones de la ONP, aprobado por Resolución Ministerial N° 174-2013-EF/10, en la Primera Disposición Complementaria Final del Reglamento Unificado de las Normas Legales que Regulan el Sistema Nacional de Pensiones, aprobado por Decreto Supremo N° 354-2020-EF, en el inciso 1 de la Primera Disposición Complementaria Final de la Ley N° 31301, Ley que establece medidas de acceso a una pensión proporcional a los asegurados del Sistema Nacional de Pensiones, y en lo dispuesto en la Directiva N° 001-2021-JF/ONP, Directiva sobre regulación de los dispositivos normativos de la Oficina de Normalización Previsional, aprobada por Resolución Jefatural N° 018-2021-JEFATURA/ONP;

SE RESUELVE:

Artículo 1. Aprobación de Directiva sobre el Aseguramiento en el Sistema Nacional de Pensiones

Apruébase la Directiva N° 002-2022-ONP/JF, Directiva sobre el Aseguramiento en el Sistema Nacional de Pensiones, la que, en Anexo, forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2. Difusión

Dispónese que la presente Resolución y su Anexo sean puestos de conocimiento de las/los servidoras/es de la entidad.

Artículo 3. Publicación

Publícase la presente Resolución en el diario oficial El Peruano, así como la presente Resolución y su Anexo en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (www.gob.pe/onp) y en el Portal de Transparencia Estándar del Estado (www.transparencia.gob.pe) el mismo día de su publicación en el diario oficial.

Artículo 4. Derogatoria

Derógase la Resolución Jefatural N° 024-2021- ONP/JF.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



Firmado digitalmente por:
REMY LLACSA Gaston Roger
FAU 20254185035 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 11/04/2022 11:17:58-0500



Firmado digitalmente por:
BORJA ROJAS Walter Efrain
FAU 20254185035 hard
Motivo: JEFE
Fecha: 12/04/2022 17:54:59-0500



Firmado digitalmente por:
CALDERON VALER Luis Edgar
FAU 20254185035 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 11/04/2022 16:10:01-0500



Firmado digitalmente por:
CARRION VELASQUEZ Helda
Elizabeth FAU 20254185035 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 11/04/2022 09:45:23-0500



Firmado digitalmente por:
DIAZ CALLIRGOS Jose Luis
FAU 20254185035 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 11/04/2022 10:57:30-0500



Firmado digitalmente por:
FARFAN RUIZ Hillman FAU
20254185035 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 11/04/2022 10:33:40-0500



DIRECTIVA N° 002-2022-ONP/JF

DIRECTIVA SOBRE EL ASEGURAMIENTO EN EL SISTEMA NACIONAL DE PENSIONES

I. PARTE GENERAL

1. OBJETO

La Directiva tiene como objeto establecer los lineamientos para regular el registro y la atención continua de los/las asegurados/as durante su ciclo de aseguramiento en el Sistema Nacional de Pensiones.

2. ABREVIATURAS

AFP	:	Administradoras de Fondos de Pensiones
DNI	:	Documento Nacional de Identidad
LDI	:	Libre Desafiliación Informada
Midis	:	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
Migraciones	:	Superintendencia Nacional de Migraciones
MTPE	:	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
Reniec	:	Registro Nacional de Identificación y Estado Civil
RREE	:	Ministerio de Relaciones Exteriores
RU-SNP	:	Reglamento Unificado de las Normas Legales que Regulan el Sistema Nacional de Pensiones
SBS	:	Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones
SNP	:	Sistema Nacional de Pensiones
SPP	:	Sistema Privado de Pensiones
Sunat	:	Superintendencia Nacional de Administración Tributaria
Sunafil	:	Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral
TUO	:	Texto Único Ordenado

3. GLOSARIO

- 3.1. **Agregador/a:** Son las personas jurídicas de derecho privado que, mediante diferentes mecanismos regulados por la ONP, permiten realizar aportes previsionales de naturaleza facultativa, para lo cual pueden incorporarse a este tipo de mecanismos vía convenio o registro conforme a los lineamientos que para tal efecto la ONP apruebe.
- 3.2. **Asegurados/as del SNP:** Son aquellas personas que participan del SNP. Las categorías de asegurados/as son:





- a. **Afiliados/as:** Son aquellos/as asegurados/as que, durante su tiempo de vida activa, bajo relación de dependencia o en forma independiente realizan aportes, para que posteriormente puedan ser objeto de las prestaciones previsionales.
 - b. **Pensionistas:** Son aquellos/as asegurados/as que, por derecho propio, reciben las prestaciones previsionales que brinda el SNP.
 - c. **Beneficiarios/as:** Son aquellos/as asegurados/as que reciben las prestaciones previsionales que brinda el SNP por derecho derivado.
 - d. **Trasladados/as:** Son aquellos/as asegurados/as que en su momento fueron afiliados/as al SNP y que posteriormente se afiliaron al SPP y que reciben un beneficio a cargo del SNP.
- 3.3. **Aseguramiento:** Es la situación por el cual una persona participa del SNP activamente, ya sea porque realiza aportes al mismo o porque recibe prestaciones. Tiene una relación directa con la ONP, como administrador del SNP.
- 3.4. **Colaborador/a:** Es la persona natural vinculada al accionar de el/la agregador/a sin que mantengan una relación de dependencia con un/a empleador/a, o que realiza una actividad económica independiente y opta por pertenecer al SNP como asegurado/a facultativo/a.
- 3.5. **Ciclo de aseguramiento:** Son las fases por la que puede pasar el/la asegurado/a durante su etapa de aseguramiento. Son tres fases:
- a. Incorporación.
 - b. Desarrollo.
 - c. Conclusión.
- 3.6. **Usuario/a:** Persona natural o jurídica que accede a los canales presenciales o virtuales implementados por la ONP, para ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 66 del TUO de la Ley N° 27444, o para solicitar información acerca de los procedimientos y servicios que realice la ONP. Puede ser asegurado/a o no.

4. **ALCANCE**

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de cumplimiento por todos/as los/las servidores/as que participan en los procesos de aseguramiento, asesoría previsional y *Amachaq* de la ONP.

5. **RESPONSABILIDADES**

- 5.1. La DPR es responsable del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Directiva. Asimismo, es responsable de la verificación de los requisitos para



el aseguramiento en el SNP.

- 5.2. La DPE es responsable de informar y orientar a los/las asegurados/as sobre los derechos y requisitos para acceder a una pensión en el SNP a cargo de la ONP, así como realizar el acompañamiento a los/las asegurados/as para beneficiarlos/as y lograr su fidelización.
- 5.3. *Amachaq* es responsable de atender las quejas administrativas, reclamos, sugerencias y disconformidades de los/las asegurados/as con relación a la prestación inadecuada de los servicios, de cualquiera de los órganos de la ONP.

6. BASE NORMATIVA

- 6.1. Decreto Ley N° 19990, que crea el Sistema Nacional de Pensiones de la Seguridad Social.
- 6.2. Ley N° 27337, Ley que aprueba el Nuevo Código de los Niños y Adolescentes
- 6.3. Ley N° 31301, que establece medidas de acceso a una pensión proporcional a los asegurados del Sistema Nacional de Pensiones.
- 6.4. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- 6.5. Disposiciones para la gestión de Reclamos en las entidades de la Administración Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.
- 6.6. Reglamento Unificado de las Normas Legales que Regulan el Sistema Nacional de Pensiones, aprobado por Decreto Supremo N° 354-2020-EF.
- 6.7. Decreto Supremo N° 282-2021-EF, Decreto Supremo que aprueba la adecuación del Reglamento Unificado de las Normas Legales que regulan el Sistema Nacional de Pensiones, en el marco de la Ley N° 31301, y otras disposiciones.
- 6.8. Reglamento de Organización y Funciones de la ONP, aprobado por Resolución Ministerial N° 174-2013-EF/10.
- 6.9. Manual para mejorar la atención ciudadana en las Entidades de la Administración Pública, aprobado por Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM.
- 6.10. Directiva N° 001-2021-JF/ONP, Directiva sobre regulación de los dispositivos normativos en la Oficina de Normalización Previsional, aprobada por Resolución Jefatural N° 018-2021-JEFATURA/ONP.



II. DISPOSICIONES NORMATIVAS

7. CICLO DEL ASEGURAMIENTO

A. INCORPORACIÓN

A-1. REGLAS GENERALES

- 7.1. **Incorporación al SNP:** Es la etapa del aseguramiento que implica que la persona ingresa o reingresa al SNP, ya sea:
- Incorporación primigenia:** Se da cuando la persona va a ser parte del SNP por primera vez.
 - Reincorporación:** Se da cuando la persona retorna al SNP después de haber pertenecido a él y haberlo dejado, aun cuando permanezca afiliado al SPP.
- 7.2. **Tipología de incorporaciones:** La incorporación de asegurados/as al SNP, puede ser, tomando en cuenta los tipos de aseguradas/os existentes, de tres tipos:
- Incorporación de afiliados/as.
 - Incorporación de beneficiarios/as.
 - Reincorporación de trasladados/as.
- 7.3. **Elección de régimen previsional:** El/la trabajador/a que realiza actividad bajo relación de dependencia con su empleador/a, tiene un plazo de diez días calendario, contados desde que su empleador/a le hace entrega del Boletín Informativo, para expresar su voluntad de afiliarse al SPP o al SNP (teniendo diez días calendarios adicionales para ratificar o cambiar de decisión). La voluntad manifestada por el/la trabajador/a, se procesa según lo siguiente:
- Formato de Elección:** El/la trabajador/a que inicia su vida laboral bajo relación de dependencia con su empleador/a, únicamente tiene que llenar el Formato de Elección, suscrito por el/la trabajador/a en caso haya optado por el SNP, bajo las siguientes reglas:
 - El Formato de Elección es el documento elaborado por el MTPE mediante el cual el/la trabajador/a expresa su voluntad para incorporarse a uno u otro sistema pensionario, ante su empleador/a.
 - Remisión de Formato:** El/la empleador/a remite a la ONP a través de los canales de atención que disponga para tal fin, el Formato de Elección, tomando en cuenta lo siguiente:
 - Esta comunicación se efectúa como máximo a los treinta días calendarios siguientes de suscrito.



- ii. La ONP, a su vez, identifica a los/las nuevos/as afiliados/as obligatorios/as en la información que es remitida por la Sunat.
- iii. En caso la ONP verifique que el/la empleador/a no le remitió el Formato de Elección, ésta coordina con el MTPE y la Sunafil las acciones que estime necesarias.

7.4. Tipos de incorporación: Existen cuatro tipos de incorporaciones:

- a. **Incorporación obligatoria:** Se da cuando la persona que realiza actividad bajo relación de dependencia con su empleador/a, opta por pertenecer al régimen previsional del SNP y se realiza a través del T-Registro.
- b. **Incorporación facultativa:** Se da cuando la persona no realiza actividades bajo relación de dependencia con un/a empleador/a o realiza una actividad económica independiente y opta mediante solicitud, por el SNP.
- c. **Incorporación de desafiliados/as del SPP:** Se da cuando los/las trabajadores/as que optan por desafilarse del SPP, obtienen la resolución de desafiliación al SPP emitida por la SBS, como resultado de la solicitud de LDI presentada ante la AFP en la que se encuentra afiliado/a.
- d. **Nulidad de afiliación al SPP:** La incorporación de las personas a las que la SBS les ha emitido resolución de nulidad al SPP, se da cuando:
 - i. Retornan al SNP, en caso ya hubiese pertenecido al SNP.
 - ii. Optan por incorporarse al SNP bajo una nueva y única inscripción.

7.5. Reglas para la incorporación de afiliados/as: Para que las personas puedan incorporarse al SNP tienen que considerar lo siguiente:

- a. La edad mínima para la incorporación al SNP es de catorce años, excepcionalmente, desde los doce años, de conformidad con lo dispuesto en el Nuevo Código de los Niños y Adolescentes. En el caso de los menores de edad, debe presentarse la Libreta del Adolescente Trabajador.
- b. Los/las beneficiarios/as del SNP al que hace referencia el literal c del inciso 1 del párrafo 4.1 del artículo 4 del RU-SNP no tienen impedimento de afiliarse de manera facultativa u obligatoria al SNP.

7.6. Necesidad de información para la incorporación de afiliados/as: Las personas que opten por incorporarse al SNP deben encontrarse informadas sobre las características y la naturaleza del SNP, tomando en cuenta lo siguiente:

- a. Con la promoción de cultura previsional por parte de la ONP.
- b. Con la información que brinde la ONP en su página Web oficial (gob.pe/onp) y en los *landing pages* que se creen para tal efecto.



- c. La ONP, los/las empleadores/as o los/las agregadores/as, de ser el caso, deben informar respecto al procedimiento de incorporación al SNP, y así la persona se puede encontrar en los supuestos regulados en el párrafo 5.2 del artículo 5 del RU-SNP.
- d. En el caso específico de la afiliación para un/a trabajador/a que realiza actividad bajo relación de dependencia con su empleador/a, el MTPE en coordinación con la SBS y la ONP facilita Boletines Informativos a los/las empleadores/as, al que hace referencia al artículo 15 de la Ley N° 28991, los cuales contienen reglas especiales de incorporación al SNP, para que estos puedan entregarles a sus trabajadores/as que estén iniciando su vida laboral de dependencia. Estos boletines informativos están disponibles en formato virtual en su página Web oficial y/o en cualquier otro medio que disponga o en el que tenga presencia la ONP.

A-2. INCORPORACIÓN DE AFILIADOS/AS

A-2.a. INCORPORACIÓN OBLIGATORIA

7.7. Incorporación obligatoria: Se siguen las siguientes reglas:

- a. El/la empleador/a declara a sus trabajadores/as mediante el T-Registro, incluyendo a las nuevas incorporaciones laborales que han optado por pertenecer al régimen previsional del SNP y aquellos/as que al cambiar de empleador/a eligieron su permanencia en el SNP.
- b. Esta información declarada por los/las empleadores/as, es remitida por Sunat a la ONP, quien aplica los controles necesarios para asegurar la calidad de la información de sus afiliados/as.
- c. Con la información recibida, la ONP verifica los requisitos exigidos para el aseguramiento al SNP, validando lo siguiente:
 - i. Que los datos de identidad de el/la usuario/a sean válidos.
 - ii. Que el/la usuario/a no se encuentre fallecido/a.
 - iii. Que el/la usuario/a no se encuentre afiliado/a al SPP.
 - iv. Que el/la usuario/a no cuente con una prestación del SNP.
 - v. Que el/la usuario/a no sea beneficiario/a del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza - CONTIGO o de una pensión no contributiva a cargo del Midis.



A-2.b. INCORPORACIÓN FACULTATIVA

A-2.b.1 SOLICITUD

7.8. **Solicitud de incorporación para el aseguramiento facultativo:** La incorporación de las personas al SNP sin contar con un vínculo laboral de dependencia, se produce de la siguiente manera:

- a. **Formulario de incorporación para el aseguramiento facultativo:** La ONP ofrece a las personas que no están en el SNP la incorporación facultativa, a través de un Formulario de Ficha de Aseguramiento Facultativo (Anexo N° 01). Este es el documento mediante el cual la persona, habiendo sido informada de las características y naturaleza del SNP, solicita la incorporación al SNP ante los canales de atención implementados por la ONP o mediante los/las agregadores/as con el Formato de Incorporación a través de Agregadores (Anexo N° 02) que previamente hayan solicitado a la ONP la suscripción de un convenio para dicho fin. Debe contener, como mínimo, los siguientes datos:
 - i. **Nombres y Apellidos (obligatorio):** De acuerdo con los datos consignados en su documento de identidad.
 - ii. **Tipo y Número de documento de identidad (obligatorio):**
 - ii.1. DNI (incluso para menor de edad).
 - ii.2. Carné de extranjería.
 - ii.3. Pasaporte.
 - ii.4. Carné de solicitante de refugio.
 - ii.5. Carné de Permiso Temporal Permanencia.
 - ii.6. Carné de Identidad – Relaciones Exteriores.
 - ii.7. Documento de Identidad Extranjero.
 - iii. **Fecha de nacimiento (obligatorio):** De acuerdo con los datos consignados en su documento de identidad.
 - iv. **Estado civil (obligatorio):** En caso de ser casado/a, indicar los datos del cónyuge o pareja de hecho; y datos de los hijo/as.
 - v. **Datos de familiares (obligatorio):** Datos de los padres y hermano/as (obligatorio).
 - vi. **Sexo (obligatorio).**
 - vii. **Datos de ubicación (obligatorio):** Dirección personal y teléfono móvil. Adicionalmente, se puede presentar un correo electrónico y un teléfono fijo.



- viii. **Autorización para la notificación según datos de ubicación registrados (obligatorio).**
 - ix. **Ingreso mensual asegurable referencial (obligatorio):** Es el monto sobre el que se calcula su aporte previsional.
 - x. **Mes de inicio de aporte:** Debe elegir entre el mes vigente de la incorporación o el mes inmediato siguiente.
 - xi. **Declaración jurada que no es beneficiario/a de una pensión a cargo del Estado (indicar Entidad). (obligatorio).**
 - xii. **Declaración jurada que no está al SPP (obligatorio).**
- b. **Remisión del Formulario:** La persona interesada en incorporarse al SNP como afiliado/a facultativo/a debe presentar la solicitud a la ONP según el Anexo N° 01, de acuerdo con lo siguiente:
- i. Lo puede hacer directamente a la ONP, a través de los canales de atención que para este fin ofrezca a las personas.
 - ii. Lo puede hacer a través de las entidades públicas o privadas con los que la ONP firme un convenio para tal fin.

A-2.b.2 EVALUACIÓN

- 7.9. **Evaluación general:** En los casos de afiliación facultativa, el trámite es el siguiente:
- a. En la evaluación documental de la solicitud aplica lo dispuesto en la Directiva de Gestión Documental.
 - b. En el análisis de procedencia se realiza según lo siguiente:
 - i. **Que los datos de identidad de el/la usuario/a sean válidos:** Para la validez de los datos de identidad de personas con DNI, se revisa con la información registrada en el Reniec; para otros tipos de documentos, se revisa con la información de Migraciones o del RREE.
 - ii. **Que el/la usuario/a no se encuentre fallecido/a:** Para la revisión de la situación de fallecimiento, se revisa con el Reniec, y para personas con documento distinto a DNI, con información puesta a disposición por personas naturales o jurídicas, o entidades del Sector Público, que evidencie la supervivencia de la persona.
 - iii. **Que el/la usuario/a no se encuentre afiliada/o al SPP:** Para la revisión de afiliación al SPP, se utiliza la información de la SBS.
 - iv. **Que el/la usuario/a no cuente con una prestación del SNP:** Se valida que no reciba pensión de discapacidad para el trabajo o jubilación en el SNP, según la información que administra la ONP.



- v. **Que el/la usuario/a no sea beneficiaria/o del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza - CONTIGO o de una pensión no contributiva a cargo del Midis:** Para validar que el/la usuario/a no sea beneficiario/a del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza - CONTIGO o de una pensión no contributiva a cargo del Midis al momento de su evaluación, se consulta con la información que administra el Midis.
- c. El resultado de la evaluación es comunicado por la ONP a el/la asegurado/a. de acuerdo con lo siguiente:
 - i. Si cumple los requisitos:
 - i.1. La incorporación procede de manera automática y se genera la Ficha de Asegurada/o del SNP.
 - i.2. Se remite la Carta de Bienvenida al SNP, que es la comunicación mediante la cual la ONP pone en conocimiento de el/la asegurado/a de su nueva condición en el SNP, y que contiene la información registrada en la Ficha de Asegurada/o del SNP, así como la cartilla informativa sobre los canales de comunicación a su disposición, sus obligaciones para mantener actualizada su información en el SNP, las condiciones para la permanencia en el SNP y condiciones para el pago de aportes al SNP.
 - ii. Si no cumple con alguno de los requisitos para el aseguramiento en el SNP se emite una comunicación a el/la solicitante/agregador/a explicando el o los motivos por el cual no procede su incorporación.

A-2.c. INCORPORACIÓN POR DESAFILIACIÓN DEL SPP

- 7.10. **Trámite de incorporación por desafiliación:** La decisión de incorporación no recae exclusivamente en la ONP, sino que responde al siguiente trámite:
- a. **Desafiliación del SPP:** En caso sea favorable su solicitud de LDI, la desafiliación se confirma a través de la emisión de la resolución de desafiliación del SPP, que emite la SBS, la misma que es comunicada a el/la desafiliado/a y a la ONP.
 - b. **Actuación de la ONP:** La ONP recibida la resolución realiza las siguientes acciones:
 - i. Se genera la Ficha de Asegurada/o del SNP.
 - ii. Se remite la Carta de Bienvenida al SNP, que es la comunicación mediante la cual la ONP pone en conocimiento de el/la asegurado/a de



su nueva condición en el SNP, y que contiene la información registrada en la Ficha de Asegurada/o del SNP, así como la cartilla informativa sobre los canales de comunicación a su disposición, sus obligaciones para mantener actualizada su información en el SNP, las condiciones para la permanencia en el SNP y condiciones para el pago de aportes al SNP.

A-2.d. INCORPORACIÓN POR NULIDAD DE AFILIACIÓN AL SPP

7.11. Trámite de incorporación por nulidad: La decisión de incorporación no recae exclusivamente en la ONP, sino que responde al siguiente trámite:

- a. **Nulidad del SPP:** En caso sea favorable su solicitud de nulidad, ésta se confirma a través de la emisión de la resolución de nulidad de afiliación al SPP, que emite la SBS, la misma que es comunicada a la desafiliada/o y a la ONP.
- b. **Actuación de la ONP:** La ONP recibida la resolución realiza las siguientes acciones:
 - i. Se genera la Ficha de Asegurada/o del SNP.
 - ii. Se remite la Carta de Bienvenida al SNP, que es la comunicación mediante la cual la ONP pone en conocimiento de el/la asegurado/a de su nueva condición en el SNP, y que contiene la información registrada en la Ficha de Asegurada/o del SNP, así como la cartilla informativa sobre los canales de comunicación a su disposición, sus obligaciones para mantener actualizada su información en el SNP, las condiciones para la permanencia en el SNP y condiciones para el pago de aportes al SNP.

A-3. INCORPORACIÓN DE BENEFICIARIOS/AS

7.12. Incorporación de beneficiarias/os: Implica que las personas que reciben prestaciones previsionales por derecho derivado (viudez, orfandad o ascendencia) también son asegurado/as del SNP. Para que las personas puedan incorporarse como beneficiarios/as tienen que ser familiares de un/a pensionista o un/a afiliado/a con derecho a pensión y acceder a una pensión de derecho derivado.

7.13. Solicitud de pensión de derecho derivado: Como es una incorporación de parte, la persona que cumple los requisitos para lograr una prestación previsional por derecho derivado, presenta una solicitud teniendo en consideración lo siguiente:

- a. **Trámite personal:** Los trámites deben ser personales, y solo en caso de que no pudiera hacerlo quien percibiría la pensión, lo realiza su apoderado de acuerdo con el procedimiento que determine la ONP. En ningún caso se requiere firma de abogado.
- b. **Documentos requeridos:** Los datos necesarios para acceder a la prestación dependen del tipo de prestación, sin embargo, dicha solicitud debe incluir los datos necesarios para la identificación de la persona en la Ficha de Asegurada/o.



7.14. Evaluación general: En todos los casos, el trámite es el siguiente:

- a. En la evaluación documental de la solicitud aplica lo dispuesto en la Directiva de Gestión Documental.
- b. En el análisis de procedencia y resultado de evaluación se aplica el proceso de validación de los requisitos para que el/la asegurado/a se asegure como beneficiario/a, aplicando los lineamientos de las directivas sobre Gestión de Aportes al SNP y sobre la Calificación de Prestaciones Previsionales del SNP. Como resultado de la evaluación el/la solicitante que cumple con los requisitos exigidos es reconocido como beneficiario/a del SNP. La ONP crea la Ficha de Asegurada/o del SNP y comunica su incorporación aplicando lo dispuesto en la directiva sobre la Calificación de Prestaciones Previsionales del SNP.

A-4. REINCORPORACIÓN DE TRASLADADOS/AS

7.15. Reincorporación de trasladados/as: Para que las personas puedan reincorporarse al SNP como trasladados/as tienen que haber estado anteriormente incorporados/as como afiliados/as al SNP antes de su afiliación al SPP, y acceder a un beneficio a cargo del SNP.

7.16. Solicitud de beneficio: El/la trasladado/da que cumple los requisitos para lograr una prestación previsional, presenta una solicitud en su AFP, la cual es trasladada a la ONP.

- a. **Trámite personal:** Los trámites deben ser personales, y sólo en caso de que el/la trasladado/a no pudiera hacerlo, debidamente justificado, lo realiza su apoderado/a de acuerdo con el procedimiento que determine la AFP. En ningún caso se requiere firma de abogado/a.
- b. **Documentos requeridos:** Los documentos que se adjunten en la solicitud dependen del tipo de beneficio.
- c. **Recepción de la solicitud:** Se aplica lo dispuesto en la Directiva de Gestión Documental.

7.17. Evaluación general: En todos los casos, el trámite es el siguiente:

- a. Con la información recibida de la AFP, la ONP verifica los requisitos exigidos para el aseguramiento al SNP de acuerdo con el beneficio solicitado.
- b. En el análisis de procedencia y resultado de evaluación, se aplica el proceso de validación de los requisitos para que el/la solicitante se asegure como trasladado/a, aplicando los lineamientos de las directivas sobre Gestión de Aportes al SNP y sobre la Calificación de Prestaciones Previsionales del SNP. Como resultado de la evaluación, el/la solicitante que cumple con los requisitos exigidos es reconocido como asegurado/a del SNP. La ONP crea la Ficha de Asegurada/o del SNP y comunica su incorporación aplicando lo dispuesto en la directiva sobre la Calificación de Prestaciones Previsionales del SNP.



B. DESARROLLO

- 7.18. **Acceso a servicios:** A través de los diversos canales de atención, los/las asegurados/as al SNP tienen la posibilidad de acceder a los servicios de la ONP.
- 7.19. **Equivalencia entre las formas de afiliación:** Cualquiera sea la forma de afiliación al SNP, la persona tiene los mismos derechos y obligaciones, y el/la afiliado/a tiene posibilidad de aportar, obligatoria y/o facultativamente, sin ningún tipo de límite.
- 7.20. **Tránsito de categoría de afiliado/a a pensionista:** Un/a asegurado/a con categoría de afiliado/a al SNP cambia a la categoría de pensionista cuando obtiene una prestación previsional de derecho propio que otorga el SNP. Para ello, tiene que cumplir los requisitos de la ley para la activación de su prestación previsional.
- 7.21. **Imputación de categoría:** Se toma en cuenta lo siguiente:
- Si un/a pensionista al SNP reinicia actividad laboral, mantiene dicha categoría, aun cuando efectúe aportes al SNP.
 - Si un/a afiliado/a también es beneficiario/a, prima la categoría de afiliado/a.
 - Si un/a pensionista al SNP obtiene una prestación de sobrevivencia, mantiene la categoría de pensionista, aun cuando sea beneficiario/a.
 - Si una persona adquiere una prestación de derecho derivado y en forma simultánea accede a un beneficio a cargo del SNP que corresponde a la categoría de trasladado/a, mantiene la categoría de beneficiario/a.
- 7.22. **Actualización constante de datos:** La Ficha de Asegurada/o del SNP debe ser constantemente actualizada, conforme a las reglas que se desarrollen en el acápite correspondiente.
- 7.23. **Elaboración del Padrón de Afiliados al SNP:** Para la elaboración de esta base de datos se debe considerar lo siguiente:
- Periodicidad:** El Padrón de Afiliados al SNP es generado con periodicidad mensual tomando como referencia el cronograma para el cumplimiento de las obligaciones tributarias mensuales establecido por la Sunat.
 - Incorporación:** El Padrón de Afiliados al SNP incorpora a el/la trabajador/a cuyos datos personales (tipo y número de documento de identidad) han sido validados ante la entidad correspondiente o se encuentran en mantenimiento y, que registra al menos un aporte válido al SNP. Adicionalmente el/la trabajador/a no es pensionista del SNP, no es afiliado/a del SPP, no es beneficiario/a del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza - CONTIGO o de una pensión no contributiva a cargo del Midis. Para el caso de la validación de supervivencia, únicamente se excluyen



a aquellos/as trabajadores/as por los cuales el Reniec haya informado expresamente la condición de fallecido/a.

- c. **Consistencia de la información:** Se verifica que los datos de el/la trabajador/a, referidos al tipo y número de documento, cuenten con valores aceptables para su validación ante la entidad correspondiente a través del cotejo de datos de identificación con el Reniec u otras entidades. Si el valor no es aceptable, el registro es depurado. Si el valor es aceptable, pero no hubo coincidencia en el cotejo de datos o se encuentra pendiente de respuesta por parte de Reniec u otras entidades, el registro pasa a mantenimiento.
- d. **Unicidad de identidad:** Se verifica que el registro de el/la trabajador/a cuya identidad ha sido validada como resultado de las actividades de cotejo de datos de identificación, no presente coincidencias con otros registros validados. Si el/la trabajador/a tiene diferentes documentos de identidad, pero presenta al menos las siguientes coincidencias en el (los) nombre(s), apellido paterno, apellido materno y fecha de nacimiento se procede con la unificación de la persona tomando como documento de identidad principal el más reciente.
- e. **Revisión de la calidad de la información:** La revisión de los resultados de la generación del Padrón de Afiliados se realiza siguiendo criterios análogos a los aplicados mensualmente para su elaboración, mediante el muestreo y cruce de información con las fuentes empleadas: Aportes, fallecidos, pensionistas, afiliados al SPP, beneficiarios/as de Pensión 65 o CONTIGO u otra pensión no contributiva a cargo del Midis, además del uso de la información de Reniec u otras entidades para validar la identidad del afiliado/a.

7.24. **Elaboración de la base de datos de afiliados/as al SNP para estudios técnicos empleada para el cálculo de la reserva actuarial de afiliados/as al Decreto Ley N° 19990:** Para elaboración y de esta base de datos se debe considerar lo siguiente:

- a. **Periodicidad:** La base de datos de afiliados/as del SNP para estudios técnicos es generada con periodicidad anual, tomando como fecha de corte de la información de declaraciones al SNP el 31 de diciembre del año anterior.
- b. **Incorporación:** La base de datos de afiliados/as del SNP para estudios técnicos únicamente incorpora a los/as afiliados/as cuyos datos personales (tipo y número de documento de identidad) han sido validados ante la entidad correspondiente y que registra al menos un aporte válido al SNP. Adicionalmente el/la afiliado/a no es pensionista del SNP, no es afiliado/a del SPP, no es beneficiario/a de Pensión 65 o CONTIGO y no es beneficiario/a de una pensión no contributiva a cargo del Midis. Para el caso de la validación de supervivencia, únicamente se excluyen a aquellos/as afiliados/as por los cuales Reniec hayan informado expresamente la condición de fallecida/o al 31 de diciembre.



- c. **Consistencia de información:** Se verifica que la identidad del afiliado/a haya sido validada ante la entidad correspondiente a través del cotejo de datos de identificación con el Reniec u otras entidades. No se incluyen los registros en mantenimiento al 31 de diciembre.
- d. **Unicidad de identidad:** La base de datos de afiliadas/os del SNP para estudios técnicos solo incluye afiliadas/os del SNP únicos.
- e. **Categoría del asegurado:** Se toman en cuenta las siguientes reglas:
 - i. Un/a asegurado/a con la categoría de pensionista al SNP, aun cuando reinicie actividad laboral (efectúe o no aportes al SNP), no se incluye en la base de datos para el cálculo de la reserva actuarial de afiliados/as.
 - ii. Si un/a afiliado/a también es beneficiario/a, se incluye en la base de datos para el cálculo de la reserva actuarial de afiliados/as y en la base de datos para el cálculo de la reserva actuarial de pensionistas.
 - iii. Un/a trasladado/a con esta única categoría, no se incluye en la base de datos para el cálculo de la reserva actuarial de afiliadas/os.
- f. **Revisión de la calidad de la información:** La revisión de los resultados de la generación de la base de datos de afiliados/as del SNP para estudios técnicos empleada para el cálculo de la reserva actuarial de afiliados/as al Decreto Ley N° 19990, se realiza siguiendo criterios análogos a los aplicados anualmente para su elaboración mediante el muestreo y cruce de información con las fuentes empleadas: Aportes, fallecidos, pensionistas, afiliados al SPP, beneficiarios/as del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza - CONTIGO o de una pensión no contributiva a cargo del Midis, además del uso de la información de Reniec u otras entidades para validar la identidad del afiliado/a.

C. CONCLUSIÓN

- 7.25. **Pérdida de la condición de asegurado/a:** Las personas dejan de tener la calidad de asegurados/as al SNP cuando:
- a. Los/las afiliados/as, optan por trasladarse voluntariamente al SPP; con excepción de los/las beneficiarios/as que perciben una prestación de sobrevivencia.
 - b. Los/las afiliados/as, que llegan a ser beneficiarios/as del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza - CONTIGO o de una pensión no contributiva a cargo del Midis, recobrándose dicha condición en caso dejen de ser beneficiarios/as, o en caso de los



cónyuges o los que tengan reconocida una unión de hecho puedan aplicar a una pensión conyugal en forma posterior.

- c. Los/las pensionistas y los/las beneficiarios/as, si sucede un hecho sobreviniente que les hace perder dicha calidad.
- d. Por mandato legal.
- e. Por fallecimiento.

7.26. **Comunicación de la pérdida de condición de asegurado/a:** En caso se haya producido la pérdida de la condición de asegurado/a del SNP, la ONP debe:

- a. Comunicar la pérdida de su condición, señalando la causal que dio origen a esta situación, a excepción de lo señalado en el numeral 5 del artículo 16 del RU-SNP.
- b. Modificar de oficio la Ficha de Asegurada/o.

8. REGISTRO DE EL/LA ASEGURADO/A

A. REGLAS GENERALES

- 8.1. **Ficha de Asegurada/o del SNP:** La Ficha de Asegurada/o es una base de datos sistematizada, accesible a el/la asegurado/a y a la ONP, que contiene los datos personales y previsionales relevantes de el/la asegurado/a, así como aquellas actuaciones efectuadas por la ONP, en el marco de sus competencias.
- 8.2. **Accesibilidad a la Ficha de Asegurada/o del SNP:** La ONP cuenta con el registro completo de los/las asegurados/as del SNP, a través de la Ficha de Asegurada/o del SNP, brindando el acceso permanente, presencial o virtual, a la misma, lo cual permite su actualización permanente.
- 8.3. **Modificabilidad de la Ficha de Asegurada/o del SNP:** La Ficha de Asegurada/o debe ser modificada por el/la asegurado/a conforme al plazo establecido en el artículo 15 del RU-SNP, cuando existe una variación en la información de ubicación o contacto, cónyuge o familiares. La información relacionada a la identidad de el/la asegurado/a o a los aportes, no puede ser modificada directamente por el/la asegurado/a.
- 8.4. **Mantenimiento de la Ficha de Asegurada/o del SNP:** La ONP realiza acciones para mantener actualizado la información de la Ficha de Asegurada/o, incluyendo las diversas etapas por la cual atraviesa el/la asegurado/a; asimismo, contempla el poblamiento para completar los datos de el/la asegurado/a del SNP.
- 8.5. **Custodia de Fichas de Asegurada/o del SNP:** Cuando el/la asegurado/a deja de tener esa condición, sea por causal permanente o variable en el tiempo, la ONP custodia la Ficha de Asegurada/o.



- 8.6. **Cumplimiento de la normativa vigente sobre protección de datos personales:** Al implementar las Fichas de Asegurada/o, la ONP debe asegurar que se implemente controles adecuados para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de información y el cumplimiento respectivo a normativa vigente sobre protección de datos personales, así como la Política y Directivas de Seguridad de Información de la ONP.

B. DATOS INICIALES

- 8.7. **Generación de la Ficha de Asegurada/o del SNP:** Como resultado del aseguramiento del SNP, y habiendo completado los datos para su registro, se genera la Ficha de Asegurada/o del SNP. En caso de detectar inconsistencias en la información de el/la afiliado/a, la ONP coordina con la Sunat y/o el MTPE y/o el/la empleador/a y/o el/la asegurado/a para la subsanación.
- 8.8. **Contenido de la Ficha de Asegurada/o del SNP:** La Ficha de Asegurada/o del SNP debe contener la siguiente información, coherente con la información enviada en el Formato de Elección, la Formulario de Incorporación y las solicitudes para prestaciones previsionales:
- a. Datos generales de todos/as los/las asegurados/as.
 - b. Dependiendo del ciclo en que se encuentra el/la asegurado/a:
 - i. Datos de los/las afiliados/as.
 - ii. Datos de los/las pensionistas y de los/las beneficiarios/as.
 - iii. Datos de los/las trasladados/as.
- 8.9. **Datos generales:** La Ficha de Asegurada/o del SNP incluye por lo menos los siguientes datos respecto a todos/as los/las asegurados/as:
- a. Nombres y Apellidos.
 - b. Tipo y número de documento de identidad.
 - c. Fecha de nacimiento.
 - d. Estado civil.
 - e. Datos del cónyuge o pareja de hecho; hijo(s)/a(s); hermanos/as; o, ascendientes, en los casos que corresponda.
 - f. Sexo.
 - g. Domicilio personal.
 - h. Correo(s) electrónico(s).
 - i. Teléfono móvil y teléfono fijo, de contar con él.
 - j. Autorización para la notificación según los datos de ubicación registrados.



- k. Declaración de alguna condición física o de salud que sea relevante para fines previsionales.
- l. Categoría actual de el/la asegurado/a del SNP (afiliado/a, pensionista, beneficiario/a, trasladado/a).
- m. Fecha de incorporación al SNP.
- n. Anotaciones especiales:
 - i. Fallecimiento de la persona asegurada, con lo cual concluye su ciclo de aseguramiento.
 - ii. Falsedad o fraude en los documentos, luego de realizarse la fiscalización posterior.
 - iii. Conclusión del aseguramiento por un supuesto distinto a su muerte, que permite que la persona pueda retornar posteriormente al SNP.

8.10. **Datos exclusivos para afiliados/as:** La Ficha de Asegurada/o del SNP incluye por lo menos los siguientes datos respecto a los/las afiliados/as:

- a. Remuneración mensual asegurable (RMA).
- b. Ingreso mensual asegurable (IMA), necesario si es que está realizando aportes facultativos.
- c. Unidad combinada de remuneración mensual asegurable e ingreso mensual asegurable (UCRI).
- d. Información de aportes efectuados al SNP, que permita comprobar:
 - i. Unidades de aporte a fin de verificar los requisitos legales para acceder a una prestación de derecho propio.
 - ii. Identificación de los aportes si se tratan de aportes facultativos, obligatorios o de acumulación de aportes para acceder a una prestación (préstamo previsional o pago en una sola armada).
 - iii. Afiliados/as obligatorios/as si sus empleadores/as declararon y pagaron la retención respectiva.
 - iv. Cuenta individual de aportaciones que contenga los montos de aportes declarados o determinados, y/o pagados por periodo, así como los aportes acreditados, identificándose el tipo de aporte, al empleador/a en caso de aportes obligatorios, entre otros.
 - v. Montos de aportes indebidos y/o devueltos.
- e. Información en caso esté bajo el alcance de un convenio con agregador/a:
 - i. Datos de el/la agregador/a.



- ii. Datos del convenio con el/la agregador/a.
- iii. Acuerdo con el/la agregador/a.

8.11. Datos exclusivos para pensionistas y beneficiarios/as: La Ficha de Asegurada/o del SNP incluye por lo menos los siguientes datos respecto a los/las pensionistas y a los/las beneficiarios/as:

- a. Tipo de prestación recibida.
- b. Declaración sobre no ser beneficiaria/o en algún programa social del gobierno central (v.g. Pensión 65).
- c. Cuenta bancaria en la cual se deben realizar los abonos de sus prestaciones. Debe corresponder al banco con el cual la ONP haya suscrito convenio para dicho fin.
- d. Actos administrativos realizados sobre la atención de prestaciones y/o beneficios previsionales.
- e. Información de pago de las prestaciones y/o beneficios previsionales que se le hayan otorgado.

8.12. Datos exclusivos para trasladados/as: La Ficha de Asegurada/o del SNP incluye por lo menos los siguientes datos respecto a los/las trasladados/as:

- a. Número de la solicitud de Bono de Reconocimiento u otro beneficio.
- b. Número de CUSPP.
- c. Tipo de solicitud de Bono de Reconocimiento (Ordinaria o Simultánea).
- d. Resolución de constancia de Bono de Reconocimiento.
- e. Resolución de título de Bono de Reconocimiento.
- f. AFP a la que pertenece actualmente.
- g. Fecha de afiliación al SPP.
- h. Tipo de beneficio que registra en la ONP.
- i. Periodos de aportes en el SPP.
- j. Periodos de aportes en el SNP.
- k. Resoluciones emitidas por la ONP (BDR, BC, PC).
- l. Fecha de pago de Bono de Reconocimiento.
- m. Fecha de pago complementario de Bono de Reconocimiento.
- n. Valor nominal del Bono de Reconocimiento.
- o. Fecha de Redención de Bono de Reconocimiento.



- p. Estado de Afiliado en el SPP (activo/pensionista).
- q. Causal de Nulidad de Bono de Reconocimiento.

C. MODIFICACIÓN DE DATOS

8.13. Actualización de la Ficha de Asegurada/o por parte de el/la propio/a asegurado/a: La Ficha de Asegurada/o del SNP puede y debe modificarse por el/la propio/a asegurado/a, a través de canales virtuales o presenciales, si se ha producido variación de los campos consignados por el/ella en la citada Ficha.

- a. **Actualización no sujeta a evaluación previa:** Son modificaciones no sujetas a evaluación previa, la del IMA, los datos de ubicación o contacto. La ONP procura que la modificación pueda hacerla el/la asegurado/a en línea; caso contrario se aplica el siguiente procedimiento:
 - i. El/la asegurado/a presenta una solicitud a través de los medios que la ONP habilite para dicho fin.
 - ii. El plazo máximo del registro de la modificación en la Ficha de Asegurada/o es de cinco días hábiles contados desde la recepción de la solicitud.
 - iii. El registro se imputa realizado desde el día solicitado por la persona asegurada.
- b. **Actualización sujeta a evaluación previa:** Son modificaciones sujetas a evaluación previa, la de los datos de identidad personal, el tipo y número de documento, los nombres y apellidos, la fecha de nacimiento, el sexo, el estado civil, la información del cónyuge o familiares y el reinicio de actividad laboral. Se aplica el siguiente procedimiento:
 - i. El/la asegurado/a presenta una solicitud a través de los medios que la ONP habilite para dicho fin.
 - ii. La ONP evalúa y decide sobre la solicitud de modificación en un plazo máximo de treinta días hábiles. Si tiene posibilidad de verificar la información, la ONP debe hacerlo.
 - iii. Si se aprueba la solicitud, se registra la modificación en la Ficha de Asegurada/o. Se imputa el cambio desde la fecha que fue solicitada.
 - iv. Si se desaprueba la solicitud, se notifica dicha decisión a el/la asegurado/a, la cual debe estar motivada.

8.14. Actualizaciones de oficio de la ONP: Estas actualizaciones deben ser comunicadas de manera oportuna a los/las asegurados/as por la ONP, quien lo realiza de oficio en los siguientes casos:



- a. Respecto a datos de identidad personal, el tipo y número de documento, los nombres y apellidos, la fecha de nacimiento, el sexo, el estado civil y/o datos de aportes y/o la condición de asegurado/a y/o la categoría de el/la asegurado/a, por cruces de información con el Reniec, Migraciones, Sunat, Midis, SBS y otras bases oficiales de datos. La ONP informa los cambios aplicados a el/la asegurado/a.
- b. En el caso de los/las afiliados/as, la información sobre sus aportes, bajo la cuenta individual que tiene para dicho efecto la ONP.
- c. En el caso de los/las pensionistas, beneficiarios/as y trasladados/as, respecto a las fechas de pago de sus prestaciones y boletas de pago de las prestaciones.

9. ATENCIÓN CONTINUA A EL/LA ASEGURADO/A

A. EXISTENCIA DE DIVERSIDAD DE CANALES DE ATENCIÓN

- 9.1. **Canales de atención:** La ONP pone a disposición de los/las asegurados/as diversos canales de atención a través de una estrategia omnicanal que incluye al canal presencial y canal virtual.
- 9.2. **Forma de atención:** Los/las asegurados/as pueden acceder a estos canales bajo las siguientes reglas:
 - a. La orientación, información y asesoría a los/las usuarios/as en los canales de atención dispuestos por la ONP se realiza conforme a lo establecido en los Protocolos de Atención correspondientes.
 - b. Todo/a asegurado/a, ni bien incorporado/a al SNP, tiene derecho y deber de recibir una clave personal para que pueda acceder a las plataformas, especialmente virtuales, que la ONP implemente para acceder a servicios transaccionales o no transaccionales.
- 9.3. **Gestión de canales:** Con la finalidad de asegurar la atención a través de los canales presenciales y canales virtuales a los/las usuarios/as, se organiza la gestión y supervisión a través del personal de la entidad, quienes tienen la responsabilidad de:
 - a. Brindar orientación, información y asesoría a los/las usuarios/as respecto de los servicios previsionales.
 - b. Gestionar la recepción de las solicitudes presentadas por los/las usuarios/as.
 - c. Ejecutar las actividades operativas y administrativas requeridas para el funcionamiento de los canales presenciales y canales virtuales.
 - d. Medir el nivel de satisfacción de los/las usuarios/as respecto a los servicios previsionales que brinda la ONP.



- 9.4. **Atención a través de los canales virtuales:** El canal virtual es el medio de relacionamiento permanente de forma virtual con los/las usuarios/as, que abarca:
- a. Portal institucional de la ONP (www.gob.pe/onp).
 - b. *Landing pages* creados *ad hoc*.
 - c. Central telefónica de la ONP.
 - d. Aplicativos móviles (apps).
 - e. Facebook, chat web y WhatsApp.
 - f. Cualquier otro canal virtual que se implemente.
- 9.5. **Atención a través de los canales presenciales:** El canal presencial es el espacio físico de relacionamiento permanente con los/las usuarios/as. Comprende:
- a. Centros de atención de la ONP.
 - b. Entidades del sector público o privado con los cuales la ONP suscriba convenios o acuerdos, incluyendo los intermediarios a los que se hace referencia en la siguiente disposición.
 - c. Ferias o campañas móviles.
 - d. Cualquier otro canal presencial que se implemente.
- 9.6. **Atención a través de agregadores/as:** A solicitud de los/las agregadores/as, la ONP puede suscribir convenios bajo los siguientes términos:
- a. El/la agregador/a es una persona jurídica de derecho privado que debe contar con un mínimo de diez colaboradores/as, siempre que exista personalidad jurídica para efectos de las obligaciones derivadas de esa relación de aseguramiento.
 - b. La ONP suscribe, a solicitud de el/la agregador/a un convenio particular con cada agregador/a, para que éste afilie a sus colaboradores/as, previo cumplimiento de los requisitos señalados en el artículo 12 del RU-SNP; y/o realizar aportes previsionales.
 - c. Los convenios que suscriba la ONP con los/las agregadores/as deben incluir, como mínimo, los siguientes acuerdos:
 - i. El/la agregador/a promueve la incorporación al SNP entre sus colaboradoras/es.
 - ii. El/la colaborador/a suscribe el formato de incorporación que remite a el/la agregador/a, para que facilite su incorporación al SNP.
 - iii. Los/las agregadores/as remiten a la ONP la relación de sus colaboradores/as que deseen incorporarse al SNP y copia de los



Formatos de Incorporación suscritos, con los datos que permitan el registro de la Ficha de Asegurada/o del SNP.

- iv. La ONP valida la situación de los/las colaboradores/as, aceptando la incorporación al SNP, si cumple con los requisitos establecidos para la incorporación facultativa.
- v. Los/las agregadores/as deben informar a la ONP sobre las incorporaciones realizadas con una periodicidad mensual. La información de incorporaciones mediante agregadores/as se remite a la ONP a través de la plataforma tecnológica que se desarrolle para ello.
- vi. Los/las agregadores/as adquieren el compromiso de levantar una nómina o reporte mensual, recaudar las cotizaciones entre sus colaboradores/as y transferirlas mensualmente a la ONP.
- vii. Los/las agregadores/as están en la obligación de informar a sus colaboradores/as del aporte realizado a la ONP a cuenta de ellos/as. El/la asegurado/a puede corroborar esta información en su Ficha de Asegurada/o.
- viii. Bajo ninguna circunstancia se acepta la inclusión de trabajadores/as asalariados/as, ni trabajadores/as que no sean afines a la naturaleza de la organización.
- ix. Causales de resolución del convenio.
- d. Si el/la agregador/a no retuviera oportunamente los aportes de sus colaboradores/as, responde por el pago de los recargos por mora a que hubiera lugar, sin derecho a descontárselos posteriormente.
- e. En los convenios se regula lo referente a la canalización de los aportes facultativos, bajo los lineamientos establecidos por la ONP para tal efecto.
- f. Por la demora o el incumplimiento de la obligación de el/la agregador/a, de la retención y pago del aporte, el/la trabajador/a y/o la ONP puede accionar civil y/o penalmente.
- g. La ONP evalúa anualmente la renovación de los convenios sobre la base del monitoreo en forma permanente del desempeño de los/las agregadores/as tanto en la afiliación de sus colaboradores/as como en el cumplimiento del pago de sus aportes facultativos.
- h. Cada convenio es suscrito por períodos no mayores a un año, sujeto a renovación automática, en caso el resultado de la evaluación es favorable.



B. ASESORÍA PERMANENTE A LOS/AS ASEGURADOS/AS

- 9.7. **Asesoría permanente:** Es la obligación de la ONP de orientar, atender consultas y brindar datos importantes a los/las asegurados/as para que tomen decisiones correctas como parte de su aseguramiento.
- 9.8. **Necesidad de aseguramiento informado:** El propósito es que los/las asegurados/as dispongan del conocimiento adecuado sobre la naturaleza, los principios y características del SNP y así puedan optar por un aseguramiento informado que les conduzca a las activaciones de sus prestaciones en el menor plazo.
- 9.9. **Forma de asesoría permanente:** La ONP brinda asesoría permanente a través de sus canales de atención presencial y virtual. Tiene las siguientes características:
- La ONP brinda asesoría en un lenguaje sencillo y amigable, a través de los canales de atención disponibles para los/las asegurados/as, de manera que puedan optar por incorporarse o mantenerse en el SNP para lo cual se emplea herramientas comunicacionales físicas y/o digitales.
 - La ONP implementa estrategias comunicacionales con la finalidad que los/las usuarios/as que opten por el SNP estén correctamente informados/as, desde que ingresan al SNP hasta la pérdida de condición de asegurado/a. Para tal fin, un/a asegurado/a al SNP puede validar su condición mediante consultas en línea, o solicitar la emisión de la constancia que acredite su condición de asegurado/a.
 - A través de la asesoría permanente, la ONP asiste a los/las asegurados/as a través de la orientación, información y asesoramiento en todos los ciclos de aseguramiento a fin de que los/las asegurados/as se mantengan informados de su situación previsional.

C. DEFENSA DE LOS INTERESES DE EL/LA ASEGURADO/A

- 9.10. **Protección a través de Amachaq:** Los/las usuarios/as de los servicios de la ONP, incluidos los/las asegurados/as tienen a su disposición la Defensoría de Asegurada/o, bajo la denominación de *Amachaq*, unidad dependiente de la Jefatura, a fin de que vele por sus intereses, ante la prestación inadecuada de los servicios, de cualquiera de los órganos de la ONP, mediante quejas administrativas, reclamos, sugerencias y disconformidades.
- 9.11. **Actuación de Amachaq:** *Amachaq* actúa de la siguiente manera:
- Cuando los/las asegurados/as recurran a *Amachaq*, a través de los distintos canales de atención de la ONP o derivados por otra entidad, a fin de requerir la atención de solicitudes y/o procedimientos por los órganos de la ONP, siguiendo el orden de ingreso, con excepción del Tribunal Administrativo Previsional (TAP) a quien se le corre traslado para su atención



- b. El plazo máximo de atención y respuesta de las quejas administrativas, disconformidades, reclamos y sugerencias es de treinta días hábiles, contados desde el día siguiente de su ingreso a la ONP o desde la recepción por parte de la ONP del documento de derivación de otra entidad, cuando se lo remitió por competencia.
 - c. Se aplican a quejas administrativas, disconformidades, reclamos y sugerencias por la actuación de cualquier órgano de la ONP; con excepción del Tribunal Administrativo Previsional (TAP) a quien se le corre traslado para su atención.
 - d. Requiere a los órganos relacionados con los hechos que configuran la queja administrativa, disconformidad, reclamos y sugerencias, su atención oportuna.
 - e. Mantiene informados/as a los/las usuarios/as de las gestiones realizadas y atención de su queja administrativa, reclamos, sugerencias y disconformidades.
 - f. Durante todo el proceso de atención de la queja administrativa, reclamo, sugerencia y disconformidad, brinda el servicio de asistencia permanente a los/las usuarios/as, el cual puede efectuarse de manera presencial o virtual. Si esta asistencia supera el ámbito de actuación de Amachaq, esta coordina con el órgano correspondiente para que lo asesore.
 - g. Redirecciona a los respectivos órganos las solicitudes que no se configuren como quejas administrativas, reclamos, sugerencias y disconformidades, para su atención correspondiente, notificándose a el/la usuario/a de dicha situación.
- 9.12. **Queja administrativa:** Es el mecanismo a través del cual las/os usuarias/os expresan su insatisfacción en la atención de procedimientos administrativos y actuaciones administrativas, teniendo como finalidad la culminación en forma celeré del procedimiento, siguiendo el orden de ingreso. Su presentación no reviste formalidad, pudiendo la ONP adecuar el requerimiento siempre que se deduzca su verdadero carácter.
- a. **Presentación:** Los/las usuarios/as presentan la queja administrativa a través de los canales presenciales y/o virtuales implementados por la ONP, pudiendo utilizar el formato que se muestra en el Anexo N° 03, o pueden ser canalizados por otras entidades.
 - b. **Registro interno:** La ONP las registra en el día de recibidas y las deriva a *Amachaq*. Una vez ingresada la queja administrativa, se brinda acuse de recibo en el plazo máximo de tres días hábiles, contados desde su recepción.
 - c. **Traslado interno al órgano:** *Amachaq* identifica al órgano respectivo y en el plazo máximo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente de haberse acusado recibo, traslada la queja administrativa para que se ejecuten las acciones respectivas.



- d. **Asistencia Técnica:** *Amachaq* brinda el servicio de asistencia técnica en forma permanente a los/las usuarios/as que hayan presentado su queja administrativa, mediante el cual informa sobre la situación previsional y el derecho que los/las asiste, así como las gestiones realizadas y el resultado obtenido.
 - e. **Evaluación:** *Amachaq* realiza una evaluación a fin de coadyuvar con la atención oportuna de la queja administrativa, pudiendo realizar las consultas respectivas a los órganos de ONP, tomando en cuenta lo siguiente:
 - i. La información que obra en los sistemas informáticos, bases de datos y/o archivos documentarios que administre la ONP.
 - ii. La información que obra en el expediente administrativo de el/la usuario/a.
 - iii. La información proporcionada por el/la usuario/a al momento de presentar la queja administrativa o la que pueda recabarse luego de la comunicación que se efectúe.
 - iv. La información que se pueda haber obtenido de entidades públicas y/o privadas, si fuera el caso.
 - f. **Actuación del órgano:** Recibido el traslado, el órgano identifica las actuaciones pendientes y dispone la priorización en su atención en el plazo máximo de quince días hábiles, siguiendo rigurosamente el orden de ingreso y conforme lo permita su estado. Una vez culminado, informa a *Amachaq* la atención del caso.
 - g. **Respuesta final:** Recibida la respuesta del órgano y/o al advertirse que el procedimiento administrativo o actuación administrativa fue concluido, *Amachaq* emite la respuesta final informando a el/la usuario/a o entidad pública o privada el resultado, la misma que se realiza utilizando canales electrónicos y, de no contar con él, al domicilio físico declarado.
 - h. No constituye queja administrativa cuando la atención de la solicitud o actuación administrativa se encuentra siendo procesada de acuerdo a los plazos administrativos.
 - i. La atención de las quejas por defecto de tramitación se rige por lo dispuesto en el artículo 169 de la Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 9.13. **Disconformidad:** La disconformidad es el mecanismo a través del cual los/las usuarios/as pueden manifestar su insatisfacción ante un servicio de la ONP. Esta disconformidad es diferente a los reclamos regulados por el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM. Su trámite es el siguiente:



- a. **Presentación:** Los/las usuarios/as presentan las disconformidades, a través de los canales presenciales y/o virtuales implementados por la ONP, utilizando el formato que se muestra en el Anexo N° 04.
- b. **Registro interno:** La ONP las registra en el día de recibidas, y las deriva a *Amachaq*. Una vez ingresada la disconformidad se brinda acuse de recibo en el plazo máximo de tres días hábiles, contados desde su recepción.
- c. **Requerimientos internos de información:** Para el análisis de la disconformidad, *Amachaq* efectúa los requerimientos de información a los órganos en un plazo máximo de cuatro días hábiles, contados desde el ingreso de la disconformidad.
- d. **Respuesta a requerimientos:** Los órganos atienden los pedidos en un plazo máximo de cuatro días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibido el requerimiento, excepcionalmente, el plazo se puede ampliar, debiendo ser sustentado por el órgano respectivo.
- e. **Asistencia Técnica:** *Amachaq* brinda el servicio de asistencia técnica en forma permanente a los/las usuarios/as que hayan presentado su disconformidad, mediante el cual informa sobre la situación previsional y el derecho que los/las asiste, así como las gestiones realizadas y el resultado obtenido.
- f. **Evaluación:** Con la información recibida, *Amachaq* realiza una evaluación de la disconformidad tomando en cuenta lo siguiente:
 - i. La información que obra en los sistemas informáticos, bases de datos y/o archivos documentarios que administre la ONP.
 - ii. La información que obra en el expediente administrativo de el/la usuario/a.
 - iii. La información que pueda haber adjuntado el/la usuario/a al momento de presentar su disconformidad o la que pueda recabarse luego de la comunicación que se efectúe.
 - iv. La información que se pueda haber obtenido de entidades públicas y/o privadas, si fuera el caso.
 - v. Otras fuentes de información que coadyuven a la verificación de los hechos que configuran la disconformidad.
- g. **Respuesta sin intervención del órgano:** En caso de no ser necesario el pronunciamiento del órgano, *Amachaq* emite respuesta final informando a el/la usuario/a o entidad pública o privada, del resultado del análisis en un plazo máximo de siete días hábiles contados desde el ingreso de la disconformidad.
- h. **Solicitud al órgano:** Caso contrario, *Amachaq* identifica al órgano respectivo y en el plazo máximo de cuatro días hábiles contados a partir del día siguiente



de haberse recibido la información del órgano, realiza el requerimiento para que se tome las acciones respectivas.

- i. **Análisis del órgano:** Si es necesario actuación del órgano relacionado con la disconformidad, revisa el resultado de la evaluación realizada por *Amachaq* y de estar conforme con esta última, emite el pronunciamiento administrativo correspondiente; de lo contrario, remite el informe de sustento de la posición contraria, bajo responsabilidad. La respuesta del órgano se realiza en un plazo máximo de ocho días hábiles de recibido el requerimiento.
 - j. **Respuesta con intervención del órgano:** Recibida la respuesta de la atención de la disconformidad *Amachaq* emite la respuesta final informando a el/la usuario/a o entidad pública o privada el resultado.
 - k. **Notificación del resultado de la disconformidad:** La respuesta de la disconformidad se realiza a través de canales electrónicos y, de no contar con él, al domicilio físico declarado.
 - l. **Excepción de plazos** De presentarse alguna situación fortuita o de fuerza mayor, que imposibilite la atención de las disconformidades, *Amachaq* puede exceptuarse de los plazos establecidos, lo cual es comunicado a el/la usuario/a.
- 9.14. **Reclamo:** El reclamo es el mecanismo por el cual los/las ciudadanos/as expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad que lo atendió o le prestó un servicio. Su trámite es el siguiente:
- a. **Registro del reclamo:** Los/las usuarios/as ingresan sus reclamos a través de la plataforma digital única del Estado Peruano para orientación al ciudadano, según formato de registro establecido Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP; o en su defecto, a través del Libro de Reclamaciones en su versión física ubicado en los canales presenciales implementados por la ONP, y pueden versar sobre:
 - i. Trato profesional durante la atención.
 - ii. Información.
 - iii. Tiempo de atención.
 - iv. Acceso a la prestación de los bienes y servicios.
 - v. Resultado de la gestión o atención.
 - vi. Confianza de la entidad ante las personas.
 - b. **Análisis:** *Amachaq* realiza el análisis del reclamo bajo los siguientes parámetros:
 - i. Determina si el requerimiento corresponde a un reclamo conforme a las disposiciones y plazo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-



- PCM, si la ONP es competente para atender el reclamo y/o si se requiere la subsanación de requisitos y/o información.
- ii. Verifica que la información consignada en el formato de registro sea la necesaria y cuente con los datos esenciales o campos obligatorios que permitan atender el reclamo. De no cumplir con estos requisitos, se solicita la respectiva subsanación a el/la usuario/a, quien tiene un plazo de dos días hábiles a partir de realizado el pedido de subsanación, para su respuesta. Caso contrario el reclamo se archiva.
 - iii. Clasifica el reclamo, según la categorización establecida.
 - iv. Deriva el reclamo a el/la responsable del órgano cuyo servicio ha sido objeto de reclamo.
- c. **Respuesta:** El/la responsable del órgano cuyo servicio ha sido objeto de reclamo, esclarece los hechos, analiza los medios aportados y proyecta la respuesta al reclamo, cuyo resultado puede ser:
- i. **Aceptado:** Debe sustentarse los motivos por los que se acoge el reclamo de el/la usuario/a. De corresponder, se señalan adicionalmente las medidas correctivas a adoptar. De manera excepcional, y conforme a la evaluación del reclamo presentado, se puede establecer medios de restitución del servicio.
 - ii. **Denegado:** Debe sustentarse los motivos por los que se deniega el reclamo de el/la usuario/a.
- d. **Validación:** *Amachaq* evalúa y valida la respuesta final.
- e. **Notificación de la respuesta al reclamo:** Se efectúa la notificación de la respuesta al reclamo, según las siguientes consideraciones:
- i. Al domicilio físico declarado, a partir del día siguiente de expedida la respuesta.
 - ii. Al correo electrónico o servicio de mensajes cortos autorizado, se entiende como notificada el mismo día de expedida la respuesta.
 - iii. En la sede de la entidad, a partir del día siguiente de expedida la respuesta.
- 9.15. **Sugerencias:** La sugerencia es la iniciativa formulada por los/las usuarios/as, ya sea en forma individual o colectiva que conlleve a la mejora en la prestación de los servicios de la entidad. Su trámite es el siguiente:
- a. **Presentación:** Los/las usuarios/as tienen la posibilidad de presentar las sugerencias a través de los canales presenciales y/o virtuales implementados por la ONP, utilizando el formato que se muestra en el Anexo N° 05.



- b. **Registro:** Las sugerencias recibidas en el Buzón de Sugerencias físico son remitidas por los/las encargados/as de cada sede de atención presencial de forma diaria, a través de su digitalización. Los requerimientos del Buzón de Sugerencias virtual ingresan de manera automática. Las sugerencias son registradas en el día de recibidas en el sistema que se implementa para tal efecto.
 - c. **Identificación:** *Amachaq* identifica las sugerencias referidas a mejoras de servicios de la ONP y las eleva al órgano relacionado con la sugerencia, para evaluar su implementación.
 - d. **Análisis:** El órgano relacionado con la sugerencia, determina la viabilidad de su implementación y lo informa a *Amachaq*; asimismo, ejecuta las acciones necesarias para dicha implementación. *Amachaq* evalúa la viabilidad de la implementación de las sugerencias, en coordinación con los órganos relacionados con los hechos comprendidos en la sugerencia.
 - e. **Respuesta final:** *Amachaq* emite respuesta final a el/la usuario/a sobre la sugerencia planteada; para aquellos/as usuarios/as que han consignado sus datos personales.
- 9.16. **Reglas sobre las solicitudes de los/las usuarios/as:** Los/las usuarios/as presentan su solicitud realizando una plena identificación de sus datos, contando con la debida asesoría de la ONP, bajo las siguientes reglas:
- a. En caso ser un/a asegurado/a tiene que tener habilitada su Ficha de Asegurada/o, así como haber obtenido su clave virtual, para que señalen su conformidad para notificación electrónica.
 - b. En caso de no ser asegurado/a, se solicita que autorice un correo electrónico o un servicio de mensajes cortos para que ahí se le notifique las resoluciones.
 - c. Cuando se remita la resolución mediante notificación electrónica, se entiende como notificada el mismo día de expedida la respuesta.
- D. ACOMPAÑAMIENTO DE LOS/LAS ASEGURADOS/AS**
- 9.17. **Acompañamiento:** La ONP es responsable con sus principales grupos de interés de realizar el acompañamiento permanente a sus asegurados/as para orientarlos/as, bajo las siguientes reglas generales:
- a. Utiliza estrategias y programas presenciales y virtuales a nivel nacional.
 - b. Implementa herramientas comunicacionales dinámicas, eficientes e interactivas orientadas a brindar información y servicios de forma continua.
 - c. Debe utilizar un lenguaje sencillo y amigable.



- 9.18. **Estrategia para cultura previsional:** La ONP promueve la cultura previsional en la ciudadanía, para que esta disponga de conocimientos sobre temas previsionales. La cultura previsional está orientada a niños/as, adolescentes y adultos/as.
- 9.19. **Estrategia de acompañamiento de afiliados/as:** La ONP desarrolla estrategias de fidelización orientadas a los/las afiliados/as, para que se sientan orientados/as y acompañados/as en su etapa de aportes al sistema, generando acercamiento y una experiencia positiva en este ciclo del aseguramiento.
- 9.20. **Estrategia de acompañamiento de pensionistas, beneficiarios/as y trasladados/as:** El acompañamiento a los/las pensionistas, beneficiarios/as y trasladados/as, se realiza, a través de diversas estrategias y programas orientados a personas adultas mayores, bajo las siguientes reglas:
- La estrategia debe centrarse en un acompañamiento especializado con un enfoque gerontológico.
 - La atención especial a favor de las personas adultas mayores debe lograrse a través de una manera distinta, confiable y permanente.
 - Tiene como finalidad contribuir a su envejecimiento activo, saludable y digno.
 - Promueve la socialización, integración y digitalización en esta etapa de su vida.
 - Brinda soporte emocional y motivacional.

10. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 10.1. **Reglas aplicables a otros regímenes:** Las reglas sobre atención continua a el/la asegurado/a se aplican a los otros regímenes distintos al SNP, administrados por la ONP, incluido el SCTR.
- 10.2. **Reglas transitorias sobre implementación de Ficha de Asegurada/o:** Se implementa de la siguiente manera:
- A partir de enero del año 2022 para los/las nuevos/as asegurados/as de acuerdo con la plataforma tecnológica que se disponga para dicho fin.
 - A fin de mantener el registro completo de la información de cada asegurado/a en su ciclo de aseguramiento, la ONP puede incorporar los campos que estime conveniente en la Ficha de Asegurada/o.
- 10.3. **Reglas transitorias sobre la remisión del Formulario de Incorporación:** La remisión del Formulario de Incorporación se implementa para los/las nuevos/as asegurados/as a partir del julio del año 2021.
- 10.4. **Recuperación automática de la condición de el/la afiliado/a facultativo/a:** Los/las afiliados/as cuyo seguro facultativo caducó con anterioridad al 26 de



noviembre de 2020, recuperan automáticamente su condición, bajo las siguientes reglas:

- a. El/la afiliado/a puede efectuar el aporte facultativo sobre la base del periodo aprobado en su última resolución de afiliación o recuperación sin que previamente presente una solicitud a la ONP, tomando como IMA el monto consignado en su última declaración a la ONP (o la RMV en caso su IMA sea menor a ésta) y con los recargos por mora, en caso sea aplicable.
- b. La ONP da a conocer la relación de afiliados/as facultativos/as que han recuperado automáticamente su condición a partir del 26 de noviembre de 2020, indicando el periodo a partir del cual pueden efectuar su aporte.
- c. En caso el/la afiliado/a cuente con documentos que acrediten el periodo en el cual se perdió la condición de afiliado/a facultativo/a, la ONP evalúa dicha información para actualizar su Ficha de Asegurada/o del SNP.
- d. El/la chofer profesional independiente que aportó conforme a la Ley N° 16124 puede recuperar la condición como afiliado/a facultativo/a al SNP, como máximo a partir del 19 de junio de 1988.

10.5. Validación de pertenencia al Sistema Nacional de Pensiones sujeta a evaluación previa: Se incorpora al Padrón de afiliados al SNP a los/las asegurados/as que no se encuentren en el mismo y que acrediten su incorporación al SNP, mediante la presentación de al menos un documento que resulte idóneo y suficiente, que sirva como medio probatorio para la validación de la pertenencia al SNP. El documento debe ser legible y contar con la identificación fehaciente de el/la firmante. Este documento puede ser: Boleta de Pago, Documento público, Cédula de Inscripción, Libreta de aportes, Microfichas, Credenciales de derecho de trabajadores/as del hogar, Libretas de trabajadores/as portuarios/as y de construcción civil, Liquidación de beneficios sociales, sentencias judiciales, Resoluciones del Tribunal Administrativo Previsional.

10.6. Transitoriedad hasta desarrollo informático: Las disposiciones que requieren un desarrollo informático, se implementan con soluciones de contingencia, hasta que tal desarrollo concluya.

10.7. Transitoriedad hasta implementación de Ficha de Asegurada/o: Las disposiciones que requieren de algún tratamiento con la Ficha de Asegurada/o del SNP, se implementan con soluciones de contingencia, en tanto que dicha ficha sea implementada.



Anexo N° 01. Formulario de Ficha de Aseguramiento Facultativo



F-012

Ficha de Aseguramiento Facultativo

Centro de atención N° de solicitud

Fecha de recepción N° de hojas

I. SERVICIO A SOLICITAR

Código* Grupo de servicio*

Campo llenado por la/el especialista de ONP. Servicio

II. DATOS DE LA/EL SOLICITANTE

Nombres Apellido paterno Apellido materno

Tipo de documento Número de documento Fecha de nacimiento Sexo

Estado civil Domicilio real Distrito

Provincia Departamento Referencia

Teléfono fijo Teléfono celular Correo electrónico

III. DATOS DE FAMILIARES (CÓNYUGE O CONVIVIENTE, HIJAS/OS, MADRE, PADRE Y HERMANAS/OS)

Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Tipo de documento	Número de documento	Fecha de nacimiento	Parentesco
<input type="text"/>						
<input type="text"/>						
<input type="text"/>						
<input type="text"/>						
<input type="text"/>						



ONP
Oficina de
Normalización
Previsional



ONP
Oficina de
Normalización
Previsional

IV. DATOS DE LA/EL REPRESENTANTE, APODERADO, APOYO U OTROS

Nombres Apellido paterno Apellido materno

Tipo de documento Número de documento Fecha de nacimiento Teléfono fijo

Teléfono celular Domicilio real

Departamento Distrito Provincia

En caso de tener inscrita la representación/apoyo en SUNARP señalar: N° de Partida electrónica Oficina Registral de

V. DATOS ADICIONALES NECESARIOS PARA EL PROCESO

Si solicitas tu afiliación facultativa indica tu monto de ingreso mensual asegurable (marca con un si tus ingresos son iguales o mayores a una remuneración mínima vital).

Remuneración mínima vital Otro monto S/

Mes de inicio de aporte:
(mes de recepción de la solicitud o al mes siguiente)

VI. DECLARACIÓN DE LA /EL SOLICITANTE, REPRESENTANTE, APODERADO, APOYO U OTROS

1. Autorizo a la Oficina de Normalización Previsional a solicitar mi información personal a las entidades públicas o privadas para la validar lo declarado en el presente documento y validar el contenido de la documentación que adjunto de conformidad al artículo 13.5 de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

2. Doy mi consentimiento para que a través del correo electrónico señalado, se me envíe la clave virtual y otras comunicaciones que ONP requiera. Asimismo, reconozco que esta clave es para mi uso exclusivo y no es transferible.

3. Autorizo que me notifique al correo electrónico declarado.

4. ¿Actualmente percibo pensión a cargo del Estado?
Indicar el nombre de la entidad

5. Actualmente no me encuentro afiliada/o al Sistema Privado de Pensiones.

Firma de la/el solicitante o representante o apoderado o apoyo

Huella digital

SI tienes dudas, comunícate con ONP Te escucha llamando al (01) 634-2222

Nota:

El formato digital de la ficha de aseguramiento facultativo se formula con los mismos campos que el formato físico.



ONP
Oficina de
Normalización
Previsional

Anexo N° 02. Formato de Incorporación a través de Agregadores



ONP
Oficina de
Normalización
Previsional

Formato de Incorporación

Convenio N° N° de solicitud
 Fecha de recepción Servicio

I. DATOS DEL AGREGADOR

Tipo de documento Número de documento Razón social

 Domicilio legal Teléfono fijo

 Teléfono móvil Correo electrónico Nombre del representante legal

II. DATOS DE LA/EL SOLICITANTE

Nombres Apellido paterno Apellido materno Nacionalidad

 Tipo de documento Número de documento Fecha de nacimiento Sexo

 Estado civil Domicilio real Distrito

 Provincia Departamento Referencia

 Teléfono fijo Teléfono celular Correo electrónico

III. DATOS DE FAMILIARES (CÓNYUGE O CONVIVIENTE, HIJAS/OS, MADRE, PADRE Y HERMANAS/OS)

Nombres	Apellido paterno	Apellido materno	Tipo de documento	Número de documento	Fecha de nacimiento	Parentesco
<input type="text"/>						
<input type="text"/>						
<input type="text"/>						
<input type="text"/>						
<input type="text"/>						



ONP
Oficina de
Normalización
Previsional



ONP
Oficina de
Normalización
Previsional

IV. DECLARACIÓN DEL VÍNCULO CON EL AGREGADOR

Declaro que a la fecha de suscripción del presente formato de incorporación me encuentro registrado como asociado (colaborador) de:

Doy conformidad para que mi agregador gestione ante la ONP mi incorporación al SNP.

Me comprometo a informar a la ONP cuando culmine mi condición de colaborador con el agregador que he declarado.

V. DATOS ADICIONALES NECESARIOS PARA EL PROCESO

Si solicitas tu afiliación facultativa indica tu monto de ingreso mensual asegurable (marca con un si tus ingresos son iguales o mayores a una remuneración mínima vital).

Remuneración mínima vital Otro monto

Mes de inicio de aporte
(mes de recepción de la solicitud o al mes siguiente)

VI. DECLARACIÓN DE LA /EL SOLICITANTE, REPRESENTANTE, APODERADO, APOYO U OTROS

1. Autorizo a la Oficina de Normalización Previsional a solicitar mi información personal a las entidades públicas o privadas para la validar lo declarado en el presente documento y validar el contenido de la documentación que adjunto de conformidad al artículo 13.5 de la Ley Nº 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

2. Doy mi consentimiento para que a través del correo electrónico señalado se me envíe la clave virtual y otras comunicaciones que ONP requiera. Asimismo, reconozco que esta clave es para mi uso exclusivo y no es transferible.

3. Autorizo que me notifique al correo electrónico declarado.

4. ¿Actualmente percibo pensión a cargo del Estado?
Indicar el nombre de la entidad

5. Actualmente no me encuentro afiliada/o al Sistema Privado de Pensiones.

Firma del colaborador

Huella digital

Si tienes dudas, comunícate con ONP Te escucha llamando al (01) 634-2222

Nota:

El formato digital de la ficha de aseguramiento facultativo se formula con los mismos campos que el formato físico.



ONP
Oficina de
Normalización
Previsional

Anexo N° 03. Formato físico de Quejas Administrativas



ONP
Amshaq
Defensoría del
Asegurado

Día	Mes	Año

Registro de Queja Administrativa

Para brindarte un mejor servicio te solicitamos completar todos los campos

I. DATOS PERSONALES

Nombres y apellidos (persona usuaria o asegurada)

Nombres y apellidos (persona apoderada)

Tipo de documento Número de documento
DNI | CE | PASAPORTE

Domicilio real
Específico: Av. | Calle | Jr. | Pzja. | L.L. | Mz. | Urb.

Distrito Provincia Departamento

Referencia domiciliaria

II. DATOS DE CONTACTO

Teléfono fijo Teléfono celular

Correo electrónico

III. MOTIVO DE LA QUEJA ADMINISTRATIVA

Acceso a la afiliación Acceso al bono de reconocimiento Pago de pensión

Acreditación de aportes Solicitud de pensión Duplicado de documentos

Otros _____

IV. DESCRÍBENOS LA SOLICITUD QUE PRESENTASTE EN LA ONP

Adjuntas documentos sustentatorios SÍ NO Cantidad de documentos adjuntos

Nombre de los documentos que adjuntas

Firma de la usuaria o el usuario

Nota: recibirás la respuesta a tu queja administrativa en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.



ONP
Oficina de
Normalización
Previsional



ONP
Amachay
Defensoría del
Asegurado

CONSIDERACIONES GENERALES

A través de este formulario, podrás manifestar tu insatisfacción o malestar por la demora en la atención de tu solicitud.

- ☑ **I. DATOS PERSONALES**
En este campo tú o la persona apoderada (de corresponder) deben completar sus datos reales de manera legible.
- ☑ **II. DATOS DE CONTACTO**
Coloca tu número de teléfono fijo y/o celular y correo electrónico de manera legible para poder contactarnos contigo e informarte sobre el resultado de tu Queja Administrativa.
- ☑ **III. MOTIVOS DE TU QUEJA ADMINISTRATIVA**
En este campo debes indicarnos el motivo de tu Queja Administrativa.
- ☑ **IV. DESCRIPCIÓN DE TU QUEJA ADMINISTRATIVA**
Detalla de manera legible tu Queja Administrativa manteniendo un lenguaje apropiado y respetuoso. En el caso de ser apoderada o apoderado, podrás remitirnos tu Carta Poder Simple en "adjuntar documentos".

No se consideran como Queja Administrativa:

- ☑ Reclamos por el servicio brindado.
- ☑ Sugerencias o iniciativas para mejorar los servicios.
- ☑ Quejas por defecto de tramitación.
- ☑ Asesorías e información.
- ☑ Disconformidad en el resultado de tu solicitud.

Política de Privacidad: La ONP se obliga a dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y de su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS. La Información personal proporcionada en el presente documento será empleada exclusivamente para los fines que fueron recopilados.

Nota:

La versión digital del registro de quejas administrativas tiene los mismos campos que el formato físico.



ONP
Oficina de
Normalización
Previsional

Anexo N° 04. Formato físico de registro de disconformidad



ONP
Oficina de
Normalización
Previsional

Día	Mes	Año

Registro de Disconformidad

Para brindarte un mejor servicio te solicitamos completar todos los campos

I. DATOS PERSONALES

Nombre y apellidos (usuario o asegurado)

Nombre y apellidos (espondado)

Tipo de documento Número de documento
DNI | CE | PASAPORTE

Domicilio real
Especificar: Av. | Calle | Jr. | Pje. | LL. | Mc. | Urb.

Distrito Provincia Departamento

Referencia domiciliar

II. DATOS DE CONTACTO

Teléfono fijo Teléfono celular

Correo electrónico

III. MOTIVO DE DISCONFORMIDAD

IV. DESCRIBE TU DISCONFORMIDAD

Adjuntas documentos sustentatorios SI NO Cantidad de documentos adjuntos

Nombre de los documentos que adjuntas

Firma de la usuaria o el usuario

NOTA: Recibirás la respuesta a tu disconformidad en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.



CONSIDERACIONES GENERALES

A través de tu disconformidad podrás manifestar tu insatisfacción o malestar por el resultado de tu expediente administrativo.

Para brindarte un buen servicio ten en cuenta las siguientes consideraciones al momento de completar tu información:

- ☑ **I "DATOS PERSONALES"**
En este campo tú o tu apoderado (de corresponder) deben completar sus datos reales de manera legible.
- ☑ **II "DATOS DE CONTACTO"**
Completa los datos de teléfono fijo y/o celular y correo electrónico de manera legible para poder contactarnos contigo e informarte sobre el resultado de tu disconformidad.
- ☑ **III "MOTIVO DE DISCONFORMIDAD"**
En este campo debes indicarnos el motivo de tu disconformidad.
- ☑ **IV "DESCRIPCIÓN DE TU DISCONFORMIDAD"**
Detalla de manera legible tu disconformidad, manteniendo un lenguaje apropiado y respetuoso. En caso de ser apoderado/a, en el campo "adjuntar documentos", podrás remitirnos tu Carta Poder Simple.

No se consideran como "Disconformidad"

- ☐ Reclamos por el servicio brindado
- ☐ Sugerencias o iniciativas para mejorar los servicios
- ☐ Quejas por defecto de tramitación
- ☐ Asesorías e información

Política de Privacidad: La ONP se obliga a dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y de su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS. La información personal proporcionada en el presente documento será empleada exclusivamente para los fines que fueron recopilados.

Nota:

El formato digital del registro de disconformidad se formula con los mismos campos que el formato físico.



ONP
Oficina de
Normalización
Previsional

Anexo N° 05. Formato físico de sugerencia para el Registro de Sugerencia



ONP
Amachaq
Defensoría del
Asegurado

Día	Mes	Año

Registro de Sugerencias ¡HOLA! TU SUGERENCIA ES MUY IMPORTANTE PARA NOSOTROS

I. DATOS PERSONALES

Nombres y apellidos

(usuario/a o asegurada/o)

Tipo de documento Número de documento

DNI / CE / Pasaporte

Domicilio real

Especifica Av. | Calle | Jr. | Peje. | Lt. | Mz. | Urb.

Distrito Provincia Departamento

Referencia domiciliaria

II. DATOS DE CONTACTO

Correo electrónico

Teléfono fijo Teléfono celular

III. DESCRIPCIÓN DE TU SUGERENCIA

¡Gracias por dejarnos tu sugerencia!



CONSIDERACIONES GENERALES

El buzón de sugerencias tiene por finalidad recibir tus iniciativas. Para brindarte un buen servicio, ten en cuenta las siguientes consideraciones al momento de completar tu información:

- ☑ **I "DATOS PERSONALES"**
Completa en los campos tus datos reales de manera legible. Ten en cuenta que estos datos son opcionales.
- ☑ **II "DATOS DE CONTACTO"**
Completa los datos de teléfono fijo y/o celular y correo electrónico de manera legible para poder contactarnos contigo e informarte sobre el resultado de tu sugerencia. Ten en cuenta que estos datos son opcionales.
- ☑ **III "DESCRIPCIÓN DE TU SUGERENCIA"**
Detalla de manera legible y concisa tu sugerencia, manteniendo un lenguaje apropiado y respetuoso.

Tus sugerencias e iniciativas nos ayudan a mejorar nuestros procedimientos y servicios.

No se consideran como "Sugerencias"

- ☑ Reclamos por el servicio brindado
- ☑ Disconformidades
- ☑ Quejas por defecto de tramitación
- ☑ Consultas en general

Política de Privacidad: La ONP se obliga a dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y de su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS. La información personal proporcionada en el presente documento será empleada exclusivamente para los fines que fueron recabados.

Nota:

La versión digital del registro de sugerencia tiene los mismos campos que el formato físico.