



Lima, 23 de Junio del 2023

RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 000111-2023-JF-ONP

APRUEBA PLAN DE GOBIERNO DIGITAL 2023-2026 DE LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL (ONP)

VISTOS:

El Informe N° 000002-2023-GG.CGD-ONP del 14 de junio de 2023, que adjunta el Acta de Sesión N° 005-2023-CGD/ONP del 12 de junio de 2023, del Comité de Gobierno y Transformación Digital; el Informe N° 000226-2023-OPG-ONP del 16 de junio de 2023, de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión y el Informe N° 343-2023-OAJ-ONP del 20 de junio de 2023, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, se dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública, en cumplimiento de lo cual, a través de la Resolución Jefatural N° 035-2019-JEFATURA/ONP, se constituye el Comité de Gobierno y Transformación Digital de la Oficina de Normalización Previsional (ONP);

Que, mediante la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI, se aprueban los Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital, basados en estándares y buenas prácticas internacionales en gobierno y gestión de tecnologías digitales;

Que, mediante Informe N° 000002-2023-GG.CGD-ONP del 14 de junio de 2023, que adjunta el Acta de Sesión N° 005-2023-CGD/ONP del 12 de junio de 2023 del Comité de Gobierno y Transformación Digital, el Secretario Técnico del precitado Comité sustenta la propuesta de Plan de Gobierno Digital 2023-2026 de la Oficina de Normalización Previsional (ONP) y, asimismo, informa que el precitado Comité ha brindado conformidad a la propuesta;

Que, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión, mediante Informe N° 000226-2023-OPG-ONP del 16 de junio de 2023, y la Oficina de Asesoría Jurídica, mediante Informe N° 343-2023-OAJ-ONP, del 20 de junio de 2023, opinan que resulta técnica y legalmente viable, respectivamente, la aprobación del Plan de Gobierno Digital 2023-2023 de la Oficina de Normalización Previsional (ONP);

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Oficina de Normalización Previsional. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del Lima, 23 de junio de 2023. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.

URL: <https://consultasgd.onp.gob.pe/validadorDocumental>
CVD: 0078 0824 1185 5047



Con los vistos del Secretario Técnico del Comité de Gobierno y Transformación Digital; del Director General de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión; de la Directora General de la Oficina de Asesoría Jurídica; y de la Gerenta 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); el artículo 9 del Reglamento de Organización y Funciones de la ONP, aprobado por Resolución Ministerial N° 174-2013-EF/10; la Resolución Suprema N° 005-2023-EF, así como lo dispuesto en la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI, que aprueba los Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital;

SE RESUELVE:

Artículo 1. Aprobación del Plan de Gobierno Digital 2023-2026 de la Oficina de Normalización Previsional (ONP)

Apruébase el Plan de Gobierno Digital 2023-2026 de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), el que, como Anexo, forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2. Notificación

Pónese en conocimiento de la presente Resolución al Comité de Gobierno Digital para los fines pertinentes.

Artículo 3. Difusión

Dispónese que la presente resolución sea puesta en conocimiento de las/os servidoras/es de la entidad.

Artículo 4. Publicación

Dispónese a la Oficina de Relaciones Institucionales la publicación de la presente Resolución 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).

Regístrese y comuníquese.

MIRTHA A. RÁZURI ALPISTE
JEFA(E) DE LA ONP
Oficina de Normalización Previsional



ONP
Oficina de
Normalización
Previsional

Plan de Gobierno Digital 2023-2026

Oficina de Normalización Previsional (ONP)

Firmado digitalmente por:

ZAPATER LLOSA Mario
Enrique FAU 20254165035 soft
Motivo: Director General
de Prestaciones
Fecha: 23/06/2023 16:39:14-0500



Firmado digitalmente por:

RAZURI ALPISTE Mirtha
Agustina FAU 20254165035 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 23/06/2023 17:14:11-0500



Firmado digitalmente por:

AGUIRRE ABENSUR Martha
Ynes FAU 20254165035 soft
Motivo: Directora General
de la ORH
Fecha: 23/06/2023 17:02:31-0500



Firmado digitalmente por MARROU
GARCIA Carmen Maria FAU
20254165035 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 23.06.2023 16:54:19 -05:00



Firmado digitalmente por
ALTAMIRANO DIAZ Evelyn
Milagros FAU 20254165035 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 23.06.2023 16:18:11 -05:00



Firmado digitalmente por VASQUEZ
NOBLECILLA Jorge Eduardo Jesus
FAU 20254165035 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23.06.2023 15:56:38 -05:00



Firmado digitalmente por:

FARFAN RUIZ Hillman FAU
20254165035 soft
Motivo: Director General
de OPG
Fecha: 23/06/2023 16:27:50-0500



Firmado digitalmente por VALLEJO
HUAYNE Victor Andres FAU
20254165035 soft
Motivo: Director General de la OTI
Fecha: 23.06.2023 16:15:30 -05:00



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. BASE LEGAL	4
3. ENFOQUE ESTRATÉGICO	5
3.1 Política Institucional	5
3.2 Plan Estratégico Institucional (PEI)	6
3.2.1 Misión Institucional.....	6
3.2.2 Objetivos Estratégicos Institucionales y Acciones Estratégicas Institucionales.....	6
4. SITUACIÓN ACTUAL DEL GOBIERNO DIGITAL EN LA ONP	7
4.1 Diagnóstico situacional	7
4.1.1 Estructura Organizacional	7
4.1.2 Cumplimiento en materia de regulación digital.....	9
4.1.3 Infraestructura tecnológica	9
4.1.4 Procesos digitalizados de la ONP	11
4.1.5 Servicios digitales institucionales	12
4.1.6 Seguridad de la información	13
4.1.7 Presupuesto de Gobierno Digital.....	15
5. OBJETIVOS DE GOBIERNO DIGITAL	15
5.1 Desafíos de gobierno digital	15
5.2 Objetivos de Gobierno Digital	16
5.3 Indicadores de gobierno digital	17
5.4 Mapa estratégico de gobierno digital	18
6. PROYECTOS DE GOBIERNO DIGITAL	19
7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	22
<i>Anexo N° 1. Cumplimiento de la ONP en materia de gobierno, confianza y transformación digital</i>	24
<i>Anexo N° 2. Aplicativos informáticos en la ONP</i>	27
<i>Anexo N° 3. Desafíos de gobierno digital</i>	31
<i>Anexo N° 4. Fichas de Indicadores del PGD</i>	32

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Normalización Previsional es un Organismo Público Técnico Especializado del Sector Economía y Finanzas, que tiene a su cargo la administración del Sistema Nacional de Pensiones y el Fondo de Pensiones a que se refiere el Decreto Ley N° 19990 y la administración de los regímenes que le han sido encargados por mandato legal. A través de su Política Institucional, establece como lineamiento institucional la mejora continua que comprende la gestión por procesos, haciendo uso estratégico de la innovación y de las tecnologías de información para mejorar la prestación de los servicios previsionales.

Con el presente Plan de Gobierno Digital (PGD), instrumento de gestión formulado por el Comité de Gobierno Digital en base al marco normativo expedido en materia informática y gobierno digital, se pretende construir una visión hacia una ONP Digital, que contribuya a cerrar las brechas identificadas en el Plan Estratégico Institucional, a través de acciones estratégicas que aprovechen el potencial transformador de las tecnologías digitales y los datos. Por lo tanto, la ONP entiende que gobierno digital es una forma de crear un “mejor gobierno” tanto en términos de sus procesos internos “administración digital” como en su relación con la sociedad, y que es más importante lograr un uso estratégico de las tecnologías de información que su uso en sí mismo.

Bajo el enfoque descrito, el Plan de Gobierno Digital (PGD) de la ONP comprende siete capítulos, los cuales han sido desarrollados en el marco de los *Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital*, aprobados mediante Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI, siendo los dos primeros capítulos el sustento del presente documento.

En el *tercer capítulo*, Enfoque Estratégico, se identifica un marco referencial que guíe la formulación de los objetivos y acciones estratégicas de gobierno digital, para ello se revisa la normativa vigente referida a materia informática y gobierno digital y los documentos de la entidad como la Política Institucional y el Plan Estratégico Institucional, permitiendo un planteamiento inicial de los objetivos de gobierno digital de la entidad y su alineamiento con la documentación revisada.

En el *cuarto capítulo* se revisa la situación actual del Gobierno Digital en la ONP, sus servicios y procesos, la capacidad operativa para cerrar las brechas identificadas, la cual está determinada por la infraestructura tecnológica (software, hardware, servicios, otros), los recursos financieros (asignaciones presupuestarias e ingresos propios), el recurso humano (número y competencias), roles y estructuras organizativas para la gestión de las tecnologías digitales y la cultura (valores), con la finalidad de obtener un diagnóstico actualizado de la situación actual en materia de gobierno digital.

En el *quinto capítulo* se definen los seis (6) objetivos de gobierno digital que serán abordados por la entidad, mediante acciones estratégicas que permitan alcanzarlos, así como los indicadores y metas que se deben ser alcanzados en el horizonte temporal planteado.

El *sexto capítulo* comprende el portafolio de proyectos de Gobierno Digital describiendo el alcance a alto nivel, la duración y costos estimados para cada uno de ellos, el órgano responsable del proyecto y los beneficios a obtener.

El *séptimo capítulo* considera el cronograma de actividades, que incluye actividades en materia de cumplimiento de gobierno, confianza y transformación digital, así como los proyectos del portafolio de proyectos de gobierno digital.

2. BASE LEGAL

- 2.1 Decreto Legislativo N° 1246, Decreto Legislativo que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.
- 2.2 Decreto Legislativo N° 1310, Decreto Legislativo que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa.
- 2.3 Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- 2.4 Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.
- 2.5 Decreto de Urgencia N° 007-2020, Decreto de Urgencia que aprueba el Marco de Confianza Digital y dispone medidas para su fortalecimiento.
- 2.6 Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, Decreto que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales.
- 2.7 Decreto Supremo N° 083-2011-PCM, Crean la Plataforma de Interoperabilidad del Estado - PIDE.
- 2.8 Decreto Supremo N° 016-2017-PCM, que aprueba la “Estrategia Nacional de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú 2017-2021” y el "Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú".
- 2.9 Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, Decreto Supremo que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital
- 2.10 Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- 2.11 Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo, aprobado por Decreto Supremo N° 029-2021-PCM.
- 2.12 Reglamento del Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital, aprobado por Decreto Supremo N° 157-2021-PCM.
- 2.13 Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310, aprobado por Resolución de Secretaria de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI.
- 2.14 Lineamientos del Líder de Gobierno Digital, aprobados por Resolución de Secretaria de Gobierno Digital N° 004-2018-PCM/SEGDI.
- 2.15 Lineamientos para formulación del Plan de Gobierno Digital, aprobados por Resolución de Secretaria de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI.
- 2.16 Directiva N° 001-2021-PCM/SGD, Directiva que establece los Lineamientos para la Conversión Integral de Procedimientos Administrativos a Plataformas o Servicios Digitales, aprobada por Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2021-PCM/SGD.
- 2.17 Resolución Ministerial N° 174-2013-EF/10, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina de Normalización Previsional – ONP.
- 2.18 Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, Disponen la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública.

- 2.19 Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, Aprueban disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital.
- 2.20 Resolución Jefatural N° 035-2019-JEFATURA/ONP, que constituye el Comité de Gobierno Digital de la Oficina de Normalización Previsional - ONP.
- 2.21 Resolución Jefatural N° 000074-2023-JF-ONP, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2023-2026 de la Oficina de Normalización Previsional (ONP).

3. ENFOQUE ESTRATÉGICO

3.1 Política Institucional

La Política Institucional se estableció en el Plan Estratégico Institucional 2023-2026 de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), aprobado con Resolución Jefatural N° 000074-2023-JF-ONP del 27 de abril de 2023; la misma que contempla los lineamientos institucionales y los valores que guían la gestión y accionar de la ONP.

Los lineamientos institucionales son:

- a. **Promoción de la cultura previsional:** Incentivar el comportamiento para que las personas pertenezcan a un sistema previsional, y entre la diversidad de ofertas, opten por los regímenes y seguros que administra la ONP, y para sus aseguradas/os, mejorar la calidad de sus prestaciones.
- b. **Cliente-centrismo:** Brindar servicios que respondan positivamente a las necesidades y expectativas de las/los aseguradas/os, acompañándolas/los y asesorándolas/los en todo su ciclo de vida.
- c. **Protección de derechos:** Garantizar la protección y defensa de los derechos de las/los aseguradas/os.
- d. **Mejora continua:** Gestionar por procesos, haciendo uso estratégico de la innovación y de las tecnologías de información para mejorar la prestación de los servicios previsionales.
- e. **Gobernanza de finanzas previsionales:** Fomentar la gestión equilibrada de las finanzas en materia previsional.
- f. **Gestión de personas:** Fortalecer el talento humano de las/os servidoras/es públicas/os para atender los requerimientos de las/los aseguradas/os.

Asimismo, los valores fundamentales son:

- a. **Identificación:** Las/os servidoras/es de la ONP deben sentir a la institución como una gran familia, por lo que debe trabajar siempre en armonía y con respeto hacia la/el otra/o, además de demostrar el sentido social y responsabilidad dentro de la misma entidad, permitiendo que la suma de esfuerzos individuales se exprese en resultados colectivos hacia las/os ciudadanas/os.
- b. **Empatía:** Las/os servidoras/es de la ONP deben ser cercanas/os con el público al que atienden, permitiendo que la suma de esfuerzos individuales se exprese en resultados colectivos que permita un servicio de calidad a favor de la/el asegurada/o y la/el ciudadana/o, con el mejor trato posible

para con ellas/os, logrando generarles confianza, a través de una imagen y una comunicación claras y multilingües.

- c. **Innovación:** Las/os servidoras/es de la ONP deben contribuir con la calidad de vida de las/los aseguradas/os, a través de soluciones expertas, creativas, modernas, ágiles y digitales.
- d. **Excelencia:** Las/os servidoras/es de la ONP deben ser proactivos, cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas con compromiso y pasión, sobre una base de responsabilidad, atención, prontitud, destreza y eficiencia, optimizando el uso de los recursos públicos y pensando siempre que su accionar impacta en las/os ciudadanas/os.
- e. **Integridad:** Las/os servidoras/es de la ONP deben hacer siempre lo correcto, actuando con ética pública, honestidad y transparencia en cada uno de sus actos.

3.2 Plan Estratégico Institucional (PEI)

Es un documento alineado con el Plan Estratégico Sectorial Multianual del Sector de Economía y Finanzas (incluye el Plan aprobado con la ampliación del horizonte temporal al 2026¹); que establece los objetivos y acciones estratégicas que la Oficina de Normalización Previsional planea seguir en el periodo comprendido entre el año 2023 y 2026.

3.2.1 Misión Institucional

Garantizar el correcto funcionamiento de los regímenes y seguros previsionales, así como el eficiente manejo de los fondos previsionales encargados, a fin de lograr mayor cantidad de personas aseguradas que gocen de adecuadas prestaciones previsionales, a través de una atención de calidad.

3.2.2 Objetivos Estratégicos Institucionales y Acciones Estratégicas Institucionales

La ONP ha establecido objetivos estratégicos institucionales y acciones estratégicas institucionales según la *Tabla N° 1*:

Tabla N° 1. Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) y Acciones Estratégicas Institucionales (AEI)

Objetivo Estratégico Institucional (OEI)	Acción Estratégica Institucional (AEI)
OEI.01 FOMENTAR la cultura previsional a las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os sobre los regímenes y seguros previsionales encargados a la ONP	AEI.01.01 Mecanismos para promover la cultura previsional implementados dirigidos al público en general referido a los regímenes y seguros previsionales
	AEI.01.02 Servicio de aseguramiento informado eficaz a las/los potenciales aseguradas/os
	AEI.01.03 Mecanismos eficientes para mantener aportes regulares por parte de las/los afiliadas/os
OEI.02 MEJORAR la accesibilidad a los servicios previsionales para la atención de las/los aseguradas/os y público en general	AEI.02.01 Canales de atención accesibles implementados para las/los aseguradas/os y público en general
	AEI.02.02 Servicios previsionales eficaces a los que acceden las/los aseguradas/os y público en general
OEI.03 MEJORAR la comunicación respecto de los regímenes y seguros	AEI.03.01 Relacionamiento institucional fortalecido con las/los actoras/es de los regímenes y seguros previsionales
	AEI.03.02 Ecosistema digital implementado en beneficio de las/los aseguradas/os y público en general

¹ Resolución Ministerial N° 072-2022-EF/41.

Objetivo Estratégico Institucional (OEI)	Acción Estratégica Institucional (AEI)
previsionales que reciben las/los aseguradas/os	AEI.03.03 Comunicación amigable implementada dirigida a las/los aseguradas/os y público en general
OEI.04 MEJORAR la asesoría y el acompañamiento sobre los regímenes y seguros previsionales brindado a las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os	AEI.04.01 Servicio de asesoramiento integral brindado para atender las necesidades y expectativas de las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os respecto a los regímenes y seguros previsionales encargados a la ONP
	AEI.04.02 Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo con mayor cobertura en beneficio de las/los aseguradas/os y/o público en general
	AEI.04.03 Servicio de acompañamiento constante, presencial y/o virtual, para las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os referido a los regímenes previsionales y seguros que administra la ONP
OEI.05 OPTIMIZAR la obtención de las prestaciones previsionales de las/los aseguradas/os	AEI.05.01 Servicio de Acceso a la Información del Asegurado implementado en beneficio de las/los afiliadas/os a los regímenes que administra la ONP
	AEI.05.02 Aportes acreditados en línea en favor de las/los afiliadas/os
	AEI.05.03 Reconocimiento oportuno de prestaciones previsionales en beneficio de las/los aseguradas/os
	AEI.05.04 Resoluciones y/o reconocimientos de prestaciones previsionales notificados de manera oportuna en beneficio de las/los aseguradas/os
	AEI.05.05 Canales para el pago de prestaciones previsionales mejorados en beneficio de las/los aseguradas/os
OEI.06 FORTALECER la defensa y protección de derechos previsionales en beneficio de las/los usuarias/os	AEI.06.01 Atención oportuna de disconformidades y quejas presentadas por las/los usuarias/os
	AEI.06.02 Pronunciamiento oportuno sobre controversias resueltas en materia de derechos y obligaciones previsionales presentadas por las/los administradas/os
OEI.07 LOGRAR un eficiente manejo de las finanzas previsionales	AEI.07.01 Finanzas previsionales controladas para beneficio de las/los aseguradas/os
	AEI.07.02 Fondos previsionales encargados a la ONP con rentabilidad en sus inversiones
OEI.08 FORTALECER la gestión institucional en la entidad con integridad y transparencia	AEI.08.01 Promoción de la integridad y lucha contra la corrupción implementadas en la ONP
	AEI.08.02 Sistema de Gestión Antisoborno en operación mejorado en la ONP
	AEI.08.03 Sistema de Gestión de Seguridad de Información en operación mejorado en la ONP
	AEI.08.04 Cultura organizacional fortalecida en la ONP
	AEI.08.05 Gestión del talento humano con adecuados niveles de rendimiento en la ONP
	AEI.08.06 Posicionamiento de la nueva identidad de la ONP frente a las/los aseguradas/os
	AEI.08.07 Fortalecimiento del Sistema de Control Interno
	AEI.08.08 Fortalecimiento de la gestión de contrataciones en la ONP
	AEI.08.09 Optimización del proceso de programación y ejecución presupuestal
OEI.09 MEJORAR la gestión del riesgo de desastres en la entidad	AEI.09.01 Fortalecimiento de cultura de gestión del riesgo de desastres de las/los servidoras/es de la entidad
	AEI.09.02 Instrumentos de gestión del riesgo de desastres aprobados en la entidad

Fuente: Plan Estratégico Institucional 2023-2026 de la ONP

4. SITUACIÓN ACTUAL DEL GOBIERNO DIGITAL EN LA ONP

4.1 Diagnóstico situacional

4.1.1 Estructura Organizacional

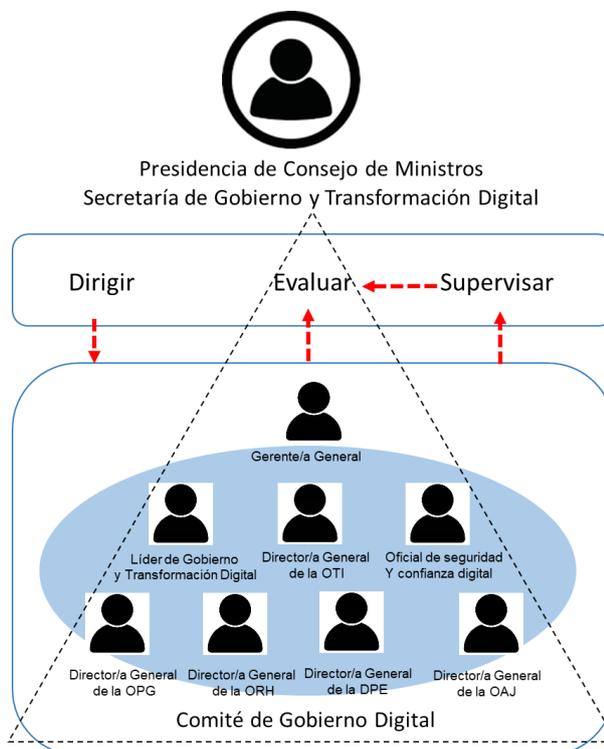
La estructura (roles y/o órganos) que dan soporte a los procesos de gobernanza y gestión del gobierno digital y tecnologías digitales al interior de la ONP, son los siguientes:

Comité de Gobierno Digital²

Mediante Resolución Jefatural N° 035-2019-JEFATURA/ONP se constituye el Comité de Gobierno Digital de la Oficina de Normalización Previsional, el cual está conformado de la siguiente manera:

- El/la Gerente/a General, en calidad de representante del Titular de la entidad.
- El/la Líder de Gobierno Digital.
- El/la Director/a General de la Oficina de Tecnologías de la Información.
- El/la Director/a General de la Oficina de Recursos Humanos.
- El/la Director/a General de Prestaciones.
- El/la Oficial de Seguridad de la Información o el que haga sus veces.
- El/la Director/a General de la Oficina de Asesoría Jurídica.
- El/la Director/a General de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión.

Gráfico 1. Modelo de Gobierno Digital



Fuente: Lineamientos del Líder de Gobierno Digital aprobados por Resolución de la Secretaría de Gobierno Digital N° 004-2018-PCM/SEGDI.

Elaboración: Comité de Gobierno Digital

El Comité de Gobierno Digital es responsable de dirigir, evaluar y supervisar el proceso de transformación digital en la ONP.

² Según lo señalado en la Cuarta Disposición Complementaria Final del Reglamento del Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital, Para todo efecto la mención al Comité de Gobierno Digital, Líder de Gobierno Digital, Oficial de Seguridad Digital y Plataforma de Interoperabilidad del Estado que se efectúe en cualquier disposición, norma o documento de gestión debe entenderse al Comité de Gobierno y Transformación Digital, Líder de Gobierno y Transformación Digital, Oficial de Seguridad y Confianza Digital, Líder Nacional de Gobierno y Transformación Digital y Plataforma Nacional de Interoperabilidad respectivamente.

Asimismo, la Oficina de Tecnologías de la Información da soporte a los procesos de gobernanza y gestión del Gobierno Digital y tecnologías digitales en la ONP.

4.1.2 Cumplimiento en materia de regulación digital

Las acciones realizadas por la ONP, como parte del cumplimiento de la normativa vigente en materia de regulación digital, en el marco del del Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo 029-2021-PCM, se describen en el **Anexo N° 1** del presente documento.

4.1.3 Infraestructura tecnológica

La infraestructura tecnológica³ de la ONP que dará soporte para la implementación y progreso del presente Plan, se describen en las *Tablas N° 2 y N° 3*:

Tabla N° 2. Infraestructura tecnológica

Tipo de Infraestructura	Descripción
Equipos de red	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Controlador de puntos de acceso a red inalámbrica (2). ▪ Punto de acceso inalámbrico (220). ▪ Central telefónica (2). ▪ Switches de comunicaciones (209). ▪ Teléfono IP (936). ▪ Módem inalámbrico (24). ▪ Videoconferencia (1). ▪ Equipos operativos y cuentan con soporte del fabricante hasta culminar el actual Servicio de Centro de Datos en abril del 2024
Servidores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servidor IBM, cantidad 6 (equipos alquilados). ▪ Servidor HP Rx 2800 6i, cantidad 2 (equipos alquilados). ▪ Servidor HP, cantidad 28 (equipos alquilados). ▪ Servidores operativos y cuentan con soporte del fabricante hasta culminar el actual Servicio de Centro de Datos en abril del 2024.
Capacidad de Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacidad de Almacenamiento a la fecha: 514.8 TB.
Ocupabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicadores de ocupabilidad: se tiene ocupado el 78% de la capacidad instalada.
Computadoras Personales y Portátiles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2,037 computadoras de escritorio. ▪ 801 computadoras portátiles. <p>Asimismo, su estado es:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los equipos son de propiedad de la ONP. Dado que los equipos son nuevos aún no han requerido mantenimiento.
Impresoras	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 183 impresoras multifuncionales del Servicio contratado "Impresión y Fotocopiado a Demanda, para todas las dependencias de la Oficina de Normalización Previsional – ONP a nivel nacional", las impresoras se encuentran operativas y cuentan con soporte del proveedor hasta culminar el actual servicio de Impresión y Fotocopiado a Demanda para todas las dependencias de la ONP a nivel nacional, vigente hasta setiembre de 2024. ▪ 107 impresoras multifuncionales propiedad de la ONP.
Conectividad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conectividad entre los Centros de Datos: F.O. (4 enlaces de 10 Gbps): ▪ Conectividad entre el Centro Cívico y los Centros de Datos: <ul style="list-style-type: none"> - Centro Cívico con Centro de Datos Principal: 2 enlaces de F.O. de 10 Gbps. - Centro Cívico con Centro de Datos Alterno: 2 enlaces de F.O. de 10 Gbps. ▪ Conectividad entre los Centros de Atención/Otros locales, y los Centros de Datos: VPN. (14 locales).

³ De acuerdo con lo informado por la Oficina de Tecnologías de la Información, con fecha de corte a abril de 2023, mediante Memorando N° 000772-2023-OTI-ONP.



Tipo de Infraestructura	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> Conectividad entre los equipos de cómputo y la red de datos: Cableado UTP Cat. 6; inalámbrico (802.11 ac). Operativos y en funcionamiento, cuentan con soporte del proveedor hasta culminar el actual Servicio de Centro de Datos en abril de 2024 y actual servicio de enlaces para el Centro de Datos que se encuentra vigente hasta agosto de 2023. En cuanto a la conectividad, el 100% de equipos de cómputo, comunicaciones y aplicaciones en la ONP, soportan y trabajan con protocolo IPv4. El 100% de equipos de cómputo y comunicaciones en la ONP, soportan el protocolo IPv6. Las aplicaciones de la ONP tienen que ser modificadas para soportar el protocolo IPv6. Se cuenta con un plan de transición y convivencia de los protocolos IPv4 e IPv6 en la ONP.
Protocolos de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> En la ONP se utilizan los Certificados SSL, TLS como protocolos de seguridad, para las páginas web y correos electrónicos.
Sistemas de Información	<ul style="list-style-type: none"> Los sistemas de información que asisten a los procesos operativos y de soporte, están desarrollados en diferentes lenguajes de desarrollo (.NET (C#), Java, Power Builder y BPMS) y en diferentes arquitecturas (cliente/servidor, MVC, Web, SOA, MVC) usando base de datos relacional Oracle, SQL Server y DB2. El costo mensual promedio del mantenimiento de los aplicativos para el año 2022 es de S/ 1,809,309.56 En el Anexo N° 2 se listan los aplicativos disponibles de la institución.

Fuente: Oficina de Tecnologías de la Información

Elaboración: Comité de Gobierno Digital

Tabla N° 3. Licencias de software

Licencia	Cantidad	Licencia	Cantidad
Office 365 E1	200	ODEE (Procesor Perpetual)	76
Office 365 E3	2,387	ODEE (User)	100
Office 365 E5	260	Oracle Partitionin	8
Office 365 Quiosco	1,000	Oracle Internet Application Server Enterprise Edition	5
Project Standard	560	Oracle Audit Vault and Database Firewall	11
Sharepoint Server	20	Oracle Audit Vault Collection Agent	4
SQL Client Access	10	Oracle Audit Vault Server	1
SQL Server Enterprise	4	Oracle Data Masking and Subsetting Pack	30
SQL Server Standard	15	Oracle Data Masking Pack	100
Visio Professional	20	Oracle Diagnostics Pack	16
Visio Standard	250	Oracle Diagnostic Management Pack	2
Windows Server Standard	115	Oracle Tuning Pack	16
Lync Server	5	Oracle Tuning Management Pack	2
Sharepoint Enterprise Client Access	229	Oracle Advanced Security	1
Exchange Server Enterprise	6	IBM Dominio Enterprise Server Processor Value Unit (PVU)	140
Project Professional	20	IBM WebSphere Portal Enable Processor Value Unit (PVU)	480
Lync Server Enterprise	3	IBM WebSphere Application Server Network Deployment Processor Value Unit	Ilimitado
IBM Lotus Domain Server Enterprise	1	IBM License Metric Tool Per Establishment	1
IBM Lotus Domain Client Access	30	IBM Business Monitor Processor Value Unit	840
Adobe Acrobat Pro	28	IBM App Connect Enterprise Processor Value Unit	480
Adobe Illustrator	2	IBM WebSphere Service Registry and Repository Processor Value Unit	360
Adobe Creative Cloud	16	IBM InfoSphere DataStage Processor Value Unit	840
Autocad	18	IBM InfoSphere QualityStage Processor Value Unit	840

Licencia	Cantidad	Licencia	Cantidad
Idea	6	IBM XL C/C++ for AIX Concurrent User	1
Redha	7	IBM FileNet Content Manager Authorized User Value Unit	Ilimitado
ltextPDF	2	IBM ODM Server Processor Value Unit	720

Fuente: Oficina de Tecnologías de la Información
Elaboración: Comité de Gobierno Digital

4.1.4 Procesos digitalizados de la ONP

La ONP cuenta con un Mapa de Procesos aprobado con Resolución Jefatural N° 022-2021-ONP/JF, el cual contempla 7 procesos estratégicos, 17 procesos operativos y 11 procesos de soporte. Los resultados de la evaluación realizada a los procesos de la entidad respecto a si tienen la capacidad a ser mejorados o simplificados⁴, se muestra en la *Tabla N° 4*⁵.

Tabla N° 4. Listado de procesos a ser mejorados o simplificados

Tipo	Proceso	¿Puede mejorarse o simplificarse?
Operativos	O1 Aseguramiento	Sí
	O2 Acreditación y gestión de información del asegurado	Sí
	O3 Control de recaudación	Sí
	O4 Activación y actualización de prestaciones y beneficios	Sí
	O5 Acompañamiento	Sí
	O6 Asesoría previsional	Sí
	O7 Defensoría del asegurado	Sí
	O8 Fiscalización	Sí
	O9 Gestión de planillas de prestaciones y beneficios	Sí
	O10 Gestión de apelaciones previsionales	Sí
	O11 Gestión comercial SCTR	Sí
	O12 Gestión de siniestros SCTR	Sí
	O13 Gestión de canales	Sí
	O14 Programación y control de la producción	Sí
	O15 Gestión técnica normativa	Sí
	O16 Gestión de inversiones	Sí
	O17 Control de finanzas previsionales	Sí
Soporte	S1 Gestión de operaciones de plataforma tecnológica	Sí
	S2 Presupuesto institucional	Sí
	S3 Gestión de la modernización	Sí
	S4 Sostenibilidad del SNP	Sí
	S5 Gestión de personas	Sí
	S6 Integridad y anticorrupción	Sí
	S7 Tesorería	Sí
	S8 Contabilidad	Sí
	S9 Abastecimiento	Sí
	S10 Gestión documentaria	Sí
	S11 Asuntos procesales	Sí
Estratégicos	E1 Gestión de identidad institucional	Sí
	E2 Planeamiento institucional	Sí
	E3 Gestión por procesos	Sí
	E4 Gestión de riesgos	Sí
	E5 Diseño de la experiencia del cliente	Sí
	E6 Asesoría legal	Sí
	E7 Dirección institucional	Sí

Fuente: Oficina de Ingeniería de Procesos
Elaboración: Comité de Gobierno Digital

⁴ En la Norma ISO 9001:2015, se define la mejora continua como: "el conjunto de actividades cíclicas, dirigidas a mejorar la capacidad de la organización a la hora de cumplir los requisitos".

⁵ Según lo informado por la Oficina de Ingeniería de Procesos, mediante Memorando N° 000111-2023-OIP-ONP.

4.1.5 Servicios digitales institucionales

La ONP a través de la **ONP Virtual**⁶ (<https://onpvirtual.pe/#/Inicio>) brinda dos tipos de servicios de acuerdo con los accesos que requiere:

Tipo 1 - Servicios libres: son aquellos que no requieren de accesos, cuentas y contraseñas para su consulta.

- Pide tu atención virtual: formulario para solicitar una cita a fin de iniciar una solicitud de pensionamiento.
- Otras atenciones: formulario para solicitar información sobre diversos motivos.
- Aseguramiento facultativo: Plataforma para aseguramiento facultativo, que permite a los usuarios afiliarse al Sistema Nacional de Pensiones como afiliado facultativo o independiente.
- **Consultas libres:**
 - Consulta de afiliado al SNP
 - Consultar e imprimir información de pensionista
 - Quiero mi constancia de pensionista
 - Quiero mi constancia de no pensionista
- **Servicios del Tribunal Administrativo Previsional (TAP):**
 - Ingresar apelación ante el TAP
 - Solicitar una audiencia ante el TAP
 - Ingresar una solicitud ante el TAP
- **Servicios de la Defensoría del Asegurado**
 - Quiero presentar un reclamo
 - Quiero presentar una disconformidad
 - Quiero realizar una sugerencia
- **Servicios del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo**
 - Realizar cotización
 - Emitir póliza

Tipo 2 - Servicios con Clave Virtual: son aquellos que requieren de accesos, cuentas y contraseñas para su consulta. Estos servicios se encuentran en la plataforma denominada **Zona Segura**, un espacio en el que las personas aseguradas podrán acceder a diversos servicios como ver información de sus boletas de pago o sus aportes declarados, sin tener que recurrir a una plataforma de atención presencial.

- **Solicitud y recuperación de Clave Virtual:** La clave virtual, es un usuario y código único que permite a los asegurados y a las aseguradas acceder a su Zona Segura.

⁶ De acuerdo con lo informado por la Oficina de Relaciones Institucionales mediante Memorando N° 000823-2023-ORI-ONP.

▪ **Otros servicios con clave virtual por perfiles de usuario:**

A. Perfil Aportante:

- Ver aportes acreditados
- Ver mis datos de aportante
- Ver mis aportes declarados
- Elegir mis aportes facultativos a pagar
- Ver mis opciones de pensión
- Quiero mi constancia de no pensionista
- Solicitar duplicado de mi resolución

B. Perfil Pensionista:

- Ver mis datos de pensionista
- Ver mis constancias de pago
- Solicitar pago a domicilio
- Autorizar mis datos con entidades financieras
- Mis intereses legales cobrados
- Mis resoluciones

C. Perfil Pensionista Mixto (es pensionista y aportante):

- Ver mis datos de pensionista
- Ver mis aportes declarados
- Elegir mis aportes facultativos a pagar
- Ver mis constancias de pago
- Solicitar pago a domicilio
- Autorizar mis datos con entidades financieras
- Mis intereses legales cobrados
- Mis resoluciones

D. Perfil Pensionista con más de una pensión:

- Ver mis datos de pensionista
- Ver mis constancias de pago
- Solicitar pago a domicilio
- Autorizar mis datos con entidades financieras
- Mis intereses legales cobrados
- Mis resoluciones

4.1.6 Seguridad de la información

La ONP⁷ cuenta con documentos/dispositivos normativos sobre seguridad de la información tales como:

- DIR-02/01, Directiva Lineamientos de Seguridad de la Información, aprobada el 15 de marzo de 2017.

⁷ De acuerdo con lo informado por la Oficial de Seguridad y Confianza Digital mediante Memorando N° 000001-2023-OFSCD-ONP.

- DIR 012-2022-ONP/GG, Directiva sobre el almacenamiento, respaldo y restauración de la información de la plataforma tecnológica, aprobada el 31 de agosto de 2022
- DIR 014-2022-ONP/GG, Directiva sobre la seguridad informática, aprobada el 17 de octubre de 2022.

a. Seguridad del recurso humano

De acuerdo con la cultura para proteger la información en sus distintas formas, la ONP solicita a las/los servidoras/es de la entidad completar y suscribir los formatos de seguridad de la información denominados “Compromiso de Confidencialidad” y “Declaración Jurada”, los mismos que son incluidos en el legajo personal, que es gestionado por la Oficina de Recursos Humanos. Asimismo, se solicita a los proveedores completar y suscribir los formatos referido antes de realizar el servicio contratado.

b. Concientización

En el mes febrero de 2023, se realizaron charlas de concientización a nivel institucional en materia de buenas prácticas de seguridad de la información. Se contó con la participación de 1,491 servidoras/es de la ONP.

c. Control de Accesos

La ONP gestiona de forma continua el control del acceso a bases de datos, sistemas de información, ambientes de pruebas (QA) y producción, instalaciones de procesamiento y procesos relacionados, a través de los procedimientos definidos por la Oficina de Tecnologías de Información, mediante el proceso de atención de acceso de recursos de TI.

d. Relaciones con terceros

Las unidades de organización y equipos de trabajo de la ONP deben establecer las disposiciones en materia de seguridad de la información, relacionadas a los servicios con terceros, en base a los lineamientos de seguridad de la información, detalladas en la Directiva Lineamientos de seguridad de la información.

e. Gestión de los Incidentes

Durante las charlas y capacitaciones de seguridad de la información, se instruye a las/los colaboradoras/es de la entidad que cualquier incidente que afecte la seguridad de la información, sea informado al correo electrónico puesto a disposición; sin embargo, a la fecha no se ha reportado casos que vulneren la seguridad.

Asimismo, mediante Resolución Jefatural N° 185-2022-ONP/JF se conforma el Equipo de Respuestas ante Incidentes de Seguridad Digital en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), responsable de la coordinación y gestión de incidentes de seguridad digital, cuyo objetivo principal es coordinar las acciones necesarias para la protección de los activos de información frente a amenazas que atenten o comprometan la seguridad digital.

4.1.7 Presupuesto de Gobierno Digital

En el periodo 2022, se le asignó a la Oficina de Tecnologías de la Información, el siguiente presupuesto⁸:

Tabla N° 5. Presupuesto asignado a la Oficina de Tecnologías de la Información en el periodo 2022

Concepto	Monto
Presupuesto Institucional de Apertura (PIA)	S/ 78,916,335.00
Presupuesto Institucional Modificado (PIM)	S/ 84,538,013.00
Presupuesto Ejecutado	S/ 79,304,206.17
Saldo	S/ 5,233,806.83

Fuente: Oficina de Tecnologías de la Información
Elaboración: Comité de Gobierno Digital

A fines del 2022, la Oficina de Tecnologías de la Información contaba con un presupuesto para los servidores de S/ 11,153,675.00 del cual se ejecutó S/ 10,319,259.13.

En el rubro de otros servicios y adquisiciones, adquisición de software con licencia en el presupuesto del 2022, la ejecución ascendió a S/ 68,984,947.04.

En el 2022, se ejecutó por concepto de mantenimiento y elaboración de software el monto de S/ 21,711,714.77 que permitió que los proyectos de Gobierno Digital tuviesen presupuesto para el desarrollo de sistemas de información como componente tecnológico; se considera además que, dicho presupuesto será tomado como base para el presupuesto de los siguientes años, lo que permitirá cubrir el desarrollo de dicho componente a lo largo del ciclo de vida del proyecto.

5. OBJETIVOS DE GOBIERNO DIGITAL

5.1 Desafíos de gobierno digital

Los desafíos de gobierno digital de la ONP son los siguientes:

1. Desafío 1: Gestionar el cambio.
2. Desafío 2: Asegurar la generación de beneficios para la entidad en base a las inversiones de tecnologías digitales.
3. Desafío 3: Asegurar que la experiencia de las/los aseguradas/os con los servicios digitales sea plena y satisfactoria.
4. Desafío 4: Digitalizar servicios.
5. Desafío 5: Garantizar la seguridad de la información.
6. Desafío 6: Asegurar que las/los servidoras/es de la ONP tengan las competencias digitales necesarias para aprovechar las ventajas de las tecnologías digitales.
7. Desafío 7: Asegurar que la infraestructura tecnológica brinde flexibilidad, escalabilidad e interoperabilidad.

Asimismo, en el Anexo N° 3 se detallan cada uno de los desafíos mencionados.

⁸ De acuerdo con lo informado por la Oficina de Tecnologías de la Información, mediante Memorando N° 000772-2023-OTI-ONP.

5.2 Objetivos de Gobierno Digital

Los Objetivos de Gobierno Digital (OGD) son los siguientes:

- **OGD01 Fortalecer el ecosistema digital en beneficio de las/los aseguradas/os y público en general**, la ONP requiere fortalecer el uso de los diversos canales para incrementar su presencia en el entorno digital, así como el posicionamiento del ecosistema digital como un medio de acceso y atención a la ciudadanía a través de un servicio eficiente y cliente-céntrico.
- **OGD02 Promover la automatización de los procesos de la ONP en beneficio de las/los aseguradas/os**, se privilegia la continua automatización de los procesos que impactan directamente en el otorgamiento del derecho, haciendo uso intensivo de las tecnologías de información con la finalidad de mejorar los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión de los procesos operativos, así como la calidad y seguridad de los servicios que se brindan a las/los aseguradas/os.
- **OGD03 Asegurar que la infraestructura tecnológica brinde soporte al proceso de transformación digital en la ONP**, la ONP requiere disponer de una infraestructura tecnológica con las características y capacidades necesarias, que permitan brindar a las/los aseguradas/os un servicio adecuado, con la disponibilidad, accesibilidad, almacenamiento, seguridad y performance necesaria y que soporte al proceso de transformación digital.
- **OGD04 Fortalecer las competencias digitales de las/los servidoras/es de la ONP**, promover y concientizar el desarrollo de las competencias digitales en las/los servidoras/es, con el fin de utilizar y aprovechar los beneficios de las tecnologías digitales de vanguardia, que coadyuven a la mejora de los servicios que se brindan a las/los aseguradas/os.
- **OGD05 Asegurar la implementación de medidas y controles que permitan proteger la seguridad de los datos personales**, en consistencia con el marco jurídico vigente y considerando que se debe realizar la verificación del cumplimiento de las normas emitidas en materia de datos personales, resulta necesario implementar acciones para promover una cultura de protección de datos personales en la ONP, en cumplimiento de la Ley N° 29733, su Reglamento y normas conexas.
- **OGD6 Garantizar la disponibilidad, integridad y seguridad de la información procesada, transmitida, almacenada en los sistemas de información de la ONP**, el brindar servicios a través de diferentes canales y sobre todo aquellos que soportan los servicios digitales, ha abierto el espectro de riesgo de vulnerabilidad del servicio, hecho que obliga a desarrollar un conjunto de mecanismos de seguridad de la información que mitiguen este mayor riesgo, generando niveles de confianza en las/los aseguradas/os en el uso seguro de los servicios y canales, con la finalidad de garantizar la disponibilidad, integridad y seguridad de la información.

5.3 Indicadores de gobierno digital

Los indicadores definidos para cada uno de los objetivos de gobierno digital, acompañados de sus indicadores, se muestran en la Tabla N° 6, asimismo, el detalle de las fichas de los indicadores se muestra en el Anexo N° 4.

Tabla N° 6. Relación de los OEI, OGD y los indicadores del PGD 2023-2026

Objetivo Estratégico Institucional (OEI)	Objetivo del Gobierno Digital (OGD)	Indicador	Método de Cálculo	Línea Base 2022	Meta 2023	Meta 2024	Meta 2025	Meta 2026	Responsable del indicador
OEI.03 MEJORAR la comunicación respecto de los regímenes y seguros previsionales que reciben las/los aseguradas/os	OGD1. Fortalecer el Ecosistema digital en beneficio de las/los aseguradas/os y público en general	OGD1IN01. Porcentaje de implementación del ecosistema digital	N° de actividades implementadas del ecosistema digital dirigido a las/los aseguradas/os y público en general / Total de actividades programadas en el ecosistema digital x 100	100%	100%	100%	100%	100%	ORI
OEI.05. OPTIMIZAR la obtención de las prestaciones previsionales de las/los aseguradas/os	OGD2. Promover la automatización de los procesos de la ONP, en beneficio de las/los aseguradas/os	OGD2IN01. Porcentaje de implementación de los proyectos de gobierno digital del PGD	N° de actividades ejecutadas de los proyectos de gobierno digital / N° de actividades planificadas de los proyectos de gobierno digital x 100	83%	100%	100%	100%	100%	Sponsors de los proyectos
OEI.02. MEJORAR la accesibilidad a los servicios previsionales para la atención de las/los aseguradas/os y público en general	OGD3. Asegurar que la infraestructura tecnológica brinde soporte al proceso de transformación digital en la ONP.	OGD3IN01. Porcentaje de acciones de ciberseguridad a las aplicaciones de la ONP implementadas	N° de acciones de ciberseguridad ejecutadas en el trimestre/Total de acciones de ciberseguridad programadas en el trimestre x100	90%	95%	95%	95%	95%	OTI
OEI.08. FORTALECER la gestión institucional en la entidad con integridad y transparencia	OGD4. Fortalecer las competencias digitales de las/los servidoras/res de la ONP	OGD4IN01. Porcentaje de ejecución de capacitaciones en materia de gobierno y transformación digital	N° de capacitaciones ejecutadas en materia de gobierno y transformación digital / Total de capacitaciones programadas en materia de gobierno y transformación digital x 100	100%	100%	100%	100%	100%	ORH
	OGD5. Asegurar la implementación de medidas y controles que permitan proteger la seguridad de los datos personales.	OGD5IN01. Porcentaje de acciones en materia de protección de datos personales en la ONP implementadas	N° de acciones implementadas en materia de protección de datos personales / Total, de acciones programadas en materia de datos personales x 100	Sin línea base	100%	100%	100%	100%	Oficial de Datos Personales
	OGD6. Garantizar la disponibilidad, integridad y seguridad de la información procesada, transmitida, almacenada en los sistemas de información de la ONP	OGD6IN01. Porcentaje de actividades para la implementación del SGSI ejecutadas	N° de actividades ejecutadas para la implementación del SGSI / Total de acciones programadas para la implementación del SGSI x 100	90%	100%	100%	100%	100%	OGR

Elaboración: Comité de Gobierno Digital

Leyenda:

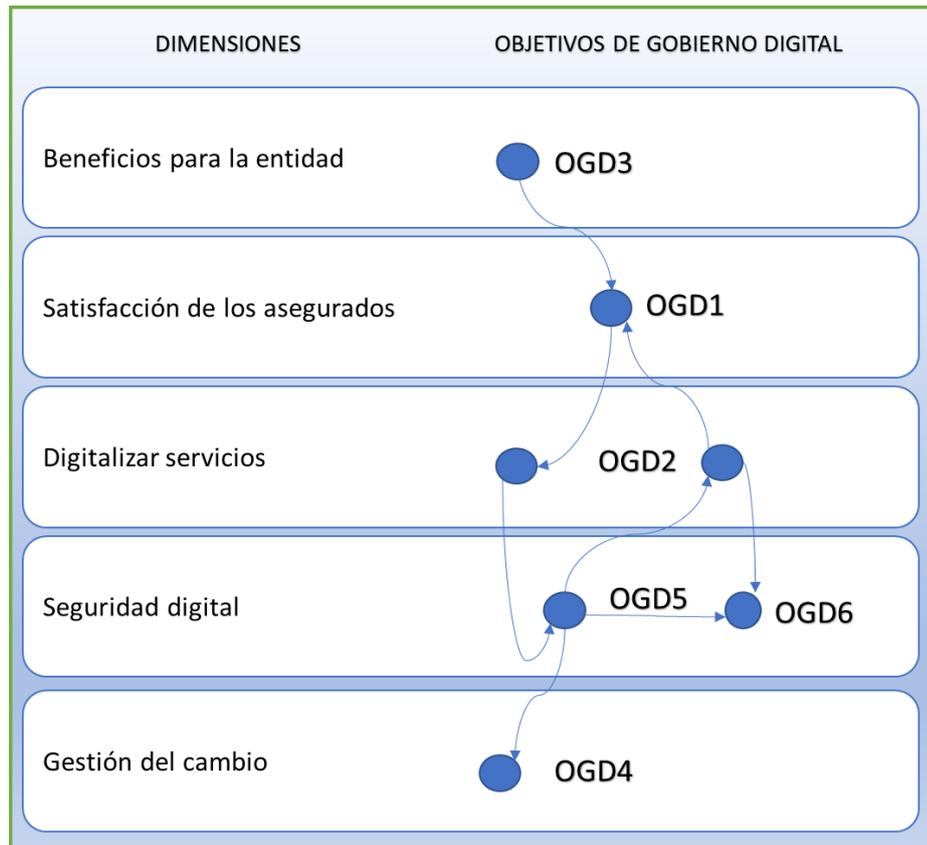
ORI: Oficina de Relaciones Institucionales, OTI: Oficina de Tecnologías de la Información, ORH: Oficina de Recursos Humanos, OGR: Oficina de Gestión de Riesgos

5.4 Mapa estratégico de gobierno digital

El mapa estratégico de gobierno digital define la visión macro de cuál es la estrategia de gobierno digital que seguirá la ONP en el periodo propuesto.

Se han definido cinco (5) dimensiones que están alineadas con los objetivos de gobierno digital planteados, dicha relación se muestra a continuación:

Gráfico 2. Modelo de Mapa Estratégico de Gobierno Digital



Fuente y elaboración: Comité de Gobierno Digital

6. PROYECTOS DE GOBIERNO DIGITAL

Código y Nombre del Proyecto	PGD01 Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI
Sponsor o Líder del Proyecto	Director/a General de la Oficina de Gestión de Riesgos
Alcance	Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de Información (SGSI) en los procesos operativos (misionales) de la ONP.
Plazo estimado de implementación	14 meses
Fecha de Inicio y finalización	Junio 2023 - Julio 2024
Costo estimado	S/. 500,000.00
Beneficiarios (internos o externos)	Ciudadanía (Pensionistas y afiliadas/os) / Servidor ONP / Proveedores
Tipo de proyecto	(X) De cara al ciudadano(X) Mejora de la gestión interna
Beneficio a obtener	<ul style="list-style-type: none"> • Proteger los activos de información de la institución basado en los criterios de disponibilidad, integridad y confidencialidad. • Cumplimiento normativo del numeral 3 del artículo 109 del Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que indica que las entidades de la administración pública implementan un SGSI en su institución, teniendo como alcance mínimo los procesos misionales y aquellos que son relevantes para su operación.



Código y Nombre del Proyecto	PGD02 Plataforma de Contacto con el Cliente - PCC
Sponsor o Líder del Proyecto	Director/a General de la Oficina de Relaciones Institucionales
Alcance	<p>Implementación de una plataforma tecnológica que permita gestionar la información de contacto y de atenciones de las/los clientes, a fin de permitir a la ONP fortalecer, optimizar y mejorar la calidad del servicio que brinda a sus aseguradas/os (afiliadas/os, pensionistas, beneficiarias/os y trasladadas/os), empleadores, instituciones y sociedad en general. Los componentes funcionales y tecnológicos mínimos esperados son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none">Permitir a los asesores realizar las atenciones por teléfono, por Chat, WhatsApp, Messenger de Facebook, Email, u otro canal virtual que defina la ONP.Permitir el registro de la información de la atención presencial.Registrar información de contacto y de las atenciones en los diferentes canales de atención para generar un historial por cliente.Permitir la realización de encuestas de las atenciones brindadas.Generar reportes estructurados por canal de atención y permitir la exportarlos en formato xlsx, pdf por tipo de cliente, por tipo de consulta, entre otros.Panel de control (Dashboard)Integración con la infraestructura de telefonía IP.Opciones de automatización de tareas y servicios relacionados al contacto con el cliente (integraciones con Chat, WhatsApp, Messenger de Facebook, Email).Contar con opciones de automatización de tareas relacionadas al contacto con el cliente.
Plazo estimado de implementación	7 meses
Fecha de Inicio y finalización	Junio 2023 – Diciembre 2023
Costo estimado	S/1,365,649.80
Beneficiarios (internos o externos)	Clientes internos: Unidades de organización de la ONP. Clientes externos: Aseguradas/os (afiliadas/os, pensionistas, beneficiarias/os y trasladadas/os), empleadores, instituciones y sociedad en general.
Tipo de proyecto	(X) De cara al ciudadano(X) Mejora de la gestión interna
Beneficio a obtener	<ul style="list-style-type: none">Viabilizar la omnicanalidad de los servicios brindados a las/los clientes de la ONP.Obtener y gestionar información relevante sobre las/los clientes de la ONP.Registrar la trazabilidad del contacto con la/el cliente de la ONP.Dotar de una herramienta tecnológica vigente para facilitar la atención al cliente de la ONP.Generar controles y estadísticas para la toma de decisiones.



Código y Nombre del Proyecto	PGD03 Mejoramiento de la Plataforma Tecnológica de la ONP
Sponsor o Líder del Proyecto	Director/a General de la Oficina de Administración
Alcance	<p>El proyecto ejecutará las siguientes intervenciones: Mayor desarrollo de sistemas de información - Software de aplicación</p> <ul style="list-style-type: none">• Óptima determinación de los requerimientos de los sistemas de información, en el marco de los procesos optimizados.• Mayor capacidad para el desarrollo y despliegue de sistemas de información. <p>Mayor implementación de la normatividad nacional que regula el funcionamiento de las plataformas tecnológicas</p> <ul style="list-style-type: none">• Oportuna implementación de normatividad de seguridad digital.• Oportuna implementación de la normatividad de arquitectura y gobernanza de datos.• Oportuna implementación de la normativa sobre estandarización de los sistemas del Estado. <p>Mayor capacidad de procesamiento y almacenamiento, mayor capacidad de la infraestructura y software de base.</p>
Plazo estimado de implementación	49 meses
Fecha de Inicio y finalización	Junio 2023 - Junio 2027
Costo estimado	S/ 179,164,690.45 (Según monto declarado viable, CUI: 2550816)
Beneficiarios (internos o externos)	Externos: Aseguradas/os al Sistema Nacional de Pensiones. Internos: Servidoras/os de la ONP, que se verán beneficiadas/os como usuarias/os de los sistemas de información.
Tipo de proyecto	(X) De cara al ciudadano (X) Mejora de la gestión interna
Beneficio a obtener	<ul style="list-style-type: none">• Incremento en la satisfacción de las/los usuarias/os, al mejorar los tiempos de atención y la automatización de procesos.• Facilidad para acceder a los servicios de la ONP empleando cualquier dispositivo electrónico (uso externo e interno).• Reducción de los tiempos de atención, que reducirán las quejas por demoras en el reconocimiento de derechos.• Reducción de tareas manuales, rutinarias y engorrosas, mediante la automatización de procesos, flujos y respuestas automáticas. Integración de información de los diferentes procesos operativos.• Control efectivo de los datos que se registran para la recaudación, lo que agilizará los procesos de reconocimiento de derechos.

7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Proyectos / Actividades	Resp.	2023												2024												2025												2026												2027														
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
Actividades																																																																
Actividades del Ecosistema digital	ORI																																																															
Publicación de datos georreferenciados en Plataforma Nacional GEOPERU	OPG																																																															
Publicación de datos abiertos gubernamentales en Plataforma Nacional de Datos Abiertos	OPG																																																															
Evaluación de desempeño del Modelo de Gestión Documental	OAD.GD																																																															
Capacitación en materia de gobierno y transformación digital	ORH																																																															
Acciones en materia de protección de datos personales en la ONP	OFDP																																																															
Acciones de implementación y aplicación de normas en materia de gobernanza y gestión de datos.	OFGD																																																															
Acciones de implementación, mantenimiento y aplicación de normas en materia de confianza y seguridad digital	OFSCD																																																															
Proyectos																																																																
Plataforma de Contacto con el cliente - PCC	ORI																																																															
Mejoramiento de la Plataforma Tecnológica de la ONP	OAD																																																															
Implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información - SGSI	OGR																																																															

Elaboración: Comité de Gobierno Digital

Legenda:

ORI: Oficina de Relaciones Institucionales, OPG: Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión, OAD.GD: Unidad Funcional de Gestión Documentaria, ORH: Oficina de Recursos Humanos, OFDP: Oficial de Datos Personales, OFGD: Oficial de Gobierno de Datos, OFSCD: Oficial de Seguridad y Confianza Digital, OAD: Oficina de Administración y OGR: Oficina de Gestión de Riesgos



ONP
Oficina de
Normalización
Previsional

ANEXOS DEL PLAN DE GOBIERNO DIGITAL 2023-2026

Anexo N° 1. Cumplimiento de la ONP en materia de gobierno, confianza y transformación digital

Anexo N° 2. Aplicativos informáticos en la ONP

Anexo N° 3. Desafíos de gobierno digital

Anexo N° 4. Fichas de Indicadores del PGD



Anexo N° 1. Cumplimiento de la ONP en materia de gobierno, confianza y transformación digital

Materia	Acciones implementadas	Base legal																														
Ciclo de vida del software	Mediante Resolución de Gerencia General N° 000033-2023-GG-ONP, de fecha 28 de febrero de 2023, se aprueba la Directiva N° 004-2023-ONP/GG, Directiva sobre el ciclo de vida del software.																															
Gestión de Tecnologías Digitales	<p>La Oficina de Tecnologías de Información es la encargada de definir, implementar y mantener una adecuada plataforma tecnológica que soporte los procesos de la Institución, según lo indicado en el artículo 31 del ROF de la ONP. Asimismo, cuenta con los siguientes servidores; 12 personal CAP, 17 personal CAS y 72 personal SERVIR.</p> <p>Los documentos/dispositivos normativos vigentes en materia de gestión de tecnologías digitales son los siguientes:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de Documento Normativo</th> <th>Número de documento normativo</th> <th>Nombre</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DIRECTIVA</td> <td>003-2004-GD/ONP</td> <td>Niveles de Confidencialidad</td> </tr> <tr> <td>DIRECTIVA</td> <td>DIR-OTI-05/01</td> <td>Lineamientos de seguridad de la información para el desarrollo de aplicaciones web</td> </tr> <tr> <td>DIRECTIVA</td> <td>DIR-OTI-15/01</td> <td>Destrucción de Dispositivos y Medios de Almacenamiento en desuso</td> </tr> <tr> <td>PROCEDIMIENTO</td> <td>PRO-OTI-04/02</td> <td>Atención de Accesos a Recursos de Tecnologías de Información</td> </tr> <tr> <td>PROCEDIMIENTO</td> <td>PRO-05/01</td> <td>Gestión de Incidentes de Seguridad de Información</td> </tr> <tr> <td>DIRECTIVA</td> <td>012-2022-ONP/GG</td> <td>Directiva sobre el almacenamiento, respaldo y restauración de la información de la plataforma tecnológica</td> </tr> <tr> <td>DIRECTIVA</td> <td>014-2022-ONP/GG</td> <td>Directiva sobre la Seguridad Informática</td> </tr> <tr> <td>DIRECTIVA</td> <td>001-2023-ONP/GG</td> <td>Directiva sobre la gestión de bienes y servicios de Tecnología de la Información en la Oficina de Normalización Previsional</td> </tr> <tr> <td>DIRECTIVA</td> <td>004-2023-ONP/GG</td> <td>Directiva sobre el ciclo de vida del software</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de Documento Normativo	Número de documento normativo	Nombre	DIRECTIVA	003-2004-GD/ONP	Niveles de Confidencialidad	DIRECTIVA	DIR-OTI-05/01	Lineamientos de seguridad de la información para el desarrollo de aplicaciones web	DIRECTIVA	DIR-OTI-15/01	Destrucción de Dispositivos y Medios de Almacenamiento en desuso	PROCEDIMIENTO	PRO-OTI-04/02	Atención de Accesos a Recursos de Tecnologías de Información	PROCEDIMIENTO	PRO-05/01	Gestión de Incidentes de Seguridad de Información	DIRECTIVA	012-2022-ONP/GG	Directiva sobre el almacenamiento, respaldo y restauración de la información de la plataforma tecnológica	DIRECTIVA	014-2022-ONP/GG	Directiva sobre la Seguridad Informática	DIRECTIVA	001-2023-ONP/GG	Directiva sobre la gestión de bienes y servicios de Tecnología de la Información en la Oficina de Normalización Previsional	DIRECTIVA	004-2023-ONP/GG	Directiva sobre el ciclo de vida del software	<p>D.L. N° 1246 Decreto Legislativo que aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.</p> <p>D.L. N° 1310 Decreto Legislativo que aprueba Medidas Adicionales de Simplificación Administrativa.</p>
Tipo de Documento Normativo	Número de documento normativo	Nombre																														
DIRECTIVA	003-2004-GD/ONP	Niveles de Confidencialidad																														
DIRECTIVA	DIR-OTI-05/01	Lineamientos de seguridad de la información para el desarrollo de aplicaciones web																														
DIRECTIVA	DIR-OTI-15/01	Destrucción de Dispositivos y Medios de Almacenamiento en desuso																														
PROCEDIMIENTO	PRO-OTI-04/02	Atención de Accesos a Recursos de Tecnologías de Información																														
PROCEDIMIENTO	PRO-05/01	Gestión de Incidentes de Seguridad de Información																														
DIRECTIVA	012-2022-ONP/GG	Directiva sobre el almacenamiento, respaldo y restauración de la información de la plataforma tecnológica																														
DIRECTIVA	014-2022-ONP/GG	Directiva sobre la Seguridad Informática																														
DIRECTIVA	001-2023-ONP/GG	Directiva sobre la gestión de bienes y servicios de Tecnología de la Información en la Oficina de Normalización Previsional																														
DIRECTIVA	004-2023-ONP/GG	Directiva sobre el ciclo de vida del software																														
Inter Operabilidad	<p>Se ha implementado el Sistema de Trámite Documentario con el uso firma digital y que está interconectado con el módulo de interoperabilidad de la PIDE (PCM), la activación del servicio se gestionó mediante Oficio N° 086-2021-GG/ONP.</p> <p>Se ha implementado el servicio de consulta PENSIONISTA POR DNI, expuesto en la PIDE (PCM).</p>	<p>RSGD N° 001-2017-PCM/SEGDI que aprueba el Modelo de Gestión Documental</p> <p>D.S. N° 083-2011-PCM Decreto Supremo mediante el cual crea la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE.</p>																														
Datos abiertos	Se ha publicado en el portal www.datosabiertos.gob.pe , la información estadística relevante, a nivel de microdatos.	D.S. N° 016-2017-PCM que aprueba el Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú.																														
Gestión Documental	<ul style="list-style-type: none"> Mediante Resolución de Gerencia General N° 000042-2023-GG-ONP de fecha 07 de marzo de 2023, se aprueba la Directiva N° 006-2023-ONP/GG "Directiva Sobre la Gestión Documental en la Oficina de Normalización Previsional", la cual tiene como objeto establecer los lineamientos que regulen la gestión documental en la ONP, alineados al Modelo de Gestión Documental, aprobado por Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI, así como facilitar el intercambio de información a través del uso de las tecnologías de la información y la mejora continua. Mediante RGG N° 113-2021-ONP/GG, se aprobó la Directiva sobre la Organización de Documentos en los Archivos de Gestión de la Oficina de Normalización Previsional. 	<p>D.S. N° 029-2021-PCM que aprueba el Reglamento del D.L. N° 1412</p> <p>RSGD N° 001-2017-PCM/SEGDI que aprueba el Modelo de Gestión Documental</p> <p>Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General</p> <p>D.L. N° 1412, Ley N° 25323, Crean el</p>																														



Materia	Acciones implementadas	Base legal
	<ul style="list-style-type: none"> Se aprobó la Directiva N° 11-2022-ONP/GG, Directiva sobre autenticación de Documentos, Certificación de Firmas, Funciones y Responsabilidades de las/os Fedatarios de la ONP. El 25 de agosto, con Resolución Jefatural N° 156-2022-ONP/JF se delegó facultad de autenticar documentos o certificar firmas en los documentos que son presentados ante el Ministerio de Relaciones Exteriores para su uso en el extranjero a 49 colaboradores, según el Anexo N° 21 adjunto a la Resolución Jefatural, a quienes se suman 36 certificadores para atender documentos de afiliados entre otros a la ONP (aprobado con RJ N° 06-2023-ONP-JF). Se aprobó el Plan Anual de Trabajo Archivístico año 2023 de la ONP, mediante la Resolución Jefatural N° 207-2022-ONP/JF del 29 de diciembre de 2022. Se aprobó la Directiva N° 007-2021-ONP/GG "Directiva sobre el Sistema Institucional de Archivos de la Oficina de Normalización Previsional", mediante la Resolución de Gerencia General N° 095-2021-ONP/GG del 28 de mayo de 2021. 	<p>Sistema Nacional de Archivos</p>
<p>Certificado digital y firma digital</p>	<p>La ONP cuenta con el Contrato de Prestación de Servicios de Certificación Digital - Certificado Clase III - Persona Jurídica con RENIEC para la emisión de los certificados digitales al personal que la ONP designe.</p>	<p>D.S. N° 052-2008-PCM "Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales".</p> <p>D.S. N° 105-2012 – PCM: Decreto Supremo que establece disposiciones para facilitar la puesta en marcha de la firma digital y que modifica el Decreto Supremo N° 052-2008 – PCM</p> <p>D.S. N° 026-2016-PCM, Aprueban medidas para el fortalecimiento de la infraestructura oficial de firma electrónica y la implementación progresiva de la firma digital en el Sector Público y Privado.</p>
<p>Datos personales</p>	<p>Se ha designado a el/la Director/a General de la Oficina de Asesoría Jurídica como Oficial de Datos Personales de la Oficina de Normalización Previsional, mediante la Resolución de Gerencia General N° 083-2021-ONP/GG.</p>	<p>D.S. N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del D.L. N° 1412</p>
<p>Simplificación administrativa</p>	<p>La automatización de procesos core (mediante el sistema APPENS, NSTD y NSP) incluye desde su diseño la no exigencia de documentos cuya información ya obra en poder en la ONP en alguno de sus sistemas o archivos. De igual manera en la ONP se viene cumpliendo lo dispuesto en dicho decreto legislativo.</p> <p>La automatización de procesos tanto administrativos como misionales, incluye la no exigencia de fotocopia del DNI para iniciar cualquier trámite ante la ONP, sólo se requiere la exhibición del DNI o carne de extranjería/pasaporte u otro documento de identificación. Además, para efectos de</p>	<p>D.L. N° 1246, ley que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa</p>



Materia	Acciones implementadas	Base legal
	identidad en los diferentes actos administrativos, la ONP no exige que el DNI esté vigente. También en los procesos core (mediante el sistema APPENS, NSTD y NSP) se ha incluido el uso de firma digital para firmar de los documentos resultantes del acto administrativo y se ha implementado la casilla electrónica voluntaria.	
Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano	La ONP ha incorporado su página web a la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano GOB.PE.	D.S. N° 033-2018-PCM, que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano
Seguridad de la información	Se ha designado al Oficial de Seguridad y Confianza Digital de la Oficina de Normalización Previsional, mediante la Resolución Jefatural N° 000042-2023-JF-ONP.	R.M. N° 004-2016-PCM que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "ISO NTP/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información.
Protocolo IPV6	Se cuenta con un plan de transición y convivencia de los protocolos IPv4 e IPv6 en la ONP.	D.S. N° 081-2017/PCM, que aprueba la formulación de un Plan de Transición al protocolo IPV6 en las entidades de la Administración Pública.
Innovación	Mediante Resolución de Gerencia General N° 138-2021-ONP/GG se conformó la Unidad Funcional de Laboratorio de Innovación.	D.S. N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del D.L. N° 1412
Gobierno y Transformación Digital	Se designó al Líder de Gobierno y Transformación Digital mediante Resolución Jefatural N° 0064-2023-JF-ONP del 12 de abril del 2023.	D.S. N°033-2018-PCM Decreto Supremo que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano, Gob.pe RSGD N°004-2018-PCM/SEGDI que aprueba los "Lineamientos del Líder de Gobierno Digital".
Gobierno de Datos	Se ha designado Oficial de Gobierno de Datos de la Oficina de Normalización Previsional, mediante la Resolución Jefatural N° 000097-2023-JF-ONP.	D.S. N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del D.L. N° 1412

Fuente: Oficina de Tecnologías de la Información, Unidad Funcional de Gestión Documentaria, Oficina de Asesoría Jurídica, Oficina de Recursos Humanos
Elaboración: Comité de Gobierno Digital

Anexo N° 2. Aplicativos informáticos en la ONP

N°	Aplicativo Informático	Descripción
1	AMACHAQ	El sistema brinda soporte al flujo de atención de Disconformidades, quejas y sugerencias que presenta el administrado a la ONP
2	APJ	Realiza la atención de los Procesos Judiciales, permitiendo el registro, asignación y gestión judicial; así como formar el expediente digital.
3	APPCODEWEB	Aplicación de consulta, donde la persona tendrá que ingresar de manera obligatoria el código de verificación del documento y el código captcha de tipo serie numérica simple, para poder ver el documento y verificar su autenticidad.
4	APP_ONPMOVIL	Brinda un canal de comunicación adicional a los asegurados a través de una aplicación para celulares, que les permite ver el cronograma de pagos de pensiones, ver sus aportes, realizar consultas a ONP, entre otras acciones.
5	APPENS	Sistema que tiene como objetivo dar soporte a la atención de las solicitudes de pensionamiento en los procesos de recepción, validación y mecanización, acreditación, evaluación y la mensajería.
6	CLAVE	El sistema que permite la autenticación de usuarios a través del Active Directory, aplicado en el NSTD
7	Clave_Virtual	Aplicativo informático que permite la generación de clave virtual para los afiliados/as y pensionistas de la ONP, mediante el cual tiene acceso a los diferentes servicios digitales que brinda la ONP
8	Convocatorias	Sistema que soporta el Flujo de Postulaciones de los diferentes tipos de contrataciones que realiza la ONP, desde el registro de los usuarios hasta la adjudicación.
9	Evaluaciones	Sistema que permite realizar la evaluación de conocimientos aleatorios para los postulantes a los diferentes concursos que se convocan en la ONP en base a un banco de preguntas previamente registrados.
10	Fedatarios	El sistema de Fedatarios permite gestionar la documentación generada por cada uno de los analistas de la Institución que fueron designados como Fedatarios de la ONP, los mismos que son controlados en el sistema registrando al momento del alta/baja, la resolución que lo designa. Entre los módulos que forman parte del Sistema tenemos: - Administración, Mantenimiento, Consultas, Seguridad, Reportes, Carga de documentos.
11	Ficha del Asegurado	Solución tecnológica que abarca la implementación de la denominada Ficha del Asegurado, según lo definido en el Reglamento Unificado de las Normas Legales que Regulan el Sistema Nacional de Pensiones, DS N°354-2020-EF y en la Directiva N° 001-2021-ONP/JF. El sistema permite a las nuevas/os aseguradas/os facultativos (desde enero del 2022) registrar, actualizar y consultar sus datos personales, así como consultar los datos de aportes, mientras no se haya solicitado una pensión.
12	FONAHPU PB	Consultar la situación de pensionistas inscritos en FONAHPU y atender los reclamos originados, se encuentra como parte de los procesos del área de pensiones.
13	GESAP	Realizar validaciones automáticas de aportes, para aportantes al Sistema Nacional de Pensiones, permitiendo generar una cuenta individual a partir de las fuentes de aportes en poder de la ONP (CONAPO, EXTRACTO, HOST-SCIEA y SUNAT).
14	Home Service	Implementación de diferentes servicios orientados a brindar atención a las/los Servidoras/es de la Institución de tal manera que puedan gestionar fácilmente sus vacaciones, marcaciones, descarga de boletas, solicitud de certificados entre otros.
15	INFOBONO	Consultar la información del Trámite de Bono de Reconocimiento en la ONP, dirigido a las Entidades con las que trabaja la ONP (AFP's, entidades gubernamentales y no gubernamentales).
16	Landing Page ONP Cultura	Landing Page orientada a fomentar la cultura del ahorro a futuro a niñas, niños, adolescentes, jóvenes y personas adultas; inculcándoles la importancia de pertenecer a un sistema previsional y aportar para asegurar una jubilación.
17	Landing Page ONP Datos	Landing Page orientada a dar a conocer los conceptos, ventajas y beneficios del Sistema Nacional de Pensiones de forma clara y sencilla, así como información estadística de la ONP.
18	Landing Page ONP Virtual	Landing Page orientada a brindar información y acceso a los servicios digitales y de consulta de la ONP para la ciudadanía y para las y los aseguradas/os.



N°	Aplicativo Informático	Descripción
19	MAF	El Módulo de Inscripción Facultativa permitirá automatizar las diferentes actividades inmersas en el Proceso de Inscripción Facultativa, permitiendo un adecuado registro, control y seguimiento de los trámites, facilitando la emisión de las resoluciones.
20	MAF ONLINE	Es un sistema de información web en línea, que permite el registro de trámites de Afiliación Facultativa Pesquero que realizan los armadores pesqueros.
21	MCCIA	Consulta los estados de cuenta de los aportantes al Sistema Nacional de Pensiones.
22	MIF TEMPORAL	Módulo de Inscripción Facultativa antigua: Sirve de consulta de inscripciones facultativas históricas
23	NSAB	Realiza la administración y control del archivo de solicitudes, plantillas, resoluciones, impugnaciones, notificaciones correspondientes a Bonos de Reconocimiento, a archivar.
24	NSAI	Nuevo sistema de administración de inmuebles del FCR, permite llevar un control de los alquileres y arriendos de los bienes inmuebles del FCR, así como también controla la facturación que se genera.
25	NSBR	Realiza la emisión y administración de los bonos de reconocimiento que serán entregados a los aportantes al Sistema Privado de Pensiones que anteriormente aportaban al Sistema Nacional de Pensiones, como compensación de sus aportes efectuados.
26	NSGA-P	Automatiza las tareas de recepción, registro, atención y consulta de documentos en custodia por el Archivo de Recaudación. Creada para brindar apoyo a la gestión de Documentos del Archivo de Pensiones.
27	NSGA-R	Realiza las tareas de recepción, registro, atención y consulta de documentos en custodia del Archivo de Recaudación.
28	NSP	Realiza el mantenimiento de las solicitudes referidas a pensionamiento y segundos trámites: Ingreso, calificación, aprobación, generación de cuentas de pensión y emisión de resoluciones. Administra el pago a los pensionistas a través de cuentas de pensión.
29	NSTD	Soporta el seguimiento del trámite administrativo del proceso de pensionamiento del D.L. N°19990, D.L. N°18846 y D.L. N° 20530, como parte de los procesos de las Direcciones de Servicios Operativos y Dirección de Producción.
30	ONPSCTR	Portal de SCTR mediante el cual se brinda información del SCTR y se puede realizar las operaciones de cotización y emisión de póliza.
31	ONPVIRTUAL	Sistema orientado a servicios que contiene consultas de los públicos objetivos de la institución, como: Pensionistas, No Pensionistas y Aportantes
32	OYR	Sistema de Orientación y Recepción del DL19990 se realizaba orientación y registro de trámite, hasta su transferencia al NSTD.
33	PIDE	Sistema de publicación de las consultas que tiene la plataforma de interoperabilidad del estado peruano.
34	PIR20530	Consulta la información de las declaraciones juradas presentadas por trabajadores activos y pensionistas pertenecientes al D.L. 20530.
35	PLANILLAS 20530 (DJ20530)	Consulta la información de las declaraciones juradas presentadas por trabajadores activos y pensionistas pertenecientes al D.L. 20530. También se pueden consultar las remuneraciones declaradas.
36	PORTAL	Portal Dinámico de la ONP
37	PSCTR	Sistema de Gestión de pólizas del SCTR con el fin de realizar las cotizaciones, emisiones de pólizas de seguro
38	QR	Permite leer los códigos QR que se utilizan en las clases que imparte la Institución
39	QUEJAS	Sistema orientado a mejorar la Gestión de la Atención de Quejas del Asegurado.

N°	Aplicativo Informático	Descripción
40	SAA	Es una herramienta que permite la administración centralizada de la seguridad de los nuevos aplicativos desarrollados para ONP y los aplicativos que actualmente son administrados con el sistema SEGWEB.
41	SACP	Realiza la administración y control del Archivo Central de Planillas; para el soporte de los procesos de las áreas de calificaciones y reconocimiento.
42	SAI	Soporta todos los procesos operativos de inversiones inmobiliarias. Permite registrar y controlar la información de los inmuebles propiedad del FCR. Permite registrar y controlar los datos de los contratos celebrados por el arrendamiento de los predios. Ge
43	SCA	Sistema que se encarga de estimar los cálculos de las reservas actuariales y flujos de caja para las diversas entidades públicas pertenecientes a los DL 20530, 19990, FCR y cualquier otro por encargo del Estado. De igual forma, permite hacer simulaciones
44	SCASPP	Consulta información de los afiliados/as al Sistema Privado de Pensiones; relación laboral, traspasos, así como la nulidad de afiliación.
45	SCCI	Sistema que permite hacer seguimiento a las acciones de Control Interno.
46	SCIEA	Consulta la información de la Oficina de Registro de Cuenta Individual de Empleadores y Asegurados (ORCINEA).
47	SCLIR	Sistema que ha unificado la información recibida de Orcinea, de las bases de datos: ITM, LIBAPO, y RESOL para las consultas de: Cédulas de Inscripción del Empleado, Cédulas de Inscripción del Obrero, Libretas de Cotización y Resoluciones Facultativa.
48	SCP	Realiza el control para el pago a la empresa verificadora, así como registrar el estado de las plantillas de los Sistemas de Bonos de Reconocimiento y Trámite Documentario para las leyes 19990 y 18846.
49	SEGTRAM	Brinda a cada proceso involucrado en el flujo de Evaluación de Derecho de Pensión para el régimen 19990 los mecanismos que garanticen que la información sea confiable se encuentre disponible de manera oportuna para una adecuada toma de decisiones.
50	SEGWEB	El sistema de seguridad, que cuenta con permisos, roles y usuarios, para un grupo de sistemas internos.
51	SFW	Permite realizar la emisión y generación de la planilla de pago Fonahpu, correspondientes a los beneficiarios de la ley 20530 generados por la ONP.
52	SGA	Soporta los procesos de registro, movimientos e inventario de bienes del control patrimonial; como parte de los procesos del área de logística. El sistema permite a los usuarios consultar a los bienes registrados, el estado y ubicación.
53	SGAAD	Permite el registro y custodia de los documentos administrativos de la Entidad.
54	SGCP	Realiza el proceso de verificación de plantillas de la ONP; administrando y controlando el flujo interno de las plantillas.
55	SGDA	El sistema de Gestión de documentos APPENS permitirá gestionar documentos que han sido presentados por los administrados cuando requieren un servicio que será atendido por el sistema APPENS.
56	SIGA	El sistema soporta los procesos administrativos relacionados a las unidades de Logística, Presupuesto, Contabilidad, Tesorería y Recurso Humanos, permite la integración de información y optimización de tiempos de atención contribuyendo así a una mayor eficiencia institucional en el desempeño de su función de previsión social.
57	SISREC	Realiza el proceso de Recaudación: Gestión Documentaria, Transferencia, Control de Deuda, Reclamos, Devoluciones, Crédito Tributario y Compensaciones.
58	SISTCON	Soporta los procesos de contabilidad y tesorería para ONP. Diseñado para registrar las operaciones contables tanto en su fase patrimonial como en su fase presupuestaria, cumpliendo con la norma de contabilidad gubernamental de paralelismo contable.
59	STD	Mejora el proceso de tramite documentario de la ONP, permitiendo la gestión eficiente de los documentos y reduciendo el tiempo de atención de estos.

N°	Aplicativo Informático	Descripción
60	SICC	Sistema de gestión de citas y colas para los diferentes canales de atención de la ONP.
61	SISTO (STOCK)	El sistema SISTO tiene el objetivo de automatizar los procesos de identificación del Stock de Expedientes con trámites pendientes
62	SPARMAG	Permite dar mantenimiento a los parámetros generales que son utilizados por los sistemas internos.
63	SRU	Sistema de Registro Unificado de Pensionistas y Personal Activo del D.L. 20530 (RUDL20530) ⁹ que consiste en elaborar una base de datos única de Pensionistas y Personal Activo del D.L. 20530.
64	SSGCA	Sistema que permite gestionar los lineamientos de calidad de las instalaciones (limpieza, instalaciones eléctricas, sanitarios, entre otros) de cada uno de los centros de atención, previos a la apertura de la atención
65	Totem	Solución informática implementada para los módulos de autoservicios del asegurado, instalados en los centros de atención de la ONP, con acceso a través de la clave virtual.
66	Tu Zona Segura	Solución informática web Zona Segura implementada, orientada al autoservicio del asegurado mediante el canal digital y el uso de su clave virtual.
67	VISDOC	Módulo de Visualización Documental, que permite realizar filtros de búsqueda de los libros de planillas por código de libro planilla, tipo de planilla, razón social, nombre de la obra, tipo de libro planilla y períodos del libro.
68	VISOR XD	Visor que permite la visualización de los archivos micro grabados de expedientes administrativos y que se encuentran alojados en el FileNet.
69	ZONA SEGURA	Sistema que permite la interacción de los asegurados y público en general con los sistemas internos de la ONP, de tal manera que realicen sus trámites respectivos y/o publicación de información de interés.

Fuente⁹ y elaboración: Oficina de Tecnologías de la Información

⁹ Lista remitida por la Oficina de Tecnologías de la Información vía correo electrónico del 06 de junio de 2023.

Anexo N° 3. Desafíos de gobierno digital

Desafío 1: Gestionar el cambio. Desarrollar acciones que permitan gestionar el cambio en las/los servidoras/es, la organización, y la cultura organizacional de la ONP, buscando eliminar la resistencia o barreras a los esfuerzos por innovar y digitalizar los procesos, información y servicios. Específicamente, lograr el desarrollo de una cultura digital que permita afrontar con éxito el desafío central.

Desafío 2: Asegurar la generación de beneficios para la entidad en base a las inversiones de tecnologías digitales. Cumplir con las metas y objetivos estratégicos institucionales, generar ahorro, reducir costos, mantener los riesgos de tecnologías digitales en un nivel aceptable, disponer de información de alta calidad para la toma de decisiones, mejorar la productividad, satisfacer las necesidades o resolver los problemas de los stakeholders ONP, etc. Las inversiones en tecnologías digitales generan los beneficios esperados asegurando el uso fiable y eficiente de las mismas en la digitalización de procesos y servicios.

Desafío 3: Asegurar que la experiencia las/los aseguradas/os con los servicios digitales sea plena y satisfactoria. Desarrollar acciones que permitan entender las necesidades y demandas reales de las/los aseguradas/os en términos de tiempo, costo, experiencia en el uso del servicio, accesibilidad, entre otros, para poder modelar conceptualmente la solución, realizar prototipos, reutilizar software, analizar datos, hacer pruebas e iteraciones, diseñar interfaces, entre otros; a efectos de generar valor público.

Desafío 4: Digitalizar servicios. Desarrollar acciones que permitan la provisión de servicios digitales de principio a fin con la finalidad de incrementar la accesibilidad y mejorar la atención a las/los aseguradas/os y los procesos internos de la ONP, sustentadas en la actualización de la plataforma tecnológica, identificación de necesidades reales de las/los aseguradas/os, diseño de interfaces, lenguaje sencillo, estrategias de omnicanalidad, adaptación de los servicios para su acceso a través de canales digitales; entre otros.

Desafío 5: Garantizar la seguridad de la información. Implementar controles en los procesos y procedimientos que permitan preservar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos e información, independientemente del formato en que se encuentren (digital o en papel).

Desafío 6: Asegurar que las/los servidoras/es de la ONP tengan las competencias digitales necesarias para aprovechar las ventajas de las tecnologías digitales. Dirigir acciones que tengan como finalidad el desarrollo de las competencias que todos y cada una de las servidoras y cada uno de los servidores de la entidad, necesiten para utilizar y aprovechar las tecnologías digitales adoptadas y/o en proceso de adopción por la ONP.

Desafío 7: Asegurar que la infraestructura tecnológica brinde flexibilidad, escalabilidad e interoperabilidad. Desarrollar acciones que nos permitan contar con una infraestructura tecnológica con capacidades suficientes para asegurar la flexibilidad, escalabilidad e interoperabilidad de las soluciones o servicios públicos que se desarrollen sobre ella.

Anexo N° 4. Fichas de Indicadores del PGD

Ficha Técnica de Indicadores: OGD1IN01

Objetivo de Gobierno Digital	OGD1 - Fortalecer el Ecosistema digital en beneficio de las/los aseguradas/os y público en general				
Nombre del indicador:	OGD1IN01 - Porcentaje de implementación del ecosistema digital				
Justificación:	Mide el grado de cumplimiento del ecosistema digital conforme a lo programado que permita comunicar eficientemente a las/los aseguradas/os y público en general.				
Responsable del indicador:	Oficina de Relaciones Institucionales				
Limitaciones para la medición del indicador:	Las actividades programadas para implementar el ecosistema digital son sujetos de modificación.				
Método de cálculo:	<p>Fórmula:</p> $\frac{\text{N° de actividades implementadas del ecosistema digital dirigido a las/los aseguradas/os y público en general}}{\text{Total de actividades programadas en el ecosistema digital}} \times 100$ <p>Consideraciones:</p> <p>La medición se realiza sobre las actividades programadas en el año en evaluación.</p> <p>Se considera que el ecosistema digital esta implementado cuando se ejecuten todas las actividades programadas sobre esta materia.</p>				
Sentido esperado del indicador:	No definido				
Supuestos:	Ninguna				
Fuente y bases de datos:	Fuente: Oficina de Relaciones Institucionales Base de datos: Informe sobre el ecosistema digital implementado				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2022	2023	2024	2025	2026
Valor (*)	100%	100%	100%	100%	100%

(*) Las metas programadas a partir del año 2023 obedecen a una decisión de gestión (sobre la base de los recursos disponibles) de tal manera que durante el horizonte previsto todas las actividades del ecosistema digital sean implementadas conforme a lo programado.



Ficha Técnica de Indicadores: OGD2IN01

Objetivo de Gobierno Digital	OGD2 - Promover la automatización de los procesos de la ONP, en beneficio de las/los aseguradas/os				
Nombre del indicador:	OGD2IN01 - Porcentaje de ejecución de los proyectos de gobierno digital del PGD				
Justificación:	Mide la capacidad de la entidad en el cumplimiento de la ejecución de los proyectos programados en el Plan del Gobierno Digital, cuya finalidad es la de promover la automatización de los procesos en beneficio de las/los aseguradas/os.				
Responsable del indicador:	Comité de Gobierno Digital Sponsors de los proyectos de Gobierno Digital				
Limitaciones para la medición del indicador:	<ul style="list-style-type: none"> - La disponibilidad presupuestal. - La priorización de ejecución de los proyectos de acuerdo con la coyuntura. - La disponibilidad de la infraestructura tecnológica. 				
Método de cálculo:	Fórmula: $\frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades ejecutadas de los proyectos de gobierno digital}}{\text{N}^\circ \text{ de actividades planificadas de los proyectos de gobierno digital}} \times 100$				
Sentido esperado del indicador:	No definido				
Supuestos:	Ninguna				
Fuente y bases de datos:	Fuente: Sponsors de los proyectos de Gobierno Digital. Reporte mensual de los sponsors de los proyectos de Gobierno Digital respecto al avance y cumplimiento de los hitos y entregables que se han definido en el plan del proyecto.				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2022	2023	2024	2025	2026
Valor	83%	100%	100%	100%	100%



Ficha Técnica de Indicadores: OGD3IN01

Objetivo de Gobierno Digital	OGD3 - Asegurar que la infraestructura tecnológica brinde soporte al proceso de Transformación digital en la ONP.				
Nombre del indicador:	OGD3IN01 - Porcentaje de acciones de ciberseguridad a las aplicaciones de la ONP implementadas				
Justificación:	Indicador que contabiliza las acciones de ciberseguridad ejecutadas a las aplicaciones de negocio de la ONP, que permite garantizar la disponibilidad de los servicios que se brinda a las/los administradas/os.				
Responsable del indicador:	Oficina de Tecnologías de la Información				
Limitaciones para la medición del indicador:	Variaciones de los softwares, aplicaciones maliciosas que afecten la disponibilidad de los servicios de aplicaciones de negocio				
Método de cálculo:	Fórmula: $\frac{\text{N}^\circ \text{ de acciones de ciberseguridad ejecutadas en el trimestre}}{\text{Total de acciones de ciberseguridad programadas en el trimestre}} \times 100$				
Sentido esperado del indicador:	Ascendente.				
Supuestos:	Ninguno				
Fuente y bases de datos:	Fuente: Oficina de Tecnologías de la Información Reporte trimestral de acciones de ciberseguridad ejecutadas al Comité de Gobierno Digital.				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2022	2023	2024	2025	2026
Valor	90%	95%	95%	95%	95%



Ficha Técnica de Indicadores: OGD4IN01

Objetivo de Gobierno Digital	OGD4 - Fortalecer las competencias digitales de las/los servidoras/res de la ONP				
Nombre del indicador:	OGD4IN01 - Porcentaje de ejecución de capacitaciones en materia de gobierno y transformación digital				
Justificación:	Indicador que permite medir el nivel de madurez digital que tienen las/los servidoras/es de la ONP, con la finalidad de aportar en el proceso de transformación digital de la entidad.				
Responsable del indicador:	Oficina de Recursos Humanos / Comité de Gobierno Digital				
Limitaciones para la medición del indicador:	Existirá limitaciones para el indicador en caso no se programen capacitaciones relacionadas a temas de Gobierno y Transformación Digital en el Plan de Desarrollo de las Personas – PDP de la ONP.				
Método de cálculo:	Fórmula: $\frac{\text{N° de capacitaciones ejecutadas en materia de gobierno y transformación digital}}{\text{Total de capacitaciones programadas en materia de gobierno y transformación digital}} \times 100\%$				
Sentido esperado del indicador:	No definido				
Supuestos:	Ninguno				
Fuente y bases de datos:	Fuente: Oficina de Recursos Humanos Reporte anual capacitaciones relacionadas a temas de gobierno y transformación digital a todas/os las/los servidoras/es de la entidad.				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2022	2023	2024	2025	2026
Valor	100%	100%	100%	100%	100%



Ficha Técnica de Indicadores: OGD5IN01

Objetivo Plan de Gobierno Digital	OGD5 - Asegurar la implementación de medidas y controles que permitan proteger la seguridad de los datos personales.				
Nombre del indicador:	OGD5IN01 - Porcentaje de acciones implementadas en materia de protección de datos personales en la ONP				
Justificación:	Indicador que permite medir las acciones implementadas en materia de protección de datos personales de la ONP en cumplimiento de la Ley N° 29733, su Reglamento y normas conexas.				
Responsable del indicador:	Oficial de Datos Personales.				
Limitaciones para la medición del indicador:	El cronograma de actividades para la verificación del cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales en la ONP son sujetos de modificación.				
Método de cálculo:	Fórmula: <u>N° de acciones implementadas en materia de protección de datos personales</u> / Total de acciones programadas en materia de datos personales x 100				
Sentido esperado del indicador:	No definido				
Supuestos:	Ninguno				
Fuente y bases de datos:	Fuente: Oficial de Datos Personales Reporte trimestral de acciones implementadas en materia de protección de datos personales				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2022	2023	2024	2025	2026
Valor	Sin línea base	100%	100%	100%	100%



Ficha Técnica de Indicadores: OGD6IN01

Objetivo Plan de Gobierno Digital	OGD6 - Garantizar la disponibilidad, integridad y seguridad de la información procesada, transmitida, almacenada en los sistemas de información de la ONP				
Nombre del indicador:	OGD6IN01 - Porcentaje de actividades para la implementación del SGSI ejecutadas				
Justificación:	Indicador que permite medir el avance en la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI), con la finalidad de asegurar la disponibilidad y seguridad de la información, durante el otorgamiento de servicios que se brindan a las/los aseguradas/os.				
Responsable del indicador:	Oficina de Gestión de Riesgos				
Limitaciones para la medición del indicador:	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad presupuestal. - Modificación de la normativa referida al SGSI. - Cambios en la relación o complejidad de los servicios operativos/misionales 				
Método de cálculo:	<p>Fórmula:</p> $\frac{\text{N° de actividades ejecutadas para la implementación del SGSI}}{\text{Total de acciones programadas para la implementación del SGSI}} \times 100$ <p>Consideraciones:</p> <p>Se considera los procesos operativos que forman parte del Mapa de Procesos de la ONP vigente.</p>				
Sentido esperado del indicador:	No definido				
Supuestos:	Ninguna				
Fuente y bases de datos:	Fuente: Oficina de Gestión de Riesgos Reporte mensual del avance en la implementación del SGSI al Comité de Gobierno Digital				
	Línea de base	Logros esperados			
Año	2022	2023	2024	2025	2026
Valor	90%	100%	100%	100%	100%