



ONP
Oficina de
Normalización
Previsional

DIRECTIVA

N° 001-2021-ONP/JF

DIRECTIVA SOBRE EL ASEGURAMIENTO EN EL SISTEMA
NACIONAL DE PENSIONES

DIRECTIVA N° 001-2021-ONP/JF

DIRECTIVA SOBRE EL ASEGURAMIENTO EN EL SISTEMA NACIONAL DE PENSIONES

I. PARTE GENERAL

1. OBJETO

La Directiva tiene como objeto regular el registro y la atención continua de las/os aseguradas/os durante su ciclo de aseguramiento en el Sistema Nacional de Pensiones.

2. ABREVIATURAS

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

3. GLOSARIO

- 3.1 Aseguradas/os del SNP:** Son aquellas personas que participan del SNP. Las categorías de aseguradas/os son:
- a. Afiliadas/os:** Son aquellas/os aseguradas/os que, durante su tiempo de vida activa, bajo relación de dependencia o en forma independiente realizan aportes, para que posteriormente puedan ser objeto de las prestaciones previsionales.
 - b. Pensionistas:** Son aquellas/os aseguradas/os que, por derecho propio, reciben las prestaciones previsionales que brinda el SNP.
 - c. Beneficiarias/os:** Son aquellas/os aseguradas/os que reciben las prestaciones previsionales que brinda el SNP por derecho derivado.
 - d. Trasladas/os:** Son aquellas/os aseguradas/os que en su momento fueron afiliadas/os al SNP y que posteriormente se afiliaron al SPP y que reciben un beneficio a cargo del SNP.

- 3.2 Aseguramiento:** Es la situación por el cual una persona participa del SNP activamente, ya sea porque realiza aportes al mismo o porque recibe prestaciones. Tiene una relación directa con la ONP, como administrador del SNP.
- 3.3 Ciclo de aseguramiento:** Son las fases por la que puede pasar la/el asegurada/o durante su etapa de aseguramiento. Son tres fases:
- Incorporación.
 - Desarrollo.
 - Conclusión.
- 3.4 Usaria/o:** Persona natural o jurídica que accede a los canales presenciales o virtuales implementados por la ONP, para ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 66 del TUO de la Ley N° 27444, o para solicitar información acerca de los procedimientos y servicios que realice la ONP. Puede ser asegurada/o o no.

4. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de obligatorio cumplimiento por todas/os las/os servidoras/es de la ONP.

5. RESPONSABILIDADES

- 5.1** Las/os servidoras/es públicas/os que participan en el registro y la atención continua de las/os aseguradas/os durante su ciclo de aseguramiento en el SNP, en el marco de sus atribuciones, son responsables del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva.
- 5.2** La Dirección de Prestaciones, la Dirección de Producción y Amachaq son los órganos responsables de verificar el cumplimiento de lo establecido en la presente directiva, en el marco de sus competencias.

6. BASE NORMATIVA

- 6.1** Decreto Ley N° 19990, que crea el Sistema Nacional de Pensiones de la Seguridad Social.
- 6.2** Nuevo Código de los Niños y Adolescentes.
- 6.3** TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- 6.4** Disposiciones para la gestión de Reclamos en las entidades de la Administración Pública aprobado por Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.
- 6.5** RU-SNP, aprobado por Decreto Supremo N° 354-2020-EF.
- 6.6** Reglamento de Organización y Funciones de la ONP, aprobado por Resolución Ministerial N° 174-2013-EF/10.
- 6.7** Manual para mejorar la atención ciudadana en las Entidades de la Administración Pública, aprobado por Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM.

- 6.8** Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el Sector Público, aprobada por Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP.
- 6.9** Directiva N° 001-2021-JF/ONP, Directiva sobre regulación de los dispositivos normativos en la Oficina de Normalización Previsional, aprobada por Resolución Jefatural N° 018-2021-JEFATURA/ONP.

II. DISPOSICIONES NORMATIVAS

7. CICLO DEL ASEGURAMIENTO

A. INCORPORACIÓN

A-1. REGLAS GENERALES

- 7.1 Incorporación al SNP:** Es la etapa del aseguramiento que implica que la persona ingresa o reingresa al SNP, ya sea:
- a. **Incorporación primigenia:** Se da cuando la persona va a ser parte del SNP por primera vez.
 - b. **Reincorporación:** Se da cuando la persona retorna al SNP después de haber pertenecido a él y haberlo dejado, aun cuando permanezca afiliado al SPP.
- 7.2 Tipología de incorporaciones:** La incorporación de aseguradas/os al SNP, puede ser, tomando en cuenta los tipos de aseguradas/os existentes, de tres (3) tipos:
- a. Incorporación de afiliadas/os.
 - b. Incorporación de beneficiarias/os.
 - c. Reincorporación de trasladadas/os.
- 7.3 Incorporación de afiliadas/os:** La afiliación al SNP implica que la persona ingresa al SNP a fin de realizar aportes y obtener beneficios del SNP. No puede estar al mismo tiempo afiliada/o en otro sistema o régimen previsional.
- 7.4 Elección de régimen previsional:** La/el trabajador que realiza actividad bajo relación de dependencia con su empleador/a, tiene un plazo de diez días, contados desde que su empleador le hace entrega del Boletín Informativo, para expresar su voluntad de afiliarse al SPP o al SNP (teniendo diez días adicionales para ratificar o cambiar de decisión). La voluntad manifestada por el trabajador, se procesa según lo siguiente:
- a. **Formato de elección:** La/el trabajador/a que inicia su vida laboral bajo relación de suscrito por el/la trabajador/a en caso haya optado por el SNP, bajo las siguientes reglas:
 - i. El Formato de Elección es el documento elaborado por el MTPE mediante el cual el/la trabajador/a expresa su voluntad para incorporarse a uno u otro sistema pensionario, ante su empleador/a.

- b. **Remisión de Formato:** El/la empleador/a remite a la ONP a través de los canales de atención que disponga para tal fin, el Formato de Elección, tomando en cuenta lo siguiente:
 - i. Esta comunicación se efectúa como máximo a los treinta días calendarios siguientes de suscrito.
 - ii. La ONP, a su vez, identifica a las/os nuevas/os afiliadas/os obligatorias/os en la información que es remitida por la Sunat.
 - iii. En caso la ONP verifique que la/el empleador/a no le remitió el Formato de Elección, ésta coordina con el MTPE y la Sunafil las acciones que estime necesarias.

7.5 Tipos de incorporación: Existen cuatro (4) tipos de incorporaciones:

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

7.6 Reglas para la incorporación de afiliadas/os: Para que las personas puedan incorporarse al SNP tienen que considerar lo siguiente:

- a. La edad mínima para la incorporación al SNP es de catorce (14) años, excepcionalmente, desde los doce (12) años, de conformidad con lo dispuesto en el Nuevo Código de los Niños y Adolescentes.
- b. Las/os beneficiarias/os del SNP al que hace referencia el literal c del inciso 1 del párrafo 4. del artículo 4 del RU-SNP no tienen impedimento de afiliarse de manera facultativa u obligatoria al SNP.

7.7 Necesidad de información para la incorporación de afiliadas/os: Las personas que opten por incorporarse al SNP deben encontrarse debidamente informadas sobre las características y la naturaleza del SNP, tomando en cuenta lo siguiente:

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

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

A-2. INCORPORACIÓN DE AFILIADAS/OS

A-2.a. INCORPORACIÓN OBLIGATORIA

7.8 Incorporación obligatoria: Se siguen las siguientes reglas:

- a. El empleador declara a sus trabajadores mediante el T-Registro, incluyendo a las nuevas incorporaciones laborales que han optado por pertenecer al régimen previsional del SNP.
- b. Esta información declarada por los empleadores, es remitida por Sunat a la ONP, quien aplica los controles necesarios para asegurar la calidad de la información de sus afiliados.
- c. Con la información recibida, la ONP verifica los requisitos exigidos para el aseguramiento al SNP, validando lo siguiente:
 - i. Que los datos de identidad de la/el usuaria/o sean válidos.
 - ii. Que la/el usuaria/o no se encuentre fallecido/a.
 - iii. Que la/el usuaria/o no se encuentre afiliada/o al SPP.
 - iv. Que la/el usuaria/o no cuente con una prestación del SNP.
 - v. Que la/el usuaria/o no sea beneficiaria/o de una pensión no contributiva.

A.2.b. INCORPORACIÓN FACULTATIVA

A-2.b.1 SOLICITUD

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

- a. **Formulario de incorporación para el aseguramiento facultativo:** La ONP ofrece a las personas que no están en el SNP la incorporación facultativa, a través de un Formulario (Anexo N° 1). Este es el documento mediante el cual la persona, habiendo sido informada de las características y naturaleza del SNP, solicita la incorporación al SNP ante los canales de atención implementados por la ONP o mediante los agregadores con quien suscriba convenios la ONP. Debe contener, como mínimo, los siguientes datos:
 - i. **Nombres y Apellidos (obligatorio):** De acuerdo a los datos consignados en su documento de identidad.
 - ii. **Tipo y Número de documento de identidad (obligatorio):** DNI (incluso para menor de edad), Carné de extranjería, Pasaporte, Carné de solicitante de refugio, Carné de Permiso Temporal Permanencia, Carné de Identidad – Relaciones Exteriores,

Documento de Identidad Extranjero, Régimen Único de Contribuyentes, Documento Nacional de Identidad o Libreta Adolescente Trabajador.

- iii. **Fecha de nacimiento (obligatorio):** De acuerdo a los datos consignados en su documento de identidad.
 - iv. **Estado civil (obligatorio):** En caso de ser casado, indicar los datos del cónyuge o pareja de hecho; y datos de los hijos.
 - v. **Datos de familiares (obligatorio):** Datos de los padres y hermanos (obligatorio).
 - vi. **Sexo (obligatorio).**
 - vii. **Datos de ubicación (obligatorio):** Dirección personal y teléfono móvil. Adicionalmente, se puede presentar un correo electrónico y un teléfono fijo.
 - viii. **Autorización para la notificación según datos de ubicación registrados (obligatorio).**
 - ix. **Ingreso mensual asegurable referencial (obligatorio):** Es el monto sobre el que se calcula su aporte previsional.
 - x. **Mes de inicio de aporte:** Debe elegir entre el mes vigente de la incorporación o el mes inmediato siguiente.
 - xi. **Declaración Jurada que no es beneficiaria/o de una pensión a cargo del Estado (indicar entidad).** (obligatorio).
 - xii. **Declaración jurada que no está al SPP.** (obligatorio).
- b. **Remisión del Formulario:** La persona interesada en incorporarse al SNP como afiliada/o facultativa/o debe enviar a la ONP el Formulario debidamente llenado, según lo siguiente:
- i. Lo puede hacer directamente a la ONP, a través de los canales de atención que para este fin ofrezca a las personas.
 - ii. Lo puede hacer a través de las entidades públicas o privadas con los que la ONP firme un convenio para tal fin.

A-2.b.2 EVALUACIÓN

7.10 Evaluación general: En los casos de afiliación facultativa, el trámite es el siguiente:

- a. **Evaluación documental de la solicitud:** Aplica lo dispuesto en la Directiva de Gestión Documental.
- b. **Análisis de procedencia:** El análisis se realiza según lo siguiente:
 - i. **Que los datos de identidad de la/el usuaria/o sean válidos:** Para la validez de los datos de identidad de personas con documento de identidad DNI, se revisa en comparación con la información registrada en el Reniec; para otros tipos de documentos, se revisa con la información de Migraciones o del RREE.

- ii. **Que la/el usuaria/o no se encuentre fallecido/a:** Para la revisión de la situación de fallecimiento, se revisa con el Reniec, y para personas con documento distinto a DNI, con información puesta a disposición por personas naturales o jurídicas, o entidades del Sector Público, que evidencie la supervivencia de la persona.
 - iii. **Que la/el usuaria/o no se encuentre afiliada/o al SPP:** Para la revisión de afiliación al SPP, se utiliza la información de la SBS.
 - iv. **Que la/el usuaria/o no cuente con una prestación del SNP:** Para validar que la/el usuaria/o no sea beneficiaria/o de una pensión no contributiva, se consulta con la información que administra Midis.
 - v. **Que la/el usuaria/o no sea beneficiaria/o de una pensión no contributiva:** Se valida que no reciba pensión de discapacidad para el trabajo o jubilación en el SNP, según la información que administra la ONP.
- c. **Resultado de evaluación:** La ONP comunica el resultado final al/la asegurado/a. En caso de ser positiva la incorporación:
- i. Se genera la Ficha de Asegurada/o del SNP.
 - ii. Se remite la Carta de Bienvenida al SNP, que es la comunicación mediante la cual la ONP pone en conocimiento de la/del asegurada/o de su nueva condición en el SNP, y que contiene la información registrada en la Ficha de Asegurada/o del SNP, así como la cartilla informativa sobre los canales de comunicación a su disposición, sus obligaciones para mantener actualizada su información en el SNP, las condiciones para la permanencia en el SNP y condiciones para el pago de aportes al SNP.
 - iii. Una vez verificados los requisitos, la incorporación procede de manera automática.
 - iv. Si no cumple con alguno de los requisitos para el aseguramiento en el SNP, o no subsana las observaciones, se emite una comunicación al solicitante/agregador explicando el o los motivos por el/los cual/es no procede su incorporación.

A-2.c INCORPORACIÓN POR DESAFILIACIÓN DEL SPP

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

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

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

7.12 La decisión de incorporación no recae exclusivamente en la ONP, sino que responde al siguiente trámite:

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

A-3. INCORPORACIÓN DE BENEFICIARIAS/OS

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

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

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

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

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

A-4. REINCORPORACIÓN DE TRASLADADAS/OS

- 7.16 Reincorporación de trasladadas/os:** Para que las personas puedan reincorporarse al SNP como trasladadas/os tienen que haber estado anteriormente incorporadas/os como afiliadas/os al SNP antes de su afiliación al SPP, y acceder a un beneficio a cargo del SNP.
- 7.17 Solicitud de beneficio:** La/el trasladada/do que cumple los requisitos para lograr una prestación previsional, presenta una solicitud en su AFP, la cual es trasladada a la ONP.
- a. Trámite personal:** Los trámites deben ser personales, y sólo en caso de que la/el trasladada/o no pudiera hacerlo, debidamente justificado, lo realiza su apoderada/o de acuerdo al procedimiento que determine la AFP. En ningún caso se requiere firma de abogado.
 - b. Documentos requeridos:** Los documentos que se adjunten en la solicitud dependen del tipo de beneficio.
 - c. Recepción de la solicitud:** Se aplica lo dispuesto en la Directiva de Gestión Documental.
- 7.18 Evaluación general:** En todos los casos, el trámite es el siguiente:
- a. Verificación:** Con la información recibida de la AFP, la ONP verifica los requisitos exigidos para el aseguramiento al SNP de acuerdo al beneficio solicitado.
 - b. Análisis de procedencia y resultado de evaluación:** Se aplica el proceso de validación de los requisitos para que la/el solicitante se asegure como trasladada/o, aplicando los lineamientos de las directivas sobre Gestión de Aportes al SNP y sobre la Calificación de Prestaciones Previsionales del SNP. Como resultado de la evaluación, la/el solicitante que cumple con los requisitos exigidos es reconocido como asegurada/o del SNP. La ONP crea la Ficha de Asegurada/o del SNP y comunica su incorporación aplicando lo dispuesto en la directiva sobre la Calificación de Prestaciones Previsionales del SNP.

B. DESARROLLO

- 7.19 Acceso a servicios:** A través de los diversos canales de atención, las/os aseguradas/os al SNP tienen la posibilidad de acceder a los servicios de la ONP.
- 7.20 Equivalencia entre las formas de afiliación:** Cualquiera sea la forma de afiliación al SNP, la persona tiene los mismos derechos y obligaciones, y la/el afiliada/o tiene posibilidad de aportar, obligatoria o facultativamente, sin ningún tipo de límite.
- 7.21 Tránsito de categoría de afiliado/a a pensionista:** Un/a asegurada/o con categoría de afiliada/o al SNP cambia a la categoría de pensionista cuando obtiene una prestación previsional de derecho propio que otorga el SNP. Para ello, tiene que cumplir los requisitos de ley para la activación de su prestación previsional.
- 7.22 Imputación de categoría:** Se toma en cuenta lo siguiente:
- a.** Si una/un pensionista al SNP reinicia actividad laboral, mantiene dicha categoría, aun cuando efectúe aportes al SNP.
 - b.** Si un/a afiliada/o también es beneficiaria/o, prima la categoría de afiliada/o.

- c. Si una/un pensionista al SNP obtiene una prestación de sobrevivencia, mantiene la categoría de pensionista, aun cuando sea beneficiaria/o.
- d. Si una persona adquiere una prestación de derecho derivado y en forma simultánea accede a un beneficio a cargo del SNP que corresponde a la categoría de trasladada/o, mantiene la categoría de beneficiaria/o.

7.23 Actualización constante de datos: La Ficha de Asegurada/o del SNP debe ser constantemente actualizada, conforme a las reglas que se desarrollan en el acápite correspondiente.

7.24 Cálculo de la Reserva Actuarial del SNP: De acuerdo a la categoría de las/los aseguradas/os, se aplican las siguientes reglas:

- a. Una/un asegurada/o con la categoría de pensionista al SNP, queda incluido en la base de datos para el cálculo de la Reserva Actuarial de Pensionistas, aun cuando reinicie actividad laboral y efectúe aportes al SNP.
- b. Si una/a afiliada/o también es beneficiaria/o, queda incluido en la base de datos para el cálculo de la Reserva Actuarial de Afiliados y también en la base de datos para el cálculo de la Reserva Actuarial de Pensionistas.
- c. Una/un asegurada/o con la categoría de pensionista al SNP por derecho propio que a su vez es beneficiaria/o por derecho derivado, queda incluida/o en la base de datos para el cálculo de la Reserva Actuarial de Pensionistas, con ambas prestaciones.
- d. Una/un asegurada/o con la categoría de pensionista y/o beneficiaria/o al SNP que a su vez es trasladada/o, queda incluido en la base de datos para el cálculo de la Reserva Actuarial de Pensionistas.
- e. Una/un trasladado con esta única categoría, no se incluye en las bases de datos para el cálculo de la Reserva Actuarial de Afiliados ni de la Reserva Actuarial de Pensionistas.

C. CONCLUSIÓN

7.25 Pérdida de la condición de asegurada/o: Las personas dejan de tener la calidad de aseguradas/os al SNP en los casos señalados en el artículo 16 del RU-SNP.

7.26 Comunicación de la pérdida de condición de asegurada/o: En caso se haya producido la pérdida de la condición de asegurada/o del SNP, la ONP debe:

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

8. REGISTRO DE LA/EL ASEGURADA/O

A. REGLAS GENERALES

8.1 Ficha de Asegurada/o del SNP: La Ficha de Asegurada/o es una base de datos sistematizada, accesible al/a asegurado/a y a la ONP, que contiene los datos personales y previsionales

relevantes de la/el asegurada/o, así como aquellas actuaciones efectuadas por la ONP, en el marco de sus competencias.

- 8.2 Accesibilidad a la Ficha de Asegurada/o del SNP:** La ONP cuenta con el registro completo de las/os aseguradas/os del SNP, a través de la Ficha de Asegurada/o del SNP, brindando el acceso permanente, presencial o virtual, a la misma, lo cual permite su actualización permanente.
- 8.3 Mantenimiento de la Ficha de Asegurada/o del SNP:** La ONP realiza acciones para mantener actualizado la información de la Ficha de Asegurada/o, incluyendo las diversas etapas por la cual atraviesa el asegurado, asimismo, contempla el poblamiento para completar los datos del asegurada/o del SNP.
- 8.4 Custodia de Fichas de Asegurada/o del SNP:** Cuando la/el asegurado deja de tener esa condición, sea por causal permanente o variable en el tiempo, la ONP custodia la Ficha de Asegurado/a.
- 8.5 Cumplimiento de la normativa vigente sobre protección de datos personales:** Al implementar las Fichas de Asegurada/o, la ONP debe asegurar que se implemente controles adecuados para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de información y el cumplimiento respectivo a normativa vigente sobre protección de datos personales, así como la Política y Directivas de Seguridad de Información de la ONP.

B. DATOS INICIALES

- 8.6 Generación de la Ficha de Asegurada/o del SNP:** Como resultado del aseguramiento del SNP, y habiendo completado los datos para su registro, se genera la Ficha de Asegurada/o del SNP. En caso de detectar inconsistencias en la información de la/del afiliada/o, la ONP coordina con la Sunat y/o el MTPE y/o la/el empleador/a y/o la/el asegurada/o para la subsanación.
- 8.7 Contenido de la Ficha de Asegurada/o del SNP:** La Ficha de Asegurada/o del SNP debe contener la siguiente información, coherente con la información enviada en el Formato de Elección, la Formulario de Incorporación y las solicitudes para prestaciones previsionales:
 - a. Datos generales de todas/os las/os aseguradas/os.
 - b. Dependiendo del ciclo en que se encuentra la/el asegurada/o:
 - i. Datos de las/os afiliadas/os.
 - ii. Datos de las/os pensionistas y de las/os beneficiarias/os.
 - iii. Datos de las/os trasladadas/os.
- 8.8 Datos generales:** La Ficha de Asegurada/o del SNP incluye por lo menos los siguientes datos respecto a todas/os las/os aseguradas/os:
 - a. Nombres y Apellidos.
 - b. Tipo y número de documento de identidad.
 - c. Fecha de nacimiento.
 - d. Estado civil.

- e. Datos del cónyuge o pareja de hecho; hija(s)/o(s); hermanas/os; o, ascendientes, en los casos que corresponda.
- f. Sexo.
- g. Domicilio personal.
- h. Correo(s) electrónico(s).
- i. Teléfono móvil y teléfono fijo, de contar con él.
- j. Autorización para la notificación según los datos de ubicación registrados.
- k. Declaración de alguna condición física o de salud que sea relevante para fines previsionales.
- l. Categoría actual de la/el asegurada/o del SNP (afiliada/o, pensionista, beneficiaria/o, trasladada/o).
- m. Fecha de incorporación al SNP.
- n. Anotaciones especiales:
 - i. Fallecimiento de la persona asegurada, con lo cual concluye su ciclo de aseguramiento.
 - ii. Falsedad o fraude en los documentos, luego de realizarse la fiscalización posterior.
 - iii. Conclusión del aseguramiento por un supuesto distinto a su muerte, que permite que la persona pueda retornar posteriormente al SNP.

8.9 Datos exclusivos para afiliadas/os: La Ficha de Asegurada/o del SNP incluye por lo menos los siguientes datos respecto a las/os afiliadas/os:

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

e. Información en caso esté bajo el alcance de un convenio con agregador:

- i. Datos del agregador.
- ii. Datos del convenio con el agregador.
- iii. Acuerdo con el agregador.

8.10 Datos exclusivos para pensionistas y beneficiarias/os: La Ficha de Asegurada/o del SNP incluye por lo menos los siguientes datos respecto a las/os pensionistas y a las beneficiarias/os:

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

8.11 Datos exclusivos para trasladadas/os: La Ficha de Asegurada/o del SNP incluye por lo menos los siguientes datos respecto a las/os trasladadas/os:

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

- n. Valor nominal del Bono de Reconocimiento.
- o. Fecha de Redención de Bono de Reconocimiento.
- p. Estado de Afiliado en el SPP (activo/pensionista).
- q. Causal de Nulidad de Bono de Reconocimiento.

C. MODIFICACIÓN DE DATOS

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

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

8.13 Actualizaciones de oficio de la ONP: Estas actualizaciones deben ser comunicadas de manera oportuna a las/los aseguradas/os por la ONP, quien lo realiza de oficio en los siguientes casos:

- a. En el caso de las/os afiliadas/os, respecto a los datos personales o información sobre sus aportes, bajo la cuenta individual que tiene para dicho efecto la ONP.

- b. En el caso de las/os pensionistas, beneficiarias/os y trasladadas/os, respecto a las fechas de pago de sus prestaciones, y boletas de pago de las prestaciones.
- c. Respecto a datos de identidad personales y/o datos de aportes y/o la condición de asegurada/o y/o la categoría de la/el asegurada/o, por cruces de información con el Reniec, Migraciones, Sunat, Midis, SBS y otras bases oficiales de datos. La ONP informa los cambios aplicados al/a asegurado/a.

9. ATENCIÓN CONTINUA A LA/EL ASEGURADA/O

A. EXISTENCIA DE DIVERSIDAD DE CANALES DE ATENCIÓN

- 9.1 Canales de atención:** La ONP pone a disposición de las/os aseguradas/os diversos canales de atención a través de una estrategia omnicanal que incluye al canal presencial y canal virtual. Se rigen por las reglas de gestión documental de la ONP.
- 9.2 Forma de atención:** Las/os aseguradas/os pueden acceder a estos canales bajo las siguientes reglas:
- a. La orientación, información y asesoría a las/os usuarias/os en los canales de atención dispuestos por la ONP se realiza conforme a lo establecido en los Protocolos de Atención correspondientes.
 - b. Toda/o asegurada/o, ni bien incorporada/o al SNP, tiene derecho y deber de recibir una clave personal para que pueda acceder a las plataformas, especialmente virtuales, que la ONP implemente para acceder a servicios transaccionales o no transaccionales.
- 9.3 Gestión de canales:** Con la finalidad de asegurar la atención a través de los Canales Presenciales y Canales Virtuales a las/os usuarias/os, se organiza la gestión y supervisión a través del personal de la entidad quienes tienen la responsabilidad de:
- a. Brindar orientación, información y asesoría a las/os usuarias/os respecto de los servicios previsionales.
 - b. Gestionar la recepción de las solicitudes presentadas por las/os usuarias/os.
 - c. Ejecutar las actividades operativas y administrativas requeridas para el funcionamiento de los Canales Presenciales y Canales Virtuales.
 - d. Medir el nivel de satisfacción de las/os usuarias/os respecto a los servicios previsionales que brinda la ONP.
- 9.4 Atención a través de los canales virtuales:** El canal virtual es el medio de relacionamiento permanente de forma virtual con las/os usuarias/os, que abarca:
- a. Portal institucional de la ONP (www.gob.pe/onp).
 - b. Landing pages creados ad hoc.
 - c. Central telefónica de la ONP.
 - d. Aplicativos móviles (apps)

- e. Facebook, chat web y WhatsApp.
 - f. Cualquier otro canal virtual que se implemente.
- 9.5 Atención a través de los canales presenciales:** El canal presencial es el espacio físico de relacionamiento permanente con las/os usuarias/os. Comprende:
- a. Centros de atención de la ONP.
 - b. Entidades del sector público o privado con los cuales la ONP suscriba convenios o acuerdos, incluyendo los intermediarios a los que se hace referencia en la siguiente disposición.
 - c. Ferias o campañas móviles.
 - d. Cualquier otro canal presencial que se implemente.
- 9.6 Atención a través de agregadores:** La ONP, a favor de las/os afiliadas/os que aportan de forma facultativa, puede generar convenios con agregadores, bajo los siguientes términos:
- a. Es una persona jurídica de derecho privado que debe contar con un mínimo de diez (10) colaboradoras/es, siempre que exista personalidad jurídica para efectos de las obligaciones derivadas de esa relación de aseguramiento.
 - b. La ONP suscribe un convenio particular con cada agregador, para que éste afilie a sus colaboradoras/es, previo cumplimiento de los requisitos señalados en el artículo 12 del RU-SNP; y/o realizar aportes previsionales.
 - c. Los convenios que suscriba la ONP con los agregadores deben incluir, como mínimo, los siguientes acuerdos:
 - i. El agregador promueve la incorporación al SNP entre sus colaboradoras/es.
 - ii. La/el colaborador/a suscribe el Formato de Incorporación que remite al agregador, para que facilite su incorporación al SNP.
 - iii. Los agregadores remiten a la ONP la relación de sus colaboradoras/es que deseen incorporarse al SNP, y copia de los Formatos de Incorporación debidamente suscritos, con los datos que permitan el registro de la Ficha de Asegurada/o del SNP.
 - iv. La ONP valida la situación de las/os colaboradoras/es, aceptando la incorporación al SNP, si cumple con los requisitos establecidos para la incorporación facultativa.
 - v. Los agregadores deben informar a la ONP sobre las incorporaciones realizadas con una periodicidad mensual. La información de incorporaciones mediante agregadores se remite a la ONP a través de la plataforma tecnológica que se desarrolle para ello.
 - vi. Los agregadores adquieren el compromiso de levantar una nómina o reporte mensual, recaudar las cotizaciones entre sus colaboradoras/es y transferirlas mensualmente a la ONP.
 - vii. Los agregadores están en la obligación de informar a sus colaboradoras/es del aporte realizado a la ONP a cuenta de ellas/os. La/el asegurada/o puede corroborar esta información en su Ficha del Asegurada/o.

- viii. Bajo ninguna circunstancia se acepta la inclusión de trabajadoras/es asalariadas/os, ni trabajadoras/es que no sean afines a la naturaleza de la organización.
- ix. Causales de resolución del convenio.
- d. Si el agregador no retirara oportunamente los aportes de sus colaboradores, responde por el pago de los recargos por mora a que hubiera lugar, sin derecho a descontárselos posteriormente.
- e. En los convenios se regula lo referente a la canalización de los aportes facultativos, bajo los lineamientos establecidos por la ONP para tal efecto.
- f. Por la demora o el incumplimiento de la obligación del agregador, de la retención y pago del aporte, el trabajador y/o la ONP puede accionar civil y/o penalmente.
- g. La ONP evalúa anualmente la renovación de los convenios sobre la base del monitoreo en forma permanente del desempeño de los agregadores tanto en la afiliación de sus colaboradoras/es como en el cumplimiento del pago de sus aportes facultativos.
- h. Cada convenio es suscrito por períodos no mayor a un año, sujeto a renovación automática, en caso el resultado de la evaluación es favorable.

B. ASESORÍA PERMANENTE A LAS/OS ASEGURADAS/OS.

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

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

9.10 Protección a través de Amachaq: Las/os usuarias/os de los servicios de la ONP, incluidos las/os aseguradas/os tienen a su disposición la Defensoría de Asegurada/o, bajo la denominación de Amachaq, unidad dependiente de la Jefatura, a fin de que vele por sus intereses, ante la prestación inadecuada de los servicios, de cualquiera de los órganos de la ONP, mediante quejas, reclamos, sugerencias y disconformidades.

9.11 Actuación de Amachaq: Amachaq actúa de la siguiente manera:

- a. La atención de las quejas por defecto de tramitación, se rige por lo dispuesto en el artículo 169 del TUO de la Ley N° 27444, correspondiendo a Amachaq, el respectivo seguimiento al caso, a fin de garantizar su oportuna atención.
- b. El plazo máximo de atención y respuesta de las disconformidades, reclamos y sugerencias es de treinta días hábiles, contados desde el día siguiente de su ingreso a la ONP o desde la recepción por parte de la ONP del documento de derivación de otra entidad, cuando se lo remitió por competencia.
- c. Se aplican a disconformidades, reclamos y sugerencias por la actuación de cualquier órgano de la ONP; con excepción del Tribunal Administrativo Previsional (TAP) a quien se le corre traslado para su atención.
- d. Requiere a los órganos relacionados con los hechos que configuran la disconformidad, reclamos y sugerencias, su atención oportuna.
- e. Mantiene informadas/os a las/os usuarias/os de las gestiones realizadas y atención de sus quejas, reclamos, sugerencias y disconformidades.
- f. Durante todo el proceso de atención de la queja, reclamo, sugerencia y disconformidad, brinda el servicio de asistencia permanente a las/os usuarias/os, el cual puede efectuarse de manera presencial o virtual. Si esta asistencia supera el ámbito de actuación de Amachaq, esta coordina con el órgano correspondiente para que lo asesore.
- g. Redirige a los respectivos órganos las solicitudes que no se configuren como quejas, reclamos, sugerencias y disconformidades, para su atención correspondiente, notificándose a la/el usuaria/o de dicha situación.

9.12 Disconformidad: La disconformidad es el mecanismo a través del cual las/os usuarias/os pueden manifestar su insatisfacción ante un servicio de la ONP. Esta disconformidad es diferente a los reclamos regulados por el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM. Su trámite es el siguiente:

- a. **Presentación:** Las/os usuarias/os presentan las disconformidades, a través de los canales presenciales y/o virtuales implementados por la ONP.
- b. **Registro interno:** La ONP las registra en el día de recibidas, en el sistema o plataforma que se implementa para tal efecto, siendo derivadas a la Amachaq. Una vez ingresada la disconformidad se debe emitir documento dando acuse de recibo en el plazo máximo de dos días hábiles, contados desde su recepción.
- c. **Requerimientos internos de información:** Para el análisis de la disconformidad, Amachaq efectúa los requerimientos de información a los órganos en un plazo máximo de cuatro días hábiles, contados desde el ingreso de la disconformidad.

- d. Respuesta a requerimientos:** Los órganos atienden los pedidos en un plazo máximo de cuatro días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibido el requerimiento, excepcionalmente, el plazo se puede ampliar, debiendo ser sustentado por el órgano respectivo.
- e. Evaluación:** Con la información recibida, Amachaq realiza una evaluación de la disconformidad tomando en cuenta lo siguiente:
- La información que obra en los sistemas informáticos, bases de datos y/o archivos documentarios que administre la ONP.
 - La información que obra en el expediente administrativo de la/el usuaria/o.
 - La información que pueda haber adjuntado la/el usuaria/o al momento de presentar su disconformidad o la que pueda recabarse luego de la comunicación que se efectúe.
 - La información que se pueda haber obtenido de entidades públicas y/o privadas, si fuera el caso.
 - Otras fuentes de información que coadyuven a la verificación de los hechos que configuran la disconformidad.
- f. Respuesta sin intervención del órgano:** En caso de no ser necesario el pronunciamiento del órgano, Amachaq emite respuesta final informando a la/el usuaria/o o entidad pública o privada, del resultado del análisis en un plazo máximo de siete días hábiles contados desde el ingreso de la disconformidad.
- g. Solicitud al órgano:** Caso contrario, Amachaq identifica al órgano respectivo y en el plazo máximo de cuatro días hábiles contados a partir del día siguiente de haberse recibido la información del/os órgano/s, realiza el requerimiento para que se tome las acciones respectivas.
- h. Análisis del órgano:** Si es necesario actuación del órgano relacionado con la disconformidad, revisa el resultado de la evaluación realizada por Amachaq y de estar conforme con esta última, emite el pronunciamiento administrativo correspondiente; de lo contrario, remite el informe de sustento de la posición contraria, bajo responsabilidad. La respuesta del órgano se realiza en un plazo máximo de siete días hábiles de recibido el requerimiento.
- i. Respuesta con intervención del órgano:** Recibida la respuesta de la atención de la disconformidad Amachaq emite la respuesta final informando a la/el usuaria/o o entidad pública o privada el resultado.
- j. Notificación del resultado de la disconformidad:** La respuesta de la disconformidad se realiza a través del correo electrónico declarado por la/el usuaria/o; de no contar con él, al domicilio físico declarado.
- k. Excepción de plazos:** De presentarse alguna situación fortuita o de fuerza mayor, que imposibilite la atención de las disconformidades, Amachaq puede exceptuarse de los plazos establecidos, lo cual es comunicado a la/el usuaria/o.

9.13 Reclamo: El reclamo es el mecanismo por el cual los ciudadanos expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad que lo atendió o le prestó un servicio. Su trámite es el siguiente:

- a. **Registro del reclamo:** Las/os usuarias/os ingresan sus reclamos a través de la Plataforma Digital Única del Estado para orientación al ciudadano, según formato de registro establecido Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP; o en su defecto, a través del Libro de Reclamaciones en su versión física ubicado en los canales presenciales implementados por la ONP, y pueden versar sobre:
- Trato profesional durante la atención.
 - Información.
 - Tiempo de atención.
 - Acceso a la prestación de los bienes y servicios.
 - Resultado de la gestión o atención.
 - Confianza de la entidad ante las personas.
- b. **Solución de incidencias:** La/el responsable de la gestión de reclamos de Amachaq en las sedes de atención presencial recibe el incidente de la/el usuaria(o) principal y procura su solución, independientemente del registro del reclamo. Asimismo, brinda asesoría permanente a la/el usuaria/o sobre el acceso y llenado de la Hoja de Reclamación.
- c. **Análisis:** Amachaq realiza el análisis del reclamo bajo los siguientes parámetros:
- Determina si el requerimiento corresponde a un reclamo conforme a las disposiciones y plazo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, si la ONP es competente para atender el reclamo y/o si se requiere la subsanación de requisitos y/o información.
 - Verifica que la información consignada en el formato de registro sea la necesaria y cuente con los datos esenciales o campos obligatorios que permitan atender el reclamo. De no cumplir con estos requisitos, se solicita la respectiva subsanación a la/el usuaria/o, quien tiene un plazo de dos días hábiles a partir de realizado el pedido de subsanación, para su respuesta. Caso contrario el reclamo se archiva.
 - Clasifica el reclamo, según la categorización establecida.
 - Deriva el reclamo a la/el responsable del órgano cuyo servicio ha sido objeto de reclamo.
- d. **Respuesta:** La/el responsable del órgano cuyo servicio ha sido objeto de reclamo, esclarece los hechos, analiza los medios aportados y proyecta la respuesta al reclamo, cuyo resultado puede ser:
- Aceptado:** Debe sustentarse los motivos por los que se acoge el reclamo de la/el usuaria/o. De corresponder, se señalan adicionalmente las medidas correctivas a adoptar. De manera excepcional, y conforme a la evaluación del reclamo presentado, se puede establecer medios de restitución del servicio.
 - Denegado:** Debe sustentarse los motivos por los que se deniega el reclamo de la/el usuaria/o.

- e. **Validación:** Amachaq evalúa y valida la respuesta final.
- f. **Notificación de la respuesta al reclamo:** Se efectúa la notificación de la respuesta al reclamo, según las siguientes consideraciones:
 - i. Al domicilio físico declarado, a partir del día siguiente de expedida la respuesta.
 - ii. Al correo electrónico o servicio de mensajes cortos autorizado, se entiende como notificada el mismo día de expedida la respuesta.
 - iii. En la sede de la entidad, a partir del día siguiente de expedida la respuesta.

9.14 Sugerencias: La sugerencia es la iniciativa formulada por las/os usuarias/os, ya sea en forma individual o colectiva que conlleve a la mejora en la prestación de los servicios de la entidad. Su trámite es el siguiente:

- a. **Presentación:** Las/os usuarias/os tienen la posibilidad de presentar las sugerencias a través de la plataforma digital única del portal del Estado Peruano, o del Buzón de Sugerencias en su versión digital o versión física según formato, ubicado en los canales presenciales implementados por la ONP.
- b. **Registro:** Las sugerencias recibidas en el Buzón de Sugerencias físico son remitidas por los encargados de cada sede de atención presencial de forma diaria, a través de su digitalización. Los requerimientos del Buzón de Sugerencias virtual, ingresan de manera automática, vía correo electrónico. Las sugerencias son registradas en el día de recibidas en el sistema que se implementa para tal efecto.
- c. **Identificación:** Amachaq identifica las sugerencias referidas a mejoras de servicios de la ONP y las eleva al órgano relacionado con la sugerencia, para evaluar su implementación.
- d. **Análisis:** El órgano relacionado con la sugerencia, determina la viabilidad de su implementación y lo informa a Amachaq; asimismo, ejecuta las acciones necesarias para dicha implementación. Amachaq evalúa la viabilidad de la implementación de las sugerencias, en coordinación con los órganos relacionados con los hechos comprendidos en la sugerencia.
- e. **Respuesta final:** Amachaq emite respuesta final a la/el usuaria/o sobre la sugerencia planteada; para aquellos usuarios que han consignado sus datos personales.

9.15 Reglas sobre las solicitudes de las/os usuarias/os: Las/os usuarias/os presentan su solicitud realizando una plena identificación de sus datos, contando con la debida asesoría de la ONP, bajo las siguientes reglas:

- a. En caso de ser un/a asegurado/a tiene que tener habilitada su Ficha de Asegurada/o, así como haber obtenido su clave virtual, para que señalen su conformidad para notificación electrónica.
- b. En caso de no ser asegurada/o, se solicita que autorice un correo electrónico o un servicio de mensajes cortos para que ahí se le notifique las resoluciones.
- c. Cuando se remita la resolución mediante notificación electrónica, se entiende como notificada el mismo día de expedida la respuesta.

D. ACOMPAÑAMIENTO DE LAS/OS ASEGURADAS/OS

9.16 Acompañamiento: La ONP es responsable con sus principales grupos de interés, realiza acompañamiento permanente a sus aseguradas/os para orientarlas/os, bajo las siguientes reglas generales:

- a. Utiliza estrategias y programas presenciales y virtuales a nivel nacional.
- b. Implementa herramientas comunicacionales dinámicas, eficientes e interactivas orientadas a brindar información y servicios de forma continua.
- c. Debe utilizar un lenguaje sencillo y amigable.

9.17 Estrategia para cultura previsional: La ONP promueve la cultura previsional en la ciudadanía, para que esta disponga de conocimientos sobre temas previsionales. La cultura previsional está orientada a niñas/os, adolescentes y adultas/os.

9.18 Estrategia de acompañamiento de afiliadas/os: La ONP desarrolla estrategias de fidelización orientadas a las/los afiliadas/os, para que se sienten orientadas/os y acompañadas/os en su etapa de aportes al sistema, generando acercamiento y una experiencia positiva en este ciclo del aseguramiento.

9.19 Estrategia de acompañamiento de pensionistas, beneficiarias/os y trasladadas/os: El acompañamiento a las/os pensionistas, beneficiarias/os y trasladadas/os, lo realiza, a través de diversas estrategias y programas orientados a personas adultas mayores, bajo las siguientes reglas:

- a. La estrategia debe centrarse en un acompañamiento especializado con un enfoque gerontológico.
- b. La atención especial a favor de las personas adultas mayores, debe lograrse a través de una manera distinta, confiable y permanente.
- c. Tiene como finalidad contribuir a su envejecimiento activo, saludable y digno.
- d. Promueve la socialización, integración y digitalización en esta etapa de su vida.
- e. Brinda soporte emocional y motivacional.

10. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

10.1 Reglas aplicables a otros regímenes: Las reglas sobre atención continua a la/el asegurada/o se aplican a los otros regímenes distintos al SNP, administrados por la ONP, incluido el SCTR.

10.2 Reglas transitorias sobre implementación de Ficha de Asegurada/o: Se implementa de la siguiente manera:

- a. Progresivamente para las/os actuales aseguradas/os, hasta diciembre de 2021, bajo responsabilidad.
- b. A partir de enero del año 2022 para las/os nuevas/os aseguradas/os de acuerdo a la plataforma tecnológica que se disponga para dicho fin.

- c. A fin de mantener el registro completo de la información de cada asegurada/o en su ciclo de aseguramiento, la ONP puede incorporar los campos que estime conveniente en la Ficha de Asegurada/o.
- 10.3 Reglas transitorias sobre la remisión del Formulario de Incorporación:** La remisión del Formulario de Incorporación se implementa para las/os nuevas/os aseguradas/os a partir del julio del año 2021.
- 10.4 Recuperación automática de la condición de la/el afiliada/o facultativa/o:** Las/os afiliadas/os cuyo seguro facultativo caducó con anterioridad al 26 de noviembre de 2020, recuperan automáticamente su condición, bajo las siguientes reglas:
- a. La/el afiliada puede efectuar el aporte facultativo sobre la base del periodo aprobado en su última resolución de afiliación o recuperación sin que previamente presente una solicitud a la ONP, tomando como IMA el monto consignado en su última declaración a la ONP (o la RMV en caso su IMA sea menor a ésta) y con los recargos por mora, en caso sea aplicable.
 - b. La ONP da a conocer la relación de afiliadas/os facultativas/os que han recuperado automáticamente su condición a partir del 26 de noviembre de 2020, indicando el periodo a partir del cual pueden efectuar su aporte.
 - c. En caso la/el afiliada/o cuente con documentos que acrediten el periodo en el cual se perdió la condición de afiliada/o facultativa/o, la ONP evalúa dicha información para actualizar su Ficha de Asegurado/a del SNP.
 - d. La/el chofer profesional independiente que aportó conforme a la Ley N° 16124 puede recuperar la condición como afiliada/o facultativa/o al SNP, como máximo a partir del 19 de junio de 1988.
- 10.5 Reglas transitorias sobre reclamo virtual:** En tanto se aprueben las normas complementarias que permitan la implementación de la Plataforma Digital Única del Estado para el acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital a la gestión de reclamos, se mantiene el registro a través del formulario virtual de la ONP ubicado en la Plataforma Digital https://www.onp.gob.pe/Paginas/libro_reclamaciones.aspx.
- 10.6 Transitoriedad hasta desarrollo informático:** Las disposiciones que requieren un desarrollo informático, se implementan con soluciones de contingencia, hasta que tal desarrollo concluya.
- 10.7 Transitoriedad hasta implementación de Ficha de Asegurada/o:** Las disposiciones que requieren de algún tratamiento con la Ficha de Asegurada/o del SNP, se implementan con soluciones de contingencia, en tanto que dicha ficha es implementada.



Ficha de Aseguramiento Facultativo

Centro de atención N° de solicitud

Fecha de recepción N° de hojas

I. SERVICIO A SOLICITAR

Código* Grupo de servicio*

Campo llenado por la/el especialista de ONP. Servicio

II. DATOS DE LA/EL SOLICITANTE

Nombres Apellido paterno Apellido materno

Tipo de documento Número de documento Fecha de nacimiento Sexo

Domicilio real Distrito Provincia

Departamento Referencia

Teléfono fijo Teléfono celular Correo electrónico

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

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

Nota:

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



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

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Nombres	Apellido paterno	Apellido materno	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Tipo de documento	Número de documento	Fecha de nacimiento	Teléfono fijo
<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Teléfono celular	Domicilio real		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Departamento	Distrito	Provincia	
En caso de tener inscrita la representación/apoyo en SUNARP señalar:			
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
	N° de Partida electrónica	Oficina Registral de	

V. DATOS ADICIONALES NECESARIOS PARA EL PROCESO

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

Remuneración mínima vital Otro monto S/

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

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

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

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

3. Autorizo que me notifique al correo electrónico declarado. Sí No

4. ¿Actualmente percibo pensión a cargo del Estado? Sí No
Indicar el nombre de la entidad

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

Huella digital

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

Nota:

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

Anexo N° 2. Formato físico de registro de disconformidad



ONP
Amachaq
Defensoría del
Asegurado

Día	Mes	Año

Registro de Disconformidad

Para brindarle un mejor servicio te solicitamos completar todos los campos

I. DATOS PERSONALES

Nombres y apellidos (usuario/a o asegurada/o)

Nombres y apellidos (epoderada/o)

Tipo de documento Número de documento
DNI | CE | PASAPORTE

Domicilio real
Especifica Av. | Calle | Jr. | Paje. | Lt. | Mz. | Urb.

Distrito Provincia Departamento

Referencia domiciliaria

II. DATOS DE CONTACTO

Teléfono fijo Teléfono celular

Correo electrónico

III. MOTIVO DE DISCONFORMIDAD

IV. DESCRIBE TU DISCONFORMIDAD

Adjuntas documentos sustentatorios SI NO Cantidad de documentos adjuntos

Nombre de los documentos que adjuntas

Firma de la usuaria o el usuario

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



CONSIDERACIONES GENERALES

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

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

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

No se consideran como "Disconformidad"

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

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

Nota:

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



Día	Mes	Año

Registro de Sugerencias

¡HOLA! TU SUGERENCIA ES MUY IMPORTANTE PARA NOSOTROS

I. DATOS PERSONALES

Nombres y apellidos

(usuario/o o asegurada/o)

Tipo de documento Número de documento

DNI / CE / Pasaporte

Domicilio real

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

Distrito Provincia Departamento

Referencia domiciliaria

II. DATOS DE CONTACTO

Correo electrónico

Teléfono fijo Teléfono celular

III. DESCRIPCIÓN DE TU SUGERENCIA

¡Gracias por dejarnos tu sugerencia!



CONSIDERACIONES GENERALES

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

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

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

No se consideran como “Sugerencias”

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

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

Nota:

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



ONP

Oficina de
Normalización
Previsional

Abril, 2021