



**Universidad Nacional
Federico Villarreal**

Vicerrectorado de
INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE PENSION EN EL
CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS PENSIONARIOS EN LA OFICINA DE
NORMALIZACIÓN PREVISIONAL, LIMA, 2017”**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO:

MAESTRO EN GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

AUTOR:

CARLOS ELIGIO HILARIO NICANOR VITELIO ASMAT JARANDILLA

ASESOR:

MG. GILMAR AUGUSTO, LIZANA PUELLES.

JURADO:

DR. GASTÓN JORGE, QUEVEDO PEREYRA.

DR. JOSÉ, VIGIL FARÍAS.

DRA. MARÍA EUGENIA MERCEDES, SAMANEZ RIVERO.

LIMA – PERU

2019

RESUMEN

La presente investigación, titulada: “Influencia de la Gestión de los Procesos de Pensión en el Cumplimiento de los Derechos Pensionarios en la Oficina de Normalización Previsional, Lima, 2017”, tuvo como objetivo determinar en qué medida la gestión de los procesos de pensión en la Oficina de Normalización Previsional incide en los derechos pensionarios de los jubilados en el año 2017. El nivel de investigación es: **Explicativo** y de Tipo: **observacional, retrospectivo, transversal, analítico, básica y cuantitativa**. La muestra probabilística estuvo constituida por 100 pensionistas atendidos en la Plataforma de Atención Lima Centro, ubicado en el Cercado de Lima Av. Petit Thouars N° 907 con Emilio Fernández N° 316 Urb. Santa Beatriz - Cercado de Lima, a quienes se les aplicó un Cuestionario para medir las variables de estudio y sus dimensiones. Los resultados pusieron de manifiesto que la gestión de procesos pensionarios de la ONP es medianamente eficiente y que se cumplen parcialmente los derechos pensionarios. Para la contratación de hipótesis se utilizó el Coeficiente Rho de Spearman, encontrándose una correlación directa muy alta entre la gestión de los procesos pensionarios y los derechos pensionarios ($p < 0,05$ $p=0,000$, $r =,811$). Concluyendo que la gestión de los procesos de la Oficina de Normalización Previsional incide significativamente en los derechos pensionarios de los jubilados en el año 2017.

Palabras clave: Gestión, procesos, derecho pensionario, pensionista.

ABSTRACT

The present investigation, entitled: "Influence of the Management of Pension Processes in the Compliance with Pension Rights in the Pension Normalization Office, Lima, 2017", aimed to determine to what extent the management of pension processes in the Office of Pension Standardization affects pension rights for retirees in 2017. The level of research is: Explanatory and of Type: observational, retrospective, cross-sectional, analytical, basic and quantitative. The probabilistic sample consisted of 100 pensioners assisted in the Lima Center Service Platform, located in the Cercado de Lima Av. Petit Thouars No. 907 with Emilio Fernández No. 316 Urb. Santa Beatriz - Cercado de Lima, to whom they applied a Questionnaire to measure the study variables and their dimensions. The results showed that the management of pension processes of the ONP is moderately efficient and that pension rights are partially fulfilled. For the hypothesis testing, Spearman's Rho coefficient was used, finding a very high direct correlation between the management of pension processes and pension rights ($p < 0.05$ $p = 0.000$, $r = ,811$). Concluding that the management of the processes of the Pension Normalization Office has a significant impact on pension rights for retirees in 2017.

Keywords: Management, processes, pension law, pensioner.

ÍNDICE

RESUMEN _____	ii
ABSTRACT _____	iii
INTRODUCCIÓN _____	viii
CAPÍTULO I _____	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA _____	1
1.1 Antecedentes _____	1
1.2 Planteamiento del Problema _____	5
1.3 Formulación del problema _____	9
1.4Objetivos _____	10
CAPÍTULO II _____	13
MARCO TEÓRICO _____	13
2.1 Bases Teóricas _____	13
2.2 Marco conceptual _____	45
2.3 Hipótesis _____	47
2.4 Identificación de variables _____	48
2.5 Operacionalización de las Variables _____	51
CAPÍTULO III _____	52
MÉTODO _____	52
3.1Tipo de Investigación _____	52
3.2Diseño de Investigación _____	52
3.3Nivel de Investigación _____	52
3.4Población y Muestra _____	53
3.5Técnicas de Investigación _____	55
3.6Instrumentos de recolección de datos _____	56
3.7Procesamiento y análisis de datos _____	56
CAPÍTULO IV _____	58
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS _____	58

4.1 Resultados descriptivos	58
4.2 Contratación de Hipótesis	66
CAPÍTULO V	71
DISCUSIÓN DE RESULTADO	71
5.1 DISCUSION	71
5.2 CONCLUSIONES	75
5.3 RECOMENDACIONES	76
CAPITULO VI	77
REFERENCIAS	77
ANEXOS	82
ANEXO 1	82
FICHA DE ENCUESTA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE PENSIONAMIENTO EN LA O.N.P. Y LOS DERECHOS PENSIONARIOS DE LOS JUBILADOS	82
ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA	84
“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE PENSIÓN EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS PENSIONARIOS EN LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL, LIMA, 2017”	84
ANEXO 3	88
FIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS	88
ANEXO 4	90
BASE DE DATOS	90
ANEXO 5	94

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Pensiones Reducidas- DS N°.028-2010-EF	32
Tabla 2	Grados de Correlación	57
Tabla 3	Gestión de procesos pensionarios de la ONP	58
Tabla 4	Proceso inicio y análisis de la información pensionario	59
Tabla 5	Proceso de acreditación y calificación del expediente	60
Tabla 6	Proceso de resultado final y pago	61
Tabla 7	Derechos pensionarios de los jubilados	62
Tabla 8	Derecho esencial pensionario	63
Tabla 9	Derecho no esencial pensionario	64
Tabla 10	Derecho adicional	65
Tabla 11	Prueba de Kolgomorov-Smirnov para una muestra	66
Tabla 12	Correlación Gestión de los procesos de la Oficina de Normalización Previsional y derechos pensionarios de los jubilados en el año 2018	67
Tabla 13	Correlación Proceso inicio y análisis de la información y derechos esencial de los jubilados en el año 2017	68
Tabla 14	Correlación Proceso acreditación y calificación del expediente y derechos no esenciales de los jubilados en el año 2017	69
Tabla 15	Correlación Proceso de resultado final y pago al administrado y derechos adicional de los jubilados en el año 2017	70

Índice de figuras

	Página	
Figura 1	Esquema previsional peruano	14
Figura 2	Características del SNP	16
Figura 3	Procesos de pensionamiento	22
Figura 4	Componentes del derecho pensionario	46
Figura 5	Gestión de procesos pensionarios de la ONP	58
Figura 6	Proceso inicio y análisis de información pensionario	59
Figura 7	Proceso de acreditación y calificación del expediente	60
Figura 8	Proceso de resultado final y pago	61
Figura 9	Derechos pensionarios de los jubilados	62
Figura 10	Derecho esencial pensionario	63
Figura 11	Derecho no esencial pensionario	64
Figura 12	Derecho adicional pensionario	65

INTRODUCCIÓN

El sistema pensionario, en el ámbito nacional, no solamente debe de enfocarse a la gestión administrativa del sistema nacional de pensiones, sino que también deben estar dirigidos al análisis de la gestión de los procesos de atención, en la Oficina de Normalización Previsional y su influencia en los derechos pensionarios de los jubilados

De ahí, el derecho a la pensión en particular, es un derecho social fundamental, donde el derecho a la pensión busca asegurar el bienestar de las personas cuando sus condiciones no le permiten laborar, requiriendo de condiciones dignas para su vida, después de muchos años de trabajo consagrados en una profesión, arte u oficio.

Estudios de investigaciones concluyeron que no existió una verdadera fiscalización de control en los aportes tanto de los empleadores, trabajadores y el Estado, los aportes fueron utilizados en programas de gobierno, pagos de deuda externa, préstamos e inadecuado manejo en los fondos dejando de pagar a los pensionistas, lo que refleja un alto grado de vulneración de los derechos fundamentales del pensionista jubilado como consecuencia de una inadecuada gestión de los fondos de los pensionarios, sin observar las reglas de provisionalidad, sostenibilidad y legalidad.

La investigación, está referida a la Influencia de la Gestión de los Procesos de Pensión en el cumplimiento en todos los extremos de ese derecho de los Jubilados.

En otras palabras, la gestión de los procesos de la Oficina de Normalización Previsional incide significativamente en los derechos pensionarios de los jubilados.

.El objetivo general de la investigación realizada fue Evidenciar la Influencia de la **Gestión de los Procesos de Pensión** mediante Técnicas y Análisis documental con la finalidad de

establecer en qué medida Incide en el Cumplimiento de los **Derechos pensionarios** en la Oficina de Normalización Previsional, Lima, 2017.

Para tal efecto la investigación se ha esquematizado en cinco capítulos:

CAPÍTULO I, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, se pone de manifiesto los Antecedentes, Planteamiento del Problema, la Formulación del Problema, Los Objetivos de la Investigación, la Justificación, los Alcances y Limitaciones presentadas y la Definición de las variables que sustentan el valor científico de la investigación.

CAPÍTULO II, MARCO TEORICO, En el que se transcriben las Teorías generales relacionadas a la investigación, las Bases teóricas, el Marco conceptual, que han dado soporte a la investigación y las Hipótesis para su contrastación y discusión, sustentadas en el desarrollo estadístico.

CAPÍTULO III: METODO: Se determina el Nivel, el Tipo, Diseño de la investigación, Estrategia de Prueba de Hipótesis, las Variables de la Investigación, la Población objetivo, la Muestra estratificada y determinada estadísticamente. Asimismo se precisa las Técnicas e instrumentos de recolección de datos, el Procesamiento y Análisis de los datos obtenidos.

CAPÍTULO IV: PRESENTACION DE RESULTADOS, basados en la contratación del sistema de Hipótesis y su correspondiente Análisis e Interpretación que corrobora la validez de la investigación. a través de las Hipótesis validadas.

CAPÍTULO V: DISCUSION, basados en los resultados de las pruebas estadísticas empleadas y se formulan y proponen las conclusiones y recomendaciones, emanadas de la presente investigación, se detalla además las Referencias Bibliográficas.

Dentro de la conclusión final de la investigación se tiene que existe una alta incidencia de la Influencia de la Gestión de los Procesos de Pensión en el Cumplimiento de los Derechos Pensionarios, lo que corrobora que con procesos eficientes permitirá el cumplimiento del Derecho esencial, no esencial y adicional en la Oficina de Normalización Previsional.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes

En la revisión de investigaciones sobre el sistema pensionario, tanto en el ámbito nacional como internacional, se ha constatado que están enfocadas a aspectos generales del sistema nacional de pensiones, a la gestión administrativa, existiendo escasos antecedentes que estén dirigidos a analizar la gestión de procesos de la Oficina de Normalización Previsional y su influencia en los derechos pensionarios de los jubilados.

Antecedentes internacionales

Vásquez y Muñoz (2010), en Colombia en su investigación “El derecho a la pensión como derecho fundamental”, analizaron el derecho a la seguridad social en general y a la pensión en particular, como derechos sociales fundamentales. Para ello utilizan el enfoque cualitativo, con un diseño bibliográfico, consultando fuentes secundarias. Concluyendo que, la concepción del Estado Social de Derecho abrió paso en Colombia para lograr una mejor garantía de los derechos fundamentales, en particular del derecho a la seguridad social y a la pensión y que el derecho a la pensión es un derecho que busca asegurar el bienestar de las personas cuando sus condiciones no le permiten laborar, pero sigue requiriendo de condiciones dignas para su vida, después de muchos años de trabajo consagrados en un arte u oficio.

Campos (2015), en Costa Rica, realizó la investigación titulada “El trabajo profesional de Trabajo Social en el Seguro de Pensiones de la Caja Costarricense de Seguro Social”, con el objetivo de investigar la incidencia del trabajo social en la gestión de pensiones, su

posicionamiento en la defensa de los derechos de la población que atiende y los procesos, limitaciones y desafíos que ha debido enfrentar. Interviniendo en la formulación, gestión y evaluación de la política previsional en procura de defender el derecho fundamental de las personas usuarias.

Antecedentes Nacionales

Tordoya (2011) realizó la investigación “La Oficina de Normalización Previsional y la administradora de fondo de pensiones con las jubilaciones”, con el objetivo de plantear alternativas de solución a las inversiones a la Oficina de Normalización Previsional y al Sistema Privado de Pensiones en el Perú. Investigación bibliográfica, utilizando como técnica el fichaje y el análisis de documentos. Concluyendo que: No existió una verdadera fiscalización de control en los aportes tanto de los empleadores, trabajadores y el Estado, los aportes fueron utilizados en programas de gobierno, pagos de deuda externa, préstamos e inadecuado manejo en los fondos dejando de pagar a los pensionistas. Se evidenció una inadecuada gestión de los fondos de los pensionarios, los cuales han sido mal administrados, sin observar las reglas de previsionalidad, sostenibilidad y legalidad. Proponiendo ante esta situación que la mecánica pensionaria sería aportar, ahorrar, invertir y devolver habiéndose multiplicado el dinero inicial, donde el Estado debe generar un efecto multiplicador en el dinero que recibe, así como capacitar al personal en cálculos actuariales, contables y de cómputo.

Vílchez (2015) “Vulneración de los derechos fundamentales del pensionista jubilado por invalidez de la ONP de Huancavelica, 2014”. El objetivo de la investigación fue determinar el grado de vulneración de los derechos fundamentales del pensionista jubilado por invalidez. Estudio descriptivo explicativo, de diseño no experimental. La muestra estuvo constituida por 15 pensionistas por invalidez afiliados a la ONP de la Oficina de Adulto Mayor de EsSalud. Los resultados mostraron que el 60% de los casos opinan que el acceso a

una pensión por invalidez en vulnerado a un nivel alto y el 80% expresan que el derecho a la información es vulnerado a un nivel alto. Concluyendo que existe un alto grado de vulneración de los derechos fundamentales del pensionista jubilado por invalidez de la ONP de Huancavelica.

Linares (2017) en Tacna, realizó la investigación “La gestión administrativa y la satisfacción de los pensionistas de la Oficina de Normalización Previsional Sede Tacna, período 2016”, con el objetivo de determinar cómo incide la gestión administrativa en la satisfacción de los pensionistas, basado en la eficiencia que presente dicha gestión, así como determinar el nivel de satisfacción de los pensionistas. La investigación fue aplicada, de nivel correlacional, de diseño no experimental, transversal. La muestra estuvo conformada por 346 pensionistas. Los resultados mostraron que el nivel de eficiencia de la gestión administrativa en la ONP es regular en los aspectos de planificación estratégica, organización, recursos humanos, dirección y control. El nivel de satisfacción de los pensionistas es regular. Concluyendo que existe influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del pensionista no muy fuerte.

Cañari, López, Escajadillo y Espinoza (2017) desarrolló la tesis “Análisis y propuestas de mejora del proceso de reconocimiento de derecho pensionario en el sistema nacional de pensiones del Perú”, con el objetivo de desarrollar una propuesta que logre optimizar el proceso de otorgación de pensión. Estudio mixto (cualitativo y cuantitativo). Se identificaron las actividades con mayor impacto en el tiempo y costo del proceso de otorgamiento de pensión y el análisis de los procesos judiciales, y los sobrecostos que acarrea en la contratación de servicios jurídicos para defensa de la ONP, así como para el jubilado. Planteando la propuesta de la automatización de los procesos de otorgamiento de pensión, basado en un nuevo sistema de información completamente integrado que permita contar con

información fidedigna de los pensionistas en tiempo real, reducir tiempos de atención de solicitudes de pensionamiento.

Cabrera, Cusihualpa y Lozano (2017). “Propuesta de mejora del trámite de pensionamiento en la Oficina de Normalización Previsional”. El presente estudio pretende proponer una alternativa de mejora a una de las principales quejas que presentan las personas adultas mayores ante la Oficina de Normalización Previsional (ONP) que es su disconformidad por la demora en el tiempo de respuesta del trámite de jubilación correspondiente al Decreto Ley N°19990 (Presidencia de la República 1973). Para ello, el estudio considera pertinente evaluar los procesos que forman parte del trámite de pensionamiento de la ONP, concluyendo que el proceso que genera más errores y dilata el tiempo de trámite es el de orientación y recepción.

Leau, Quiróz y Ramírez (2017) realizaron la tesis titulada: “Optimización de la atención de los expedientes judiciales de la Oficina de Normalización Previsional –ONP Sede Central 2017”, con el objetivo de determinar los mecanismos que permitan mejorar la atención de los expedientes judiciales de la Unidad Orgánica Pool de Calificaciones – Ejecuciones de la ONP. La metodología tuvo un enfoque cualitativo, basado en la revisión de los expedientes que contienen sentencias judiciales. Los resultados mostraron que el 68% de los expedientes judiciales no se atienden en los tiempos previstos, existiendo demoras insulsas durante el proceso de calificación y revisión de los expedientes judiciales que afectan directamente a los asegurados y/o pensionistas. Concluyendo que, los tiempos de calificación son excesivos, la asignación de expedientes mensuales a cada uno de los calificadores no es la adecuada.

1.2 Planteamiento del Problema

A nivel mundial, el derecho internacional de los derechos humanos y los sistemas jurídicos, plantean serios retos en torno a la efectividad y el alcance de la previsión social y a su contenido. El paradigma de los derechos humanos vigentes en el plano internacional exige a los gobiernos el mayor de sus esfuerzos para ratificar y cumplir los instrumentos internacionales que contienen normas de protección de los derechos previsionales, como así también adecuar los sistemas de derecho interno a las modalidades de financiamiento, incrementar la cobertura, garantizar prestaciones suficientes y adecuadas a las exigencias de aquellos instrumentos, así como muchas otras acciones de carácter inclusivo, antidiscriminatorio y de fortalecimiento de los derechos ante las contingencias de la vida humana (Escobar y López, 2012, p. 12).

En esa dirección, en el encuentro de los países de América Latina y el Caribe se llegó al consenso sobre la importancia de la igualdad como parte central de la agenda de desarrollo planteada desde la perspectiva de derechos como una redefinición de una ciudadanía plena. La igualdad de derechos coloca la dignidad y el bienestar de las personas como valores irreductibles y va más allá de la estructura meritocrática de las oportunidades, ya que prescribe el pleno derecho de todos a acceder a ciertos umbrales de bienestar social y de reconocimiento por el solo hecho de ser ciudadanos, independientemente de los logros individuales y de los recursos con que cuente cada uno (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2010, p. 12). Lo cual también plantea implica mayor igualdad de acceso a la seguridad social y a las prestaciones.

En ese marco, en América Latina, los sistemas de pensiones fueron reformados desde la década de los ochentas y hasta la fecha continúan estas transformaciones. Esta situación

obedece a que, en algún momento, estos sistemas de pensiones han sido financieramente deficitarios (Vera, 2013, p. 17).

Perú cuenta con dos sistemas de protección social, uno de carácter público (Sistema Nacional de Pensiones – SNP) y el otro privado (Sistema Privado de Pensiones – SPP), otorgando ambos cobertura en materia de pensiones. En ese sentido, el Sistema Peruano de Pensiones, es un sistema contributivo en el cual los trabajadores tienen que aportar por obtener una pensión, y que opera bajo un modelo en el que coexisten de manera paralela dos sistemas.

Según reporte del Instituto Nacional de Estadística e Informática (2016) el 37.8% de la población de 60 y más años cuenta con un sistema de pensión; de ellos, la población de 71 y más años cuenta en mayor proporción con pensión 39.3% seguido de los de 60 a 64 años (37.4%) y los de 65 a 70 años (35.9%). Asimismo, el 70% se encuentra afiliado a una Oficina de Normalización Previsional – ONP, el 22,5% en una Administradora de Fondos de Pensiones – AFP y el 7,5% en otros sistemas de pensiones.

En el Perú más de quinientos mil ex trabajadores se encuentran como cesantes o jubilados percibiendo una pensión. En el marco del D.L. 19990 y sus modificatorias D.L. 25967 y D.L. 26504 los requisitos solicitados para la jubilación en cuanto a los hombres y mujeres con edad mínima de 65 años y 20 años de aportes, y régimen de pensión adelantada para hombres mínimo 55 años de edad y 30 años de aportes y mujeres 50 años de edad y 25 años de aportes. El Estado recibe esos fondos mes a mes, aportados por los trabajadores desde su juventud y con la esperanza de tener una vejez digna, estable y tranquila. Sin embargo, la realidad es totalmente distinta a la expectativa de los aportantes al pensar que las leyes se cumplen y que el primero en cumplirlas debe ser el propio Estado.

Con el Decreto Legislativo 817 se otorga facultades a la ONP (Oficina de Normalización Previsional) con el fin de que se concentre en una sola entidad el pago de pensiones, además de revisar las pensiones definitivas ya otorgadas y autorizar las nuevas pensiones previsionales. En suma, desde la década del 90 los gobernantes de turno, a través de los servidores públicos, han abusado de los fondos aportados. En tal sentido, los pensionistas vienen sufriendo abusos por parte de los servidores públicos e instrumentos del Estado.

Asimismo, los poderes Ejecutivo y Legislativo promulgan leyes el cual no cumple su objetivo final el de beneficiar al jubilado con un pago justo de pensiones. Mientras, el poder judicial rechaza o retrasa por años los reclamos que interponen los jubilados. Pareciera que el objetivo final con el incumplimiento de los plazos establecidos en el TUPA de la ONP es desligarse de los pensionistas, reduciendo y congelando las pensiones a cantidades ínfimas, mermando drásticamente o desconociendo la pensión que por Ley corresponde a los señores jubilados.

Un estudio realizado por la Defensoría del Pueblo (2008), reveló que en los archivos de la ONP existen aproximadamente 40 millones de documentos para el reconocimiento de aportes previsionales sin digitalizar trasladados por el IPSS.

Actualmente, los procesos contra la ONP por problemas con pensiones suman 70 mil, esta carga procesal ha significado un gasto para la entidad en abogados por S/16,700 millones en el 2017 y S/ 166,6 millones a lo largo de los últimos diez años (Castillo, 2018).

Si el Estado no modifica o propicia nuevas políticas públicas para la O.N.P, se producirán lamentables consecuencias, dado que se está generando un sentimiento nacional de indignación ante la indiferencia de las autoridades públicas y congresistas que han sido elegidos por el voto popular.

Es lamentable que personas que han dedicado parte de su vida a trabajar y en espera de cumplir 65 años de edad y 20 años de aportación ante la ONP, se vean con dificultades para tramitar su pensión de jubilación, ya que una gran parte de los trabajadores no cuenta con la documentación necesaria para demostrar su vínculo con sus ex empleadores, ni poseen el record de aportación que justifiquen los años laborados; por otra parte, la ONP solo registra aportes desde Julio de 1999 a la actualidad, sin tomar cuenta los anteriores aportes realizados.

Situación que es analizada por Alfaro (2004), quien en su investigación muestra que los sistemas a cargo del Estado han colapsado, no existiendo liquidez para afrontar el pago de las pensiones encontrándose quebrados y creciendo sin control, las reservas de pensiones de la administración pública han sido utilizadas para financiar diferentes conceptos que no son de pensiones.

Lo anterior, pone en evidencia la vulneración de los derechos pensionarios por parte de la ONP.

La misma Oficina de Normalización Previsional (2016) reconoce lo que llama la morosidad de procesos, que se manifiesta a través de la ineficiente ingeniería de procesos y el atraso tecnológico que provoca una falta de respuesta adecuada y oportuna, generando una fuere acumulación de expedientes vinculados a solicitudes de pensión pendientes de solución y un gran volumen de demandas por la vía judicial (p.14).

Cambiar esta situación implica una mejora en la calidad del servicio que brinda la ONP y exige pasar de una gestión tradicional de los procesos a una gestión más moderno, enfocado en mejorar los procesos de pensionamiento a fin de garantizar el respeto y el cumplimiento de los derechos pensionarios de los jubilados.

La importancia de la investigación estriba en el impacto de las pensiones en la calidad de vida de los ciudadanos, su efecto dinamizador de la economía y su aporte innegable en la reducción de los niveles de pobreza, que solo se logrará con un adecuado sistema previsional.

Al respecto, Ascue (2014) explica que las principales dificultades que tienen los pensionistas en la ONP es la lentitud en resolver trámites y gestiones, las colas lentas y largas, el excesivo trámite y requisitos que se exigen en los procesos pensionarios.

Cabe mencionar, el déficit de los servidores en cuanto al trato, orientación y conocimiento de los procedimientos administrativos que conllevan a una inadecuada atención de los pensionistas y futuros jubilados. Otro tanto concierne a la falta de capacitación del personal por parte de la institución para estandarizar los procedimientos administrativos, así como el de atención al usuario y el trato a personas de la tercera edad.

Adicionalmente, nuestra propuesta para mejorar la función de los servidores de la ONP, es la de brindar información a los administrados a través del departamento de comunicación de la ONP, además de una mayor difusión informativa en radio y TV. De igual manera deben crearse convenios con las instituciones públicas y privadas con el fin de que estas tramiten las pensiones de sus trabajadores próximos a jubilarse con un año de anticipación, mediante la acreditación anticipada, de esta manera se acortará el tiempo de espera para una pensión y por consiguiente su seguro social de salud, que son derechos fundamentales de un jubilado.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿En qué medida la Influencia de la Gestión de los Procesos de Pensión Incide en el Cumplimiento de los Derechos pensionarios en la Oficina de Normalización Previsional, Lima, 2017?

1.3.2 Problema específico

1. ¿En qué medida la Influencia del **proceso de inicio y análisis de la información** Incide en el Cumplimiento del **Derecho esencial** en la Oficina de Normalización Previsional, Lima, 2017?
2. ¿En qué medida la Influencia del **proceso de acreditación y calificación del expediente** Incide en el Cumplimiento del **Derecho no esencial** en la Oficina de Normalización Previsional, Lima, 2017?
3. ¿En qué medida la Influencia del **proceso de resultado final y pago** Incide en el Cumplimiento del **Derecho adicional** en la Oficina de Normalización Previsional, Lima, 2017?

1.4 Objetivos

Objetivo General

Evidenciar la Influencia de la Gestión de los Procesos de Pensión mediante Técnicas y Análisis documental, con la finalidad de establecer en qué medida Incide en el Cumplimiento de los Derechos pensionarios en la Oficina de Normalización Previsional, Lima, 2017.

Objetivos Específicos

1. Conocer la Influencia del proceso de inicio y análisis de la información con la finalidad de establecer en qué medida Incide en el Cumplimiento del Derecho esencial en la Oficina de Normalización Previsional, Lima, 2017.
2. Analizar la Influencia del proceso de acreditación y calificación del expediente con la finalidad de establecer en qué medida Incide en el Cumplimiento del Derecho no esencial en la Oficina de Normalización Previsional, Lima, 2017.

3. Evaluar la Influencia del proceso de resultado final y pago Incide en el Cumplimiento del Derecho adicional en la Oficina de Normalización Previsional, Lima, 2017.

1.5 Justificación

Justificación Teórica

Los motivos que justificaron llevar a cabo esta investigación, radica en la importancia que representa realizar un análisis de la gestión de los procesos de pensión a cargo de la Oficina de Normalización Previsional (ONP) y la relación que existe con el cumplimiento de los derechos pensionarios, y de esa manera contribuir a la debida aplicación de los instrumentos de protección de los derechos pensionarios de los administrados como son el TUPA de la ONP, la Constitución Política del Perú, el DL. 19990 y demás que se ajusten de acuerdo al régimen pensionista, para el debido respecto a sus derechos.

Justificación práctica

Con el presente proyecto se busca hacer respetar los derechos de los administrados, quienes han sufrido un desmedro en su integridad como aportantes al sistema nacional de pensiones.

Proponer un método de mejora para el servicio de pensionamiento de la Oficina de Normalización Previsional (ONP) que responda a las expectativas y necesidades del pensionista, basado en el mejoramiento de los procesos de pensionamiento, adecuada a la organización.

Justificación metodológica

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio, se validó un instrumento, que puede ser utilizado en posteriores investigaciones.

1.6 Alcances y Limitaciones

Alcances

Participaron en el estudio los pensionistas que acudieron a la Plataforma de Atención Lima Centro, ubicado en el Cercado de Lima Av. Petit Thouars N° 907 con Emilio Fernández N° 316 Urb. Santa Beatriz - Cercado de Lima.

Se determinaron las características fundamentales de los procesos pensionarios que realiza la ONP para otorgar la pensión de acuerdo a las normas vigentes.

Limitaciones

Las más importantes limitaciones de esta investigación son las siguientes:

La voluntad de los directivos y especialistas por mostrar los estudios realizados dentro del Organismo, de pronto porque contienen resultados negativos con respecto al avance de las políticas previsionales.

Que el estudio se realizó en una sola plataforma de atención.

El tiempo y el recurso económico para realizar el estudio en una cantidad mayor de jubilados, asociaciones y especialistas en Lima Metropolitana.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Bases Teóricas

2.1.1 Gestión de los procesos de la Oficina de Normalización Previsional

2.1.1.1 Sistema Nacional de Pensiones del Perú

El Sistema Nacional de Pensiones (SNP), es un sistema de reparto, el cual tiene como característica principal el otorgamiento de prestaciones fijas sobre contribuciones no definidas en valor suficiente para que la aportación colectiva de los trabajadores financie el total de las pensiones. En la actualidad, este sistema es administrado por la Oficina de Normalización Previsional (ONP).

El Sistema Nacional de Pensiones del Perú (SNP) se creó en 1973 durante el gobierno del General Juan Velasco Alvarado mediante el Decreto Ley 19990.

El SNP consolidó en uno solo los regímenes de pensiones que existían anteriormente:

La Caja Nacional del Seguro Social (Leyes 8433 y 13640), el Seguro Social del Empleado (Ley 13724) y el Fondo Especial de Jubilación de Empleados Particulares (FEJEP - Ley 17262), a los cuales deroga.

Por otro lado, en 1974 el gobierno estableció el Régimen de Pensiones para los servidores públicos no comprendidos en el DL 19990 con el DL 20530, el cual se modifica en 1982 creando el régimen de cédula viva para un segmento del sector público. Es importante mencionar estos dos Decretos Legislativos dado que la problemática actual de la situación del SNP parte de la desigualdad de estos dos regímenes. La administración del SNP fue encargada al Seguro Social del Perú, labor que asumió luego el Instituto Peruano de

Seguridad Social (IPSS) con su creación en 1980. El SNP se crea bajo un régimen de capitalización colectiva que debía ser complementado con los aportes de los afiliados activos. Sin embargo, el mal manejo de los fondos del SNP, terminó convirtiéndolo en un sistema de reparto, donde los aportes de los afiliados activos servían para pagar las pensiones de los jubilados.

Desde su creación, el SNP ha sufrido una serie de problemas, siendo quizás el más importante la mala administración de los fondos. Tal como lo indica Fritz Du Bois, “...estos fondos fueron constantemente utilizados por los gobiernos como fuente de financiamiento fácil (“caja chica”).

Actualmente, el sistema previsional peruano está constituido por el denominado Sistema Nacional de Pensiones (SNP), y el Sistema Privado de Pensiones (SPP). El SNP es administrado por el Estado a través de la Oficina de Normalización Previsional (ONP).

Figura 1. Esquema previsional peruano

Características	Sistema Nacional de Pensiones	Sistema Privado de Pensiones
Modelo	Reparto Simple (Beneficio Definido)	Capitalización Individual (Contribución Definida)
Administración	Oficina de Normalización Previsional (ONP)	AFPs
Alcance	En ambos casos: Trabajadores, cualquiera sea la modalidad de trabajo que realicen. Elección del sistema: Voluntaria por parte de trabajadores dependientes e independientes.	
Tasa Aporte	13%. Recaudación va un fondo común.	10% aporte obligatorio. Comisión AFP (%variable). Prima de seguro de invalidez o sobrevivencia (% variable).
Prestaciones	Jubilación, invalidez, viudez, orfandad, ascendencia y capital.	Jubilación, invalidez, sobrevivencia y gastos de sepelio.
Definición Pensión	En función a años de aportación y remuneración promedio. Si no se alcanza cuando menos 20 años no existe derecho a pensión.	En función al saldo, producto y grupo familiar. Siempre se otorga una pensión con lo que hubiera acumulado en la cuenta.
Productos	Monoproducto: Renta Vitalicia	Retiro Programado, Rentas Vitalicias con diferentes opciones de protección, duración y moneda.
Posibilidad de Herencia	No	Sí, respecto del saldo que quedara en la cuenta si es que no tiene beneficiarios.

Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros y AFP.

2.1.1.2 Oficina de Normalización Previsional

La Oficina de Normalización Previsional ONP fue creada mediante Ley N°25967, modificada por el D.L. N° 26323 del 02.06.94, estableciéndose como objeto principal, la administración centralizada del Sistema Nacional de Pensiones y el Fondo de Pensiones a que se refiere el D.L. 19990, así como de otros sistemas de pensiones administrados por el Estado.

Para tal fin, mediante el D.S. N° 061-95-EF se aprueba su Estatuto, definiéndola como una Institución Pública descentralizada del Sector Economía y Finanzas, con personería jurídica de derecho público interno, con recursos y patrimonio propios, con plena autonomía funcional, administrativa, técnica, económica y financiera dentro de la Ley, constituyendo un pliego presupuestal, cuya misión es construir un sistema previsional justo y sostenible, a través de mejoras, normativas, promoción de cultura previsional y excelencia en el servicio.

Con fecha 26 de mayo de 2005 se promulga la Ley N° 28532, Ley que establece la reestructuración integral de la Oficina de Normalización Previsional (ONP). El 18 de Julio de 2006 se aprueba el Reglamento de la Ley N° 28532, mediante Decreto Supremo N° 118-2006-EF.

Misión

Brindar seguridad previsional, otorgando pensiones mediante un servicio público eficiente, predecible y transparente.

Planteando que brindar seguridad previsional se traduce en:

Minimizar el tiempo entre el cese del trabajador y el pensionamiento.

Minimizar stocks de expedientes pensionarios.

Disminuir tiempo de respuesta en el proceso de calificación.

Instaurar una organización eficiente y una cultura de calidad.

Visión

“Líderes del servicio público en materia previsional”.

Figura 2. Características del SNP



Fuente: ONP (2018).

Funciones de la ONP

Las principales funciones de la ONP son:

1. Reconocer, declarar, calificar, verificar, otorgar, liquidar y pagar derechos pensionarios con arreglo a ley, del Sistema Nacional de Pensiones al que se refiere el Decreto Ley N° 19990, de los regímenes previsionales que se le encarguen o hayan encargado.
2. Mantener informados y orientar a los asegurados obligatorios y facultativos, sobre los derechos y requisitos para acceder a una pensión y otros beneficios pensionarios de su competencia.
3. Mantener los registros contables y elaborar los estados financieros correspondientes a los sistemas previsionales a su cargo y de los fondos pensionarios que administre;
4. Calificar, otorgar, liquidar y pagar el derecho a Bono de Reconocimiento.
5. Coordinar con la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT las actividades necesarias para el control de las aportaciones recaudadas; la obtención de la información requerida para sus procesos administrativos y supervisar el ejercicio de las facultades de administración delegadas con arreglo a lo establecido en los convenios interinstitucionales suscritos.
6. Conducir los procedimientos administrativos vinculados con las aportaciones de los sistemas previsionales, conforme al marco legal vigente.
7. Realizar periódicamente los estudios e informes que correspondan a sus fines institucionales, proponer la expedición de normas que contribuyan al mejor cumplimiento de estos y opinar sobre los proyectos de dispositivos legales relacionados directa o indirectamente con los sistemas previsionales a su cargo;
8. Aprobar y administrar su presupuesto con arreglo a las disposiciones legales sobre la materia.

9. Administrar los procesos inherentes al Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo - SCTR conforme a la normativa vigente sobre la materia.
10. Calificar, otorgar, liquidar y pagar la pensión por cobertura supletoria del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo - SCTR.
11. Diseñar, racionalizar y optimizar los procesos y procedimientos operativos.
12. Mantener operativa y actualizada la plataforma tecnológica de la Oficina de Normalización Previsional – ONP.
13. Realizar periódicamente los estudios actuariales que sean necesarios para la correcta administración de los sistemas previsionales a su cargo proponiendo las recomendaciones necesarias;
14. Efectuar las acciones de fiscalización que sean necesarias, con relación a los derechos pensionarios en los sistemas a su cargo, para garantizar su otorgamiento con arreglo a ley.
15. Conducir o encargar la conducción de las acciones de acotación y cobranza de los adeudos para con los sistemas previsionales, así como los intereses, multas y moras correspondientes.

El propósito de la Oficina de Normalización Previsional – ONP, es de administrar centralizadamente el Sistema Nacional de Pensiones y el Fondo a que se refiere el Decreto Ley N° 19990, así como otros regímenes pensionarios, previa autorización expresa a través de una norma.

2.1.1.3 Gestión de procesos pensionarios en la ONP

a) Gestión de procesos

Antes de identificar los procesos pensionarios de la ONP, es necesario precisar el concepto de gestión de procesos.

Carrasco (2011) señala que la gestión de procesos “es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente” (p. 9).

En otras palabras, la gestión de procesos tiene como finalidad optimizar los procesos para cumplir con las expectativas del cliente, que en el caso de la investigación son los jubilados solicitantes de sus pensiones.

Acotando a lo anterior, el mismo autor señala que: “el gran objetivo de la gestión de procesos es aumentar la productividad en las organizaciones” (p. 9). Lo que quiere decir, que a mejor proceso mayor eficiencia.

En esa perspectiva, Pérez (2017) expresa que:

Con el enfoque a proceso de la gestión se reconoce que la causa de la mayor parte de los problemas reside en procesos ineficientes o con un funcionamiento que no está suficientemente controlado; otro grupo de causas reside en estilos de dirección y en habilidades personales y directivas claramente mejorables. (p. 27)

De allí, la importancia de analizar los procesos, para determinar dónde está el cuello de botella que impide lograr los objetivos institucionales, que es la atención eficiente al otorgamiento de las pensiones, cumpliendo así el derecho pensionario que les asiste.

Pérez (2017) propone tres fases para lograr la eficiencia en los procesos:

Sistematización de la gestión: Todo aquello que es repetitivo en su ejecución puede ser sistematizado para hacerlo de manera más eficiente y eficaz. Al normalizar la ejecución de los procesos de la empresa, se aporta eficiencia y eficacia.

Consolidación y mejora continua del sistema de gestión: La gestión sistemática hay que consolidarla; la auditoría interna es una excelente herramienta para comprobar la consolidación y el perfeccionamiento del sistema de gestión.

Hacia la excelencia en la gestión: La tercera fase es lo que hoy se denomina Excelencia en la gestión. (pp. 43-44)

Como se aprecia, para lograr la eficiencia en los procesos se requiere la sistematización de la gestión, la mejora continua del sistema de gestión, para lograr la excelencia en la gestión. La gestión de procesos inspirada en la visión sistémica presenta una visión integral del cambio en la organización.

b) Beneficios de la gestión de procesos

Carrasco (2011) señala que con la gestión de procesos podemos obtener amplios beneficios como:

(1) Conocer lo que hacemos y cómo lo hacemos, así también tomar conciencia de nuestras fortalezas y carencias. (2) Realizar mejoramiento por el solo hecho de describir un proceso. (3) Aplicar métodos de mejora continua y aseguramiento de calidad que permita aumentar la eficiencia y la eficacia. (4) Rediseñar un proceso para obtener rendimientos muchos mayores. (5) Innovar a diferentes niveles de profundidad: proceso, actividad y tarea. (6) Realizar control de gestión. (pp. 6-7)

La gestión de procesos ayuda a la organización en forma de enfocar el cambio.

La Organización Internacional del Trabajo – OIT considera como Principios de Buena Administración de las instituciones de Seguridad Social los siguientes:

Alcance de control: Es decir, buscar un número óptimo de subordinados sobre los que un directivo puede ejercer eficazmente sus funciones de control. (...) El uso excesivo de la tercerización limita el alcance del control.

Niveles de administración: Un número excesivo de niveles de administración reduce la eficacia de la comunicación y el control.

Unidad de mando: Cada persona debe de reportar a un solo supervisor o superior jerárquico. Este criterio incide en la organización por equipos y el liderazgo organizacional.

Delegación de funciones: El trabajo se debe delegar a los subordinados, investidos de la autoridad suficiente para cumplir con sus responsabilidades. Lo que no significa la pérdida de responsabilidad.

Asignación racional de tareas con el objeto de aprovechar de la manera más eficiente las competencias de los trabajadores.

Decisiones para la acción: Es decir, tratar los asuntos que requieren una decisión en el círculo más próximo al lugar en que se emprenderá la acción. Este criterio, se vincula con la oportunidad de las prestaciones.

Estructura jerárquica y estructura funcional: Incide en la importancia de separar el control de las operaciones (función administrativa) de la prestación del servicio o asesoramiento de unidades operacionales. (OIT, 2001, p. 25)

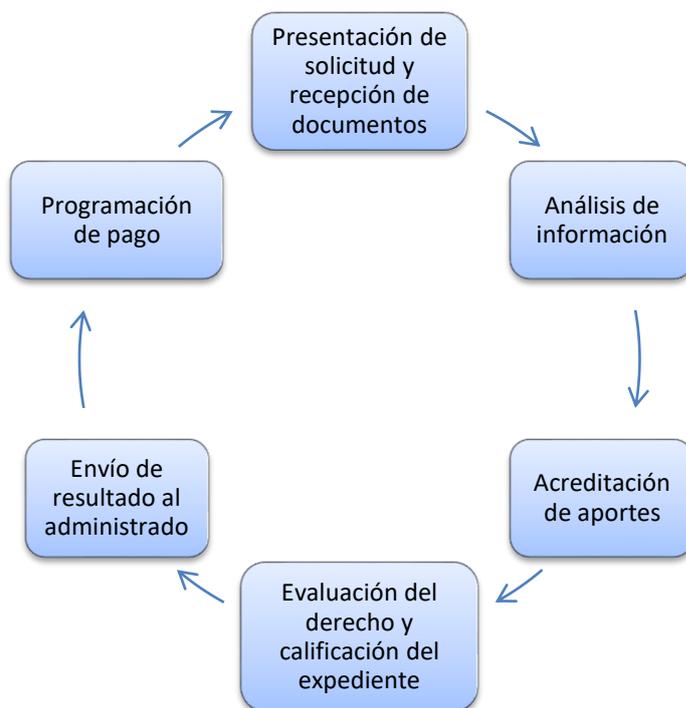
Como se aprecia, estos criterios requieren de una estructura organizativa adecuada que gestione eficientemente los procesos centrales de la entidad y que mantenga la responsabilidad general de la organización, con la finalidad que la ONP garantice un servicio

eficaz, eficiente y oportuno, que se traduzca en la capacidad de procesar, calcular, y pagar las prestaciones de manera oportuna, respetando los derechos pensionarios.

c) Procesos de pensionamiento

A continuación, se presentan los procesos de pensionamiento según la ONP:

Figura 3. Procesos de pensionamiento



Fuente: ONP

Proceso 1: Presentación de solicitud y recepción de documentos

Constituye el primer proceso para obtener la pensión. Para pensionarse, se debe acudir a cualquiera de los 32 Centros de Atención de la ONP, ubicados a nivel nacional, portando todos los documentos que cuente en su poder y que acrediten su relación laboral con sus

empleadores (boletas de pago, certificados de trabajo, Liquidación de Beneficios Sociales, entre otros documentos probatorios).

Esta etapa es aquella en la que se orienta al asegurado y se reciben las solicitudes. En esta etapa se ingresa la información relevante a los sistemas de información y se da inicio a los expedientes administrativos” (Vidal y Atarama, 2008, p. 199).

Se le asignará una cita para recibir orientación, revisar toda la documentación proporcionada y validar el cumplimiento de los requisitos de acuerdo al Texto Único de Procedimiento Administrativo – TUPA vigente de la ONP.

Requisitos para recibir una pensión según la ONP

Régimen común: si el procedimiento de pensión es iniciado por el mismo asegurado:

Los requisitos comprende: Exhibir el Documento Nacional de Identidad/Carné de Extranjería/Pasaporte; Presentar documentos que acrediten la relación laboral(*) y/o declaración simple que consigne el vínculo laboral y la(s) dirección(es) actualizada(s) de la ubicación de los libros de planillas de el/la empleador/a o empleadoras/es en caso de conocerlas; si la/el asegurada/o hubiera realizado aportes facultativos, presentar copia simple de los comprobantes de pago que acrediten los aportes efectuados (únicamente si los pagos no fueron efectuados ante la SUNAT); y, de ser el caso que el asegurado se encuentra trabajando y requiera iniciar el Trámite Anticipado de Jubilación (1 año antes), deberá presentar Declaración Jurada de Compromiso de Cese según formato autorizado por ONP, suscrita por la/el asegurada/o y el/la empleador/a.

El plazo para resolver este proceso es de 1 año 3 meses (Ley N° 27585 y Decreto Supremo N° 057- 2002-EF).

Proceso 2: Análisis de información

El equipo de analistas, validará que la solicitud contenga los documentos y elementos necesarios y suficientes para emitir pronunciamiento referido a su derecho pensionario o dar atención a su solicitud. En caso no se disponga de sustento de alguno de los aportes declarados en su solicitud, se programará la visita a las empresas o instituciones declaradas para verificar dichos aportes.

Proceso 3: Acreditación de aportes

“Esta etapa tiene por finalidad verificar la información brindada por el afiliado al inicio de su trámite, respecto de los períodos laborados, remuneraciones percibidas y aportaciones declaradas. Esta información es levantada en las planillas de verificación y se registra o actualiza en los sistemas de información” (Vidal y Atarama, 2008, p. 200).

Es decir, en esta etapa, se procede a la acreditación de los aportes que cuentan con el sustento de acuerdo a la normativa vigente.

Proceso 4: Evaluación del derecho y calificación del expediente

En esta etapa, un equipo de calificadores determina si con la documentación presentada por el asegurado y la obtenida en el proceso administrativo, éste cumple con los requisitos para tener derecho a la pensión. Dependiendo del resultado del análisis efectuado, se procede a calificar el expediente, generándose y firmándose los documentos resultantes.

El Servicio de Calificación de Derechos pensionarios tiene por finalidad atender los trámites vinculados con la obtención de pensiones. El servicio debe incluir “los procesos, herramientas, recursos y actividades requeridos para su cumplimiento y ejecución, brindando al asegurado o pensionista un servicio de calidad en la calificación de otorgamiento del

derecho pensionario, atendiendo sus solicitudes y requerimientos en forma correcta, oportuna y eficiente” (Vidal y Atarama, 2008, p. 202).

Proceso 5: Envío de resultado al administrado

En esta etapa, se procede a enviar al asegurado por correo físico (mensajería), todos los documentos generados en la etapa de calificación, los cuales se encuentran debidamente firmados y/o visados por la ONP. Mediante estos documentos antes citados, se ha determinado si el asegurado tiene derecho o no a recibir la pensión que solicita. Si por alguna razón los documentos no pueden ser entregados al cliente, estos son enviados al Centro de Atención de la ONP más cercano a su domicilio, donde permanecerán por los próximos 30 días hábiles. En caso no sean recogidas en dicho plazo, se procederá a publicar en el diario oficial ‘El Peruano’ y en uno de circulación nacional, la lista de resoluciones que están pendientes de recoger por parte de los asegurados.

Proceso 6: Programación de pago

Si al solicitante se le reconoce el derecho a la pensión, el pago de la misma será programado por la Dirección de Prestaciones de la ONP. Posteriormente, el expediente se archivará y se finalizará el proceso otorgándose el estatus de pensionista al solicitante.

Uno de los procesos esenciales conducido por la ONP es el denominado “Proceso de Otorgamiento de Pensión”, proceso que tiene como plazo 90 días para resolver una solicitud de pensión, plazo que, en muchos de las solicitudes de pensión presentadas ante la ONP, ha sido excedido y consecuentemente generado una reclamación que generalmente se judicializa.

El equipo de trabajo de gestión de afiliados dependiente de la Dirección de Producción, es el encargado de dirigir y supervisar el proceso de acreditación de aportes al Sistema Nacional de Pensiones y de los sistemas o regímenes previsionales encargados o

requeridos a la Oficina de Normalización Previsional, coordinar con la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) las actividades necesarias para el control de las aportaciones recaudadas y de administrar los procesos inherentes al Seguro Complementario de Trabajo de riesgo (SCTR).

Dentro de las funciones que tiene esta Oficina están:

- a. Dirigir el proceso de afiliación a los sistemas o regímenes previsionales encargados o requeridos a la ONP;
- b. Dirigir los procesos de recaudación de las aportaciones al Sistema Nacional de Pensiones - SNP, respecto de los procesos concursales, devolución y/o compensación de aportes y transferencia de deuda exigible a la SUNAT;
- c. Resolver, en primera instancia, los recursos impugnatorios relacionados a los procesos a cargo del Equipo de Trabajo;
- d. Dirigir el proceso de clasificación y análisis de la información de solicitudes y expedientes de los sistemas o regímenes previsionales encargados o requeridos a la ONP, pendientes de atención;
- e. Administrar el Registro de la Cuenta Individual de Asegurados al Sistema Nacional de Pensiones;
- f. Administrar el proceso de acreditación de aportes al SNP y de los sistemas o regímenes previsionales encargadas o requeridos a la ONP;
- g. Gestionar la supervisión de los servicios de los contratistas que ejecutan actividades vinculadas a los procesos de Acreditación y del SCTR; y,

h. Ejecutar las demás funciones inherentes al ámbito de su competencia que le sean encomendadas.

Es necesario señalar que la ONP otorga o rechaza derechos pensionarios basado en el Macro Proceso de Otorgamiento de Derechos Pensionarios. Actualmente, la ONP ha tercerizado a empresas privadas algunos procesos.

Vidal y Atarama (2008) al respecto señalan que la ONP “otorgó a empresas privadas organizadas en consorcios la prestación de los servicios de atención al público, recepción de solicitudes, calificación de expedientes, verificación de aportes pensionarios, atención de consultas telefónicas, desarrollo de programas informáticos entre otros. Conservando la ONP la función de supervisión” (p. 197).

No obstante, los mecanismos implementados para superar el problema de embalse, la labor de la ONP es permanentemente cuestionada por los usuarios del sistema y la opinión pública, los medios de comunicación, por la demora en la atención, de las solicitudes, de la revisión de expedientes, del otorgamiento de pensiones.

2.1.2 Derechos pensionarios

2.1.2.1 Marco legal

Declaración Universal de los Derechos Humanos

Artículo 22.- Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad.

Artículo 25.- (1) Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios, invalidez, viudez, vejez y otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad.

La carta de la Organización de Estados Americanos (OEA)

Fue suscrita el 30 de abril de 1948, depositado el instrumento de ratificación el 12 de febrero de 1954, fecha que entro en vigencia. o Hemos suscrito la Convención Americana sobre Derechos Humanos el 27 de Julio de 1977, depositado el instrumento de ratificación el 28 de julio de 1978, fecha en que entro en vigencia. o El Perú es parte de la comunidad internacional y signatarios de tratados sobre derechos humanos, lo cual demuestra que el estado debe respetar, conservar y proteger los derechos humanos de toda persona humana, en este caso especial, los pensionistas. Este compromiso se logra mediante mecanismos procesales, legales, constitucionales e internacionales.

C102· Convenio Sobre la Seguridad Social

Artículo 25. Todo Miembro para el cual esté en vigor esta parte del Convenio deberá garantizar a las personas protegidas la concesión de prestaciones de vejez, de conformidad con los artículos siguientes de esta parte.

Artículo 26.

1. La contingencia cubierta será la supervivencia más allá de una edad prescrita.

2. La edad prescrita no deberá exceder de sesenta y cinco años. Sin embargo, la autoridad competente podrá fijar una edad más elevada, teniendo en cuenta la capacidad de trabajo de las personas de edad avanzada en el país de que se trate.

3. La legislación nacional podrá suspender la prestación si la persona que habría tenido derecho a ella ejerce ciertas actividades remuneradas prescritas, o podrá reducir las prestaciones contributivas cuando las ganancias del beneficiario excedan de un valor prescrito, y las prestaciones no contributivas, cuando las ganancias del beneficiario, o sus demás recursos, o ambos conjuntamente, excedan de un valor prescrito.

Artículo 27: Las personas protegidas deberán comprender:

(a) sea a categorías prescritas de asalariados que en total constituyan, por lo menos, el 50 por ciento de todos los asalariados;

(b) sea a categorías prescritas de la población económicamente activa que en total constituyan, por lo menos, el 20 por ciento de todos los residentes;

Artículo 28: La prestación consistirá en un pago periódico.

Constitución Política de 1993

Contiene las siguientes disposiciones relacionadas con la materia previsional:

“El Estado reconoce el derecho universal y progresivo de toda persona a la seguridad social, para su protección frente a las contingencias que precise la ley y para la elevación de su calidad de vida” (Art. 10°).

“El Estado garantiza el libre acceso a prestaciones de salud y a pensiones, a través de entidades públicas, privadas o mixtas. Supervisa asimismo su eficaz funcionamiento” (Art. 11°).

Primera Disposición Final y Transitoria. Los nuevos regímenes sociales obligatorios, que sobre materia de pensiones de los trabajadores públicos se establezcan, no afectan los derechos legalmente obtenidos, en particular el correspondiente a los regímenes de los Decretos Leyes W 19990 y 20530. Con arreglo a las previsiones presupuestarias que esté designe para tal efecto y a las posibilidades de la economía nacional.

Tercera Disposición Final y Transitoria. En tanto subsistan regímenes diferenciados de trabajo entre la actividad privada y pública, en ningún caso y por ningún concepto pueden acumularse servicios prestados bajo ambos regímenes.

Como se aprecia en la parte de los derechos sociales y económicos, el Estado reconoce constitucionalmente el derecho universal y progresivo de toda persona a la seguridad social, garantizando dentro de ésta el libre acceso a las prestaciones de salud y pensiones, a través de entidades públicas, privadas o mixtas.

Régimen del Decreto Ley N° 19990 o SNP

Este sistema beneficia a los trabajadores sujetos al régimen de la actividad privada (Ley No. 4916 – Decreto Leg. No. 728), a los obreros (Ley No. 8433) y a los funcionarios y servidores públicos bajo el régimen de la actividad pública (Ley No. 11377/ Decreto Leg. No. 276) no incorporados al Régimen del Decreto Ley No. 20530. Es un sistema de reparto, el cual tiene como característica principal el otorgamiento de prestaciones fijas - sobre contribuciones no definidas - en valor suficiente para que la aportación colectiva de los trabajadores financie las pensiones. En la actualidad, este sistema es administrado por la Oficina de Normalización Previsional (ONP).

Las prestaciones que otorga el SNP son cinco: (1) jubilación; (2) invalidez; (3) viudez; (4) orfandad; y (5) ascendencia. A continuación, se detallan algunos aspectos de éstas.

1. Pensión de Jubilación

Régimen General:

Edad de jubilación: 65 años de edad

- Años de aportación: 20 años como mínimo.
- Tasa de aporte: 13% de la remuneración asegurable del trabajador
- Pensión mínima a otorgar: S/. 415
- Pensión máxima: S/. 857,36

Cabe señalar que existen pensiones que se dieron dentro del Régimen General con menos años de aportación, las mismas que respondieron a la necesidad de incluir algunas cohortes de jubilados en un régimen transitorio. Hasta 1992, se otorgaron este tipo de pensiones, las mismas que fueron denominadas Pensiones Reducidas. El Cuadro muestra las escalas para dichas pensiones.

Tabla 1

Pensiones Reducidas- DS N°.028-2010-EF

Tipo de Pensión	Monto
a. Para pensionistas de Derecho Propio	
Con 20 años o más de aportación	S/.415
Con 10 años y menos de 20 años de aportación	S/.346
Con 6 años y menos de 10 años de aportación	S/.308
Con 5 años o menos de 5 años de aportación	S/.270
b. Para pensionistas por derecho derivado (monto mínimo de suma de pensiones que el causante genere)	S/. 270
c. Para Pensionistas por Invalidez	S/.415

Fuente: ONP

Régimen de Jubilación Adelantada

- Edad de jubilación: 55 años (hombres) o 50 años (mujeres)
- Años de Aportación: 30 años (hombres) o 25 años (mujeres).
- Los trabajadores despedidos por reducción de personal o cese colectivo podrán optar a la jubilación adelantada con 20 años de aportes.
- Tasa de aporte: 13%
- Pensión a otorgar: La pensión base es la pensión que hubiera recibido el trabajador bajo el Régimen General. Esta pensión se reduce en 4% por cada año de adelanto respecto de la edad de jubilación establecida en dicho régimen.

Régimen Especial de Jubilación

Incluye a los asegurados nacidos antes del 1° de julio de 1931, en el caso de los hombres, o del 1° de julio de 1936, en el de las mujeres. Para acceder a este régimen, los trabajadores deben haber estado “inscritos en las Cajas de Pensiones de la Caja Nacional del Seguro Social o del Seguro Social del empleado” antes de la promulgación del Decreto Ley No. 19990 (abril de 1973).

El monto de la prestación equivale al 50% de la remuneración de referencia por los primeros 5 años completos de aportación. Por cada año adicional de aportación, dicha tasa se incrementa en 1,2%, en el caso de los hombres, y 1,5%, en el de las mujeres.

Otros Regímenes de Jubilación

Éstos fueron creados para determinados grupos de trabajadores. Por ejemplo, los mineros, los obreros de construcción civil, los trabajadores marítimos, los periodistas, los cuereros (dedicados a la curtiembre) y los pilotos, entre otros, tienen sistemas de jubilación con requisitos y beneficios particulares.

2. Pensión de invalidez

Requisitos: La pensión de invalidez es otorgada cuando el trabajador presenta una incapacidad física o mental que le impide ganar más de la tercera parte de la remuneración que percibiría otro trabajador de la misma categoría, en un trabajo igual. Alternativamente, califica aquél que haya gozado de subsidio de enfermedad durante el tiempo máximo permitido y continuara en estado de invalidez.

Años de Aportación: Si la incapacidad se produce por un accidente de trabajo o por enfermedad profesional, no se requiere un período mínimo de aportaciones. Sólo se exige que el trabajador se encuentre aportando al sistema en el momento en el que se produce la invalidez. De acuerdo con el número de años de aportación, el trabajador puede tener derecho a recibir pensión sin encontrarse aportando en el momento en el que se produce la incapacidad, cualquiera que fuere la causa de ésta.

Pensión a otorgar: 50% de la remuneración de referencia. Cuando el trabajador cuente con más de tres años de aportaciones, se considera un incremento de 1% por cada año completo que exceda de tres años.

3. Pensión de Viudez

Requisitos: En el caso de los afiliados hombres beneficiarios de una pensión, el cónyuge, viuda tiene derecho a percibir dicha prestación. En el caso de las afiliadas mujeres, el cónyuge tiene tal derecho sólo cuando presenta condición de invalidez o tiene más de 60 años. Adicionalmente, el cónyuge debe haber dependido económicamente del pensionista.

Pensión a otorgar: El monto máximo es igual al 50% de la pensión que le hubiera correspondido al trabajador.

4. Pensión de Orfandad

Requisitos: Tienen derecho a esta pensión los hijos de un pensionista fallecido, menores de 18 años; los menores de 21 años siempre y cuando continúen estudiando; y los hijos inválidos mayores de 18 años.

Pensión a otorgar: El monto máximo de pensión que se aplica es igual al 20% del monto de la pensión de invalidez o jubilación que percibía o hubiera podido percibir el trabajador.

Pensión de Ascendientes

Requisitos: Tienen derecho a esta pensión el padre y la madre del asegurado o pensionista fallecido, que tengan 60 ó 55 años de edad, respectivamente, o que se encuentren en estado de invalidez; que dependan económicamente del trabajador; y que no perciben rentas superiores al monto de la pensión que le correspondería. Para ello, adicionalmente, no deben existir beneficiarios de pensión de viudez y orfandad. En el caso que exista, podrán acceder a la prestación sólo cuando, luego de descontar las pensiones de viudez y orfandad, aún existe un saldo disponible de la pensión del afiliado fallecido.

Pensión a otorgar: El monto máximo de pensión, para cada uno de los padres, es igual al 20% del monto de la pensión de invalidez o jubilación que percibía o hubiera podido percibir el trabajador.

El Régimen del Decreto Ley N° 20530

Tiene su origen en leyes muy antiguas que concedían pensiones vitalicias a cargo del Tesoro Público a un grupo muy reducido de funcionarios del Estado, como recompensa por los servicios prestados⁶. Con los años, el ámbito de aplicación de este régimen se fue ampliando, incluyendo más beneficiarios y con mayores beneficios. Así, fue convirtiéndose en una preocupación fiscal, no sólo porque en este sistema las aportaciones a lo largo de la

vida no financian el beneficio de la pensión, sino porque la brecha entre aportaciones acumuladas y pagos de pensiones se incrementa.

Cabe señalar que desde el 12 de julio de 19627 se intentó cerrar este régimen, de manera que se extinguiera cuando falleciera el último beneficiario. En tal sentido, el Decreto Ley No. 20530, promulgado el 26 de febrero de 1974, fue expedido para ordenar y restringir este sistema, en el que quedaron comprendidos únicamente los servidores públicos que se encontraban trabajando dentro de la carrera administrativa hasta el 11 de julio de 1962. Se estima que, a esa fecha, los pensionistas y afiliados activos comprendidos en este régimen no eran más de treinta mil. Sin embargo, éste no se extinguió y, por el contrario, fue creciendo debido tanto a las leyes posteriores que ampliaron el número de personas comprendidas y beneficios otorgados, como las que se señalan a continuación:

Se permitió el reingreso al servicio activo y acumulación de tiempo de servicios de los cesantes que habían ingresado a este régimen antes del 11 de julio de 1962. Asimismo, se incorporó a todos los servidores que a esa fecha tenían reclamaciones pendientes de resolución sobre su reincorporación (Ley N°. 23329 derogada por el Decreto Legislativo No. 763, 08/11/1991).

Se acogieron pensionistas del Ministerio de Aeronáutica que ingresaron bajo el régimen laboral de la actividad privada antes del 11 de julio de 1962, que no fueron acogidos por el Decreto Ley No. 17262 y que, al 1 de mayo de 1973, contaban con veinte o quince años de servicios, según fueran hombres o mujeres (Ley No. 23627, 15/06/1983).

Se incorporó a los trabajadores que ingresaron al sector público antes del 27 de febrero de 1967 (Ley No. 24366, 22/11/1985).

Se amplió el universo de posibles beneficiarios al personal contratado o nombrado que ingresó al sector público antes del 27 de febrero de 1974 y que continuaba laborando al 23 de junio de 1989 (Art. 27° de la Ley No. 25066, 23/06/1989).

Se incorporó a los trabajadores del Banco de la Nación sujetos al régimen de la actividad privada que habían ingresado a la carrera administrativa antes de 1962 (Ley No. 25146, 20/12/1989).

Se incorporó al personal nombrado incluido en la Ley del Profesorado ingresado hasta el 31 de diciembre de 1980 (Ley No. 25212, 20/05/1990). Se incorporó al personal nombrado incluido en la Ley del Profesorado ingresado hasta el 31 de diciembre de 1980 (Ley No. 25212, 20/05/1990).

Se incorporó a un grupo de trabajadores de Petroperú, sujetos al régimen laboral de la actividad privada: los que habían sido trabajadores de la Empresa Petrolera Fiscal ingresados antes del 11 de julio de 1962 (Ley No. 25219, 31/05/1990).

Se aprobó la reincorporación de los trabajadores de empresas del Estado sujetos al régimen laboral de la actividad privada que antes habían pertenecido a la carrera administrativa, habiendo pasado de la administración pública a la empresa sin interrupción (Ley No. 25273, 17/07/1990).

Se permitió el ingreso de los magistrados que cumplían diez años laborando (Decreto Legislativo No. 767, 4/12/1991). Este beneficio es aplicable a los miembros del Ministerio Público (Decreto Legislativo No. 052). Asimismo, se ampliaron los beneficios del Decreto Ley No. 20530:

Se modificó la norma que autoriza a sumar cuatro años de estudios a los trabajadores con título universitario o de nivel equivalente, estableciéndose que los años de formación

profesional pueden ser simultáneos a los años de servicios. Es decir, no sólo se adquiere el derecho a pensión al cumplir con 15 o 12,5 años de servicios efectivos o se tiene derecho a pensión nivelable al cumplir los 20 años, sino que también los años de estudios se pueden sumar para efectos del cómputo de años en el sistema, a pesar de ser un tiempo en el que el pensionista no habría aportado al sistema. (Ley No. 24156, 08/06/1985)

A lo señalado, se suman las disposiciones legales establecidas constitucionalmente: Finalmente, la Primera Disposición Final y Transitoria de la Carta Magna de 1993 consagró la Teoría de Derechos Adquiridos en materia pensionaria.

El régimen del Decreto Ley No. 20530 otorga las siguientes pensiones: (1) cesantía; (2) invalidez; (3) viudez; (4) orfandad; y (5) ascendencia.

1. Pensión de Cesantía

- Edad de jubilación: No determinada
- Años de aportación: 15 años en el caso de hombres y 12,5, en el de mujeres.
- Tasa de aporte: 13% de la remuneración asegurable desde agosto de 2003 (antes de esta fecha, la contribución era de 6%).
- Pensión a otorgar: Las pensiones se calculan sobre la base de un ciclo laboral máximo de 30 años (hombre) y 25 años (mujeres), a razón según sea el caso de 1/30 ó 1/25 del promedio de las remuneraciones pensionables percibidas durante los últimos doce meses, por cada año de servicios. A partir de los 20 años se tiene derecho a una pensión nivelable.

2. Pensión de Invalidez

Requisitos: El trabajador debe ser declarado inválido por resolución del Instituto Nacional de Administración Pública. Previamente, deberá ser revisado por una junta médica nombrada por el Ministerio de Salud. Para continuar recibiendo esta pensión, deberá someterse a un examen de esta junta cada dos años.

Años de aportación: No existe un mínimo período de aportaciones.

Pensión a otorgarse: En caso de invalidez causada como consecuencia del desempeño laboral, la pensión asciende al 100% de la remuneración del trabajador, independientemente del tiempo de servicios. De otro lado, aquél que se invalide accidentalmente en circunstancias ajenas a sus labores tiene derecho a recibir el 50% de su remuneración (excepto cuando la pensión por cesantía que le corresponde sea mayor).

3. Pensión de Viudez

Requisitos: Tienen derecho a pensión la cónyuge mujer de un pensionista fallecido. El cónyuge hombre de una pensionista fallecida tiene derecho a esta pensión sólo si éste se encuentra discapacitado, carece de rentas superiores al monto de la pensión y no está amparado por ningún sistema de seguridad social.

Pensión a otorgarse: Cuando no existen hijos del afiliado, el cónyuge recibe el 100% de la pensión del titular. En el caso de que existan hijos, el cónyuge recibirá sólo el 50% de dicho monto, mientras que el 50% restante deberá ser repartido entre éstos. Estas pensiones son susceptibles de nivelación, puesto que no sólo se transfiere el importe de la pensión, sino las características de la misma.

4. Pensión de Orfandad

Requisitos: Tienen derecho a recibir pensión por orfandad, los hijos del pensionista fallecido que sean menores de edad; los hijos mayores de edad con incapacidad física o mental; y las hijas solteras del trabajador que no estén cubiertas por la seguridad social y que carezcan de actividad lucrativa.

Pensión a otorgarse: La pensión de orfandad es igual al íntegro de la pensión del titular, si no existe cónyuge. En caso opuesto, el cónyuge recibirá sólo el 50% de dicho monto, mientras

que el 50% restante deberá ser repartido entre los hijos con derecho a la pensión de orfandad. Estas pensiones son susceptibles de nivelación, puesto que no sólo se transfiere el importe de la pensión, sino las características de la misma.

Estos dos sistemas públicos de jubilación actualmente vigentes fueron establecidos por los Decretos Leyes N° 19990 y N° 20530, basándose ambos en la modalidad de reparto. Son sistemas de carácter solidario, pues tienen como premisa que el trabajador, durante su período activo, no alcanza a ahorrar una reserva suficiente para financiar el monto de pensión necesario para cubrir sus necesidades en la etapa de jubilación, de modo que la diferencia faltante de reserva, en teoría, al cesar el servidor, queda a cargo de los aportes de los trabajadores que continúan laborando (Ministerio de Economía y Finanzas, 2010, p. 2).

Atendiendo al mismo carácter, en los sistemas de reparto las prestaciones que reciben los trabajadores de menores ingresos suelen ser mayores a las que alcanzarían con sus reservas acumuladas, sucediendo lo contrario en el caso de los ingresos altos, pues estos se sacrifican recibiendo un beneficio menor al que corresponde a sus aportaciones.

2.1.2.2 Teorías del derecho pensionario

Teoría de Derechos adquiridos y Teoría de los Hechos Cumplidos

Rubio (1999) señala que la Teoría de Derechos adquiridos busca defender y conservar los derechos ganados en el tiempo, mientras que la Teoría de los Hechos Cumplidos “opta por defender la obligatoriedad de la norma reciente y la atribución que el Estado tiene de alterar los mandatos”.

En cuanto al tema pensionario, la Primera Disposición Final y Transitoria de la Constitución, consagra la teoría de los derechos adquiridos, restringiendo el ingreso de nuevas leyes que puedan sustituir, modificar o eliminar situaciones preexistentes no obstante el

Código Civil en su Art. 3° del Título Preliminar consagra la teoría de los hechos cumplidos, es decir, la aplicación inmediata de las leyes a efectos y situaciones jurídicas existentes. Establecida la contienda teórica y los criterios aplicativos de cada una de ellas, nos adherimos a la primera por tener un sustento constitucional, proteger al trabajador y sus aportes sociales.

Tal como lo expresa Romero (2005) “no se trata del dinero de la población, sino de los recursos de los propios servidores. De tal modo que no se trata tampoco de una recompensa del Estado. Por el contrario, estamos frente a una obligación que el Estado debe asumir por haberse apropiado indebidamente de recursos que no le correspondía” (p. 390).

Con respecto a la regla de la irretroactividad de las normas Neves (2004) dice:

Es propio de todo Estado de derecho establecer como regla la irretroactividad de las normas, aunque comúnmente se admita como excepción su retroactividad. El fundamento de la primera se encuentra en la seguridad jurídica, que impide alterar en el futuro las bases sobre las que se configuraron las relaciones jurídicas en el pasado; y de la segunda, en la protección de los sujetos que están en situación de desventaja, en ciertas áreas jurídicas regidas por los intereses públicos o sociales. De esto último fluye que la retroactividad Sólo cabe cuando es benigna para el sujeto tutelado por determinada área del derecho. Además, por su mismo carácter de excepción, tiene que declararse expresamente. (p. 168)

Según la teoría de los derechos adquiridos, la irretroactividad consiste en continuar aplicando la norma anterior a los derechos ya adquiridos de las relaciones existentes a la fecha de la sucesión normativa. En cambio, la retroactividad supone que tales derechos se rigen inmediatamente por la nueva norma, desde su entrada en vigor.

La teoría de los hechos cumplidos plantea que estamos ante una situación de irretroactividad cuando la nueva norma pasa a regir inmediatamente los hechos no cumplidos

de las relaciones existentes, a partir de la oportunidad en que aquélla entre en vigencia. La situación es de retroactividad. si los hechos ya cumplidos son revisados en virtud de la norma posterior.

2.1.2.3 Derecho a la pensión

El derecho y la seguridad social

Escobar y López (2012) plantean que:

Dado que la seguridad social es una prestación a cargo de los Estados, cada uno de ellos, de conformidad con su ordenamiento jurídico interno, determinará las instituciones competentes a tales efectos. Pero el CDESC considera que cuando la responsabilidad de hacer efectivo el derecho a la seguridad social se haya delegado en organismos regionales o locales, o dependa de la autoridad constitucional de una unidad federal, el Estado seguirá siendo responsable del cumplimiento de sus obligaciones, y por lo tanto “deberá tratar de que esos organismos tengan a su disposición suficientes recursos para mantener, ampliar y controlar los servicios y las infraestructuras de seguridad social necesarios, así como vigilar el funcionamiento efectivo del sistema”.

Además, deberán asegurar que dichos organismos no nieguen el acceso a los servicios y prestaciones sobre una base discriminatoria, directa o indirectamente. Consecuentemente, el Estado en el ejercicio de su soberanía articulará las instituciones competentes a tales efectos, pero tendrá que dotarla de recursos para su realización, sin perjuicio de que el mismo tendrá que controlar (vigilar) el funcionamiento efectivo del sistema (pp. 28-29)

Como se ha señalado, en el ámbito universal, el derecho a la seguridad social, de conformidad con los instrumentos internacionales de derechos humanos, es un derecho humano fundamental.

De acuerdo a la ONP (2016), el pensionista es el “cliente principal que ya ha adquirido el derecho legal a percibir una pensión o renta vitalicia” (p. 22).

Bajo esta definición se considera como pensionista al: (1) Titular de la pensión de jubilación, cesantía o invalidez. (2) La viuda o viudo. (3) La orfandad, (4) El padre y/o la madre.

Vásquez y Muñoz (2010) señalan que el derecho a la pensión es un derecho que busca asegurar el bienestar de las personas cuando sus condiciones no le permiten laborar, pero sigue requiriendo de condiciones dignas para su vida.

La seguridad social y su protección tridimensional

La seguridad social cumple una función de triple protección:

Protección frente a las desavenencias y contingencias ordinarias, extraordinarias y especiales que se presentan. Ordinarias, en el aspecto formal de incumplimiento tardío, parcial o defectuoso de las obligaciones estatales. Extraordinarias, se presenta en la situación financiera y económica del Estado para cumplir con sus obligaciones. Especiales, en el aspecto interpretativo de la norma, las contradicciones legislativas y jurisdiccionales. Elevar la calidad de vida de las personas (cesantes, jubilados y pensionistas).

Informar sobre los procedimientos administrativos para el cobro o reclamo de su pensión o jubilación. La seguridad social en cuanto a sus fondos y reservas han sido mal administrados, sin observar las reglas de previsionalidad, sostenibilidad y legalidad. De acuerdo a la Constitución Política del Perú, en el Capítulo II de los Derechos Sociales y

Económicos, en su Art° 11 expresa el Libre acceso a las prestaciones de salud y pensiones “El Estado garantiza el libre acceso a prestaciones de salud y a pensiones, a través de entidades públicas, privadas o mixtas. Supervisa asimismo su eficaz funcionamiento.” Asimismo, en el Artículo 12 de la misma carta expresa que “Los fondos y las reservas de la seguridad social son intangibles. Los recursos se aplican en la forma y bajo la responsabilidad que señala la ley.”

La defensa del Estado se fundamentó en el reajuste periódico y la previsión presupuestaria, olvidando que este dinero no le pertenece al estado sino a los pensionistas, jubilados y cesantes.

La alternativa para lograr estabilidad financiera, económica y presupuestal sería lograr un control sobre los actos finales de inversión, lograr un acuerdo entre lo que doy y lo que me dan, reduciendo los gastos de administración y comisiones, evaluar los acuerdos aprobados por las ONP, AFPs y el MEF y lograr una capacitación del personal en temas de cálculos actuariales, contables y de computo, asimismo para evitar discordancias en los pronunciamientos y evitar la impugnación en cada una de ellas, sería recomendable crear una sola entidad pensionaria.

Componentes del derecho pensionario

Salazar (2005) expone que el Tribunal Constitucional, utiliza abiertamente la teoría del contenido esencial de los derechos fundamentales y discrimina entre un contenido esencial, un contenido no esencial y un contenido adicional.

(...) en cuanto integrantes del contenido constitucionalmente protegido, cabría distinguir, de un lado:

El **contenido esencial**, absolutamente intangible para el legislador; y, extramuros del contenido constitucionalmente protegido.

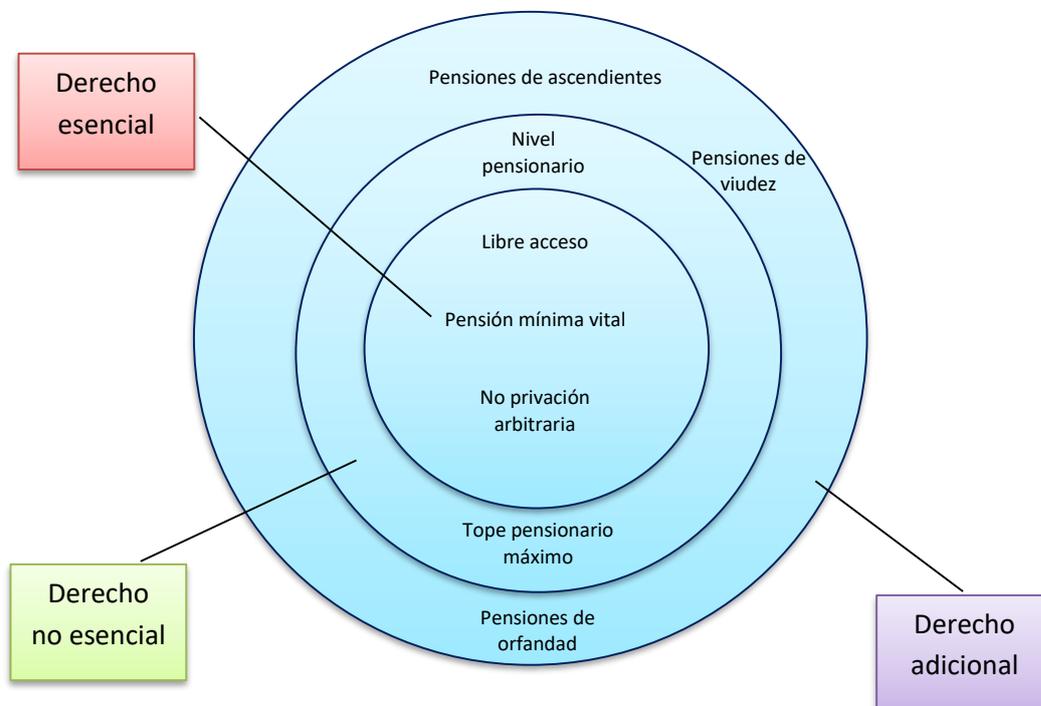
Un **contenido no esencial**, esto es, claudicante ante los límites proporcionados que el legislador establezca a fin de proteger otros derechos o bienes constitucionalmente garantizados.

Un **contenido adicional** formado por aquellas facultades y derechos concretos que el legislador quiera crear impulsado por el mandato genérico de asegurar la plena eficacia de los derechos fundamentales. (Fundamento 75)

Así, en el caso del derecho pensionario, el contenido no esencial estaría compuesto por los topes y los reajustes pensionarios (como puede ser la nivelación); la presencia del contenido adicional guardaría relación directa con los beneficiarios derivados del derecho fundamental a la pensión.

Es decir, con las personas favorecidas con la pensión de un titular fallecido (la pensión que corresponde recibir a viudas y a huérfanos sería parte constitutiva del contenido adicional del derecho a la pensión, dado que permite que el derecho a la pensión tenga efectividad real); y como contenido esencial existiría los tres elementos presentados en el Fundamento 107 (el derecho de acceso a una pensión, el derecho a no ser privado arbitrariamente de ella y el derecho a una pensión mínima vital). En el siguiente gráfico se reproduce lo presentado por el Tribunal Constitucional (Fundamento 115).

Figura 4. Componentes del derecho pensionario



Fuente: Tribunal Constitucional.

Así, el TC afirma que el contenido esencial es irreducible y sujeto a las garantías de protección procesal en la vía constitucional; mientras que está reservando al legislador ordinario la competencia de configurar y desarrollar el contenido no esencial y adicional del referido derecho.

2.2 Marco conceptual

Asegurado: Persona que está inscrita y ha aportado al Sistema Nacional de Pensiones (D.L. N° 19990) o al Seguro de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales del D.L. N° 18846 o al Régimen de Pensiones y Compensaciones por Servicios Civiles Prestados al

Estado no comprendido en el D.L. N° 19990 (D.L. N° 20530) o a cualquier Régimen Especial cuya administración sea encargada a la ONP.

Aportaciones: Pagos que se realizan mensualmente con el propósito de contribuir a un fondo previsional.

Beneficiario: Persona que recibe una prestación económica, ya sea por derecho propio o por derecho derivado.

Documento: Información y su medio de soporte.

Expediente: Conjunto de documentos iniciado por una solicitud de prestación y que contiene información del solicitante de una pensión.

Gestión de procesos: La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente.

Mejora Continua: Proceso recurrente de optimización del sistema de gestión para lograr mejoras en el desempeño global de forma coherente con la política de la organización.

ONP: Oficina de Normalización Previsional.

Pensión: Prestación económica que recibe el pensionista de forma mensual.

Pensionista: Persona que recibe una cantidad de dinero de manera periódica (mensual), como resultado de los aportes que realizó durante su vida laboral.

Prestación: Es el tipo de beneficio que contempla un régimen pensionario y que el cliente principal postula a obtener. Motivo por el cual se otorga derecho a una pensión, renta vitalicia o indemnización.

Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Procesos: Es una totalidad que cumple un objetivo útil a la organización y que agrega valor al cliente.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de las actividades desempeñadas.

Sistema de gestión: Parte del sistema de gestión de una organización, empleada para desarrollar e implementar su política y gestionar sus riesgos.

2.3 Hipótesis

2.3.1 Hipótesis General

La Influencia de la Gestión de los Procesos de Pensión Incide en el Cumplimiento de los Derechos pensionarios en la Oficina de Normalización Previsional, Lima, 2017

2.3.2 Hipótesis Específica

1. La Influencia del proceso de inicio y análisis de la información Incide en el Cumplimiento del Derecho esencial en la Oficina de Normalización Previsional, Lima, 2017.
2. La Influencia del proceso de acreditación y calificación del expediente Incide en el Cumplimiento del Derecho no esencial en la Oficina de Normalización Previsional, Lima, 2017.
3. La Influencia del proceso de resultado final y pago Incide en el Cumplimiento del Derecho adicional en la Oficina de Normalización Previsional, Lima, 2017.

2.4 Identificación de variables

X = Variable independiente: **Gestión de los procesos de pensión.**

1. Dimensiones

X_1 : Proceso de inicio y análisis de la información

X_2 : Proceso de acreditación y calificación del expediente.

X_3 : Proceso de resultado final y pago.

Y = Variable Dependiente: Derechos pensionarios de los jubilados

2. Dimensiones

Y_1 : Derecho esencial

Y_2 : Derecho no esencial

Y_3 : Derecho adicional

2.5 Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS DEL INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICION DE LIKERT
INDEPENDIENTE X= Gestión de los Procesos de Pensión	La gestión de los procesos pensionarios de la ONP comprende el inicio del trámite, el análisis de información, la acreditación de aportes, la evaluación del derecho y calificación del expediente, el envío de resultados al administrado y la programación de pago	Gestionar con calidad y eficiencia los procesos pensionarios de Inicio y análisis de la información, de acreditación y calificación del expediente para viabilizar en función al resultado final y su pago, determinada a través de un cuestionario.	Proceso de inicio y análisis de la información	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de solicitud de prestación • Recepción de documentos • Asignación de citas • Validación de la solicitudes • Verificación de aportes de expedientes incompletos 	1, 2, 3 4, 5, 6, 7 8, 9 10 11, 12	1. Deficiente 2. Medianamente eficiente 3. Eficiente
			Proceso de acreditación y calificación del expediente	<ul style="list-style-type: none"> • Acreditación de los aportes • Evaluación del derecho • Calificación del expediente 	13 14 15, 16	
			Proceso de resultado final y pago	<ul style="list-style-type: none"> • Envío al asegurado de documentación generada en la etapa de calificación • Envío de documentación al centro de atención de la ONP al no ubicar al asegurado. • Otorgamiento del estatus de pensionista al solicitante. • Programación de pagos 	17 18 19 20	
DEPENDIENTE Y= Derechos Pensionarios	Los derechos pensionarios quedan definidos por el derecho esencial, derecho no esencial y derecho adicional.	Es esencial el reconocimiento integral de los derechos fundamentales del pensionista vía el derecho esencial, no esencial y adicional, determinada a través de un cuestionario.	Derecho esencial	<ul style="list-style-type: none"> • Libre acceso • No privación arbitraria • Pensión mínima vital 	21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 28, 29, 30	1. No se cumple 2. Se cumple parcialmente 3. Se cumple plenamente
			Derecho no esencial	<ul style="list-style-type: none"> • Reajuste • Tope mínimo 	31 32	
			Derecho adicional	<ul style="list-style-type: none"> • Pensiones de sobrevivientes 	33	

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación fue **observacional**, porque no ha existido intervención de ningún tipo por parte del investigador en la manipulación del factor causal para la determinación posterior de sus efectos. Sólo se describió y se analizó su incidencia e interrelación en un momento dado de las variables; así mismo es **retrospectiva**, porque ha utilizado datos secundarios; es **transversal**, porque han sido medidos en una sola ocasión, período 2017; es **analítica** porque tiene dos variables; y es **cuantitativa y básica**.

3.2 Diseño de Investigación

Para la presente investigación, se ha empleado el diseño de **Validación de Instrumento**.

3.3 Nivel de Investigación

Asimismo, la investigación fue de un nivel **Explicativo**.

3.3.1 Unidad de Estudio

Se considera como unidad de estudio a la Oficina de Normalización Previsional, ubicado en Av. Petit Thouars N° 907 con Emilio Fernández N° 316 Urb. Santa Beatriz - Cercado de Lima.

3.3.2 Ámbito y tiempo social de la investigación.

El escenario de aplicación del presente estudio se ha desarrollado en la Plataforma de Atención del Cercado de Lima y el tiempo de investigación fue el periodo 2017.

3.4 Población y Muestra

Población

Entendida la población o universo como la totalidad de los fenómenos a estudiar en las unidades de población o de muestreo, ésta comprende:

En cuanto a la población, objeto de estudio, en la que se ha centrado la investigación, la misma que fue constituida por los requerimientos de los pensionistas que acudieron a la Plataforma de Atención Lima Centro, ubicado en el Cercado de Lima Av. Petit Thouars N° 907 con Emilio Fernández N° 316 Urb. Santa Beatriz - Cercado de Lima., que fue de 134 pensionistas.

Muestra

La muestra como extracto de la población y conjunto de elementos en que se centra la distribución de determinados caracteres en la totalidad de la población, está definida en forma probabilística, debido que, las unidades de muestreo son seleccionadas mediante métodos aleatorios, así como, permite que el tamaño de la muestra se determine por el nivel de precisión requerido y por el error de muestreo aceptable, las mismas que inciden sobre las unidades encuestas y la información recogida.

Por sus peculiares características, esta requiere ser eficaz y valedera, en aras de cumplir con este propósito, hemos tenido en consideración, que la muestra sea representativa y significativa, respecto a la población

Para definir el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para poblaciones finitas o conocidas que a continuación se describe:

$$n = \frac{(p \cdot q) Z^2 \cdot N}{(EE)^2 (N - 1) + (p \cdot q) Z^2}$$

Dónde:

- n** Es el tamaño de la muestra que se va a tomar en cuenta para el trabajo de campo. Es la variable que se desea determinar.
- p y q** Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo a la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.
- Z** Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error= 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95% en la estimación de la muestra, por tanto, el valor $Z = 1.96$
- N** El total de la población. Este caso 134.
- EE** Representa el error estándar de la estimación, de acuerdo a la doctrina, debe ser 9.99% o menos. En este caso se ha tomado 5.00%.

Sustituyendo:

$$(1,96)^2 (0,5) (0,5)(134)$$

$$n = \text{-----}$$

$$(0,05)^2 (134 - 1) + (1,96)^2 (0,5)(0,5)$$

$$(3,84) (0,25) (134)$$

$$n = \text{-----}$$

$$(0,0025) (133) + (3,84) (0,25)$$

n = 100

3.5 Técnicas de Investigación

La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, ya que “constituye una técnica que permite averiguar y obtener datos mediante preguntas y respuestas, utilizando como instrumento el cuestionario y la ficha de observación” (Villegas, 2005, p.166).

Cuestionario. Para recoger la información directamente de las variables en estudio. Se aplicó a las personas de la muestra.

La Observación: Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación.

Pasos de la Observación:

- a. Determinar el objeto, situación, caso, etc. (que se va a observar)
- b. Determinar los objetivos de la observación (para qué se va a observar)
- c. Determinar la forma con que se van a registrar los datos.
- d. Observar cuidadosa y críticamente.
- e. Registrar los datos observados.
- f. Analizar e interpretar los datos.
- g. Elaborar conclusiones
- h. Elaborar el informe de observación (este paso puede omitirse si en la investigación se emplean también otras técnicas, en cuyo caso el informe incluye los resultados obtenidos en todo el proceso investigativo).

Otros Recursos Auxiliares: Fichas, grabaciones, fotografías.

Fichas Bibliográficas: Para el desarrollo del marco teórico

Documentales: Para la revisión de casos.

3.6 Instrumentos de recolección de datos

- a. **Ficha de observación.**- En el trabajo de análisis y estudio de los diversos documentos, que contienen información valiosa, así como de las observaciones de las actividades administrativas, se hará mediante el uso de fichas de observación.
- b. **Cuestionario.** Este instrumento se empleó para evaluar las variables de estudio.

Validez y Confiabilidad

Validez

La validez del instrumento se obtuvo mediante el juicio de expertos.

Por otro lado, la validez se complementa, mediante la confiabilidad del instrumento, la cual fue medida por el Alfa de Cronbach, y se halló un 0.885

Alfa de Cronbach	N de elementos
.983	33

3.7 Procesamiento y análisis de datos

Para el análisis de los datos, se utilizó la estadística descriptiva, que “consiste en la presentación de manera resumida de la totalidad de observaciones hechas, como resultado de una experiencia realizada” (Sánchez y Reyes, 2006).

Luego de concluida la recolección de datos, se procesaron éstos en una hoja de cálculo, utilizando el Software Estadístico para Ciencias Sociales (SPSS) versión 25. Los resultados se presentaron en tablas de frecuencia con sus respectivos gráficos.

Para la prueba de hipótesis en primer lugar se realizó la prueba de bondad de ajuste mediante la prueba de Kolmogorov – Smirnov, dado que $p: 0,000 < ,05$ para las dos variables y sus dimensiones se confirma que se está procesando datos no paramétricos, por lo cual se aplicó el estadístico Rho de Spearman para determinar el grado de relación entre las variables a efecto de probar las hipótesis. Para la presentación de los resultados se utilizaron tablas.

“Siempre que se ofrezcan índices de correlación deberá indicarse su significatividad estadística, el N con el que han sido obtenidos y la cuantía de los mismos. Interpretación puramente orientativa” (Bisquerra, 2009, p. 207):

Tabla 2

Grados de Correlación

Grados de correlación	Interpretación
>0.80	Muy alta
0.60-0.79	Alta
0.40-0.59	Moderada
0.20-0.39	Baja
<0.20	Muy baja

Fuente: Bisquerra (2004).
Elaboración Propia

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Variable 1: Gestión de procesos pensionarios

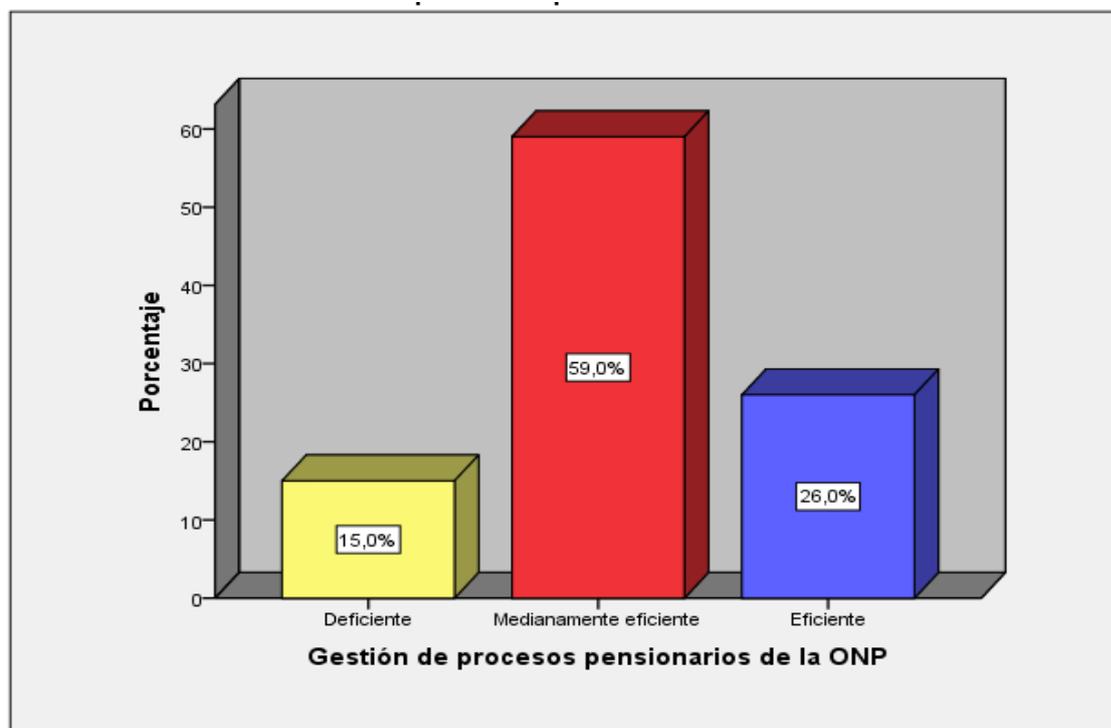
Tabla 3

Gestión de procesos pensionarios de la ONP

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	15	15,0
Medianamente eficiente	59	59,0
Eficiente	26	26,0
Total	100	100,0

Fuente: Cuestionario

Figura 5. Gestión de procesos pensionarios de la ONP



Fuente: Instrumento de recolección

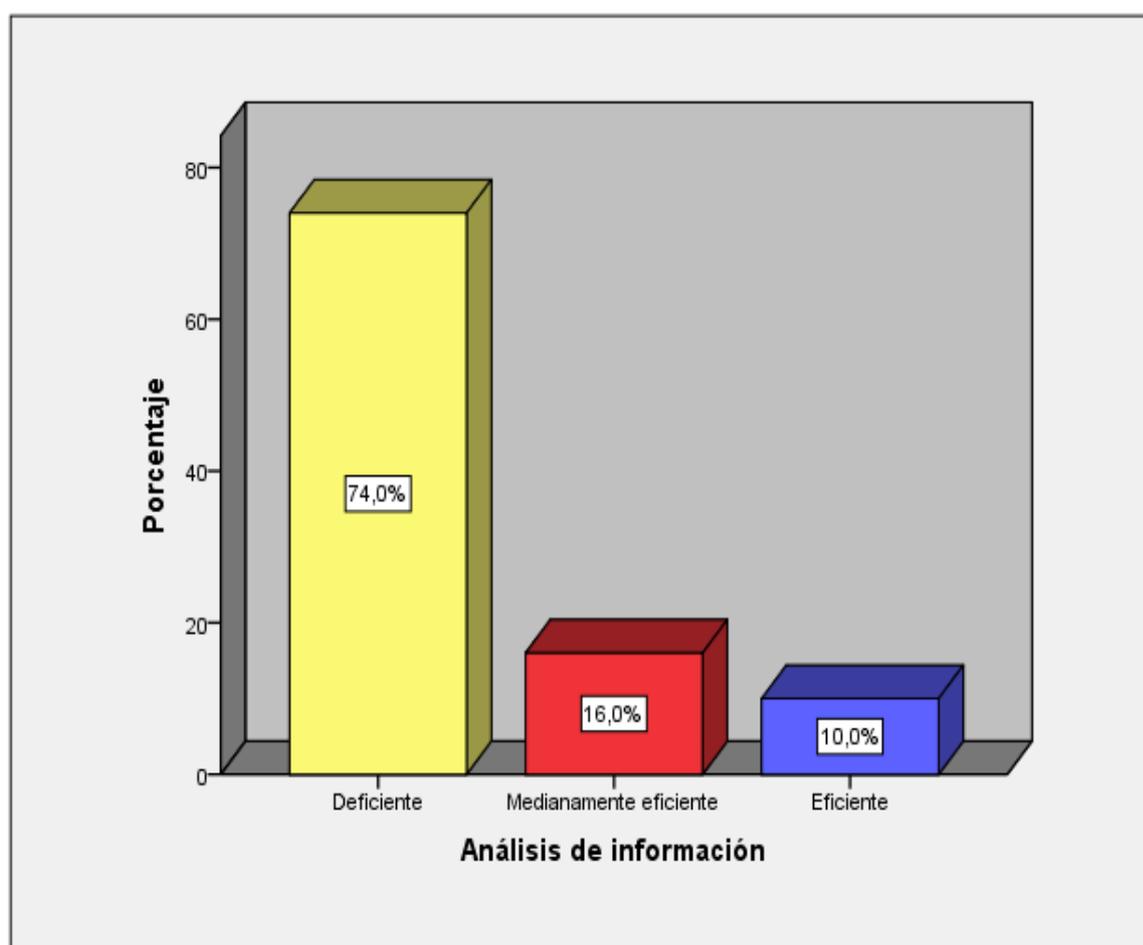
La figura muestra que el 59% de encuestados califica a la gestión de procesos pensionarios como medianamente eficiente, el 26% opina que es eficiente y un 15% deficiente. Es decir, la gestión de procesos pensionarios de la ONP es medianamente eficiente.

Tabla 4

Proceso de inicio y análisis de la información.

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	74	74,0
Medianamente eficiente	16	16,0
Eficiente	10	10,0
Total	100	100,0

Figura 6: Proceso de inicio y análisis de información pensionario



Fuente: Instrumento de recolección

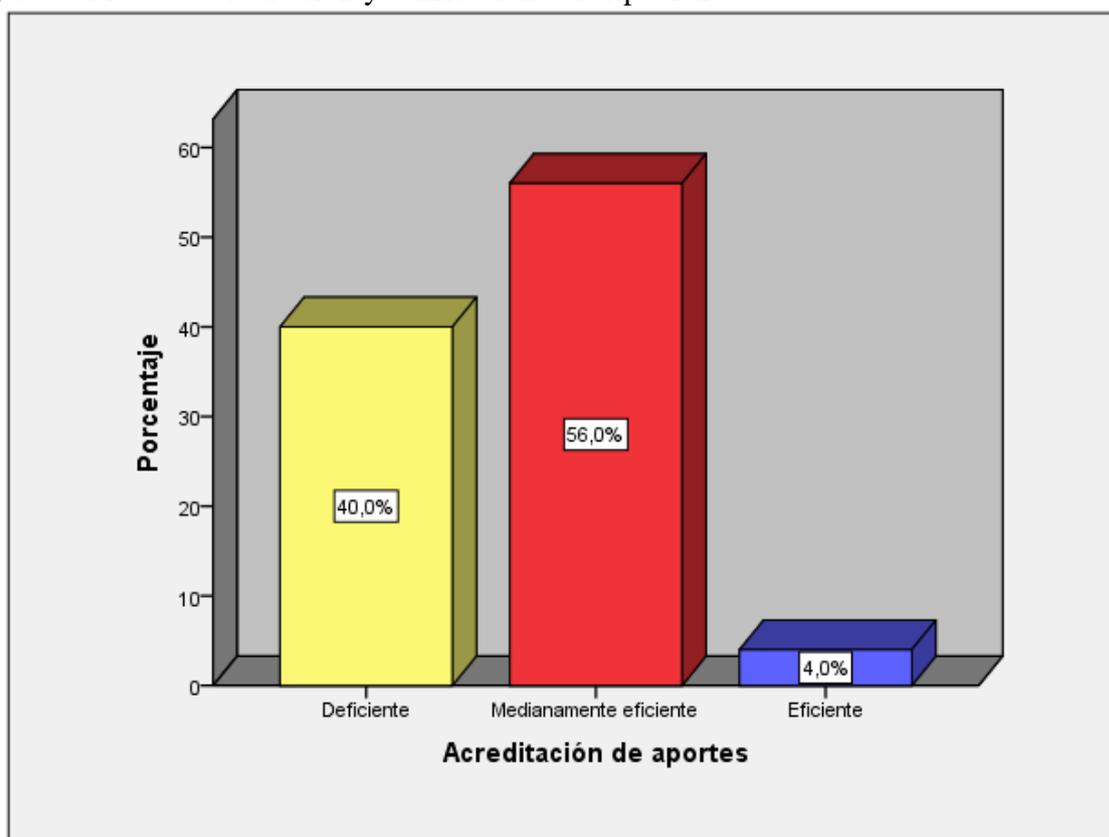
La figura muestra que según el 74% de encuestados el proceso de inicio y análisis de información pensionario es deficiente, un 16% opina que es medianamente eficiente y un 10% eficiente.

Tabla 5

Proceso acreditación y calificación del expediente

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	40	40,0
Medianamente eficiente	56	56,0
Eficiente	4	4,0
Total	100	100,0

Figura 7. Proceso acreditación y calificación del expediente.



Fuente: Instrumento de recolección

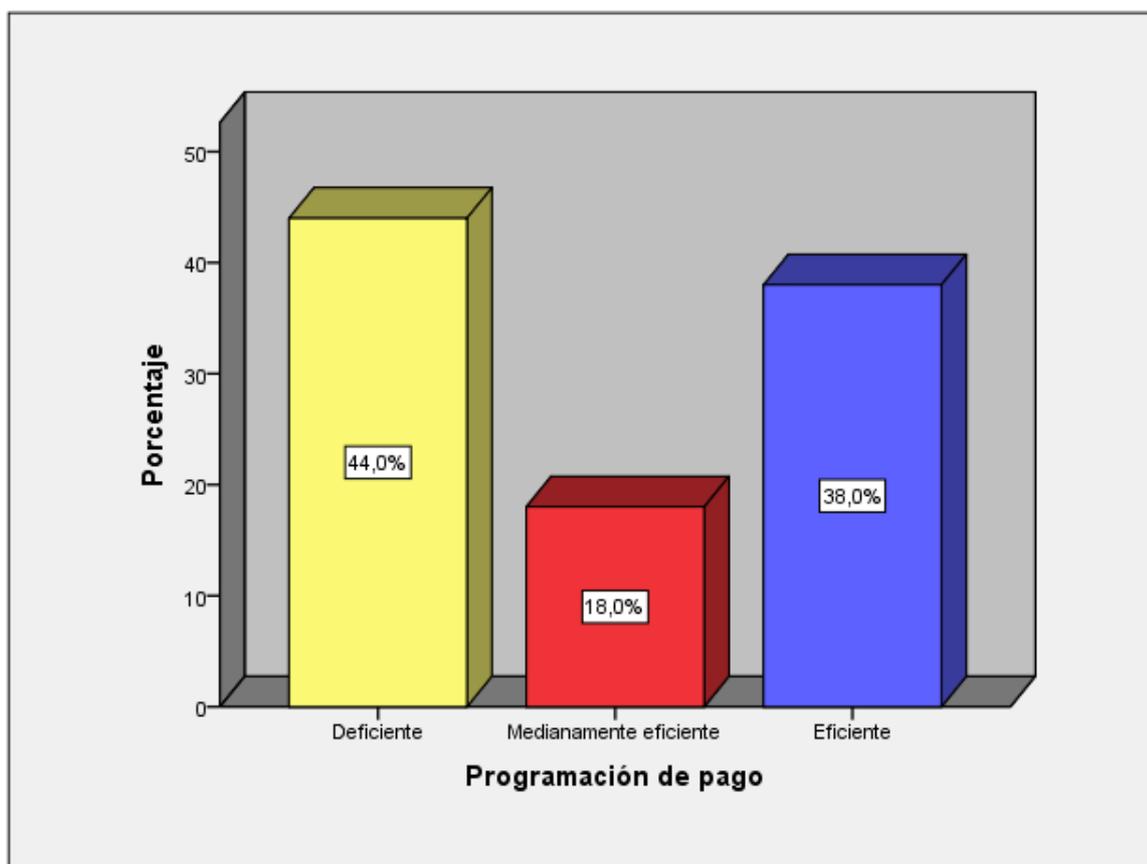
Los datos muestran que un 56% de pensionistas encuestados opina que la acreditación de aportes es medianamente eficiente, el 40% que es deficiente y un 4% que es eficiente.

Tabla 6

Proceso de resultado final y pago

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	44	44,0
Medianamente eficiente	18	18,0
Eficiente	38	38,0
Total	100	100,0

Figura 8. Gestión de resultado final y pago



Fuente: Instrumento de recolección

Los resultados muestran que el 44% de encuestados opina que el proceso de resultado final y pago de pensiones es deficiente, por el contrario, un 38% declara que es eficiente y un 18% que es medianamente eficiente este proceso.

Variable 2: Derecho pensionario

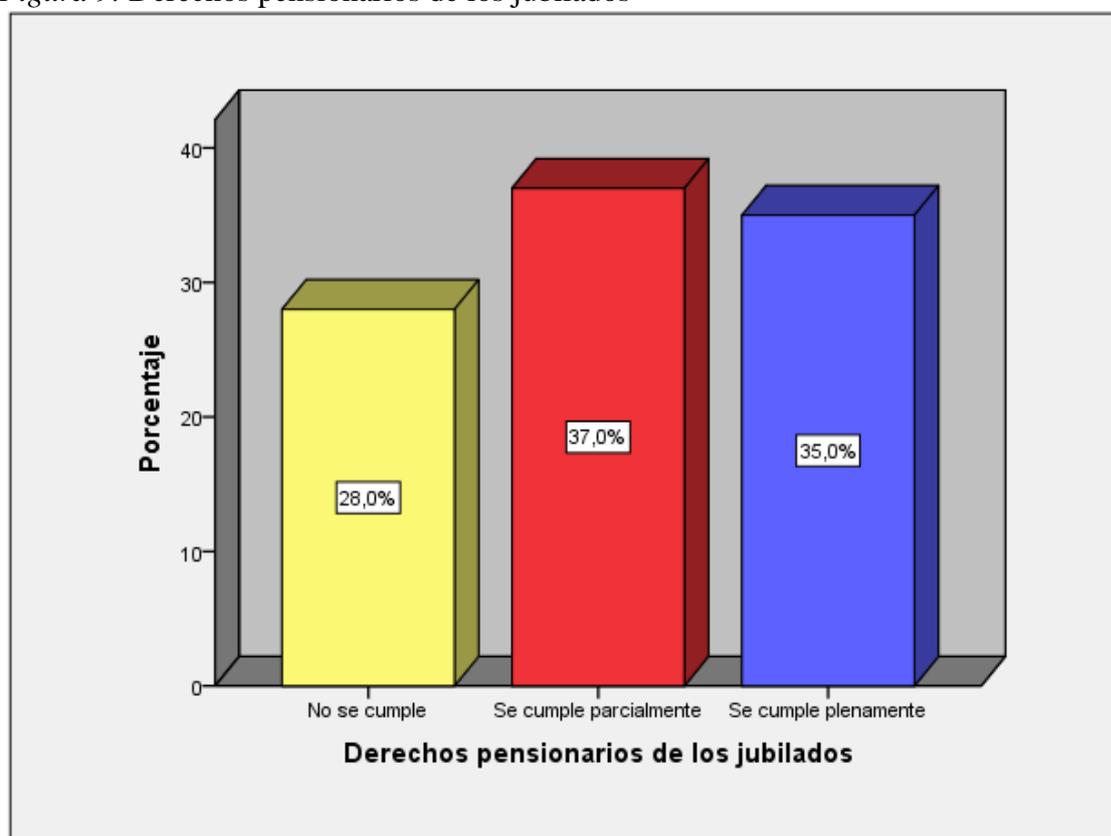
Tabla 7

Derechos pensionarios de los jubilados

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
No se cumple	28	28,0
Se cumple parcialmente	37	37,0
Se cumple plenamente	35	35,0
Total	100	100,0

Fuente: Cuestionario

Figura 9. Derechos pensionarios de los jubilados



Fuente: Instrumento de recolección

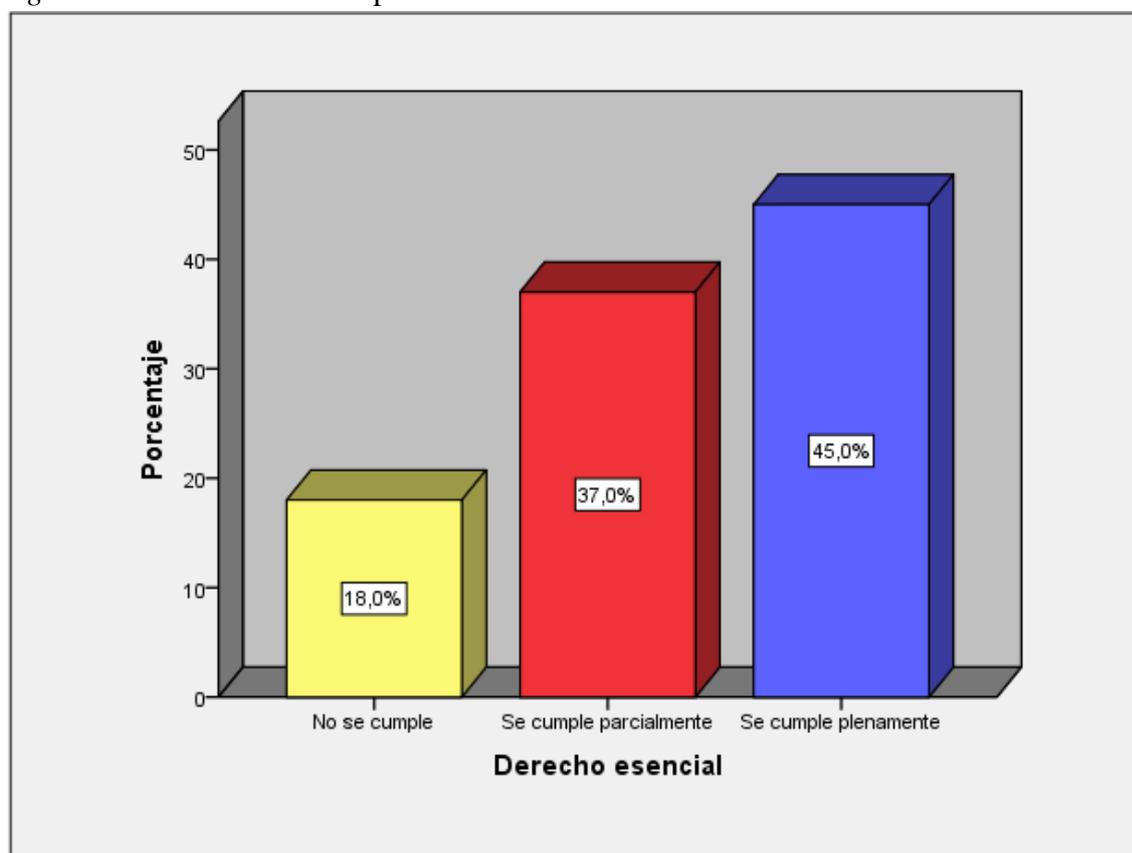
Las cifras que se muestran en la figura permiten apreciar que según el 37% de pensionistas encuestados se cumple parcialmente sus derechos pensionarios, el 35% declara que se cumple plenamente y un 28% que no se cumple.

Tabla 8

Derecho esencial pensionario

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
No se cumple	18	18,0
Se cumple parcialmente	37	37,0
Se cumple plenamente	45	45,0
Total	100	100,0

Figura 10. Derecho esencial pensionario



Fuente: Instrumento de recolección

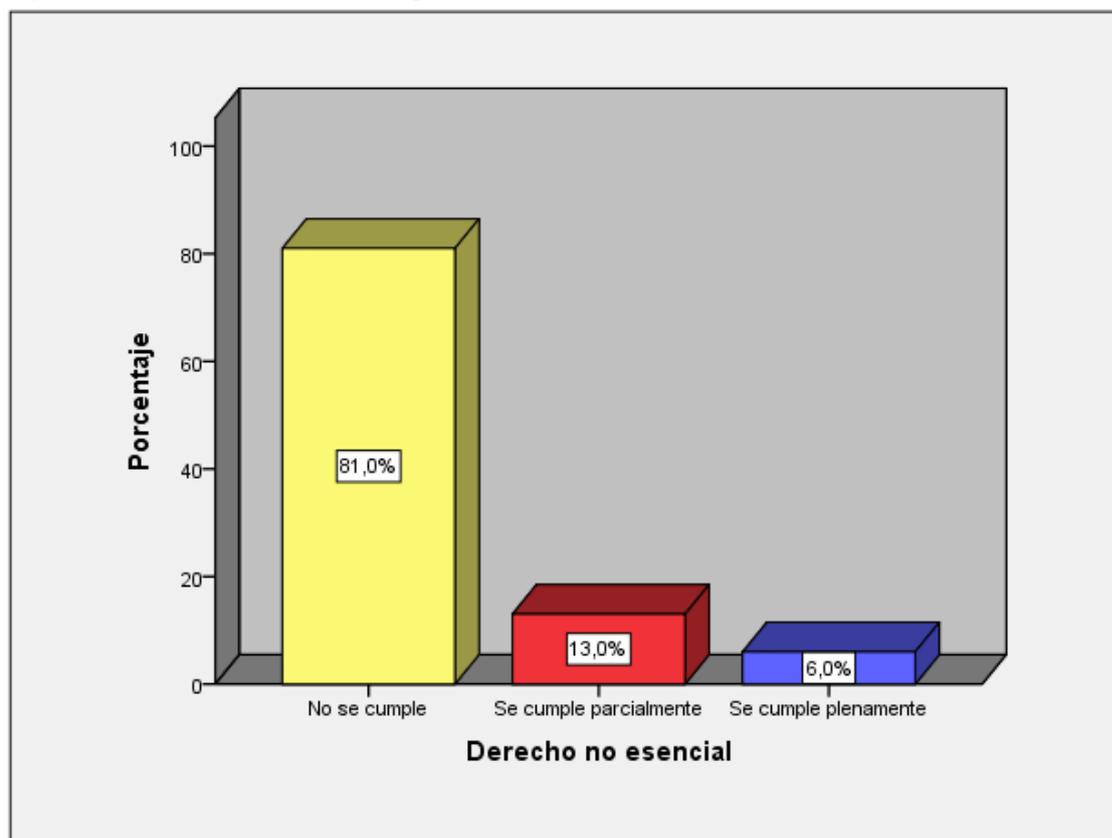
La figura muestra que el 45% de encuestados declara que se cumple plenamente su derecho esencial pensionario, mientras que el 37% opina que se cumple parcialmente y un 18% que no se cumple.

Tabla 9

Derecho no esencial pensionario

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
No se cumple	81	81,0
Se cumple parcialmente	13	13,0
Se cumple plenamente	6	6,0
Total	100	100,0

Figura 11. Derecho no esencial pensionario



Fuente: Instrumento de recolección

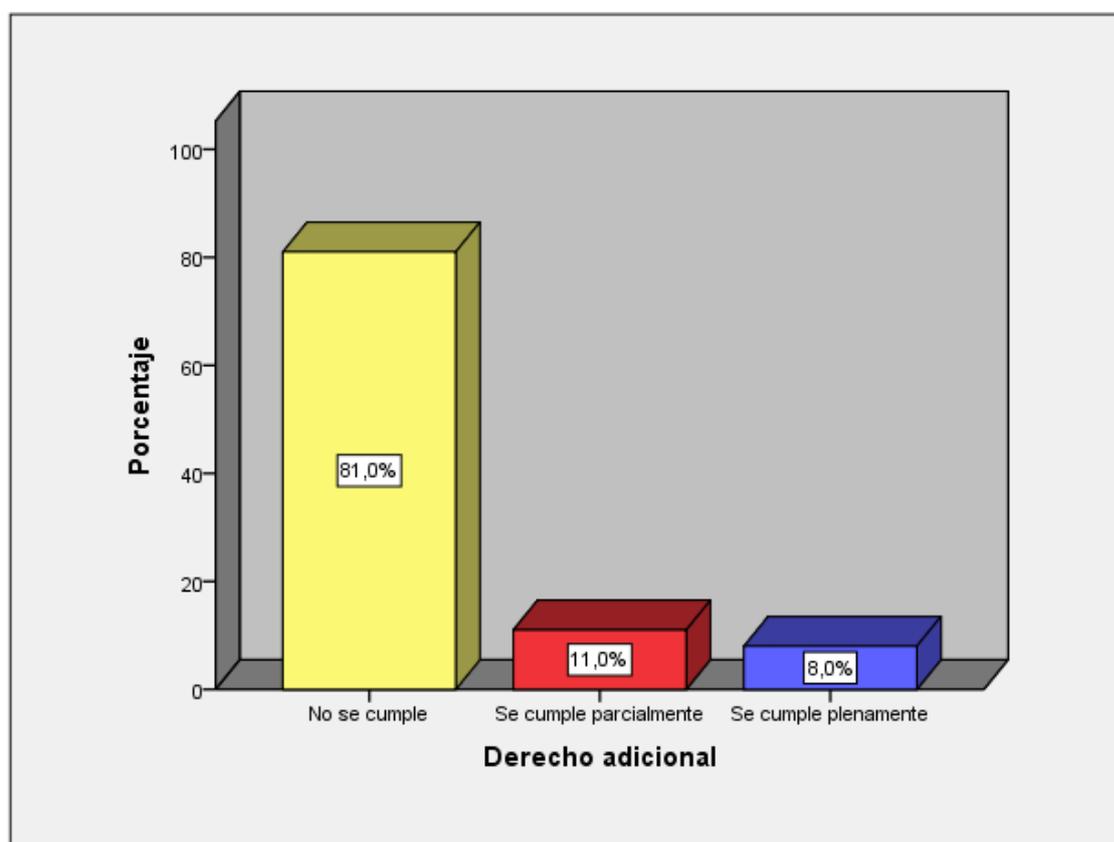
La figura muestra que el 81% de encuestados opina que no se cumple su derecho no esencial, el 13% que se cumple parcialmente y un 6% que se cumple plenamente.

Tabla 10

Derecho adicional

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
No se cumple	81	81,0
Se cumple parcialmente	11	11,0
Se cumple plenamente	8	8,0
Total	100	100,0

Figura 12. Derecho adicional



Fuente: Instrumento de recolección

La figura muestra que el 81% de encuestados opina que no se cumple su derecho adicional pensionario, el 11% declara que se cumple parcialmente y un 8% que se cumple plenamente.

4.2 Contrastación de Hipótesis

Tabla 11

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Gestión de procesos pensionarios de la ONP	Derechos pensionarios de los jubilados
N		100	100
Parámetros normales ^{a,b}	Media	62,91	39,95
	Desviación estándar	15,951	12,613
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,102	,092
	Positivo	,095	,071
	Negativo	-,102	-,092
Estadístico de prueba		,102	,092
Sig. asintótica (bilateral)		,013 ^c	,037 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

La prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra es un procedimiento de "bondad de ajuste", que permite medir el grado de concordancia existente entre la distribución de un conjunto de datos y una distribución teórica específica. Su objetivo es señalar si los datos provienen de una población que tiene la distribución teórica especificada, es decir, contrasta si las observaciones podrían razonablemente proceder de la distribución especificada.

Comprobamos el nivel de significación, si es menor que 0.05 la distribución no es normal, si es mayor que 0.05 la distribución es normal.

En este caso la distribución no es normal (nivel de significación 0,013 y 0,37 respectivamente). Por ello se utilizó el Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

Hipótesis general

Ho: La influencia de la gestión de los procesos de pensión **no** incide en el cumplimiento de los derechos pensionarios en la oficina de normalización previsional, Lima, 2017.

Ha: La influencia de la gestión de los procesos de pensión incide en el cumplimiento de los derechos pensionarios en la oficina de normalización previsional, Lima, 2017.

Tabla 12

Correlación Gestión de los procesos de la Oficina de Normalización Previsional y derechos pensionarios de los jubilados en el año 2017

			Gestión de procesos pensionarios de la ONP	Derechos pensionarios de los jubilados
Rho de Spearman	Gestión de procesos pensionarios de la ONP	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 100	,811** ,000 100
	Derechos pensionarios de los jubilados	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,811** ,000 100	1,000 . 100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Como se aprecia en la tabla 12 se obtuvo un coeficiente de correlación $r = ,811$ con un valor $p < 0,05$ $p = 0,000$, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se confirma que: La gestión de los procesos de la Oficina de Normalización Previsional incide significativamente en los derechos pensionarios de los jubilados en el año 2017, mostrando una correlación positiva muy alta.

Hipótesis específica 1

Ho: La Influencia del **proceso de inicio y análisis de la información** no incide en el Cumplimiento del Derecho **esencial** en la Oficina de Normalización Previsional, Lima, 2017.

Ha: La Influencia del **proceso de inicio y análisis de la información** incide en el Cumplimiento del **Derecho esencial** en la Oficina de Normalización Previsional, Lima, 2017.

Tabla 13

Correlación del Proceso inicio y análisis de la información y derechos esencial de los jubilados en el año 2017

			Inicio del trámite	Derechos pensionarios de los jubilados
Rho de Spearman	Inicio del trámite	Coeficiente de correlación	1,000	,862**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Derechos pensionarios de los jubilados	Coeficiente de correlación	,862**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Como se aprecia en la tabla 13 se obtuvo un coeficiente de correlación $r = ,862$ con un valor $p < 0,05$ $p = 0,000$, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se confirma que: El proceso Inicio y análisis de la información incide significativamente en los derechos esenciales de los jubilados en el año 2017, mostrando una correlación positiva muy alta.

Hipótesis específica 2

Ho: La Influencia del **proceso de acreditación y calificación del expediente no** incide en el Cumplimiento del **Derecho no esencial** en la Oficina de Normalización Previsional, Lima, 2017.

Ha: La Influencia del **proceso de acreditación y calificación del expediente** incide en el Cumplimiento del **Derecho no esencial** en la Oficina de Normalización Previsional, Lima, 2017

Tabla 14

Correlación Proceso acreditación y calificación del expediente y derechos no esenciales de los jubilados en el año 2017

			Acreditación de aportes	Derechos pensionarios de los jubilados
Rho de Spearman	Acreditación de aportes	Coeficiente de correlación	1,000	,233*
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	100	100
	Derechos pensionarios de los jubilados	Coeficiente de correlación	,233*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	100	100

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

Como se aprecia en la tabla 14 se obtuvo un coeficiente de correlación $r = ,233$ con un valor $p < 0,05$ $p = 0,020$, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se confirma que: El proceso Acreditación y Calificación del expediente incide significativamente en los derechos no esenciales de los jubilados en el año 2017, mostrando una correlación positiva baja.

Hipótesis específica 3

Ho: La Influencia del proceso de resultado final y pago no incide en el Cumplimiento del Derecho adicional en la Oficina de Normalización Previsional, Lima, 2017.

Ha: La Influencia del proceso de resultado final y pago incide en el Cumplimiento del Derecho adicional en la Oficina de Normalización Previsional, Lima, 2017.

Tabla 15

Correlación del Proceso de resultado final y pago al administrado y derechos adicional de los jubilados en el año 2017

			Envío de resultado al administrado	Derechos pensionarios de los jubilados
Rho de Spearman	Envío de resultado al administrado	Coefficiente de correlación	1,000	,887**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Derechos pensionarios de los jubilados	Coefficiente de correlación	,887**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Como se aprecia en la tabla 15 se obtuvo un coeficiente de correlación $r = ,887$ con un valor $p < 0,05$ $p = 0,000$, por lo cual se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que: El proceso de resultado final y pago al administrado en la Oficina de Normalización Previsional incide significativamente en los derechos adicionales pensionarios de los jubilados en el año 2017, mostrando una corrección positiva muy alta.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADO

5.1 DISCUSION

Desde la creación de la ONP, hasta la fecha, los pensionistas vienen sufriendo los mayores abusos por parte de dicho organismo, quien paradójicamente debería ser el primer protector de los jubilados.

La hipótesis del presente estudio, ha quedado comprobada mediante la aplicación del Coeficiente Rho de Spearman, es decir: “La influencia de la gestión de los procesos de pensión incide en el cumplimiento de los derechos pensionarios en la Oficina de Normalización Previsional, Lima, 2017”.

En cuanto a la gestión de los procesos pensionarios, el estudio permitió comprobar que dicha gestión por parte de la ONP, es medianamente eficiente, lo que coincide con el estudio de Linares (2017) en Tacna, quien mostró también que el nivel de eficiencia de la gestión administrativa en la ONP es regular en los aspectos de planificación estratégica, organización, recursos humanos, dirección y control.

Ante esta deficiente gestión, Cañari, López, Escajadillo y Espinoza (2017) plantea una propuesta de automatización de los procesos de otorgamiento de pensión, basado en un nuevo sistema de información completamente integrado que permita contar con información fidedigna de los pensionistas en tiempo real, reducir tiempos de atención de solicitudes de pensionamiento.

Cabrera, Cusihuallpa y Lozano (2017). “Propuesta de mejora del trámite de pensionamiento en la Oficina de Normalización Previsional”. El presente estudio pretende proponer una alternativa de mejora a una de las principales quejas que presentan las personas adultas mayores ante la Oficina de Normalización Previsional (ONP) que es su disconformidad por la demora en el tiempo de respuesta del trámite de jubilación correspondiente al Decreto Ley N°19990 (Presidencia de la República 1973). Para ello, el estudio considera pertinente evaluar los procesos que forman parte del trámite de pensionamiento de la ONP, concluyendo que el proceso que genera más errores y dilata el tiempo de trámite es el de orientación y recepción.

El estudio permitió analizar cada uno de los procesos de pensionamiento que se lleva a cabo por la ONP. Comprobándose que el proceso de la acreditación y calificación del expediente y el proceso de resultado final y pago al administrado, en opinión de los pensionistas encuestados es medianamente eficiente, en contraste el proceso el proceso de inicio y análisis de la información del pensionario, es deficiente.

Cabrera, Cusihuallpa y Lozano (2017) encontró que el proceso que genera más errores y dilata el tiempo de trámite es el de orientación y recepción. Leau, Quiróz y Ramírez (2017) mostró que el 68% de los expedientes judiciales no se atienden en los tiempos previstos, existiendo demoras insulsas durante el proceso de calificación y revisión de los expedientes judiciales que afectan directamente a los asegurados y/o pensionistas.

Con respecto a los derechos pensionarios, Vásquez y Muñoz (2010), en Colombia plantean que “el derecho a la pensión es un derecho que busca asegurar el bienestar de las personas cuando sus condiciones no le permiten laborar, pero sigue requiriendo de condiciones dignas para su vida, después de muchos años de trabajo consagrados en un arte u oficio”.

Sin embargo, en el presente estudio se comprobó que el derecho pensionario se cumple parcialmente. De acuerdo al Tribunal Constitucional el derecho pensionario está integrado por el derecho esencial, no esencial y adicional.

Al respecto Vélchez (2015) en Huancavelica, mostró que el 60% de jubilados opinan que el acceso a una pensión por invalidez es vulnerado a un nivel alto y el 80% expresan que el derecho a la información es vulnerado a un nivel alto. Es decir, existe un alto grado de vulneración de los derechos fundamentales del pensionista jubilado por invalidez de la ONP de Huancavelica.

En la presente investigación se consideró la teoría del contenido esencial de los derechos fundamentales ya que discrimina entre un contenido esencial, un contenido no esencial y un contenido adicional (Salazar, 2005).

De acuerdo a ello, en la variable Derecho pensionario se analizaron tres dimensiones: Derecho esencial, derecho no esencial y derecho adicional.

Al respecto, los resultados mostraron que en lo que se refiere al derecho esencial, opiniones divergentes por partes de los pensionistas, ya que menos de la mitad de encuestados refiere que se cumple plenamente su derecho esencial pensionario, mientras que una tercera parte afirma que este cumplimiento es parcial y otros encuestados corroboraron que no se cumple dichos derechos.

Estos resultados se explican porque aunque algunos pensionistas ya han logrado sus pensiones, otros sin embargo, que están a la espera refieren que la demora en el otorgamiento de sus pensiones afecta el disfrute de sus derechos pensionarios, que la ONP no garantiza el libre acceso a la pensión y que se están vulnerando su derecho a la seguridad social.

En referencia al derecho no esencial pensionario, la gran mayoría de pensionistas afirman que no se cumple su derecho no esencial, otros afirman que se cumple parcialmente; y, otros en menor medida, que ya reciben su pensión afirman que se cumple plenamente dicho derecho.

En relación al derecho adicional, los resultados mostraron que no se cumple. Este resultado se explica porque los montos de las pensiones de sobrevivencia son inferiores en su mayoría a la pensión mínima vital, sin embargo, es necesario enfatizar que la ONP otorga las pensiones, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos en el TUPA.

Los antecedentes de investigación que se encontraron con respecto a las variables de estudio fueron escasos, lo que significó una limitante para contrastar los resultados obtenidos con otras investigaciones.

Finalmente, se considera que esta investigación es un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones.

5.2 CONCLUSIONES

1. La gestión de los procesos de la Oficina de Normalización Previsional incide significativamente en los derechos pensionarios de los jubilados en el año 2017, mostrando una correlación positiva muy alta ($p < 0,05$ $p = 0,000$, $r = ,811$).
2. El proceso de inicio y análisis de la información de pensión en la Oficina de Normalización Previsional incide significativamente en el cumplimiento del derecho esencial de los jubilados en el año 2017, mostrando una correlación positiva muy alta ($p < 0,05$ $p = 0,000$, $r = ,862$).
3. El proceso de acreditación y calificación de expedientes de pensión en la Oficina de Normalización Previsional incide significativamente en el cumplimiento del derecho no esencial de los jubilados en el año 2017, mostrando una correlación positiva baja ($p < 0,05$ $p = 0,020$, $r = ,233$).
4. El proceso de resultado final y pago al administrado en la Oficina de Normalización Previsional incide significativamente en el cumplimiento del derecho adicional de los jubilados en el año 2017, mostrando una correlación positiva muy alta ($p < 0,05$ $p = 0,000$, $r = ,887$).

5.3 RECOMENDACIONES

1. A nivel institucional se recomienda a la ONP, establecer protocolos en cada uno de los procesos pensionarios, así como indicadores que permitan medir la eficiencia en cada uno de ellos.
2. Capacitar al personal de las entidades tercerizadas que se encargan de atender algunos procesos pensionarios, a fin de garantizar una atención con eficiencia, para de esa manera velar por el cumplimiento de los derechos pensionarios.
3. Implementar fiscalizadores quienes tengan por competencia la labor específica de fiscalizar y velar por el cumplimiento de las funciones que desempeñan tanto los funcionarios públicos de la ONP como las entidades tercerizadas.
4. Establecer más oficinas descentralizadas de atención a los pensionistas.
5. Establecer estudios de sondeo periódico para determinar el nivel de cumplimiento de los derechos pensionarios.

CAPITULO VI

REFERENCIAS

- Alfaro, E. (2004). *“El Sistema Previsional Peruano y la necesidad de plantear una nueva reforma”*. (Tesis de maestría). Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Ascue, V. (2014). *Proceso de orientación sistema nacional de pensiones Ley 19990*. Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Cabrera, J., Cusihuallpa, E., Lozano, H. (2017). *Propuesta de mejora del trámite de pensionamiento en la Oficina de Normalización Previsional*. (Tesis de maestría). Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
- Campos, C. (2015). *El trabajo profesional de Trabajo Social en el Seguro de Pensiones de la Caja Costarricense de Seguro Social*. (Tesis de maestría). San José de Costa Rica: Universidad de Costa Rica. Recuperado de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/tfgmae/tfg-m-2015-01.pdf>
- Cañari, D., López, H., Escajadillo, W. y Espinoza, M. (2017). *Análisis y propuestas de mejora del proceso de reconocimiento de derecho pensionario en el sistema nacional de pensiones del Perú*. (Tesis de maestría). Universidad ESAN, Lima, Perú.
- Carrasco, J. (2011). *Gestión de procesos*. (4^a ed.). Santiago de Chile: Infoevolución.
- Castillo, N. (2018). *Procesos contra ONP por problemas con pensiones suman 70 mil*. Diario El Comercio. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/procesos-onp-problemas-pensiones-suman-70-mil-noticia-541771>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2010). *Envejecimiento en América Latina. Sistemas de pensiones y protección social integral*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.

Defensoría del Pueblo (2008). Por un acceso justo y oportuno a la pensión: Aportes para una mejor gestión de la ONP. Informe Defensorial N°135. Recuperado de Escobar, G. y López, J. (2012).

Escobar, G. y López, J. (2012). *Pensiones*. IX Informe sobre Derechos Humanos. Madrid: Trama Editorial.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). México: Mc Graw Hill Educación.

Instituto Nacional de Estadística (2016). *Perú cobertura del Sistema de Pensiones. Síntesis Estadística*. Recuperado de <https://www.inei.gov.pe/biblioteca-virtual/boletines/cobertura-del-sistema-de-pensiones-9345/1/>

Leau, C., Quiróz, C. y Ramírez, M. (2017). *Optimización de la atención de los expedientes judiciales de la Oficina de Normalización Previsional – ONP Sede Central 2017*. (Tesis de grado). Universidad Peruana de las Américas, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe>

Linares, M. (2017). *La gestión administrativa y la satisfacción de los pensionistas de la Oficina de Normalización Previsional Sede Tacna, período 2016*. (Tesis de grado). Universidad Privada de Tacna, Perú.

Ministerio de Economía y Finanzas (2004). Los sistemas de pensiones en Perú. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/sistemas_pensiones.pdf

Montoya, E. (2013). *Aportes y fondos previsionales en la gestión del Sistema Privado de Pensiones – SPP en el Perú*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Neves, J. (2004). *Los derechos adquiridos en materia pensionaria, en la jurisprudencia del Tribunal Constitucional*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
Recuperado de http://sistemas.amag.edu.pe/biblioteca3/publicaciones/contenido_web_amag/contenido48/165-185.pdf

Oficina de Normalización Previsional (2004). Manual de organización y funciones de la dirección de producción. Recuperado de https://www.onp.gob.pe/seccion/centro_de_documentos/Documentos/566.pdf

Oficina de Normalización Previsional (2010). *Manual de organización y funciones de la Oficina de Normalización Previsional*. Recuperado de <http://spij.minjus.gob.pe/graficos/peru/2010/abril/08/RJ-035-2010-JEFATURA-ONP.pdf>

Oficina de Normalización Previsional (2017). *Memoria institucional 2016*. Recuperado de https://www.onp.gob.pe/seccion/centro_de_documentos/Documentos/1920.pdf

Oficina de Normalización Previsional (2018). Beneficios del Sistema Nacional de Pensiones. Aplicación del Convenio de Seguridad Social Perú-España. Recuperado de http://www.consulado.pe/es/Barcelona/Documents/2018/PPT_VIDEOCONFERENCIA_BARCELONA_20_06_2018.pdf

Organización Internacional del Trabajo (2001). Administración de la Seguridad Social. Ginebra: Oficina Internacional de Trabajo.

- Pérez, J. (2017). *Gestión por procesos*. (2ª ed.). Madrid: ESIC.
- Prado, A. y Sojo, A. (2010). *Envejecimiento en América Latina. Sistemas de pensiones y protección social integral*. Cepal. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2567/1/S1000741_es.pdf
- Romero, F. (2005). *Algunas consideraciones acerca de la enmienda constitucional en materia pensionaria*. Vox Juris, 12.
- Rubio, M. (1999). *El Sistema Jurídico (Introducción al Derecho)*. (8ª ed.). Lima: Fondo Editorial de la PUCP.
- Salazar, J. (2005). *El contenido esencial de los derechos constitucionalmente protegidos*. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/viewFile/18503/18743>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Visión Universitaria.
- Solís, A. (1991). *Metodología de la Investigación Jurídica Social*. Lima: Princliness. Lima.
- Tordoya, H. (2011). *La Oficina de Normalización Previsional y la administradora de fondo de pensiones con las jubilaciones*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Callao, Perú.
- Vásquez, R. y Muñoz, A. (2010). El derecho a la pensión como derecho fundamental. Colombia. *Revista Pensamiento Americano*.
- Vera, J. (2013). *Sistemas de pensiones en América Latina y México*. México: Palibrio.
- Vidal, A. y Atarama, M. (2008). *Gestión y tercerización de actividades en los sistemas de pensiones*. Recuperado de

<http://trabajodigno.pe/informes/Gestion%20y%20Tercerizacion%20de%20Actividades%20en%20los%20Sistemas%20de%20Pensiones.pdf>

Vílchez, S. (2015). *Vulneración de los derechos fundamentales del pensionista jubilado por invalidez de la ONP de Huancavelica, 2014*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Huancavelica, Perú.

Villegas, L. (2005). *Metodología de la investigación pedagógica*. Lima: San Marcos.

Internet:

www.sbs.gob.pe

www.onp.gob.pe

www.mef.gob.pe

www.ombudsman.gob.pe (Defensoría del Pueblo del Perú)

https://www.onp.gob.pe/acerca_onp/glosario_terminos

ANEXOS**ANEXO 1****FICHA DE ENCUESTA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE PENSIONAMIENTO EN LA O.N.P. Y LOS DERECHOS PENSIONARIOS DE LOS JUBILADOS**

N°	GESTIÓN DE PROCESOS	1	2	3	4	5
1.	¿Considera que en las oficinas de atención de la ONP le brindaron la debida información para presentar la solicitud de prestación?					
2.	¿Lo atendieron con la debida amabilidad en la presentación de la solicitud de prestación?					
3.	¿Considera que recibió un buen trato en las oficinas de atención de la ONP?					
4.	¿Las oficinas de atención son de fácil acceso?					
5.	¿Considera Ud. que los trámites de la pensión son muy complicados?					
6.	¿Cumplir con los requisitos para solicitar la pensión le resulta muy difícil?					
7.	¿Conseguir la documentación de sus aportes le resultó difícil?					
8.	¿Considera que la revisión de la documentación proporcionada es muy lenta?					
9.	¿La espera para la asignación de la cita por parte de la ONP es muy prolongada?					
10.	¿Cree que la validación de la solicitud se realiza de la forma adecuada?					
11.	¿Considera Ud. que el personal de la ONP cumple con la realización de la verificación de sus aportes?					
12.	¿Piensa que el personal de la ONP que realiza las verificaciones en las empresas está adecuadamente capacitado?					
13.	¿El personal de la ONP le explicó otras alternativas para presentar evidencias de sus aportes para facilitar el trámite de su pensión?					
14.	¿Considera que la documentación presentada en el proceso administrativo, cumple con los requisitos para tener derecho a la pensión?					
15.	¿Cree Ud. que la ONP demora en la calificación del expediente?					
16.	¿Está de acuerdo con los criterios de calificación de los expedientes?					
17.	¿Considera Ud. que el envío físico del resultado final a su domicilio es oportuno y correcto por parte de la ONP?					
18.	¿Cree Ud. que los canales de comunicación de la ONP y los pensionistas garantizan la recepción de la información de manera oportuna?					
19.	¿Considera Ud. que el tiempo de otorgamiento de su pensión es muy extenso?					

20.	¿Se encuentra satisfecho con el monto de la pensión que le han otorgado?					
-----	--	--	--	--	--	--

	DERECHO PENSIONARIO	1	2	3	4	5
21.	¿Cree Ud. que la demora o retardo en el otorgamiento de las pensiones afecta el disfrute de sus derechos pensionarios?					
22.	¿Considera Ud. que la ONP brinda un servicio que garantiza el libre acceso a sus derechos pensionarios?					
23.	¿Considera que se respetan las sentencias firmes del reconocimiento efectivo del derecho reconocido en sede judicial?					
24.	¿Considera Ud. que la demora en la emisión de las resoluciones administrativas que reconocen las pensiones de jubilación constituye una privación arbitraria (injusta, ilegal)?					
25.	¿Piensa que contar con un fallo judicial favorable agiliza el otorgamiento de la pensión?					
26.	¿Cree Ud. que se está vulnerando su derecho a la seguridad social y tutela jurisdiccional efectiva por parte de la ONP?					
27.	¿Considera que es adecuada la liquidación que ordena el pago de sus devengados e intereses legales?					
28.	¿Está conforme con la pensión mínima vital que le han otorgado?					
29.	¿Considera que el monto de la pensión mínima vital no está acorde con lo aportado?					
30.	¿Siente que la ONP está vulnerando sus derechos pensionarios?					
31.	¿Considera que la ONP cumple con las sentencias y resoluciones judiciales que reconocen el goce de derechos previsionales de los aportantes?					
32.	¿Considera Ud. que el tope máximo de las pensiones está acorde con el costo de vida que tiene que cubrir el aportante?					
33.	¿Cree Ud. que las pensiones de jubilación, invalidez y sobrevivencia cubren las necesidades del aportante?					

¡MUCHAS GRACIAS!

ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE PENSIÓN EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS PENSIONARIOS EN LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL, LIMA, 2017”

PROBLEMA	OBETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Problema Principal ¿ En qué medida la Influencia de la Gestión de los Procesos de Pension Incide en el Cumplimiento de los Derechos pensionarios en la Oficina de Normalización Previsional, Lima, 2017.?</p>	<p>Objetivo General Evidenciar la Influencia de la Gestión de los Procesos de Pensión mediante Técnicas y Análisis documental con la finalidad de establecer en qué medida Incide en el Cumplimiento de los Derechos pensionarios en la Oficina de Normalización Previsional, Lima, 2017</p>	<p>Hipótesis Principal La Influencia de la Gestión de los Procesos de Pensión Incide en el Cumplimiento de los Derechos pensionarios en la Oficina de Normalización Previsional, Lima, 2017.</p>	<p>(X) Gestión de los Procesos de Pensión (Y) Derechos Pensionarios</p>	<p>DE VARIABLE INDEPENDIENTE (X) Proceso de inicio y análisis de la información Proceso de acreditación y calificación del expediente Proceso de resultado final y pago</p>	<p>(X) Proceso de inicio y análisis de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de solicitud de prestación • Recepción de documentos • Asignación de citas • Validación de la solicitudes • Verificación de aportes de expedientes incompletos <p>(X) Proceso de acreditación y calificación del expediente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acreditación de los aportes • Evaluación del derecho • Calificación del expediente <p>(X) Proceso de resultado final y pago</p> <ul style="list-style-type: none"> • Envío al asegurado de documentación generada en la etapa de calificación • Envío de documentación al centro de atención de la ONP al no ubicar al asegurado.
<p>Problemas Secundarios ¿ En qué medida la Influencia del proceso de inicio y análisis de la información Incide en el Cumplimiento del Derecho esencial en la Oficina de Normalización Previsional, Lima, 2017?</p>	<p>Objetivos Específicos Conocer la Influencia del proceso de inicio y análisis de la información con la finalidad de establecer en qué medida Incide en el Cumplimiento del Derecho esencial en la Oficina de Normalización Previsional, Lima, 2017.</p>	<p>Hipótesis Secundarias La Influencia del proceso de inicio y análisis de la información Incide en el Cumplimiento del Derecho esencial en la Oficina de Normalización Previsional, Lima, 2017..</p>	<p>(X) Proceso de inicio y análisis de la información (Y) Derecho esencial</p>	<p>(X) Proceso de inicio y análisis de la información (Y) Derecho esencial</p>	<p>(X) Proceso de resultado final y pago</p> <ul style="list-style-type: none"> • Envío al asegurado de documentación generada en la etapa de calificación • Envío de documentación al centro de atención de la ONP al no ubicar al asegurado.

					<ul style="list-style-type: none"> • Otorgamiento del estatus de pensionista al solicitante. • Programación de pagos
¿ En qué medida la Influencia del proceso de acreditación y calificación del expediente Incide en el Cumplimiento del Derecho no esencial en la Oficina de Normalización Previsional, Lima, 2017?	Analizar la Influencia del proceso de acreditación y calificación del expediente con la finalidad de establecer en qué medida Incide en el Cumplimiento del Derecho no esencial en la Oficina de Normalización Previsional, Lima, 2017.	La Influencia del proceso de acreditación y calificación del expediente Incide en el Cumplimiento del Derecho no esencial en la Oficina de Normalización Previsional, Lima, 2017.	(X) Proceso de acreditación y calificación del expediente (Y) Derecho no esencial.	DE VARIABLE DEPENDIENTE (Y) Derecho esencial	(Y) Derecho esencial <ul style="list-style-type: none"> • Libre acceso • No privación arbitraria • Pension mínima vital (Y) Derecho no esencial <ul style="list-style-type: none"> • Reajuste • Tope mínimo. (Y) Derecho adicional <ul style="list-style-type: none"> • Pensiones de sobrevivientes
¿ En qué medida la Influencia del proceso de resultado final y pago Incide en el Cumplimiento del Derecho adicional en la Oficina de Normalización Previsional, Lima, 2017?	Evaluar la Influencia del proceso de resultado final y pago incide en el Cumplimiento del Derecho adicional en la Oficina de Normalización Previsional, Lima, 2017.	La Influencia del proceso de resultado final y pago Incide en el Cumplimiento del Derecho adicional en la Oficina de Normalización Previsional, Lima, 2017.	(X) Proceso de resultado final y pago (Y) Derecho adicional	Derecho no esencial Derecho adicional	

METODO	POBLACION Y MUESTRA	INSTRUMENTO, TECNICA Y ESCALA	ESTADISTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO DE INVESTIGACION: La presente investigación es :</p> <p>Observacional Retrospectivo Transversal Analítico Cuantitativa Básica</p>	<p>POBLACION</p> <p>En cuanto a la población, objeto de estudio, en la que se centrará la presente investigación, está constituida por los pensionistas atendidos en la plataforma de atención de la Oficina de Normalización Previsional de Lima Cercado, que corresponden a un promedio de 134 beneficiarios.</p>	<p>INSTRUMENTO</p> <p>Los instrumentos documentales de medición son los medios que permitieron al investigador medir las magnitudes lógicas de las variables. El estudio por ser retrospectivo no requiere de instrumentos por que los datos ya se encuentran registrados, almacenados, por esta razón, el investigador ha utilizado la técnica de recolección de datos llamada documentación., El instrumento documental para esta investigación se ha utilizado el, CUESTIONARIO, para lo cual se ha realizado la validez de contenido por expertos.</p>	<p>ESTADISTICA DESCRIPTIVA: El investigador ha obtenido los datos, ha procesado, analizado y descrito en forma apropiada las diversas características de estos datos, mediante gráficos y tablas.</p> <p>ESTADISTICA INFERENCIAL: El investigador ha inferido conclusiones que atañen a toda la fuente de información de donde provienen los datos. Dicha predicción se ha hecho con un cierto grado de confianza medido por la “probabilidad”.</p>
<p>NIVEL El nivel de la Investigación es Explicativo</p>	<p>MUESTRA</p> <p>Conocida el marco muestral (N=134); se procedió a determinar la muestra de estudio, para tal efecto se aplicará la técnica de muestreo aleatorio simple.</p>	<p>TECNICA</p> <p>El investigador ha utilizado la Técnica de Recolección de Datos, llamada ENCUESTA, y es precisamente en donde el instrumento CUESTIONARIO se ha utilizado en esta técnica que</p>	

	<p>Luego de aplicar el muestreo aleatorio simple se ha obtenido una muestra de 100, a quienes se aplicara el instrumento de recolección de datos a los beneficiarios que llegaron la plataforma de atención de la Oficina de Normalizacion Previsional del Lima cercado.</p>	<p>se aplicó a la muestra de la población objeto de estudio.</p>
<p>DISEÑO El diseño de la Investigación es de Validación de contenido del Instrumento.</p>		<p>ESCALA. La escala que se ha utilizado ha sido multidimensional como condición necesaria para que las conclusiones de nuestro estudio sean generalizables. Se ha utilizado la ESCALA DE TIPO LIKERT, toda vez que el evaluado ha podido graduar la intensidad de su respuesta.</p>

ANEXO 3

FIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR0000 1	99,36	743,485	,902	,983
VAR0000 2	98,91	770,608	,908	,983
VAR0000 3	98,64	770,293	,913	,983
VAR0000 4	99,41	748,608	,959	,982
VAR0000 5	100,77	761,472	,924	,983
VAR0000 6	100,37	775,205	,841	,983
VAR0000 7	98,87	760,033	,878	,983
VAR0000 8	98,78	759,103	,874	,983
VAR0000 9	98,55	760,129	,816	,983
VAR0001 0	100,01	792,778	,635	,984
VAR0001 1	100,98	739,091	,790	,983
VAR0001 2	100,98	739,091	,790	,983
VAR0001 3	98,49	773,606	,774	,983
VAR0001 4	98,38	772,743	,831	,983
VAR0001 5	98,52	761,484	,778	,983

VAR0001 6	100,98	739,091	,790	,983
VAR0001 7	101,71	792,572	,645	,984
VAR0001 8	101,71	792,572	,645	,984
VAR0001 9	98,52	761,484	,778	,983
VAR0002 0	100,35	720,856	,893	,983
VAR0002 1	98,29	775,764	,790	,983
VAR0002 2	100,05	750,129	,938	,982
VAR0002 3	99,87	771,953	,852	,983
VAR0002 4	99,07	751,197	,914	,983
VAR0002 5	99,87	771,953	,852	,983
VAR0002 6	98,78	751,123	,858	,983
VAR0002 7	100,26	726,053	,925	,983
VAR0002 8	100,35	720,856	,893	,983
VAR0002 9	99,52	724,434	,901	,983
VAR0003 0	98,29	775,764	,790	,983
VAR0003 1	100,60	742,909	,929	,982
VAR0003 2	101,15	760,270	,865	,983
VAR0003 3	101,13	758,478	,855	,983

ANEXO 4

BASE DE DATOS

Sujeto	GESTIÓN DE PROCESOS																				DERECHO PENSIONARIO												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1
2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1
3	1	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1
4	1	3	3	2	1	1	1	2	1	2	1	1	4	3	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1
5	1	3	3	2	1	1	2	2	3	2	1	1	4	3	2	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1
6	1	3	3	2	1	1	2	2	3	2	1	1	4	3	2	1	1	1	2	1	3	1	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	1
7	1	3	3	2	1	1	3	2	3	2	1	1	4	3	2	1	1	1	2	1	3	1	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	1
8	1	3	3	2	1	1	3	2	3	2	1	1	4	3	2	1	1	1	2	1	3	1	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	1
9	1	3	3	2	1	2	3	3	3	2	1	1	4	3	2	1	1	1	2	1	3	1	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	1
10	1	3	3	2	1	2	3	3	3	2	1	1	4	3	4	1	1	1	4	1	3	1	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	1
11	2	3	3	2	1	2	3	3	3	2	1	1	4	3	4	1	1	1	4	1	4	1	2	2	2	2	1	1	1	4	1	1	1
12	2	3	3	2	1	2	3	3	3	2	1	1	4	3	4	1	1	1	4	1	4	1	2	2	2	2	1	1	1	4	1	1	1
13	2	3	3	2	1	2	3	3	3	2	1	1	4	4	4	1	1	1	4	1	4	1	2	2	2	2	1	1	1	4	1	1	1
14	2	3	3	2	1	2	3	3	3	2	1	1	4	4	4	1	1	1	4	1	4	1	2	3	2	2	1	1	1	4	1	1	1
15	2	3	3	2	1	2	3	3	3	2	1	1	4	4	4	1	1	1	4	1	4	1	2	3	2	2	1	1	1	4	1	1	1
16	2	3	4	2	1	2	3	3	3	3	1	1	4	4	4	1	1	1	4	1	4	1	2	3	2	3	1	1	1	4	1	1	1
17	2	3	4	2	1	2	3	4	3	3	1	1	4	4	4	1	1	1	4	1	4	2	2	3	2	3	1	1	1	4	1	1	1
18	2	3	4	3	1	2	3	4	3	3	1	1	4	4	4	1	1	1	4	1	4	2	2	3	2	3	1	1	1	4	1	1	1
19	2	3	4	3	1	2	3	4	4	3	1	1	4	4	4	1	1	1	4	1	4	2	2	3	2	4	1	1	1	4	1	1	1
20	2	3	4	3	1	2	4	4	4	3	1	1	4	4	4	1	1	1	4	1	4	2	2	3	2	4	1	1	1	4	1	1	1
21	2	3	4	3	1	2	4	4	4	3	1	1	4	4	4	1	1	1	4	1	4	2	2	3	2	4	1	1	1	4	1	1	1
22	2	3	4	3	1	2	4	4	4	3	1	1	4	4	4	1	1	1	4	1	4	2	3	3	3	4	1	1	1	4	1	1	1
23	2	3	4	3	1	2	4	4	4	3	1	1	4	4	4	1	1	1	4	1	4	2	3	3	3	4	1	1	1	4	1	1	1

55	4	4	4	3	2	3	4	4	5	3	1	1	4	5	5	1	1	1	5	2	5	3	3	4	3	4	3	2	4	5	2	1	1
56	4	4	4	3	2	3	4	4	5	3	1	1	5	5	5	1	1	1	5	2	5	3	3	4	3	5	3	2	4	5	2	2	2
57	4	4	4	3	2	3	4	4	5	3	1	1	5	5	5	1	1	1	5	2	5	3	3	4	3	5	3	2	4	5	2	2	2
58	4	4	4	3	2	3	4	4	5	3	1	1	5	5	5	1	1	1	5	2	5	3	3	4	3	5	3	2	4	5	2	2	2
59	4	4	4	3	2	3	4	4	5	3	1	1	5	5	5	1	1	1	5	2	5	3	3	4	3	5	3	2	4	5	2	2	2
60	4	4	4	4	2	3	4	4	5	3	1	1	5	5	5	1	1	1	5	2	5	3	3	4	3	5	3	2	4	5	2	2	2
61	4	4	4	4	2	3	4	4	5	3	1	1	5	5	5	1	1	1	5	2	5	3	3	4	3	5	3	2	4	5	2	2	2
62	4	4	4	4	2	3	4	4	5	3	1	1	5	5	5	1	1	1	5	2	5	3	3	4	3	5	3	2	4	5	3	2	2
63	4	4	4	4	2	3	4	4	5	3	1	1	5	5	5	1	1	1	5	4	5	3	3	4	3	5	4	4	4	5	3	2	2
64	4	4	5	4	2	3	4	4	5	3	1	1	5	5	5	1	1	1	5	4	5	3	3	4	3	5	4	4	4	5	3	2	2
65	4	4	5	4	2	3	4	4	5	3	1	1	5	5	5	1	1	1	5	4	5	3	3	4	3	5	4	4	4	5	3	2	2
66	4	4	5	4	2	3	4	5	5	3	1	1	5	5	5	1	1	1	5	4	5	3	3	4	3	5	4	4	5	5	3	2	2
67	4	4	5	4	2	3	4	5	5	3	1	1	5	5	5	1	1	1	5	4	5	3	3	4	3	5	4	4	5	5	3	2	2
68	4	4	5	4	2	3	4	5	5	3	1	1	5	5	5	1	1	1	5	4	5	3	3	4	3	5	4	4	5	5	3	2	2
69	4	4	5	4	2	3	4	5	5	3	1	1	5	5	5	1	1	1	5	4	5	3	3	4	3	5	4	4	5	5	3	2	2
70	4	4	5	4	2	3	4	5	5	3	1	1	5	5	5	1	1	1	5	4	5	3	3	4	3	5	4	4	5	5	3	2	2
71	4	4	5	4	2	3	4	5	5	3	1	1	5	5	5	1	1	1	5	4	5	3	3	4	3	5	4	4	5	5	3	2	2
72	4	4	5	4	2	3	4	5	5	3	1	1	5	5	5	1	1	1	5	4	5	3	3	4	3	5	4	4	5	5	3	2	2
73	4	4	5	4	2	3	5	5	5	3	1	1	5	5	5	1	1	1	5	4	5	3	3	4	3	5	4	4	5	5	3	2	2
74	4	4	5	4	3	3	5	5	5	3	2	2	5	5	5	2	1	1	5	4	5	3	3	4	3	5	4	4	5	5	3	2	2
75	4	4	5	4	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	1	1	5	4	5	3	3	4	3	5	4	4	5	5	3	2	2
76	4	4	5	4	3	3	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	1	1	5	4	5	3	3	5	3	5	4	4	5	5	3	2	2
77	4	4	5	4	3	3	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	1	1	5	4	5	4	3	5	3	5	4	4	5	5	3	2	2
78	4	4	5	5	3	3	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	1	1	5	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	3	2	2
79	4	4	5	5	3	3	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	1	1	5	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	3	2	2
80	4	5	5	5	3	3	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	1	1	5	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	3	2	2
81	4	5	5	5	3	3	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	1	1	5	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	3	2	2
82	4	5	5	5	3	3	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	1	1	5	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	3	3	3
83	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	1	1	5	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	3	3	3
84	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	1	1	5	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	3	3	3
85	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	1	1	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3

ANEXO 5

TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS – TUPA DE LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL
ANEXO de la Resolución Ministerial N° 295-2017-EF/10

N° DE ORDEN	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	REQUISITOS		DERECHO DE TRAMITACIÓN		CALIFICACIÓN			PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INCIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS		
						Automático	Evaluación Previa					RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN	
							Positivo	Negativo						
Número y Denominación	Formulario/Código/ Ubicación	(en % UIT)	(en S/)											
III OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES														
6	PENSIÓN DE JUBILACIÓN A. RÉGIMEN COMÚN - Decreto Supremo 011-74-TR (31.07.1974) art. 7°. - Decreto Supremo N° 014-74-TR (07.08.1974) arts. 4°, 38°, 40°, 43° y 46°. - Código Civil (25.07.1984) art. 155°. - Decreto Ley N° 25967 (19.12.1992) arts. 1°, 2° y 3°. - Ley N° 26504 (18.07.1995) art. 9°. - Decreto Supremo N° 015-98-PCM (25.04.1998) art. 84° inciso d). - TUO de la Ley N° 27444 (20.03.2017) arts. 46° numeral 46.1.5 y 124° numeral 124.1. - Ley N° 27562 (25.11.2001) art. 1°. - Ley N° 27585 (12.12.2001) arts. 1° y siguientes. - Decreto Supremo N° 057-2002-EF (06.04.2002) art. 5°. - Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el expediente N° 04762-2007-PA/TC. - Ley N° 29711 (18.06.2011), Ley que modifica el artículo 70 del Decreto Ley 19990. - Decreto Supremo N° 092-2012-EF (16.06.2012).	A. RÉGIMEN COMÚN Si el procedimiento de pensión es iniciado por la/el misma/o asegurada/o: 1. Exhibir el Documento Nacional de Identidad/Carné de Extranjería/Pasaporte; 2. Presentar documentos que acrediten la relación laboral(*) y/o declaración simple que consigne el vínculo laboral y la(s) dirección(es) actualizada(s) de la ubicación de los libros de planillas de el/la empleador/a o empleadoras/es en caso de conocerlas; 3. Si la/el asegurada/o hubiera realizado aportes facultativos, presentar copia simple de los comprobantes de pago que acrediten los aportes efectuados (únicamente si los pagos no fueron efectuados ante la SUNAT); y, 4. De ser el caso que el asegurado se encuentra trabajando y requiera iniciar el Trámite Anticipado de Jubilación (1 año antes), deberá presentar Declaración Jurada de Compromiso de Cese según formato autorizado por ONP, suscrita por la/el asegurada/o y el/la empleador/a.	Formularios para el Trámite Anticipado de Jubilación: Formulario F-130 Declaración Jurada de compromiso de cese Formulario F-140 Declaración Jurada de compromiso para la/el Asegurada/o Facultativa/o Formulario F-150 Carta Poder Especial a el/la Empleador/a para la Acreditación Anticipada de Jubilación Ubicación - Portal Institucional www.onp.gob.pe - Centros de Atención de la ONP a nivel nacional	GRATUITO	GRATUITO			X	1 año 3 meses (Ley N° 27585 y Decreto Supremo N° 057-2002-EF) Se precisa que para el Trámite Anticipado de Jubilación el tiempo de atención es de 30 días	- Centros de Atención de la ONP a nivel nacional Las direcciones de los Centros de Atención se encuentran en el siguiente enlace: http://www.onp.gob.pe/a_cerca_onp/contacto	Subdirector/a de Gestión de Derechos	1. Dirigido a el/la: Subdirector/a de Gestión de Derechos 2. Plazo de Presentación: 15 días 3. Resuelve: Subdirector/a de Gestión de Derechos 4. Plazo de Resolución: 30 días	1. Dirigido a el/la: Subdirector/a de Gestión de Derechos 2. Plazo de Presentación: 15 días 3. Resuelve: Tribunal Administrativo Previsional 4. Plazo de Resolución: 30 días	

N° DE ORDEN	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	REQUISITOS		DERECHO DE TRAMITACIÓN		CALIFICACIÓN			PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INCIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS	
						Automático	Evaluación Previa					RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN
		Número y Denominación	Formulario/Código/Ubicación	(en % UIT)	(en S/)		Positivo	Negativo					
		<p>Si el procedimiento de pensión es iniciado por una tercera persona a nombre de un/a asegurado/a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentar poder general o poder especial (Ver nota 1); 2. Exhibir el Documento Nacional de Identidad/Carné de Extranjería/Pasaporte de la persona que representa a la/el asegurada/o; 3. Presentar documentos que acrediten la relación laboral(*) y/o declaración simple que consigne el vínculo laboral y la(s) dirección(es) actualizada(s) de la ubicación de los libros de planillas de el/la empleador/a o empleadoras/es en caso de conocerlas; 4. Si la/el asegurada/o hubiera realizado aportes facultativos, presentar copia simple de los comprobantes de pago que acrediten los aportes efectuados (únicamente si los pagos no fueron efectuados ante la SUNAT); y, 5. De ser el caso que el asegurado se encuentra trabajando y requiera iniciar el Trámite Anticipado de Jubilación (1 año antes), deberá presentar Declaración Jurada de Compromiso de Cese según formato autorizado por ONP, suscrita por la/el asegurada/o y el/la empleador/a. 	<p>Formularios para el Trámite Anticipado de Jubilación:</p> <p>Formulario F-130 Declaración Jurada de compromiso de cese</p> <p>Formulario F-140 Declaración Jurada de compromiso para la/el Asegurada/o Facultativa/o</p> <p>Formulario F-150 Carta Poder Especial a el/la Empleador/a para la Acreditación Anticipada de Jubilación</p> <p>Ubicación - Portal Institucional www.onp.gob.pe - Centros de Atención de la ONP a nivel nacional</p>	GRATUITO	GRATUITO			X	1 año 3 meses (Ley N° 27585 y Decreto Supremo N° 057 2002-EF)	- Centros de Atención de la ONP a nivel nacional Las direcciones de los Centros de Atención se encuentran en el siguiente enlace: http://www.onp.gob.pe/cerca_onp/contacto	Subdirector/a de Gestión de Derechos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dirigido a el/la: Subdirector/a de Gestión de Derechos 2. Plazo de Presentación: 15 días 3. Resuelve: Subdirector/a de Gestión de Derechos 4. Plazo de Resolución: 30 días 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dirigido a el/la: Subdirector/a de Gestión de Derechos 2. Plazo de Presentación: 15 días 3. Resuelve: Tribunal Administrativo Previsional 4. Plazo de Resolución: 30 días

¹ A continuación se detalla la aplicación de dichos poderes:

a) Poder General: Permite a la/el apoderada/o presentar solicitudes y recursos administrativos.

b) Poder Especial: Permite a la/el apoderada/o emitir declaraciones juradas o autorizar el cobro de prestaciones económicas.

N° DE ORDEN	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	REQUISITOS		DERECHO DE TRAMITACIÓN		CALIFICACIÓN			PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS	
						Automático	Evaluación Previa					RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN
							Positivo	Negativo					
		Número y Denominación	Formulario/Código/Ubicación	(en % UIT)	(en S/)								
	B. RÉGIMENES ESPECIALES (Ver nota 5) - Decreto Ley N° 19990 (30.04.1973) arts. 3° inciso d) y 38°. - Decreto Supremo N° 001-74-TR (26.02.1974) arts. 1° y siguientes. - Decreto Supremo N° 011-74-TR (07.08.1974) arts. 2° y 7°. - Decreto Supremo N° 014-74-TR (07.08.1974) arts. 4°, 38°, 40°, 43° y 46°. - Decreto Ley N° 21933 (14.09.1977) arts. 1°, 2° y 3°. - Decreto Supremo N° 04-78-TR (31.03.1978) arts. 1° y siguientes. - Decreto Supremo N° 003-81-COMS (30.09.1981) art. 2°. - Decreto Supremo N° 018-82-TR (22.07.1982) art. 1°. - Ley N° 24527 (12.06.1986) arts. 1° y 2°. - Ley N° 15630 (29.09.1965) art. 2°. - Decreto Ley N° 21952 (05.10.1977). - Ley N° 23221 (02.10.1980) art. Primero. - Ley N° 23370 (31.12.1981). - Código Civil (25.07.1984) art. 155°. - Ley N° 24705 (25.06.1987) arts. 2°, 3° y 4°. - Ley N° 24795 (23.03.1988) art. Único. - Ley N° 24827 (03.06.1988) arts. 1° y 4°.	B. RÉGIMENES ESPECIALES (Ver nota 5) Si el procedimiento de pensión es iniciado por la/el misma/o asegurada/o: <ol style="list-style-type: none"> Exhibir el Documento Nacional de Identidad/Carné de Extranjería/Pasaporte; Presentar documentos que acrediten la relación laboral(*) y/o declaración simple que consigne el vínculo laboral y la(s) dirección(es) actualizada(s) de la ubicación de los libros de planillas de el/la empleador/a o empleadoras/es en caso de conocerlas; Si la/el asegurada/o hubiera realizado aportes facultativos, presentar copia simple de los comprobantes de pago que acrediten los aportes efectuados (únicamente si los pagos no fueron efectuados ante la SUNAT); Presentar certificado de trabajo o declaración jurada indicando modalidad de trabajo (socavón, tajo abierto o centro de producción minera siderúrgica o metalúrgica), sólo para el caso de mineras/os(**); Indicar el código de su grado o título expedido por el Colegio de Periodistas del Perú, sólo para el caso de periodistas; 	Formularios para el Trámite Anticipado de Jubilación: Formulario F-130 Declaración Jurada de compromiso de cese Formulario F-140 Declaración Jurada de compromiso para la/el Asegurada/o Facultativa/o Formulario F-150 Carta Poder Especial a el/la Empleador/a para la Acreditación Anticipada de Jubilación Ubicación - Portal Institucional www.onp.gob.pe - Centros de Atención de la ONP a nivel nacional	GRATUITO	GRATUITO			X	1 año 3 meses (Ley N° 27585 y Decreto Supremo N° 057 2002-EF) Se precisa que para el Trámite Anticipado de Jubilación el tiempo de atención es de 30 días	- Centros de Atención de la ONP a nivel nacional Las direcciones de los Centros de Atención se encuentran en el siguiente enlace: http://www.onp.gob.pe/a_cerca_onp/contacto	Subdirector/a de Gestión de Derechos	<ol style="list-style-type: none"> Dirigido a el/la: Subdirector/a de Gestión de Derechos Plazo de Presentación: 15 días Resuelve: Subdirector/a de Gestión de Derechos Plazo de Resolución: 30 días 	<ol style="list-style-type: none"> Dirigido a el/la: Subdirector/a de Gestión de Derechos Plazo de Presentación: 15 días Resuelve: Tribunal Administrativo Previsional Plazo de Resolución: 30 días

⁵ En este régimen están comprendidos las/los choferes profesionales independientes, trabajadoras/es del hogar, ama de casa, trabajadoras/es mineras/os, periodistas, marítimas/os, pilotos y copilotos, de la industria del cuero y de construcción civil.

N° DE ORDEN	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	REQUISITOS		DERECHO DE TRAMITACIÓN		CALIFICACIÓN			PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS	
						Automático	Evaluación Previa					RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN
							Positivo	Negativo					
	C. PENSIÓN CONYUGAL A SOCIEDAD CONYUGAL O UNIÓN DE HECHO - Decreto Supremo 011-74-TR (31.07.1974) art. 7°. - Decreto Supremo 014-74-TR (07.08.1974) art. 4°. - Ley N° 26497 (12.07.1995) arts. 2°, 7° y 44°. - Decreto Supremo N° 015-98-PCM (25.04.1998) arts. 3°, 43°, 64° y 84° inciso d). - TUO de la Ley N° 27444 (20.03.2017) art. 46° numeral 46.1.5. - Ley N° 27562 (25.11.2001) art. 1°. - Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el expediente N° 04762-2007-PA/TC. - Ley N° 29451 (20.11.2009). - Decreto Supremo N° 116-2010-EF (23.05.2010) arts. 1° y 4°. - Ley N° 29711 (18.06.2011), Ley que modifica el artículo 70 del Decreto Ley 19990. - Decreto Supremo N° 092-2012-EF (16.06.2012).	C. PENSIÓN CONYUGAL A SOCIEDAD CONYUGAL O UNIÓN DE HECHO 1. Exhibir el Documento Nacional de Identidad/Carné de Extranjería/Pasaporte de la/el asegurada/o; 2. Presentar carta poder simple designando al representante de la sociedad conyugal o unión de hecho; 3. Presentar documentos que acrediten la relación laboral(*) y/o declaración simple que consigne el vínculo laboral y la(s) dirección(es) actualizada(s) de la ubicación de los libros de planillas de el/la empleador/a o empleadoras/es en caso de conocerlas; 4. Si el asegurado hubiera realizado aportes facultativos, presentar copia simple de los comprobantes de pago que acrediten los aportes efectuados (únicamente si los pagos no fueron efectuados ante la SUNAT); 5. Presentar declaración jurada suscrita por ambos solicitantes, en la que se declare no percibir pensión de jubilación bajo algún régimen previsional u otro que otorgue prestaciones económicas de manera periódica por parte del Estado; 6. Presentar partida o acta de matrimonio civil (con una antigüedad no mayor de treinta (30) días), en caso de matrimonios celebrados en el extranjero (Ver nota 6). En el caso de matrimonios celebrados antes de la vigencia del Código Civil de 1936, únicamente se requerirá copia simple de la partida de matrimonio religioso; y,	Formularios para el Trámite Anticipado de Jubilación: Formulario F-130 Declaración Jurada de compromiso de cese Formulario F-140 Declaración Jurada de compromiso para la/el Asegurada/o Facultativa/o Formulario F-150 Carta Poder Especial a el/la Empleador/a para la Acreditación Anticipada de Jubilación Ubicación - Portal Institucional www.onp.gob.pe - Centros de Atención de la ONP a nivel nacional	GRATUITO	GRATUITO			X	1 año 3 meses (Ley N° 27585 y Decreto Supremo N° 057-2002-EF) Se precisa que para el Trámite Anticipado de Jubilación el tiempo de atención es de 30 días.	- Centros de Atención de la ONP a nivel nacional Las direcciones de los Centros de Atención se encuentran en el siguiente enlace: http://www.onp.gob.pe/a_cerca_onp/contacto	Subdirector/a de Gestión de Derechos	1. Dirigido a el/la: Subdirector/a de Gestión de Derechos 2. Plazo de Presentación: 15 días 3. Resuelve: Subdirector/a de Gestión de Derechos 4. Plazo de Resolución: 30 días	1. Dirigido a el/la: Subdirector/a de Gestión de Derechos 2. Plazo de Presentación: 15 días 3. Resuelve: Tribunal Administrativo Previsional 4. Plazo de Resolución: 30 días

⁶ Para su validez, deberá ser inscrito en el Consulado Peruano del país donde se celebró o deberá inscribirse dentro de los 90 días contados a partir del ingreso al territorio nacional de los contrayentes; caso contrario, deberá hacerlo judicialmente.