

UNIVERSIDAD ESAN



**ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE
RECONOCIMIENTO DE DERECHO PENSIONARIO EN EL SISTEMA
NACIONAL DE PENSIONES DEL PERÚ**

**Tesis presentada en satisfacción de los requerimientos para obtener el grado de
Magister en Gestión Pública por:**

Cañari Casaño, Daniel Edilberto

López Cantorín, Henry Fernando

Escajadillo Chimayco, Walter Fidel

Espinoza Rivera, Marco Aurelio

Programa de la Maestría de Gestión Pública

Lima, 10 de mayo del 2017

RESUMEN:

La presente Tesis pretende enriquecer la discusión y búsqueda de soluciones a uno de los pilares económicos fundamentales de toda sociedad, la Seguridad Social. Si bien, el diseño de la Seguridad Social en nuestro país está íntimamente relacionado con el nivel de formalidad en el empleo y a decir de muchos especialistas, sólo el 30 por ciento de la población económicamente activa; consideramos que los resultados son una contribución en el camino a resolver el problema mayor que definitivamente requerirá de una reforma profunda que entendemos el actual gobierno está estudiando.

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).

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.

Hemos iniciado el trabajo analizando el flujo de trabajo del proceso de otorgamiento de pensión, se procedió a realizar un diagnóstico de los procesos basado en dos aspectos principales: (i) el análisis crítico, que consiste en la valoración cualitativa y cuantitativa del desempeño de los procesos de la ONP, para luego identificar las actividades con mayor impacto en el tiempo y costo del proceso de Otorgamiento de Pensión; y, (ii) 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.

El resultado de la presente Tesis permitió plantear mejoras al proceso de otorgamiento de pensión del Sistema Nacional de Pensiones, que estamos seguros contribuirá de manera significativa a elevar la calidad de los servicios que brinda la ONP a los ciudadanos.

Estas mejoras están basadas en la automatización de los procesos de otorgamiento de pensión. Esta propuesta busca implementar un nuevo sistema de información completamente integrado (se contempla un rediseño de procesos) que permita contar con información fidedigna de los pensionistas en tiempo real, este proceso de automatización le permitiría a la Oficina de Normalización Previsional, reducir los tiempos de atención de las solicitudes de pensionamiento de 169 días en promedio que demandan hoy en día, a un rango entre 31 y 53 días en promedio. El proceso de automatización implicaría una inversión de aproximadamente 10 millones de soles, el mismo que se pagaría antes del primer año de implementación, puesto que generan ahorros del orden de los 75 millones por año.

Finalmente, la tesis sugiere que, de considerarse el proceso de automatización a nivel de la ONP, uno de los principios básicos de la gestión por procesos es la gobernanza del proceso propiamente, la ONP no cuenta con el total control sobre el proceso de otorgamiento de pensión en tanto que algunas de las principales tareas han sido tercerizadas.

Resumen elaborado por los autores

