



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

APLICACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA ONP - 2023

Línea de investigación:

Herramientas informáticas para una gestión eficiente y transparente

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de
Licenciado en Administración con mención en Administración Pública

Autor:

Zavala Anicama, Brandy Antonio

Asesor:

Chávez Calderón, César Hildebrando

ORCID: 0000-0001-5028-6375

Jurado:

Zavala Sheen, Elmo Ramon

Medina Salgado, Antonio Bartolomé

Pazos Almeyda, Miguel Angel

Lima - Perú

2024



APLICACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA ONP - 2023

ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

21%

INTERNET SOURCES

13%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	cdn.www.gob.pe Internet Source	4%
2	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Student Paper	3%
3	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Student Paper	1%
4	issuu.com Internet Source	1%
5	modaculta.com Internet Source	1%
6	Submitted to Universidad Alas Peruanas Student Paper	1%
7	dggrp.mef.gob.pe Internet Source	1%
8	vdocuments.mx Internet Source	1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

APLICACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES PARA MEJORAR LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA EN LA ONP - 2023

Línea de Investigación:
Herramientas informáticas para una gestión eficiente y transparente

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración con mención en Administración Pública

Autor:
Zavala Anicama, Brandy Antonio

Asesor:
Chávez Calderón, César Hildebrando
ORCID: 0000-0001-5028-6375

Jurado:
Zavala Sheen, Elmo Ramon
Medina Salgado, Antonio Bartolomé
Pazos Almeyda, Miguel Angel

Lima – Perú
2024

Índice

Resumen	4
Abstract	5
I. Introducción	6
1.1 Trayectoria del autor	8
1.2 Descripción de la Institución	9
1.3 Organigrama de la Empresa	11
1.4 Áreas y funciones desempeñadas	12
II. Descripción de una actividad específica	14
III. Aportes más destacables a la Institución	25
IV. Conclusiones	28
V. Recomendaciones	29
VI. Referencias	30
VII. Anexos	32
Anexo A. Aplicativos Informáticos ONP – 2023	32
Anexo B. Cronograma de Actividades al Aplicativo Informático Home Service en la Oficina de Normalización Previsional (ONP): 2023 - 2026	33

Índice de Figuras

Figura 1 <i>Organigrama de la Oficina de Normalización Previsional (ONP)</i>	11
Figura 2 <i>Plataforma Sharepoint</i>	15
Figura 3 <i>Interface inicial de Sharepoint</i>	16
Figura 4 <i>Proceso de registro de asistencia para la modalidad: mixto remoto, remoto, teletrabajo total y teletrabajo mixto remoto (Paso 1)</i>	17
Figura 5 <i>Registro de modalidad de trabajo, tipo de registro, ubicación física y ubicación física detallada (Paso 2)</i>	18
Figura 6 <i>Registro de modalidades laborales (Paso 3)</i>	19
Figura 7 <i>Plataforma del consolidado de registros por personal</i>	20
Figura 8 <i>Consolidado de registro de Asistencia del Personal</i>	20
Figura 9 <i>Registro de Asistencia del Personal considerando ingresos y salidas</i>	21
Figura 10 <i>Aplicativo Informático Home Service</i>	21
Figura 11 <i>Pestañas desplegadas de Home Service</i>	23
Figura 12 <i>Detalle de función y data de Home Service</i>	24

Resumen

El presente informe desarrollado para la modalidad de Trabajo de Suficiencia Profesional describe las diversas experiencias logradas en el ejercicio profesional en el sistema de gestión del talento humano del sector público respecto al manejo de software, aplicativos y diversas herramientas digitales que se vienen implementando en los diferentes sectores. Para ello se sintetizó las áreas y funciones que desempeñé en la Oficina de Normalización Previsional. Asimismo, el presente informe detalla el desarrollo de herramientas digitales que puedan mejorar la gestión administrativa, relacionados con los procesos de asistencia, planillas, presupuesto, desplazamientos, vacaciones, entre otros. Dichas herramientas fueron desarrolladas a partir del análisis de los diversos problemas y la demora en realizar la verificación física de los documentos del personal de los regímenes laborales del Decreto Legislativo N° 728, Decreto Legislativo N° 1057 y de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil (Ley Servir). Se concluyó con los aportes al diseño de una herramienta digital interoperable que permita optimizar las labores de la Oficina de Recursos Humanos de la ONP, 2023.

Palabras clave: herramientas digitales, gestión administrativa, recursos humanos, Oficina de Normalización Previsional.

Abstract

This report developed for the Professional Sufficiency Work modality describes the various experiences achieved in the professional exercise in the human talent management system of the public sector regarding the management of software, applications and various digital tools that are being implemented in different sectors. For this purpose, the areas and functions that I performed in the of Pension Normalization Office were summarized. Also, this report details the development of digital tools that can improve administrative management, related to the processes of attendance, payroll, budget, travel, vacations, among others. These tools were developed based on the analysis of the several problems and the delay in the physical verification of the documents of the personnel of the labor regimes of Legislative Decree No. 728, Legislative Decree No. 1057 and Law No. 30057, Civil Service Law (Servir Law). We concluded with the contributions to the design of an interoperable digital tool that will optimize the work of the Human Resources Office of the ONP, 2023.

Keywords: digital tools, administrative management, human resources, ONP.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el uso de herramientas digitales es necesario para el desempeño de funciones y beneficioso para organizaciones públicas y privadas. La modernización del siglo XXI emplea herramientas digitales especializadas, optimizando procesos y exigiendo capacitación para adquirir competencias digitales y adaptarse. (Van, Van , et. al. 2018).

En ese sentido, desarrollar competencias y promover el talento humano en las entidades es fundamental, toda vez que la transformación digital así como el uso de herramientas digitales atrae a empresas y entidades públicas las cuales pugnan por no quedarse atrás, por lo que los órganos de recursos humanos son cada vez más exigentes, para seleccionar potencial humano con habilidades digitales, puesto que ello es relevante en el desempeño, impulsado por la tecnología, lo cual representa un gran reto, resultando importante potenciar dichos conocimientos así como promover el uso masivo de herramientas digitales, bajo la amenaza que no se logre estar a la par de la era digital Meriño, (2020).

En este contexto, las herramientas digitales también denominadas herramientas tecnológicas se definen como aquellos programas informáticos utilizados por intermedio de procesadores de datos, sean físicos o virtuales, con la finalidad de agilizar o mejorar el desempeño de funciones que sin ellos serían tediosos o difíciles de realizar.

El uso de las herramientas digitales se desarrolla tanto en el ámbito público como privado y actualmente vienen utilizándose de manera masiva para realizar múltiples funciones administrativas enfocados en la optimización y mejora de los procesos de las instituciones del Estado.

Es así que se fomenta del uso de herramientas digitales en la gestión pública desde la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, órgano técnico normativo adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), promoviendo el uso de software por computadores como parte de las denominadas tecnologías de la información y comunicación (TICs).

La base legal del literal k) del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la PCM aprobado mediante Decreto Supremo N° 126-2021-PCM y modificatorias, señala que la ONP tiene entre sus funciones: Dirigir los procesos de innovación, creación, diseño y desarrollo de soluciones tecnológicas y servicios digitales, así como el fomento de talento digital de la Oficina de Normalización Previsional.

En síntesis, el presente Informe contiene la siguiente estructura:

El Capítulo I detalla la trayectoria laboral del graduando así las características de la ONP, su organigrama y las funciones realizadas.

El Capítulo II describe la actividad específica que viene desarrollando el graduando, la aplicación de las TIC, así como las herramientas digitales implementadas para la mejora de la gestión pública de la Oficina de Normalización Previsional (ONP).

El Capítulo III describe los aportes más destacados realizados por el graduando en favor de la Institución.

El Capítulo IV describe las conclusiones del presente Trabajo de Suficiencia Profesional.

El Capítulo V describe las recomendaciones del presente Informe, las cuales servirán a la entidad para realizar mejoras continuas en sus procesos a través del uso de herramientas digitales aplicadas para el mejoramiento de la gestión pública.

El Capítulo VI detalla las referencias bibliográficas utilizadas para la realización del presente Informe de Suficiencia Profesional.

Por último, el Capítulo VII presenta los anexos del presente Informe.

A continuación, se presenta la trayectoria del autor, la descripción de la Institución, el organigrama Institucional y las áreas y funciones desempeñadas:

1.1. Trayectoria del autor

Cuento con más de 3 años de experiencia en el área de Recursos Humanos, tanto en el sector público como en el sector privado, desarrollando funciones relacionadas a la administración de personal.

1.1.1. Oficina de Normalización Previsional

- Cargo desempeñado, Asistente Administrativo
- Experiencia profesional, desde 11/2020 – Actualidad (03 años y 03 meses)
- Funciones; Asistencia técnica, análisis y verificación de las solicitudes de cambio de modalidad presencial y teletrabajo, rotación y encargaturas, elaboración de proyectos escalafonarios del personal de los regímenes del DL 728, DL 1057 y de la Ley Servir, asistencia en el proceso de asistencia y análisis de la documentación de defensa legal solicitados por la Oficina de Asesoría Jurídica.

1.1.2. Abfa Studio

- Cargo desempeñado; Auxiliar de Personal
- Experiencia profesional; desde 05/ 2020 – 10/2020 (04 meses)
- Funciones; Pago de planillas de personal, AFP net y PDT Plame, pago de tributos y retenciones a SUNAT, registro de asistencia y elaboración de documentos administrativos.

1.1.3. Hidro Acevedo S.A.C. Ingenieros

- Cargo desempeñado; Asistente Administrativo
- Experiencia profesional; desde 01/2020 – 03/2020 (03 meses)
- Funciones; Gestión del pago de proveedores, depósitos y cobros de entidades bancarias, elaboración de documentos administrativos relacionados a la gestión del personal, apoyo a la gestión logística y control del archivo documentario de la empresa.

1.2. Descripción de la Institución

La Oficina de Normalización Previsional (ONP) es un Organismo Público Técnico Especializado adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas creado en el año 1992 mediante el artículo 7 del Decreto Ley N° 25967 y normas complementarias, el cual forma parte del Sistema Nacional de Pensiones.

Durante el año 2020 mediante el Decreto Supremo N° 354-2020-EF se promulgó el Reglamento Unificado de las normas legales que regulan el Sistema Nacional de Pensiones donde se sistematiza y se precisa algunas funciones sustantivas de la Oficina de Normalización Previsional (ONP).

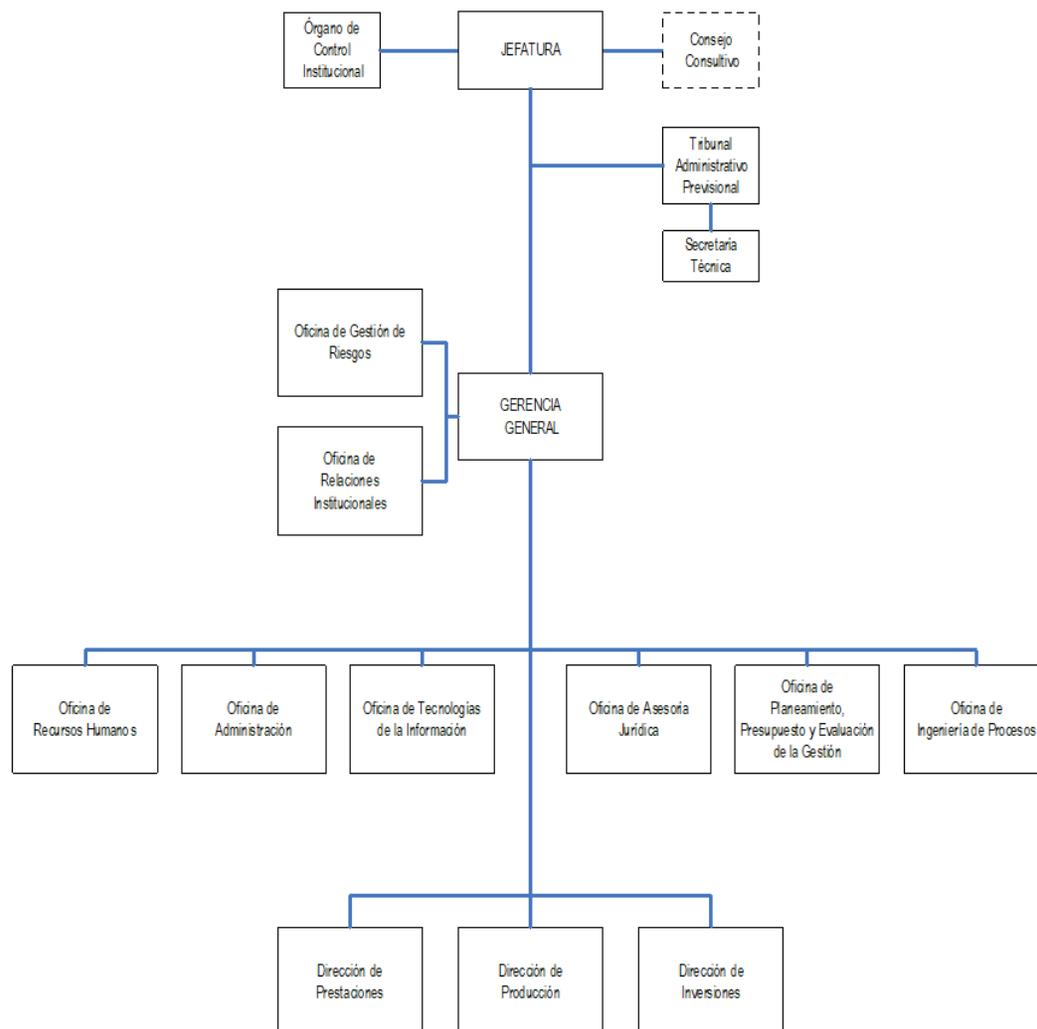
La principal función de la ONP es la de administrar el Sistema Nacional de Pensiones al que hace referencia el Decreto Ley N° 19990, así como del Régimen de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales establecido en el Decreto Ley N° 18846, es la encargada de reconocer, calificar, liquidar, administrar los pagos de pensionistas de diversos regímenes laborales administrados por el Estado los que deben ser aprobados mediante Resolución Suprema refrendado por el Ministerio de Economía y Finanzas.

1.3 Organigrama de la Empresa

La ONP presenta la siguiente estructura organizacional:

Figura 1

Organigrama de la Oficina de Normalización Previsional (ONP)



Nota. La figura 1 presenta la estructura orgánica y el nivel organizacional de la ONP, dentro de la cual el autor labora en la Oficina de Recursos Humanos.

1.4 Áreas y funciones desempeñadas

Las funciones desarrolladas en la Oficina de Recursos Humanos de la ONP se realizaron en el cargo de Asistente Administrativo e involucraron la revisión, análisis y validación de solicitudes de cambio de modalidades de presencial a teletrabajo o mixto, rotación de personal entre unidades orgánicas, la elaboración de los informes escalafonarios del personal de los regímenes laborales del Decreto Legislativo N° 728, Decreto Legislativo N° 1057 y de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil (Ley Servir).

Por otro lado, también se desarrollaron funciones en la Oficina de Recursos Humanos de la ONP en el cargo de Asistente Técnico se evaluó la viabilidad de solicitudes de desplazamiento, registro del desplazamiento y el registro y reporte de información del personal en el Sistema Integrado de Gestión Administrativa vinculado a la gestión de los recursos humanos del personal de los regímenes laborales del Decreto Legislativo N° 728, Decreto Legislativo N° 1057 y de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil (Ley Servir), así como la realización de registros del Aplicativo Informático para el Registro Centralizado de Planillas y de Datos de los Recursos Humanos del Sector Público (AIRHSP) de conformidad con lo establecido en la Resolución Directoral N° 0538-2022-EF/53.01, que aprueba la Directiva N° 0003-2022-EF/53.01, "Normas para el registro de información en el Aplicativo Informático para el Registro Centralizado de Planillas y de Datos de los Recursos Humanos del Sector Público" el mismo que es de uso obligatorio para todas las entidades del estado.

Asimismo, en la Oficina de Recursos Humanos de la Superintendencia de Mercado de Valores se desarrolló proyectos de contratos y adendas, tramitaciones de otorgamiento de compensación por tiempo de servicios (CTS), manejo del módulo de control de pagos de las planillas, ingresos en T-registro, PDT Plame, ingresos y bajas en AIRHSP, y elaboración de

proyectos de documentos dirigidos a órganos y entidades del personal de los regímenes laborales del Decreto Legislativo N° 728, Decreto Legislativo N° 1057 y de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil (Ley Servir).

II. DESCRIPCIÓN DE UNA ACTIVIDAD ESPECÍFICA

Como parte de mi formación y experiencia profesional adquirida a través de las diversas funciones realizadas en las instituciones del sector público, la actividad que se describe a continuación se realizó haciendo uso del módulo de Asistencia del Sistema Integrado de Administración Administrativa (SIGA) que funciona en interface con el módulo de Planillas del mismo SIGA, a través de los cuales se registra y evalúa la asistencia del personal, la programación y goce de vacaciones, el registro de planillas del personal, la asignación del presupuesto para el pago del personal contratado por los diversos regímenes laborales, datos del personal, el registro de desplazamientos, boletas de pagos y reportes de aspectos relacionados al personal.

2.1. Sharepoint

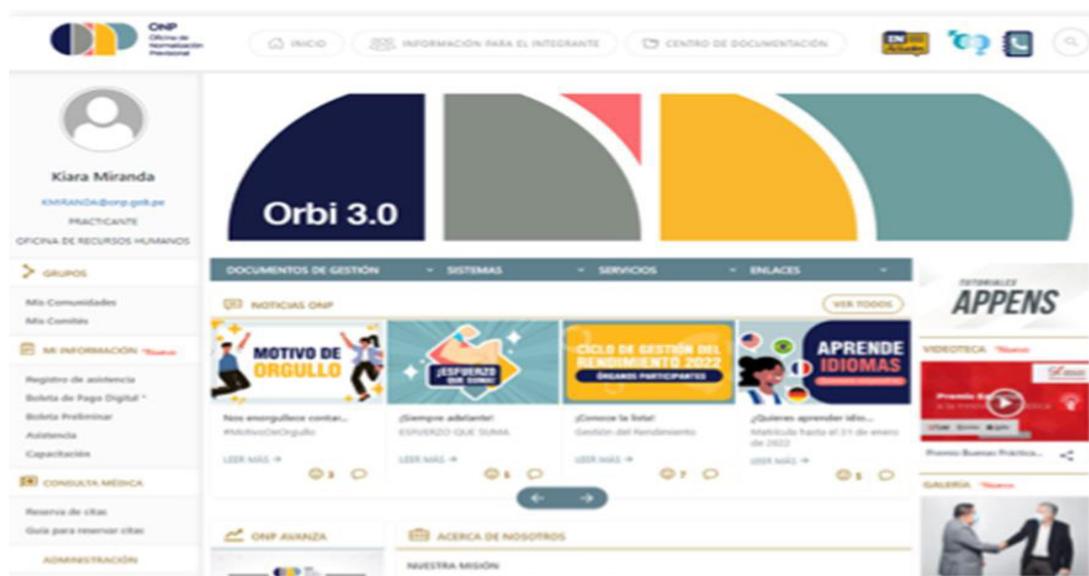
Por otro lado, de manera específica se utilizó el aplicativo informático Sharepoint, la cual es una herramienta digital desarrollada en la Oficina de Recursos Humanos de la ONP para optimizar el registro de asistencia del personal de los regímenes laborales del Decreto Legislativo N° 728, Decreto Legislativo N° 1057 y de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil (Ley Servir), mediante el cual se registra la asistencia del personal contratado de los diversos regímenes laborales, el cual es marcado por el personal de manera automática. Luego esta información se traslada al módulo de asistencia del personal del Sistema de Gestión Administrativa.

Para el uso de Sharepoint en primer lugar se desarrolló la Guía para el registro de modalidad de trabajo y/o marcaciones de las/los servidores públicos/as de la ONP el cual sirvió como herramienta para la capacitación del personal de los regímenes laborales del Decreto Legislativo N° 728, Decreto Legislativo N° 1057 y de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.

Así, para su uso en primer lugar se abre la herramienta digital y se dirige a la pestaña: Registro de asistencia.

Figura 2

Plataforma Sharepoint



Nota. La figura 2 muestra la interfaz del aplicativo informático Sharepoint, utilizado para el registro de asistencia del personal de la institución. Tomado de la Guía para el registro de modalidad de trabajo y/o marcaciones de las/los servidores públicos/as de la ONP.

En segundo lugar, aparecerá una ventana donde se debe hacer clic en: Nuevo elemento:

Figura 3

Interface inicial de Sharepoint



Nota. La figura 3 muestra el procedimiento para el registro de asistencia del personal: Registro de un Nuevo elemento. Tomado de la Guía para el registro de modalidad de trabajo y/o marcaciones de las/los servidores públicos/as de la ONP.

En tercer lugar, aparecerá una ventana emergente donde deberá seleccionar la Modalidad de trabajo, luego la Oficina o Dirección a la que pertenece el colaborador y hacer clic en Guardar como se muestra en la Figura 4.

Figura 4

Proceso de registro de asistencia para la modalidad: mixto remoto, remoto, teletrabajo total y teletrabajo mixto remoto (Paso 1)

Para modalidad MIXTO REMOTO, REMOTO, TELETRABAJO TOTAL y TELETRABAJO MIXTO REMOTO: Deberás registrar la modalidad de trabajo **(1) una vez por día** laboral.

a. Selecciona tu modalidad de trabajo:

b. Selecciona la oficina o dirección a la que pertences y clic en GUARDAR:

Una vez hecho el registro, se mostrarán los datos de la siguiente manera, siendo este, el final del proceso de marcación para estas modalidades:

Fecha de registro	Hora de registro	Tipo de registro	Integrante	Ubicacion_Fisica	Ubicacion_Fisica_Detalle	Oficina_Direccion
22/06/2022	10:41:59	Remoto	ZHUAMAN@onp.gob.pe			OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

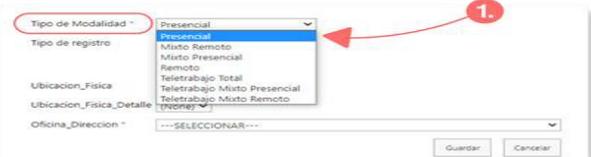
Nota. La figura 4 muestra los pasos 1 - 3 del proceso de marcación de asistencia del personal para las modalidades: mixto remoto, remoto, teletrabajo total y teletrabajo mixto remoto.

Figura 5

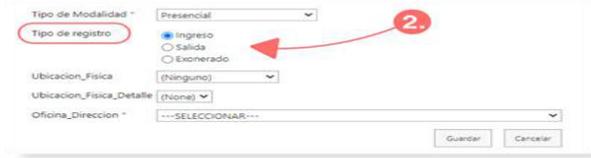
Registro de modalidad de trabajo, tipo de registro, ubicación física y ubicación física detallada (Paso 2)

Para modalidad PRESENCIAL, MIXTO PRESENCIAL y TELETRABAJO MIXTO PRESENCIAL: Deberás registrar tu marcación **(2) dos veces al día** (Ingreso y Salida).

a. Selecciona tu modalidad de trabajo:



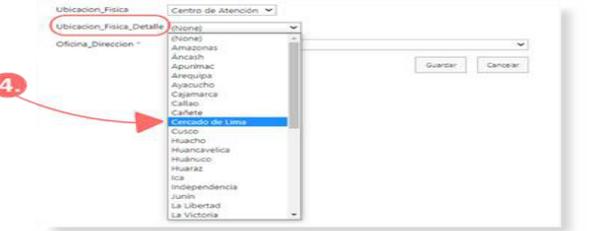
b. Selecciona tu tipo de registro (ingreso o salida):



c. Selecciona tu ubicación física:



d. Selecciona tu ubicación física detallada:



Nota. La figura 5 muestra los pasos 1 - 4 del proceso de marcación de asistencia del personal para las modalidades: presencial, mixto presencial y teletrabajo mixto presencial.

Figura 6**Registro de modalidades laborales (Paso 3)**

e. Selecciona tu oficina o dirección y clic en GUARDAR:

Una vez hecho el registro, se mostrarán los datos de la siguiente manera, siendo este, el **final del proceso de marcación para estas modalidades:**

Fecha de registro	Hora de registro	Tipo de registro	Tipo de Modalidad	Integrante	Ubicación_Fisica	Ubicación_Fisica_Detalle	Oficina_Dirección
22/06/2022	9:05:43	Ingreso	Presencial	ZHUAMAN@onp.gob.pe	Centro de Atención	Cercado de Lima	DIRECCIÓN DE PRESTACIONES

Nota. La figura 6 muestra los pasos 5 y 6 para del proceso de marcación de asistencia del personal para las modalidades: presencial, mixto presencial y teletrabajo mixto presencial.

Figura 7

Plataforma del consolidado de registros por personal

The screenshot shows the SharePoint interface for 'Registro Asistencia 2022'. The 'Todos mis registros' button is highlighted with a red circle and a hand cursor. Below it, a table shows a single record for 20/06/2022.

Fecha de registro	Hora de registro	Tipo de registro	Tipo de Modalidad	Integrante	Ubicacion_Fisica	Ubicacion_Fisica_Detalle	Oficina
20/06/2022	9:44:32	Remoto		ZHUAMAN@onp.gob.pe			OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

Notas. La figura 7 muestra que mediante la función: Todos mis registros, los servidores podrán visualizar todas las marcaciones realizadas y verificar si se tiene todas las marcaciones de los días laborados hasta la fecha de consulta.

Figura 8

Consolidado de registro de Asistencia del Personal

The screenshot shows the SharePoint interface for 'Registro Asistencia 2022' with a consolidated list of attendance records for the month of June 2022.

Fecha de registro	Hora de registro	Tipo de registro	Tipo de Modalidad	Integrante	Ubicacion_Fisica	Ubicacion_Fisica_Detalle	Oficina_Direccion
20/06/2022	9:44:32	Remoto		ZHUAMAN@onp.gob.pe			OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
17/06/2022	17:46:41	Remoto		ZHUAMAN@onp.gob.pe			OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
16/06/2022	11:24:38	Remoto		ZHUAMAN@onp.gob.pe			OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
15/06/2022	8:57:29	Remoto		ZHUAMAN@onp.gob.pe			OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
14/06/2022	12:45:35	Remoto		ZHUAMAN@onp.gob.pe			OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
10/06/2022	8:27:53	Remoto		ZHUAMAN@onp.gob.pe			OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
8/06/2022	16:54:37	Remoto		ZHUAMAN@onp.gob.pe			---SELECCIONAR---
7/06/2022	9:27:01	Remoto		ZHUAMAN@onp.gob.pe			OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
6/06/2022	16:56:55	Remoto		ZHUAMAN@onp.gob.pe			OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

Nota. La figura 8 muestra el registro de asistencia por día laborado. Tomado de la Guía para el registro de modalidad de trabajo y/o marcaciones de las/los servidores públicos/as de la ONP.

Figura 9

Registro de Asistencia del Personal considerando ingresos y salidas

Ejemplo: No registró ingreso el 3/06/2022 y 6/06/2022

Fecha de registro	Hora de registro	Tipo de registro
8/06/2022	20:50:50	Salida
8/06/2022	7:59:35	Ingreso
7/06/2022	17:56:21	Salida
7/06/2022	7:59:15	Ingreso
6/06/2022	17:35:11	Salida
3/06/2022	17:33:56	Salida
2/06/2022	19:54:45	Salida
2/06/2022	8:00:51	Ingreso
1/06/2022	19:25:24	Salida
1/06/2022	7:22:57	Ingreso

Nota. La figura 9 muestra que la función: Registro Asistencia permite visualizar las fechas en las que se registró y no registró las asistencias del personal. Tomado de la Guía para el registro de modalidad de trabajo y/o marcaciones de las/los servidores públicos/as de la ONP

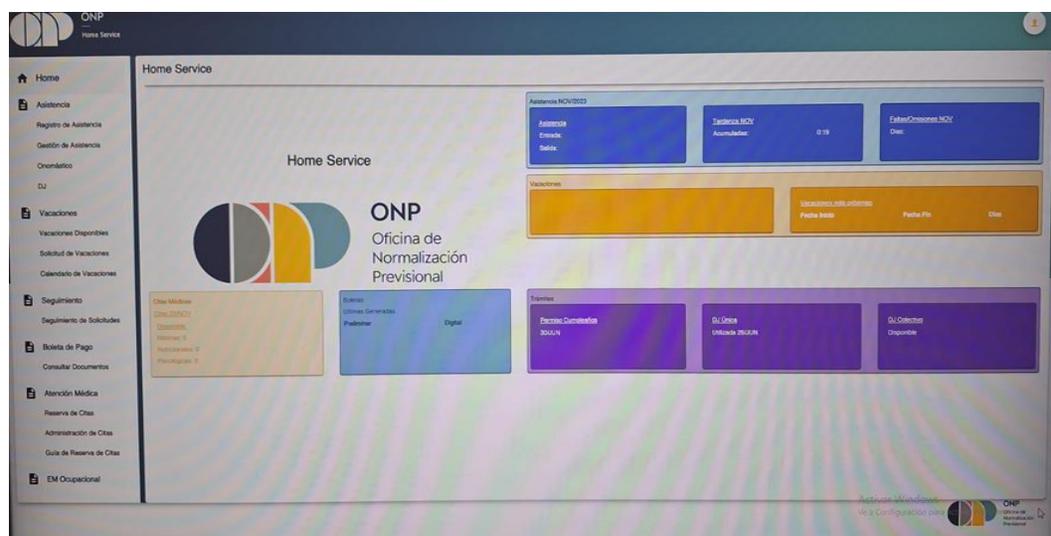
Por último, Sharepoint da la opción de regularizar las marcaciones no registradas por error del sistema o por omisión, a través del registro manual con el reporte físico realizado por el equipo de seguridad y control de ingreso a la entidad.

2.2 Home service

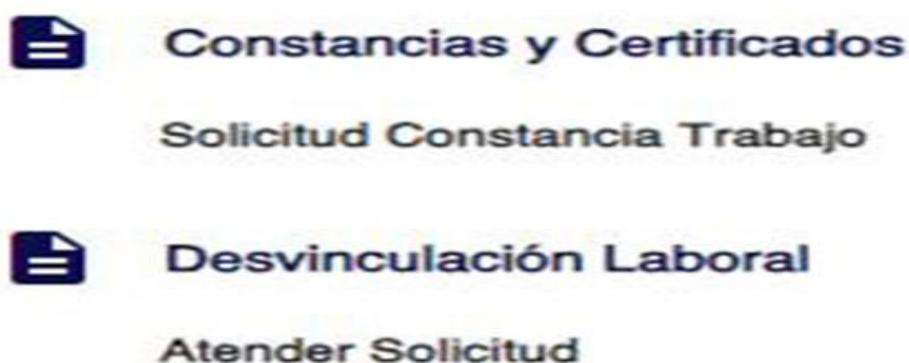
La presente herramienta digital fue desarrollada por el equipo de tecnologías de la información en colaboración con la Oficina de Recursos Humanos, el mismo que es considerado como una herramienta compleja de control y gestión de los recursos humanos de la entidad y contiene las siguientes pestañas: Asistencia, vacaciones, seguimiento, boletas de pago, atención

médica, examen médico ocupacional, constancias y certificados, desvinculación laboral, permiso por cumpleaños, declaraciones juradas, etc. Los cuales se detallan a continuación:

- ✓ Asistencia: contiene la asistencia, registro de asistencia, gestión de la asistencia, onomástico y declaraciones juradas, e incluyen entre otros los ítems de entrada, salida y tardanzas y los minutos acumulados.
- ✓ Vacaciones: contiene vacaciones disponibles, solicitud de vacaciones, calendario de vacaciones y reporta entre otros, acumuladas, vacaciones próximas, fecha de inicio y fecha de fin de vacaciones y días de descanso vacacional acumulados.
- ✓ Seguimiento: contiene seguimiento de solicitudes.
- ✓ Boletas de pago: contiene consultar documentos y reporta boletas, últimas generadas, Preliminar y digital con firma digital
- ✓ Atención médica: contiene reserva de cita, administración de citas, guía de reservas de cita y reporta Citas médicas. Citas, medicas nutricionales, psicológicas.
- ✓ Examen médico ocupacional.
- ✓ Constancias y Certificados: solicitud de constancia de trabajo
- ✓ Desvinculación laboral: atender solicitud.
- ✓ Permiso por cumpleaños, declaraciones juradas, etc.

Figura 10**Aplicativo Informático Home Service**

Nota. Plataforma general del aplicativo informático Home Service. Detalla cada una de sus funciones. Tomado de los Archivos administrativos de la ONP.

Figura 11*Pestañas desplegadas de Home Service*

Nota. Detalle de las pestañas desplegadas del aplicativo informático Home Service, detalla cada una de las funciones. Tomado de los archivos administrativos de la ONP.

Figura 12

Detalle de función y data de Home Service

The screenshot displays the 'Home Service' web application interface. The top navigation bar includes the logo and the text 'Home Service'. A left sidebar contains a menu with options: Home, Asistencia, Registro de Asistencia (highlighted), Gestión de Asistencia, Cronómetros, DI, Vacaciones, Vacaciones Disponibles, Solicitud de Vacaciones, Calendario de Vacaciones, Seguimiento, Seguimiento de Solicitudes, and Boleta de Pago.

The main content area is titled 'Información de Asistencia' and contains a form with the following fields:

- ID Persona: [input type="text" value="0078"]
- Tipo de Documento: [input type="text" value="016"]
- Número de Documento: [input type="text" value="4771301"]
- Apellidos y Nombres: [input type="text" value="VALVERDE MARTINEZ LUIS ALBERTO"]
- Tipo de Vacación: [dropdown menu open]

The dropdown menu for 'Tipo de Vacación' is open, showing the following options:

- Asistencia
- MIXTO PRESENCIAL
- MIXTO REMOTO
- PRESENCIAL
- REMOTO
- TELETRABAJO MIXTO PRESENCIAL
- TELETRABAJO MIXTO REMOTO
- TELETRABAJO TOTAL

Below the form is a section titled 'Listado de Asistencias' with filters for 'Año' (2023) and 'Mes' (Noviembre), and a 'Buscar' button. Below this is a table with columns 'Tipo Modalidad', 'Fecha', and 'Hora'. The table is currently empty. At the bottom right, there is a pagination control showing 'Mostrar en página 1' and navigation icons.

Nota. Detalle de la función asistencia del aplicativo informático Home Service

III. APORTES MÁS DESTACABLES A LA INSTITUCIÓN

Se desarrolló la propuesta de mejora de las herramientas utilizadas: Sharepoint y Home Service con el apoyo del equipo de tecnologías de la información y el correspondiente soporte técnico.

3.1. Propuestas de mejora para el uso de Sharepoint

Para el caso del SharePoint se elaboró una cartilla instructiva de uso que se socializó con el personal de la ONP con la finalidad de que se realice un uso adecuado de dicha herramienta digital.

Posteriormente, se realizó la presentación de dichas herramientas para que los especialistas de la Oficina de Recursos Humanos pudieran alcanzar sus observaciones y comentarios.

Luego del levantamiento de observaciones y comentarios, se programó su uso en versión prueba, los cuales finalmente se pusieron en marcha y se inició el proceso de capacitación del personal en general sobre el uso y manejo de los mismos, designándose tipos de usuario y escala de permisos, como: usuario, supervisor, técnico y administrador.

3.2. Propuestas de mejora para el uso de Home Service

Del mismo modo, en el caso del Home Service, se desarrolló una cartilla de uso o instructivo de tal manera que el equipo de la Oficina de Recursos Humanos pueda mejorar sus labores y desempeño en relación a todos los aspectos del personal contratado de los regímenes laborales del Decreto Legislativo N° 728, Decreto Legislativo N° 1057 y de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil (Ley Servir).

Para su puesta en marcha se realizó el procedimiento de implementación progresiva en el que se fue registrando información del personal que se tenía almacenada en archivos en formato Excel. Se realizó las capacitaciones correspondientes y se recogió las observaciones y comentarios

sobre la herramienta digital mediante mesas de trabajo con el personal especialista de la ONP el cual estuvo a cargo de la gestión de los recursos humanos.

Actualmente, el uso de la plataforma Home Service se viene desarrollando en versión de prueba luego de la cual deberá ser aprobada y autorizada por la alta dirección mediante acto resolutivo y finalmente se tenga elaborada la cartilla de instrucción para enviárselo a los correos electrónicos del personal que realiza actualmente el control de asistencia, registro de licencias por onomástico, declaraciones juradas, ingreso, salida y tardanzas, así como los minutos acumulados, vacaciones disponibles, solicitud de vacaciones, calendario de vacaciones y reportes de su estado entre otros, seguimiento a las solicitudes, boletas de pago, consulta de documentos y reporte de boletas de pago digitales, reserva de citas médicas, administración de citas médicas, guía de reservas de citas médicas, nutricionales, psicológicas, emisión de constancias y certificados de trabajo y desvinculación laboral.

Otro aporte realizado fue que se trabajó en la puesta en marcha de las herramientas digitales en fase beta del aplicativo Home Service que permitirá la digitalización de toda la información del personal de la entidad, así como la documentación de los legajos del personal contratado de los diversos regímenes laborales de la ONP, el mismo que funcionará bajo un enfoque de interoperabilidad y con una potente base de datos para tener los informes escalafonarios en tiempo real cuando los Secretarios técnicos de los Órganos Instructores de los Procedimientos Administrativos Disciplinarios lo requieran y atender los requerimientos de información del personal por parte de otras entidades, así como conocer las asistencias, tardanzas, rotaciones, desplazamientos, comisiones, vacaciones y descuentos aplicados, entre otros.

El anexo B muestra el Cronograma de actividades para la implementación del aplicativo informático Home Service como parte del Plan de Gobierno Digital 2023-2026: Oficina de Normalización Previsional (ONP).

IV. CONCLUSIONES

4.1 El uso de herramientas digitales es importante para la mejora de la gestión pública y privada e impactan positivamente en la gestión de los recursos humanos en particular.

4.2 Se aplicó la metodología de mejora continua de los procesos del Sistema de Gestión de Recursos Humanos por lo que se elaboró la propuesta de diferentes aplicativos de soporte que permitan la interoperabilidad de información, entre ellos Sharepoint y Home Service.

4.3 El uso de las herramientas digitales como Sharepoint y Home Service promovieron el desarrollo de competencias digitales en los colaboradores de la ONP, habilidades que mejoraron sustancialmente debido a las necesidades que se fueron generando por la imposición de la cuarentena por COVID-19 lo que obligó a los colaboradores de la Institución a adaptarse rápidamente a formas novedosas de trabajo, así como la implementación del trabajo remoto y el teletrabajo, posteriormente. Muchas funciones desarrolladas en la Oficina de Recursos Humanos fueron incorporándose a los dos aplicativos antes mencionados, los cuales fueron complementando su funcionalidad.

4.4 Se evidenciaron problemas en la puesta en marcha del aplicativo debido a la falta de información que alimente la base de datos, inconsistencia en la información y en los reportes los cuales vienen siendo corregidos con la asistencia técnica de la Oficina de Tecnologías de la Información.

V. RECOMENDACIONES

5.1 Se recomienda que la ONP continúe con la promoción del uso de tecnologías de información y herramientas digitales para mejorar la gestión interna y los servicios que presta a los ciudadanos.

5.2 Se recomienda que se implemente y supervise un plan de capacitaciones al personal en el uso de herramientas digitales que pueden mejorar el desempeño de las labores administrativas en el sector público.

5.3 Se recomienda optimizar procesos de mejora continua, retroalimentación y promoción de mejores prácticas relacionadas a la gestión digital.

VI. REFERENCIAS

- Arall, J. y Molías, M. (2019). Aspectos de la competencia digital para la empleabilidad. *REOP - Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 30(2).
<https://doi.org/10.5944/reop.vol.30.num.2.2019.25339>
- Arango, G. (2019). *Comunicación digital: Una propuesta de análisis desde el pensamiento complejo. Palabra Clave*.
- Arévalo, A., Rabines, C., Iñap, S., Tapullima, I. y Panduro, F. (2022). Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de las instituciones educativas de la provincia del Dorado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4).
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2695
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. CONCYTEC.
<https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Armijo, N., Hurtado, C. y Andrade, B. (2022). Gestión administrativa en pequeñas y medianas empresas del sector comercial en la ciudad de Santo Domingo. *Universidad y Sociedad*, 14(3), 504-513. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000300504
- Centro Nacional del Planeamiento Estratégico. (2023). *Guía metodológica para el planeamiento estratégico sectorial*.
- Huarcaya, E. (2021). *El gobierno electrónico y su influencia en la eficiencia en la gestión administrativa de la municipalidad del distrito de Toraya, 2019* [Tesis de maestría].

Meriño, R. (2020). Competencias digitales para la transformación de las claves, gestión del talento, valores y cultura. *Revista Daena*.

Negrete, C. (2022). Gestión del cambio organizacional. *Contribuciones a la Economía*.

Ochoa, A. (2019). *Determinación de fracciones de hidrocarburos por método gravimétrico en agua potable, natural y residual industrial* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/4071>

Oficina de Normalización Previsional. (2023). *Plan de gobierno digital 2023-2026*. https://www.onp.gob.pe/seccion/centro_de_documentos_PTE/Documentos/RESOLUCI%C3%93N%20JEFATURAL-000111-2023-JF.pdf

Van, E., Van, M., y Haan, J. (2018). Instrumento de habilidades digitales del siglo XXI dirigido a profesionales en activo: Desarrollo. *Telematics and Informatics*. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2018.08.006>

VII. ANEXOS

Anexo A. Aplicativos Informáticos ONP – 2023

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

Nota. Aplicativo informático Home Service. Extraído del Plan de Gobierno Digital 2023-2026: Oficina de Normalización Previsional (ONP)

