



**INFORME DE EVALUACIÓN DEL
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
I SEMESTRE DEL 2012**

1. RESUMEN EJECUTIVO

La evaluación del Plan Operativo Institucional¹ respecto a las metas formuladas al primer semestre, de los 15 indicadores dispuestos para las **actividades recurrentes**², muestra para nueve (09) de ellos resultados conforme o por encima de lo previsto, mientras que cinco (05) ejecutaron metas por debajo de lo programado y uno (01) no estableció metas para el periodo en evaluación.

En el siguiente cuadro se presenta el resumen consolidado de los niveles de ejecución alcanzados al 1er. semestre del 2012.

ORGANO / PROCESO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META				
			ANUAL	Programada 1er trim.	Ejecutada 1er trim.	Programada 2do trim.	Ejecutada 2do trim.
Orientación y recepción (OyR) en plataformas de atención	Porcentaje de expedientes recibidos (OyR) que superan el control de calidad	Porcentaje	95%	95%	96%	95%	96%
Verificación de Aportes	Nº de Plantillas o informes que cierran expedientes	Porcentaje acumulado	126,000	12%	13%	35%	28%
Precalificación	Cumplimiento acumulado del programa de precalificación	Porcentaje acumulado	292,000	22%	22%	50%	44%
Calificación	Cumplimiento acumulado del programa de calificación	Porcentaje acumulado	180,000	25%	23%	50%	47%
Gestión de la calidad	Supervisión del SGC	Porcentaje	100%	10%	15%	40%	46%
Pago de Prestaciones	Validación de supervivencia de pensionistas con RENIEC	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100%
Atención al Asegurado	Total de quejas atendidas respecto del total de quejas presentadas	Porcentaje	100%	30%	27%	45%	46%
Inspección y Control	Eficacia en la identificación de casos irregulares que impacten en la calificación de derechos pensionarios, respecto de las PLAPs que cuenten con presencia pericial	Porcentaje	0%	0%	0%	0%	0%
Fiscalización Posterior	Control y fiscalización posterior de pensionistas de invalidez del D.L. 19990 con cuentas activas	Porcentaje	100%	100%	0%	100%	100%
Tecnologías de la Información	Proyectos tecnológicos en producción respecto de los programados	Porcentaje	100%	100%	98%	100%	97%
	Pr's en producción respecto del total de requerimientos programados	Porcentaje acumulado	391	38%	37%	59%	66%
Inversiones Financieras	Capitalización del Fondo DL 19990	Porcentaje	5%	5%	3.8%	5%	5.8%
	Rentabilidad Ajustada por Riesgo	Índice	3	3	4	3	5
Inversiones Inmobiliarias	Rentabilidad por Arrendamiento de Inmuebles	Porcentaje	5%	4.5%	4.7%	4.5%	5.0%
	Rentabilidad por venta de Inmuebles	Porcentaje	10%	N/P	N/P	N/P	N/P
N/P: No se programaron o ejecutaron actividades							

En relación a los indicadores establecidos para las **actividades de mejora**, el detalle de dicha ejecución se encuentra en el Informe de Evaluación del Plan Estratégico Institucional correspondiente al mismo periodo.

¹ Aprobado mediante Resolución Jefatural N° 046-2012-JEFATURA/ONP

² Acciones realizadas por los órganos y unidades orgánicas en el ejercicio de sus funciones y competencia.

2. EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS INDICADORES

2.1. Proceso de orientación y recepción (OyR) en plataformas de atención

Durante el periodo en evaluación, el indicador “Porcentaje de expedientes recibidos (OyR) que superan el control de calidad” respecto del total de los expedientes que se recibieron en Orientación y Recepción (OyR) fue superior tanto en el primer como en el segundo trimestre (96% de 95% en ambos).

Dicho resultado se explica entre otros aspectos, a la implementación de actividades de capacitación, así como a lineamientos y coordinaciones con el Contratista de Servicio de OyR respecto de la casuística con mayores índices de error identificados por el equipo de Control de Calidad de la Recepción.

Cuadro N° 01

Periodo	N° de expedientes recibidos	Expedientes que superan el control de calidad	Ejecución
1er. Trimestre	7,674	7,354	96%
2do. Trimestre	9,016	8,657	96%

Fuente: Subdirección de Oficinas Departamentales - ONP

Elaboración: Unidad de Planeamiento, Estadística y Racionalización - ONP

2.2. Proceso de Verificación de Aportes

El “Número de Plantillas o informes que cierran expedientes”, durante el primer trimestre alcanzó un nivel superior a lo programado (13% de 12%), mientras que en el segundo trimestre fue menor (28% de 35%), alcanzándose al cierre del primer semestre un total de 35,253 plantillas³, respecto de las 126,000 plantillas programadas para el 2012.

Cuadro N° 02

Periodo	N° de plantillas producidas	Ejecución ⁽¹⁾
Al 1er. Trimestre	16,900	13%
Al 2do. Trimestre	35,253	28%

⁽¹⁾ Nivel de ejecución respecto a las 126,000 plantillas programadas en el año

Fuente: Subdirección de Administración de Aportes - ONP

Elaboración: Unidad de Planeamiento, Estadística y Racionalización - ONP

■ Problemas identificados

El bajo nivel de ejecución, respecto al número de plantillas o informes de verificación programados, obedece, conforme a lo señalado por la Subdirección a cargo, a las dificultades que tuvo el contratista⁴ en reducir los reprocesos

³ Lo cual se evidencia en los informes de conformidad mensuales al servicio brindado por el contratista del servicio de verificación (BURO OUTSOURCING) N°s 425, 659, 889, 1250, 1558 y 1778-2012-DPR.SA/ONP (Enero – Junio).

⁴ Cabe señalar que muchos de los trabajadores del contratista perteneciente al servicio anterior, que conocen el negocio de verificación, se encuentran laborando en otros órganos y/o unidades orgánicas de la ONP.

internos por asegurar la calidad del producto; así como a la falta de seguimiento a los informes de verificación que cierran expedientes, lo cual conllevó a incrementar los plazos de verificación y entrega de los informes.

Adicionalmente, el contratista no pudo implementar el Sistema de Control de la Producción, herramienta a través de la cual se estandarizará y mejorará las actividades del proceso de verificación.

▪ **Medidas correctivas**

A fin de lograr un mayor incremento de la producción de plantillas verificadas, la Subdirección de Administración de Aportes realizó las siguientes acciones:

- Personal de la Subdirección brindó sesiones de coaching al personal del contratista con la finalidad de complementar los conocimientos técnicos y con ello mejorar su productividad, asimismo otorgó el apoyo a través del personal⁵ a fin de mejorar progresivamente el nivel de calidad en la verificación de informes, lográndose reducir los índices de rechazos y darle mayor fluidez al proceso.
- En el mes de mayo, se implementó el control de calidad descentralizado en las sedes regionales, reduciéndose el nivel de errores de los informes de verificación.
- Se priorizaron los informes de verificación a trabajar, para lo cual se tomó en cuenta: las denuncias penales, riesgos de vida, casos urgentes y otros.

Al respecto se considera que las medidas correctivas adoptadas por el órgano no han sido eficaces debido a que no se ha podido evitar que la ejecución se realice por debajo de lo planificado.

2.3. Proceso de Precalificación

El indicador “Cumplimiento acumulado del programa de precalificación”, en el primer trimestre alcanzó un nivel de ejecución similar a lo programado (22%), mientras que en el segundo trimestre el grado de ejecución acumulado estuvo por debajo de lo esperado (44% de 50%), habiéndose precalificado un total de 127,935 expedientes respecto de los 292,000 expedientes programados en el 2012.

Cuadro N° 03

Periodo	N° de expedientes precalificados acumulado	Ejecución ⁽¹⁾
Al 1er. Trimestre	63,993	22%
Al 2do. Trimestre	127,935	44%

⁽¹⁾ Nivel de ejecución respecto a los 292,000 expedientes programados en el año para derivar al proceso de calificación

Fuente: Subdirección de Precalificación - ONP

Elaboración: Unidad de Planeamiento, Estadística y Racionalización - ONP

⁵ Sobre todo en los locales de ORCINEA y Archivo de Planillas.

▪ **Problemas identificados**

- El bajo grado de madurez del stock de expedientes. Sólo el 4.6%⁶ reúne las condiciones necesarias para su precalificación, el 77.0% requiere de alguna labor adicional para su precalificación y posterior abastecimiento a la línea de calificación, de este porcentaje un 40.8% requiere previamente que se culmine con la labor de verificación de aportes para su precalificación, por lo que el nivel de producción que dicho servicio muestra en la actualidad vienen influyendo negativamente en la composición del stock, en la precalificación de los expedientes y en su posterior abastecimiento.
- Existe un promedio de 4% a 6% de expedientes que son devueltos desde el proceso de calificación. Estos pueden ser devueltos debido a que la ocurrencia de los siguientes casos: (1) ingreso de nuevas solicitudes relacionadas al expediente y (2) cambio de los criterios de calificación (debido al tiempo transcurrido en el proceso de calificación).

El órgano responsable del indicador no reportó acciones correctivas, señalando que el origen de la desviación se debió a factores externos al proceso de Precalificación.

2.4. Proceso de Calificación

Durante el primer y segundo trimestre se alcanzó un nivel de ejecución inferior a lo programado (23% de 25% y 47% de 50% respectivamente), para el indicador “Cumplimiento acumulado del programa de calificación”, al haberse calificado un total de 84,486 expedientes respecto de los 180,000 expedientes programados para el 2012.

Cuadro N° 04

Periodo	N° de expedientes calificados acumulado	Ejecución ⁽¹⁾
Al 1er. Trimestre	41,105	23%
Al 2do. Trimestre	84,486	47%

⁽¹⁾ Nivel de ejecución respecto a los 180,000 expedientes programados para calificar en el año

Fuente: Subdirección de Calificaciones - ONP

Elaboración: Unidad de Planeamiento, Estadística y Racionalización - ONP

▪ **Problemas identificados**

- Dificultades con el abastecimiento oportuno de expedientes al contratista de calificaciones. Ello como resultado de la menor labor de verificación de aportes respecto de lo programado, lo que ha influido negativamente en el proceso, al no contarse con diversos productos para las líneas de producción.

⁶ Al 17.07.12, el stock representaba un total de 85,819 expedientes, de los cuales 3,950 eran precalificables.

▪ **Medidas correctivas**

- Se mejoró la estructura de organización en el Pool de Calificaciones, el cual incluye los recursos disponibles para la revisión de control de calidad interno, el cual dio como resultado la mejora de la calidad de producto.
- El pool de calificación directa viene operando de manera integral con la calificación y revisión de expedientes correspondientes a los tres regímenes (DL 19990, DL 18846 y DL 20530); ello ha contribuido a que en los meses de mayo y junio se disminuya un 50% del stock de los expedientes correspondientes al DL 20530.
- Mayor fluidez en la calificación de expedientes y de las ejecuciones de sentencia como consecuencia de la adopción o reforzamiento de criterios de calificación, estableciéndose los Comités de Ejecución de Sentencia de manera semanal y los Comités de Subdirecciones.
- Se ha incrementado el personal para las coordinaciones del Pool de Calificación Directa y Control de Calidad, a fin de cumplir con los lineamientos de reducción del stock y disminución de los reprocesos. A partir del segundo trimestre, con el apoyo del personal calificador que ingresó, se atendieron productos de menor complejidad tales como notificaciones, solicitudes e informes; aumentando la producción en dicho periodo.
- El personal del Pool de Calificaciones Directa y Control de Calidad viene siendo permanentemente capacitado en las diferentes casuísticas, normativa y criterios de calificación; a fin de optimizar la calificación de los diversos productos pensionarios y asegurar una menor cantidad de reprocesos. Las capacitaciones señaladas, vienen siendo dadas tanto a iniciativa de la Subdirección de Calificaciones y como parte del Plan de Acción de 180 días (Proyecto 14⁷).

Adicionalmente se han dado inicio a reuniones del Comité de Subdirecciones, con la participación de representantes de la DPR y de la DSO a fin de establecer criterios únicos estandarizados de calificación⁸.

De lo informado respecto del proceso en evaluación, se considera que no todas las medidas correctivas adoptadas por el órgano, se encuentran vinculadas a los problemas identificados, lo cual se ve reflejado en la menor eficiencia e incumplimiento de las metas previstas al primer semestre.

2.5. Proceso de Gestión de la Calidad

Durante el primer y segundo trimestre se alcanzó un nivel de ejecución acumulado superior a lo programado (15% de 10% y 46% de 40%

⁷ Desarrollar soluciones BPM para procesos de recepción, verificación y calificación.

⁸ Los acuerdos obtenidos se difunden a través de carpetas compartidas y otros medios electrónicos.

respectivamente), para el indicador “Supervisión del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)”, implementándose un total de 6 solicitudes de acciones correctivas (SAC) y/o preventivas (SAP)⁹, respecto de las 13 solicitudes programadas en el año¹⁰.

Cuadro N° 05

Periodo	Solicitudes ejecutadas		Ejecución ⁽¹⁾
	SAC	SAP	
Al 1er. Trimestre	1	1	15%
Al 2do. Trimestre	2	4	46%

⁽¹⁾ Representa el porcentaje acumulado de solicitudes implementadas respecto de las 13 solicitudes programadas en el año

Fuente: Subdirección de Pago de Prestaciones - ONP

Elaboración: Unidad de Planeamiento, Estadística y Racionalización - ONP

Con la implementación de las solicitudes correctivas y preventivas, entre otros aspectos, se logró actualizar el procedimiento de emisión para el pago de pensiones, asimismo se optimizaron las comunicaciones internas del SGC¹¹ estableciéndose un formato único que medirá los registros de asistencia de los integrantes del SGC a los eventos que sean convocados por el Director de Servicios Operativos o su representante.

2.6. Proceso de Pago de Prestaciones

Respecto al indicador “Validación de supervivencia de pensionistas con RENIEC”, al cierre del primer semestre se obtuvo el 100% de casos validados con el RENIEC, respecto de la población pensionaria¹², conforme a lo programado (100%) por la Subdirección a cargo del indicador.

Cabe precisar que conforme a lo informado, mediante las coordinaciones institucionales RENIEC - ONP, se lograron tiempos razonables para obtener los resultados de cruce de pensionistas, obteniéndose información referida a su condición civil (activo o fallecido).

2.7. Proceso de Atención al Asegurado

Durante el primer trimestre el indicador “Total de quejas atendidas respecto del total de quejas presentadas” alcanzó un nivel de ejecución inferior a lo programado (27% de 30%) y en el segundo trimestre el grado de ejecución acumulado estuvo por encima de lo esperado (46% de 45%), habiéndose atendido 8,837 quejas.

⁹ Dicha implementación se sustenta en el Informe trimestral a marzo del 2012 y a junio del 2012 de SAP y SAC y los formatos de cierre de las SAC 37, 39 y las SAP 29, 32, 34 y 35.

¹⁰ Figuran 4 Solicitudes de Acciones Correctivas (SAC) y 9 Solicitudes de Acciones Preventivas (SAP).

¹¹ Charla presencial o correo electrónico.

¹² Con pago emitido y con tipo de DNI.

Cuadro N° 06

Periodo	Total de ingresos ⁽¹⁾	Quejas atendidas	Ejecución
Al 1er. Trimestre	14,210	3,858	27%
Al 2do. Trimestre	19,097	8,837	46%

⁽¹⁾ Se incluye el stock de expedientes al 31 de diciembre del 2011 más los nuevos ingresos

Fuente: Subdirección de Atención al Asegurado - ONP

Elaboración: Unidad de Planeamiento, Estadística y Racionalización - ONP

▪ **Problemas identificados**

El mayor inconveniente para la atención de expedientes que registran quejas y reclamos, corresponde a la demora en la que viene incurriendo el contratista a cargo del servicio de las labores de verificación de aportaciones al SNP.

▪ **Medidas correctivas**

Se han priorizado las solicitudes con quejas registradas, para lo cual se han ejecutado operativos de revisión de expedientes con el apoyo del personal de ambas direcciones a fin de determinar solicitudes calificables prescindiendo de los resultados emitidos por el NSTD. En ese sentido, se infiere que las medidas correctivas adoptadas sí contribuyeron a alcanzar las metas previstas al cierre del primer semestre.

2.8. Proceso de Inspección y Control

En relación al indicador “Eficacia en la identificación de casos irregulares que impacten en la calificación de derechos pensionarios, respecto de las PLAP que cuenten con presencia pericial”, en el transcurso del periodo en evaluación¹³, las 2,369 solicitudes que contaron con revisión pericial en las PLAP¹⁴ y que no fueron diagnosticadas como irregulares, posteriormente, no se detectaron casos irregulares.

2.9. Proceso de Fiscalización Posterior

En relación al indicador “Control y fiscalización posterior de pensionistas de invalidez del D.L. 19990 con cuentas activas”, durante el primer trimestre no se ejecutó el operativo de control posterior programado, señalándose que éste se ejecutaría durante el tercer trimestre¹⁵. De otro lado en relación al segundo trimestre sí se realizó el operativo de control posterior programado (La Libertad y Huacho).

¹³ Se está considerando como periodo de evaluación a partir del mes de marzo (el proceso de revisión pericial en las plataformas de atención se iniciaron el 2 de marzo).

¹⁴ Solicitudes que ingresaron al proceso de otorgamiento de prestaciones.

¹⁵ Mediante Informe N° 014-2012-DSO.SI/ONP, ratificado mediante la comunicación a EsSalud con Oficio N° 041-2012-DSO/ONP.

Cuadro N° 07

Periodo	Operativos programados	Operativos ejecutados	Ejecución
1er. Trimestre	1	0	0%
2do. Trimestre	1	1	100%

Fuente: Subdirección de Inspección y Control - ONP

Elaboración: Unidad de Planeamiento, Estadística y Racionalización - ONP

2.10. Proceso de Inversiones Financieras

a) Capitalización del Fondo D.L. 1990

Durante el primer trimestre la capitalización del Fondo D.L. 1990, alcanzó un nivel de ejecución inferior a lo programado (3.8% de 5%), ello debido a la poca rentabilidad obtenida en el mercado internacional mermada por la caída del tipo de cambio, mientras que para el segundo trimestre fue superior (5.8% de 5%), éste último debido a una mayor rentabilidad del mercado local (6.42% últimos 12 meses) y a que la exposición en bonos soberanos está registrado al costo amortizado desde agosto del 2011.

b) Rentabilidad ajustada por riesgo

Durante el primer y segundo trimestre la rentabilidad ajustada al riesgo alcanzó un nivel de ejecución superior a lo programado (4 de 3 y 5 de 3 respectivamente), debido a una mayor rentabilidad del mercado local (6.42% en los últimos 12 meses), la misma que ha estado expuesta a una menor volatilidad¹⁶, lo cual reduce la desviación estándar¹⁷. Por otro lado la volatilidad del mercado internacional se mantuvo similar a la medición del primer trimestre.

2.11. Proceso de Inversiones Inmobiliarias

a) Rentabilidad por arrendamiento de inmuebles

Durante el primer y segundo trimestre la rentabilidad por arrendamiento de inmuebles alcanzó un nivel de ejecución superior a lo programado (4.7% de 4.5% y 5.04% de 4.5%, respectivamente), debido a la constante actualización de los contratos (de US \$ Dólares Americanos a S/. Nuevos Soles) y de los valores de arrendamiento acordes al nuevo tarifario propuesto, lo cual ha influido positivamente en la obtención de los ratios indicados.

¹⁶ Debido a que la exposición en bonos soberanos está registrada al costo amortizado desde agosto de 2011.

¹⁷ Antes estaban expuestos al riesgo de mercado.

b) Rentabilidad por venta de inmuebles

Con respecto a la Rentabilidad por venta de inmuebles, durante el primer y segundo trimestre del 2012 no fueron programadas ventas; no obstante, se tiene previsto que para el cuarto trimestre se logre una rentabilidad del 10% respecto del valor comercial del inmueble.

2.12. Proceso de Tecnologías de la Información

a) Proyectos tecnológicos en producción respecto de los programados

En relación al indicador a cargo de la Oficina de Tecnologías de la Información, durante el primer y segundo trimestre se alcanzaron niveles de ejecución por debajo de la meta programada (98% y 97%).

Se precisa que el nivel de ejecución alcanzado en ambos trimestres se originó por el bajo grado de cumplimiento de los entregables previstos en el proyecto denominado “Servicio de Micrograbación de Documentos del Archivo ORCINEA y el Archivo de Planillas (AP)”, en el cual se ejecutaron un total de 83 entregables de 94 programados, conformes se aprecia en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 08

PROYECTOS	1er Trimestre			2do Trimestre		
	Entregables previstos	Entregables ejecutados	% de ejecución	Entregables previstos	Entregables ejecutados	% de ejecución
Automatización de la recepción de No Pensionistas 19990	2	2	100%	2	2	100%
Automatización, Generación, Distribución y Digitación	4	4	100%	1	1	100%
Sistema Integrado de Gestión Financiera	2	2	100%	2	2	100%
Servicio de Micrograbación de Documentos del Archivo ORCINEA y el Archivo de Planillas (AP)	46	43	93%	48	40	83%
Proyecto de explotación de Microformas	0	0	N/A	15	15	100%
Proyecto de Mejora de la Gestión de la Atención de Procesos Judiciales	0	0	N/A	2	2	100%
NIVEL DE EJECUCIÓN			98%			97%

N/A: No Aplica

Fuente: Oficina de Tecnologías de la Información - ONP

Elaboración: Unidad de Planeamiento, Estadística y Racionalización - ONP

b) Pr's en producción respecto del total de requerimientos programados

En relación al indicador vinculado a los Partes de Requerimiento (PR)¹⁸, durante el periodo en evaluación se han puesto en producción un total de 257 PR respecto de los 391 PR previstos para el presente año, lo cual

¹⁸ PR es el documento formal que evidencia el registro de un requerimiento definido para un sistema informático de la ONP. Los tipos de requerimientos están clasificados como de Creación de funcionalidades [C], Modificación de funcionalidades [M], Optimización de funcionalidades y/o de sistema [O], los de corrección de Errores de programa [E] y los de Procesamiento de datos [P].

significa un avance acumulado de 66%, en ese sentido el nivel de ejecución alcanzado representa una cifra superior al grado de avance previsto (59%).

Cuadro N° 09

Periodo	N° de PR en producción	Ejecución ⁽¹⁾
Al 1er. Trimestre	144	37%
Al 2do. Trimestre	257	66%

⁽¹⁾ Nivel de ejecución respecto a los 391 Partes de Requerimientos programados en el año para ponerlos en producción.

Fuente: Oficina de Tecnologías de la Información - ONP

Elaboración: Unidad de Planeamiento, Estadística y Racionalización - ONP

El detalle de los PR puestos en producción durante el primer semestre, clasificados por nivel de complejidad y tipo de requerimiento se muestran en el cuadro siguiente, identificándose que por nivel de complejidad el 53% es de baja complejidad, mientras que por tipo de requerimiento el 48% corresponden a modificaciones de funcionalidades de sistema.

Cuadro N° 10

Complejidad	Total de PR	%
Alta	9	4%
Media	111	43%
Baja	137	53%
Total	257	100%

Fuente: Oficina de Tecnologías de la Información - ONP

Elaboración: Unidad de Planeamiento, Estadística y Racionalización - ONP

Cuadro N° 11

Complejidad	Total de PR	%
Creación	26	10%
Error	11	4%
Modificación	124	48%
Optimización	16	6%
Procesamiento	80	31%
Total	257	100%

Fuente: Oficina de Tecnologías de la Información - ONP

Elaboración: Unidad de Planeamiento, Estadística y Racionalización - ONP

3. CONCLUSIONES

- 3.1. El avance de la ejecución al segundo trimestre es aceptable, encontrándose que para la mayoría de los indicadores dispuestos para las actividades recurrentes obtuvieron un nivel de avance conforme o por encima de lo programado.
- 3.2. Los problemas respecto a la verificación de plantillas han sido los factores más recurrentes entre los motivos que generaron atraso en el desarrollo de las actividades planificadas.

4. RECOMENDACIONES

- 4.1. En aquellos casos en los cuales los niveles de ejecución de los indicadores se encuentren por debajo de lo esperado se recomienda revisar en forma integral el proceso en ejecución, a efectos de determinar si la causa u

origen proviene o no de acciones realizadas por otras unidades orgánicas¹⁹, a fin de evitar futuras desviaciones.

- 4.2.** Los órganos responsables de los indicadores, deben efectuar el seguimiento permanente de la ejecución de sus actividades, con la finalidad de que las medidas correctivas que se adopten de ser el caso, permitan corregir la desviación entre lo ejecutado y lo planificado.
- 4.3.** Ante hechos que puedan presentarse durante la ejecución, que pongan en riesgo el cumplimiento de las actividades planificadas, los órganos deben prever caminos alternativos que permitan el logro de la meta anual programada.

¹⁹ Conforme a lo señalado en la evaluación de los indicadores correspondiente a los procesos de Calificación, Precalificación y Atención al Asegurado.

**EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL DE LA ONP
I SEMESTRE DEL 2012**

ORGANO / PROCESO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META					EVALUACION SEMESTRAL			RESPONSABLE DEL INDICADOR
			ANUAL	Programada 1er trim.	Ejecutada 1er trim.	Programada 2do trim.	Ejecutada 2do trim.	Programada 1er sem.	Ejecutada 1er sem.	% de avance semestral	
Orientación y recepción (OyR) en plataformas de atención	Porcentaje de expedientes recibidos (OyR) que superan el control de calidad	Porcentaje	95%	95%	96%	95%	96%	95%	96%	101%	Director de Servicios Operativos
Verificación de Aportes	N° de Plantillas o informes que cierran expedientes	Porcentaje acumulado	126,000	12%	13%	35%	28%	35%	28%	80%	Director de Producción
Precalificación	Cumplimiento acumulado del programa de precalificación	Porcentaje acumulado	292,000	22%	22%	50%	44%	50%	44%	88%	Director de Producción
Calificación	Cumplimiento acumulado del programa de calificación	Porcentaje acumulado	180,000	25%	23%	50%	47%	50%	47%	94%	Director de Producción
Gestión de la calidad	Supervisión del SGC	Porcentaje	100%	10%	15%	40%	46%	40%	46%	115%	Director de Servicios Operativos
Pago de Prestaciones	Validación de supervivencia de pensionistas con RENIEC	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Director de Servicios Operativos
Atención al Asegurado	Total de quejas atendidas respecto del total de quejas presentadas	Porcentaje	100%	30%	27%	45%	46%	45%	46%	103%	Director de Servicios Operativos
Inspección y Control	Eficacia en la identificación de casos irregulares que impacten en la calificación de derechos pensionarios, respecto de las PLAPs que cuenten con presencia pericial	Porcentaje	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	Director de Servicios Operativos
Fiscalización Posterior	Control y fiscalización posterior de pensionistas de invalidez del D.L. 19990 con cuentas activas	Porcentaje	100%	100%	0%	100%	100%	100%	50%	50%	Director de Servicios Operativos
Tecnologías de la Información	Proyectos tecnológicos en producción respecto de los programados	Porcentaje	100%	100%	98%	100%	97%	100%	98%	98%	Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información
	Pr's en producción respecto del total de requerimientos programados	Porcentaje acumulado	391	38%	37%	59%	66%	59%	66%	111%	Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información
Inversiones Financieras	Capitalización del Fondo DL 19990	Porcentaje	5%	5%	3.8%	5%	5.8%	5%	5.8%	116%	Director de Inversiones
	Rentabilidad Ajustada por Riesgo	Índice	3	3	4	3	5	3	5	169%	Director de Inversiones
Inversiones Inmobiliarias	Rentabilidad por Arrendamiento de Inmuebles	Porcentaje	5%	4.5%	4.7%	4.5%	5.0%	4.5%	5.0%	112%	Director de Inversiones
	Rentabilidad por venta de Inmuebles	Porcentaje	10%	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	N/P	Director de Inversiones

N/P: No se programaron o ejecutaron actividades