

Resolución Jefatural

Nº 046 -2012-JEFATURA/ONP

Lima, 27 de abril de 2012

VISTO:

El Informe N° 004-2012-OPP/ONP de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, mediante el cual solicita la aprobación del Plan Operativo Institucional 2012; y

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Ley N° 25967, modificado por la Ley N° 26323, se crea la Oficina de Normalización Previsional – ONP, reestructurada integralmente a través de la Ley N° 28532, reglamentada por el Decreto Supremo N° 118-2006-EF, siendo un Organismo Público Técnico Especializado del Sector Economía y Finanzas, que tiene a su cargo la administración del Sistema Nacional de Pensiones a que se refiere el Decreto Ley N° 19990, así como el Régimen de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, Decreto Ley N° 18846 y de otros regímenes previsionales a cargo del Estado, que le sean encargados conforme a Ley;

Que, mediante Decreto Supremo N° 027-2008-EF, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la ONP, el mismo que contiene la estructura orgánica y dispone el ordenamiento e identificación de los distintos órganos y unidades orgánicas de la Entidad con la delimitación de sus funciones;

Que, el numeral 71.1 del artículo 71° de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto, establece que las entidades para la elaboración de sus Planes Operativos Institucionales – POI deben tomar en cuenta su Plan Estratégico Institucional – PEI;

Que, mediante Resolución Jefatural N° 007-2012-JEFATURA/ONP, se aprobó el Plan Estratégico Institucional de la Oficina de Normalización Previsional para el período 2012 - 2016;

Que, teniendo en cuenta lo expuesto por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto en el Informe N° 004-2011-OPP/ONP y siendo el Plan Operativo Institucional - POI el instrumento de Gestión Institucional, orientado a señalar los procesos operativos que serán necesarios desarrollar a fin de cumplir con los objetivos institucionales contenidos en el Plan



Estratégico Institucional, resulta necesario aprobar el referido instrumento para el período 2012;

En uso de las facultades conferidas por el artículo 5° de la Ley N° 28532, el artículo 10° del Reglamento de Organización y Funciones aprobado por Decreto Supremo N° 027-2008-EF y a la designación efectuada por Resolución Suprema N° 055-2011-EF;

SE RESUELVE:

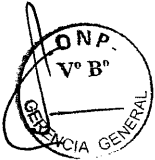
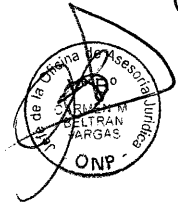
Artículo Primero.- APROBAR el Plan Operativo Institucional de la Oficina de Normalización Previsional – POI de la ONP para el año 2012 y que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- DISPONER que la Oficina de Planeamiento y Presupuesto realice las acciones necesarias para la adecuada difusión a nivel organizacional de la presente Resolución Jefatural y el Plan Operativo Institucional 2012 que como anexo forma parte de la misma.

Artículo Tercero.- DISPONER la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Institución (www.onp.gob.pe).

Regístrese y comuníquese,


DIEGO ALEJANDRO ARRIETA ELGUERA
Oficina de Normalización Previsional
Jefe





PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2012

Marzo 2012

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2012

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	2
II.	BASE LEGAL	2
III.	PERSPECTIVAS	3
III.1	Visión y Misión Institucional.....	3
III.2	Objetivos Institucionales	3
III.3	Lineamientos de Política Institucional.....	4
IV.	ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL.....	4
IV.1	Estructura Orgánica Vigente - Organigrama.....	4
IV.2	Funciones Generales	5
V.	MARCO PRESUPUESTARIO	6
VI.	PROGRAMACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL.....	7

I. INTRODUCCIÓN

El Plan Operativo Institucional (POI) de la Oficina de Normalización Previsional (ONP) para el año fiscal 2012, constituye un instrumento de gestión que tiene por finalidad orientar el desarrollo de las actividades a cargo de los Órganos y Unidades Orgánicas que integran la institución, contribuyendo de esta manera con el cumplimiento de los objetivos institucionales trazados en el Plan Estratégico Institucional 2012-2016.

El presente documento ha sido elaborado por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de acuerdo a los lineamientos establecidos para tal fin y en concordancia a las líneas de acción del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2012-2016 de la Entidad y el Plan de Acción de 180 días.

El POI para el año 2012 de la ONP ha sido agrupado por procesos y según su tipología en *Actividades Recurrentes* y en *Actividades de Mejora*, con detalle de Indicadores de desempeño, que miden el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales.

El esquema que se plantea describe de forma estructurada el marco estratégico que sirve de guía para la gestión del mediano plazo, el diagnóstico situacional de la Entidad, la articulación entre las metas operativas y el presupuesto, los indicadores de desempeño así como sus resultados esperados al concluir el presente periodo fiscal con los recursos asignados para la ejecución y cumplimiento de las actividades.

Finalmente se presentan anexos, los cuales contienen la programación en detalle de indicadores de desempeño y su respectiva alineación con los Objetivos Estratégicos, así como las metas que se desean alcanzar.

II. BASE LEGAL

La Oficina de Normalización Previsional – ONP, fue creada el 1 de junio de 1994 mediante Decreto Ley N° 25967, que a su vez fue modificado por la Ley N° 26323, para luego ser reestructurada integralmente por disposición de la Ley N° 28532¹ definiendo a la ONP como un Organismo Público del Sector Economía y Finanzas que tiene a su cargo la administración del Sistema Nacional de Pensiones a que se refiere el Decreto Ley N° 19990, así como del Régimen de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, Decreto Ley N° 18846 y de otros regímenes previsionales a cargo del Estado, que le sean encargados conforme a ley. Finalmente, en aplicación de la segunda disposición transitoria de la Ley N° 19158 (Ley Orgánica del Poder Ejecutivo), el Decreto Supremo N° 058-2011-PCM ha calificado a la ONP como Organismo Público Técnico Especializado.

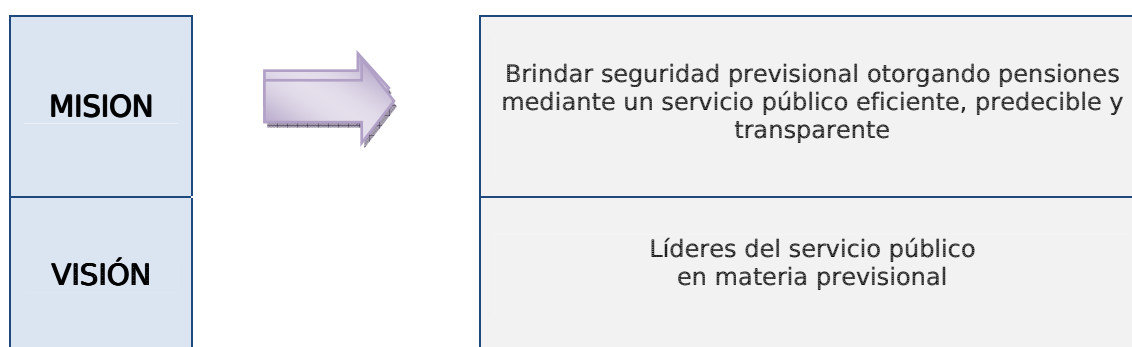
Asimismo, la ONP tiene la responsabilidad en el reconocimiento de las aportaciones efectuadas al Sistema Nacional de Pensiones por parte de los

¹ La misma fue reglamentada a través del Decreto Supremo N° 118-2006-EF

trabajadores que requirieron su traslado al Sistema Privado de Pensiones; este proceso se efectúa mediante la calificación, emisión y redención de Bonos de Reconocimiento y Bonos Complementarios. Además, por medio del Decreto Legislativo N° 817, le concierne a la ONP cumplir con la tarea de Secretaría Técnica del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales - FCR. Igualmente, según lo estipula la Ley N° 26790 y otros dispositivos complementarios, la ONP ofrece un Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo a los afiliados regulares que desempeñan actividades de alto riesgo.

III. PERSPECTIVAS

III.1 Visión y Misión Institucional



III.2 Objetivos Institucionales

Objetivo Estratégico	Objetivos Específicos
1. Ofrecer seguridad	1.1 Minimizar el tiempo de respuesta entre el cese y el otorgamiento de la pensión al trabajador.
	1.2 Facilitar el acceso al sistema previsional de los trabajadores independientes.
2. Neutralizar factores de Inercia	2.1 Minimizar el stock de expedientes por resolver.
	2.2 Minimizar el volumen de procesos judiciales relativos a la solución de expedientes.
3. Disminuir tiempos de respuesta	3.1 Perfeccionar la base de datos de aportes.
	3.2 Optimizar procesos.
	3.3 Mejorar la productividad adoptando nuevas soluciones tecnológicas.
4. Asegurar la institucionalidad	4.1 Garantizar calidad, seguridad y transparencia en la tercerización de servicios.
	4.2 Garantizar un modelo sostenible en el tiempo.
	4.3 Construir una cultura organizacional capaz de sostener un servicio de calidad.

III.3 Lineamientos de Política Institucional

La ONP con la finalidad de mejorar la atención a los pensionistas y asegurados, orientará sus esfuerzos a las siguientes prioridades:

- Gestionar los expedientes de manera anticipada para minimizar el tiempo entre el cese del trabajador y el reconocimiento de la pensión.
- Facilitar el acceso de los trabajadores independientes al Sistema Nacional de Pensiones - SNP.
- Consolidar una acción frontal con miras a reducir el stock de expedientes por resolver, así como la desjudicialización de procesos.
- Optimizar la gestión interna a través de la reingeniería de los procesos de la Institución, de un adecuado plan tecnológico y de la gestión efectiva de bases de datos, acompañada por un fortalecimiento de la cultura organizacional y una mejor gestión respecto de los servicios tercerizados.
- Asegurar la sostenibilidad del plan de desarrollo y del modelo de gestión de la ONP.

IV. ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL

IV.1 Estructura Orgánica Vigente - Organigrama

Estructura Orgánica Vigente	
➤	Órganos de Alta Dirección <ul style="list-style-type: none">• Jefatura• Gerencia General• Consejo Consultivo
➤	Órgano de Control Interno <ul style="list-style-type: none">• Órgano de Control Institucional
➤	Órganos de Asesoramiento <ul style="list-style-type: none">• Oficina de Asesoría Jurídica• Oficina de Planeamiento y Presupuesto
➤	Órganos de Apoyo <ul style="list-style-type: none">• Oficina de Administración• Oficina de Tecnologías de la Información
➤	Órganos de Línea <ul style="list-style-type: none">• Dirección de Producción• Dirección de Servicios Operativos• Dirección de Inversiones

IV.2 Funciones Generales

Las funciones de la Oficina de Normalización Previsional – ONP son las siguientes:

1. Reconocer, declarar, calificar, verificar, otorgar, liquidar y pagar derechos pensionarios con arreglo a ley, del Sistema Nacional de Pensiones a que se refiere el Decreto Ley N° 19990, de los regímenes previsionales que se le encarguen o hayan encargado, así como del Régimen de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, Decreto Ley N° 18846.
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 a que se refiere la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, Bono de Reconocimiento Complementario (BRC) a que se refiere la Ley N° 27252, Bonos Complementarios de Pensión Mínima (BCPM) y de Jubilación Adelantada del Decreto Ley N° 19990 (BCJA) a que se refiere la Ley N° 27617, y Pensiones Complementarias (PC) a que se refieren el Decreto de Urgencia N° 007-2007 y la Ley N° 28991, y cualquier otra obligación que se derive de sus fines, conforme a ley.
5. Coordinar con la Superintendencia Nacional 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 éstos y opinar sobre los proyectos de dispositivos legales relacionados directa o indirectamente con los sistemas previsionales a su cargo.
8. Actuar como Secretaría Técnica del Directorio del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales (FCR).
9. Aprobar y administrar su presupuesto con arreglo a las disposiciones legales sobre la materia.

10. Administrar los procesos inherentes al Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) conforme a la normativa vigente sobre la materia y dentro de los alcances del respectivo contrato de reaseguro que para tal fin la Oficina de Normalización Previsional (ONP) celebra con una compañía de seguros debidamente autorizada para brindar dicho seguro.
11. Calificar, otorgar, liquidar y pagar la pensión por cobertura supletoria del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) a que se refiere el artículo 88° del Reglamento de la Ley N° 26790, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-97-SA.
12. Diseñar, racionalizar y optimizar los procesos y procedimientos operativos.
13. Mantener operativa y actualizada la plataforma tecnológica de la ONP.
14. Realizar periódicamente los estudios actuariales que sean necesarios para la correcta administración de los sistemas previsionales a su cargo, proponiendo las recomendaciones necesarias.
15. 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.
16. La ONP podrá determinar e imponer las sanciones y medidas cautelares, de acuerdo a las normas legales y reglamentarias.
17. 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.
18. Disponer las medidas que garanticen el cumplimiento de las acciones señaladas en las funciones (15) y (16) precedentes, incluyendo, de ser necesario, el uso de la vía coactiva.

Ejercer cualquier otra facultad que se derive de sus fines y las demás que expresamente le confiera la ley.

V. MARCO PRESUPUESTARIO

La ONP, con la planificación operativa institucional en alineación con los objetivos estratégicos, orientará el desarrollo de sus procesos a cumplir con mayor eficiencia las labores encomendadas por el Estado y asegurar la oportuna satisfacción de la demanda social en materia previsional. Para el ejercicio 2012 se tiene asignado el presupuesto que se detalla:

**PRESUPUESTO ONP CONSOLIDADO 2012
POR ACTIVIDADES**
(Expresado en Nuevos Soles)

Código	ACTIVIDAD	Presupuesto
5000001	PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	2,612,357
5000002	CONDUCCIÓN Y ORIENTACIÓN SUPERIOR	3,062,318
5000003	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	42,509,258
5000004	ASESORAMIENTO TÉCNICO Y JURÍDICO	19,930,519
5000006	ACCIONES DE CONTROL Y AUDITORIA	1,817,839
5000400	ADMINISTRACIÓN DE BONOS DE RECONOCIMIENTO	515,137,724
5000463	APOYO AL FONDO CONSOLIDADO DE RESERVA - FCR	3,569,989
5000507	ATENCIÓN DEL SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO - S.C.T.R.	65,462,841
5000618	CONTROL POSTERIOR DE EXPEDIENTES IRREGULARES	4,700,153
5000991	OBLIGACIONES PREVISIONALES	3,927,815,208
5001198	SERVICIOS PARA ATENCIÓN DE OBLIGACIONES PREVISIONALES	23,005,681
5001199	SERVICIOS PARA EL RECONOCIMIENTO DEL DERECHO PREVISIONAL	138,232,478
5001201	SERVICIOS TECNOLÓGICOS	62,499,090
5001220	SUPERVISAR Y EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LAS PLATAFORMAS DE ATENCIÓN	24,318,899
	TOTAL PRESUPUESTO	4,834,674,354

Fuente: Unidad de Presupuesto – Sistema de Presupuesto

VI. PROGRAMACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

La relación de indicadores agrupados en *Actividades Recurrentes* y en *Actividades de Mejora* previstos para el año 2012 así como los valores a ser alcanzados en el citado periodo fiscal, se precisan en los cuadros que se muestran adjunto:

FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2012 DE ONP

ACTIVIDADES RECURRENTES

PROCESO	OBJETO DEL PROCESO	INDICADOR	Forma de Cálculo	META					RESPONSABLE DEL INDICADOR	
				ANUAL (*)	Unidad de Medida	Trim 1	Trim 2	Trim 3		Trim 4
Orientación y recepción (OyR) en plataformas de atención	Proceso a través del cual se reciben solicitudes de trámite en las plataformas de atención a nivel nacional	Porcentaje de expedientes recibidos (OyR) que superan el control de calidad	Nro de solicitudes que superan el CCR / Nro de remitidas a CCR	95%	Porcentaje	95%	95%	95%	95%	Director de Servicios Operativos
Verificación de Aportes	Proceso a través del cual se verifica la información de los aportes realizados en favor de los asegurados	N° de Plantillas o informes que cierran expedientes	Núm de Plantillas o Informes producidos en el trimestre de expedientes completos / programación	126,000	Porcentaje acumulado	12%	35%	65%	100%	Director de Producción
Precalificación	Proceso a través del cual se recibe un expediente precalificable y se entrega un expediente calificable	Cumplimiento acumulado del programa de precalificación	Expedientes precalificados correctamente hasta la fecha / Expedientes programados para derivar a calificación	292,000	Porcentaje acumulado	22%	50%	75%	100%	Director de Producción
Calificación	Proceso a través del cual se califican expedientes de solicitudes de derecho pensionario, así como de Bonos	Cumplimiento acumulado del programa de calificación	Expedientes calificados correctamente hasta la fecha / Expedientes programados para calificar	180,000	Porcentaje acumulado	25%	50%	75%	100%	Director de Producción
Gestión de la calidad	Proceso a través del cual se define la estructura, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos para llevar a cabo la gestión de mejora continua en los procesos.	Supervisión del SGC	Grado de implementación en las acciones correctivas o preventivas del SGC certificado	100%	Porcentaje	10%	40%	60%	100%	Director de Servicios Operativos
Pago de Prestaciones	Proceso a través del cual se generan las planillas y se efectúa el pago de pensiones de los regímenes administrados por la ONP	Validación de supervivencia de pensionistas con RENIEC	Cantidad de pensionistas validados con RENIEC / Cantidad total de la población pensionaria con DNI	100%	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	Director de Servicios Operativos
Atención al Asegurado	Proceso a través del cual se recibe, evalúa, clasifica, atiende y controlan las solicitudes de reclamos y quejas relacionadas al servicio otorgado por la ONP	Total de quejas atendidas respecto del total de quejas presentadas	Cantidad de quejas atendidas / Cantidad total de quejas presentadas (Incluye stock)	100%	Porcentaje	30%	45%	60%	100%	Director de Servicios Operativos
Inspección y Control	Proceso a través del cual se analizan y se emite pronunciamiento respecto de la validez de medios probatorios de acreditación de derechos con indicio de irregularidad	Eficacia en la identificación de casos irregulares que impacten en la calificación de derechos pensionarios, respecto de las PLAPs que cuenten con presencia pericial	Cantidad acumulada de casos irregulares diagnosticados con posterioridad a la revisión pericial en la PLAP / Acumulado de solicitudes revisadas en la PLAP que no fueron diagnosticadas como irregulares	0%	Porcentaje	0%	0%	0%	0%	Director de Servicios Operativos
Fiscalización Posterior	Proceso a través del cual se ejecutan labores de fiscalización posterior a trámites de los administrados o pronunciamientos de la entidad	Control y fiscalización posterior de pensionistas de invalidez del D.L. 19990 con cuentas activas	Operativos Ejecutados / Operativos de control posterior de invalidez programados	100%	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	Director de Servicios Operativos
Tecnologías de la Información	Proceso a través del cual se definen, desarrollan y mantienen los sistemas informáticos y de comunicaciones que soportan los procesos de la Institución	Proyectos tecnológicos en producción respecto de los programados	Cantidad de entregables de proyecto terminados / cantidad entregables de proyecto Previsto	100%	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información
		Pr's en producción respecto del total de requerimientos programados	Cantidad de PRs en producción / Total de PRs programados	391	Porcentaje acumulado	38%	59%	79%	100%	Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información
Inversiones Financieras	Proceso a través del cual se planifica, ejecuta y controlan las operaciones de inversión, con fines de renta, de los activos financieros del Portafolio del FCR	Capitalización del Fondo DL 19990	Valor del fondo FCR DL19990 (t) - Valor del Fondo FCR DL 19990 (t-1) / Valor del Fondo FCR DL19990 (t-1)	5%	Porcentaje	5%	5%	5%	5%	Director de Inversiones
		Rentabilidad Ajustada por Riesgo	Promedio ponderado anual de la rentabilidad de los mercados (locales y externos) / Desviación Estándar del mismo período	3	Índice	3	3	3	3	3
Inversiones Inmobiliarias	Proceso a través del cual se ejecutan y controlan las actividades relativas a la explotación de los inmuebles propiedad del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales (FCR), con fines de renta	Rentabilidad por Arrendamiento de Inmuebles	Beneficio de arrendamientos obtenidos / valor comercial de inmuebles arrendados del FCR	5.0%	Porcentaje	4.5%	4.5%	4.5%	5.0%	Director de Inversiones
		Rentabilidad por venta de Inmuebles	(Valor de venta - valor comercial de inmuebles) / valor comercial de inmuebles del FCR	10%	Porcentaje				10%	Director de Inversiones

NOTA (*): La columna correspondiente a la Meta Anual considera como tal al mejor valor obtenido (4to. Trimestre).

ACTIVIDADES DE MEJORA

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	INICIATIVA ESTRATÉGICA / PROYECTO	INDICADOR	META					
				LÍNEA BASE	ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	Semestre 1	Semestre 2	RESPONSABLE DEL INDICADOR
Ofrecer seguridad	Minimizar el tiempo entre el cese y el pensionamiento del trabajador	Proyecto 1: Desarrollar Fase Piloto del Proyecto Expediente Anticipado	Días promedio desde el cese hasta el reconocimiento de derecho pensionario	192	120	Días		120	Director de Producción
	Facilitar el acceso al sistema previsional de los trabajadores independientes	Proyecto 2: Instalar Módulo de Inscripción Facultativa a nivel nacional	Descobertura de los sistemas previsionales	60.6% ¹	59.6%	Porcentaje		59.6%	Director de Producción
Neutralizar factores de inercia	Minimizar stock de expedientes por resolver	Proyecto 5: Monitoreo de stock, flujos, fallas e incremento personal para calificación y capacitación permanente	Stock de expedientes respecto de los ingresos anuales	64 ²	45.0%	Porcentaje		45.0%	Director de Producción
	Minimizar el volumen de procesos judiciales relativos a la solución de expedientes	Proyecto 3: Implementar sistema eficiente de Gestión de Procesos Judiciales Proyecto 4: Resolver orígenes de procesos judiciales en la cadena de producción	Porcentaje de expedientes en proceso judicial respecto del total de la producción de calificación	63 ³	45.0%	Porcentaje		45.0%	Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica
Disminuir tiempos de respuesta	Perfeccionar la base de datos de aportes	Proyecto 6: Implementar Módulo de Orientación (Cartilla personalizada - check list documentario) Proyecto 7: Mejorar la orientación a solicitantes asignando personal rotativo de Calificación en PLAPs (incluso en canal de quejas) Proyecto 8: Implementar evaluación pericial de documentos (posiblemente irregulares) en PLAPs de Lima	Porcentaje de calificación de derecho dentro de los 90 días respecto de la calificación total	0%	5%	Porcentaje	5%	Director de Producción	
	Optimizar procesos	Proyecto 9: Implementar la verificación electrónica Proyecto 10: Descentralizar control de calidad Proyecto 11: Mejorar la coordinación entre procesos/prestadores, estandarizar producción por casuística y solución de dudas en línea Proyecto 12: Simplificar el procesamiento de expedientes de derecho derivado							
	Mejorar productividad adoptando nuevas soluciones tecnológicas	Proyecto 13: Protocolizar procesamiento de Pruebas Supletorias Proyecto 14: Desarrollar soluciones BPM para procesos de recepción, verificación y calificación Proyecto 15: Implementar soluciones tecnológicas para la prevención de fraudes Proyecto 16: Implementar sistema de gestión de protocolos							
Asegurar institucionalidad	Garantizar calidad, seguridad y transparencia en la tercerización de servicios	Proyecto 17: Mejorar esquemas de tercerización	Porcentaje de cumplimiento de matrices de gestión de contratos de servicios tercerizados (SLAS)	80%	90%	Porcentaje		90%	Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto
	Garantizar un modelo sostenible en el tiempo	Asegurar rentabilidad mínima que de sostenibilidad al modelo	Rentabilidad del portafolio de inversiones	4.1%	4.5%	Porcentaje		4.5%	Director de Inversiones
	Construir una cultura organizacional capaz de sostener un servicio de calidad	Proyecto 18: Implementar Sistema de Evaluación Profesional Proyecto 19: Rediseño INTRANET y Portal Institucional	Índice de referencia	3.25 ⁴	3.30	Índice		3.30	Jefe de la Oficina de Administración

¹ Porcentaje de población sin cobertura de los sistemas previsionales (SPP, SNP y otros regímenes), sobre la PEA Ocupada.

² A noviembre de 2011 el stock era de 120,442 expedientes y los ingresos del periodo dic_2010 a nov_2011 era de 189,058 expedientes.

³ A noviembre de 2011 se tenían 105,437 procesos judiciales y una producción de 167,140 expedientes calificados.

⁴ Índice de referencia del estudio de clima laboral del año 2010, realizado por la firma P & O Strategy SAC, dicho índice es la media de todas las percepciones de la población laboral. De acuerdo a la escala utilizada, cinco (5) grados, donde 1 es el menor valor y 5 el mayor valor.