



Resolución Jefatural

N° 085-2022-ONP/JF

APRUEBA PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021 - 2025 DE LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL (ONP)

Lima, 20 de abril de 2022

VISTOS:

El Informe N° 057-2022-ONP/OPG, del 18 de marzo de 2022 y el Informe N° 076-2022-ONP/OPG, del 5 de abril de 2022, de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión; el Oficio N° 0021-2022-EF/41.02, del 23 de marzo de 2022, que ajunta el Informe N° 0059-2022-EF/41.02, de la misma fecha, de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto del Ministerio de Economía y Finanzas; el Oficio N° D000195-2022-CEPLAN-DNCP, de 4 de abril de 2022, que adjunta el Informe Técnico N°D000059-2022-CEPLAN-DNCPPEI, de la misma fecha, de la Dirección Nacional de Coordinación y Planeamiento Estratégico del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN); y, el Informe N° 268-2022-ONP/OAJ, del 08 de abril de 2022, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 033-2017-CEPLAN/PCD, se aprueba la Guía para el Planeamiento Institucional, con el objetivo de establecer las pautas para el planeamiento institucional, que comprende la política y los planes que permiten la elaboración o modificación del Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Institucional (POI), en el marco del ciclo de planeamiento estratégico para la mejora continua;

Que, mediante Resolución Jefatural N° 060-2021-ONP/JF, del 30 de junio de 2021, se aprueba el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 de la Oficina de Normalización Previsional (ONP);

Que, mediante Informe N° 057-2022-ONP/OPG, del 18 de marzo de 2022, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión, sustenta la propuesta de Plan Estratégico Institucional 2021-2025 de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), a fin de ampliar la temporalidad al 2025, indicando que se cuenta con la

validación y conformidad de la Comisión de Planeamiento Estratégico, conforme consta de su Acta de Sesión de la misma fecha;

Que, la sección 5.7 de la Guía para el Planeamiento Institucional, sobre Validación y Aprobación del PEI, establece que los Pliegos del Poder Ejecutivo previamente remiten su PEI al Órgano de Planeamiento Estratégico Sectorial perteneciente al Sector al cual se encuentra adscrito o el que haga sus veces; correspondiendo a este órgano elaborar un primer informe de validación sobre la consistencia y coherencia del PEI del Pliego con las políticas y planes bajo competencia del Sector; remitiéndose este informe, junto con el PEI del Pliego, al CEPLAN para que verifique y valide la metodología, la consistencia y coherencia del PEI, con el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN) y la Política General de Gobierno, quien emite un informe técnico, luego de lo cual el Titular del Pliego emite el acto resolutorio de aprobación del PEI y dispone su publicación en el Portal de Transparencia Estándar de la entidad;

Que, mediante Oficio N° 0021-2022-EF/41.02, del 23 de marzo de 2022, que adjunta el Informe N° 0059-2022-EF/41.02, de la misma fecha, la Oficina de General de Planeamiento y Presupuesto del Ministerio de Economía y Finanzas, valida la consistencia y coherencia de la propuesta del Plan Estratégico Institucional 2021-2025 de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), señalando que la misma cumple con la consistencia y coherencia requerida respecto de las políticas y planes bajo competencia del sector;

Que, mediante Oficio N° D000195-2022-CEPLAN-DNCP, de 4 de abril de 2022, que adjunta el Informe Técnico N° D000059-2022-CEPLAN-DNCPPEI, de la misma fecha, la Dirección Nacional de Coordinación y Planeamiento Estratégico del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN), emite opinión favorable a la propuesta de Plan Estratégico Institucional 2021-2025, de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), señalando que cumple con lo requerido en la normativa vigente;

Que, mediante Informe N° 076-2021-ONP/OPG, del 5 de abril de 2021, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión de la ONP, sustenta la propuesta de aprobación del Plan Estratégico Institucional 2021-2025, de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), señalando que el mismo ha sido elaborado considerando las disposiciones establecidas en la normativa vigente y cuenta con la opinión favorable del Ministerio de Economía y Finanzas y el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico; informando la Oficina de Asesoría Jurídica, mediante Informe N° 268-2022-ONP/OAJ, del 8 de abril de 2022, que resulta legalmente viable su aprobación, debiendo derogarse la Resolución Jefatural N° 060-2021-ONP/JF;

Que, estando a las consideraciones expuestas, corresponde aprobar el Plan Estratégico Institucional 2021-2025 de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), debiendo disponer, asimismo, su publicación en el Portal de Transparencia de la entidad, de conformidad a lo dispuesto en la sección 5.7 de la Guía para el Planeamiento



Resolución Jefatural

Institucional, concordante con el Lineamiento para la Implementación y Actualización del Portal de Transparencia Estándar en las entidades de la Administración Pública, aprobado por Resolución Directoral N° 11-2021-JUS/DGTAIPD;

Con los vistos del Director General de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión; del Director General de la Oficina de Asesoría Jurídica; y, del Gerente General, y;

En uso de las facultades conferidas por el artículo 5 de la Ley N° 28532, Ley que establece la reestructuración integral de la Oficina de Normalización Previsional (ONP); el artículo 9 del Reglamento de Organización y Funciones de la ONP, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 174-2013-EF/10, así como lo dispuesto en la Guía para el Planeamiento Institucional, aprobada con Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 033-2017-CEPLAN/PCD;

SE RESUELVE:

Artículo 1. Aprobación del Plan Estratégico Institucional 2021-2025

Apruébase el Plan Estratégico Institucional 2021-2025 de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), el que, como Anexo, forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2. Seguimiento y evaluación del Plan Estratégico Institucional 2021-2025

Encárgase a la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión, las acciones previstas en la Guía para el Planeamiento Institucional para el seguimiento y evaluación del PEI 2021-2025.

Artículo 3. Difusión

Dispónese la difusión de la presente Resolución y su Anexo a las/os servidoras/es de la entidad.

Artículo 4. Publicación

Dispónese a la Oficina de Relaciones Institucionales la publicación de la presente Resolución y su Anexo en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (www.gob.pe/onp) y en el Portal de Transparencia Estándar del Estado (www.transparencia.gob.pe).

Artículo 5. Derogatoria

Derógase la Resolución Jefatural N° 060-2021-ONP/JF.

Regístrese y comuníquese.



Firmado digitalmente por:
DIAZ CALLIRGOS Jose Luis
FAU 20254165035 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20/04/2022 10:39:06-0500



Firmado digitalmente por:
REMY LLACSA Gaston Roger
FAU 20254165035 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20/04/2022 10:55:50-0500



Firmado digitalmente por:
FARFAN RUIZ Hillman FAU
20254165035 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20/04/2022 10:42:47-0500



Firmado digitalmente por:
BORJA ROJAS Walter Efrain
FAU 20254165035 hard
Motivo: JEFE
Fecha: 20/04/2022 16:57:42-0500



Firmado digitalmente por:
FARFAN RUIZ Hillman FAU
20254165035 soft
Motivo: Director General
de OPG
Fecha: 30/03/2022 15:53:35-0500



ONP
Oficina de
Normalización
Previsional

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021-2025 DE LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL (ONP)

PRESENTACIÓN

La Oficina de Normalización Previsional (ONP) es un organismo público del Sector Economía y Finanzas cuyo objetivo central es la administración de distintos regímenes y seguros previsionales¹:

1. Respecto a regímenes previsionales:

1.1. Administración completa: Participa de todo el proceso operativo del mismo, como es afiliación, gestión de aportes, calificación del derecho y de la prestación, notificación y pago de prestaciones previsionales

1.1.1. Sistema Nacional de Pensiones (SNP)², incluyendo el caso de los que se trasladaron del Sistema Privado de Pensiones y lo que desafiliaron de este.

1.1.2. Régimen Especial de Seguridad Social para los Trabajadores y Pensionistas Pesqueros³.

1.2. Administración incompleta: No participa de todo el proceso operativo del mismo, sino de parte de él, como es calificación del derecho y de la prestación, notificación y/o pago de prestaciones previsionales.

1.2.1. Régimen de Pensiones y Compensaciones por Servicios Civiles prestados al Estado no comprendidos en el Decreto Ley N° 19990⁴.

1.2.2. Otros regímenes previsionales encargados a la ONP, como los de ENAFER⁵, de pensión complementaria de FODASA Callao y Puertos⁶, de Paramonga⁷- de pensión complementaria de ELECTROLIMA⁸, de Banco de la Nación⁹, de LUSA¹⁰, del régimen especial de Centromin¹¹ y de Pesca Perú¹².

1.2.3. Bonificación del Fondo Complementario de Jubilación Minera, Metalúrgica y Siderúrgica (FCJMMS)¹³.

2. Respecto a seguros previsionales:

2.1. Administración completa: Participa de todo el proceso, que incluye gestión de pólizas, análisis de siniestro, notificación y pago de prestaciones, tal como ocurre con el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) Pensión¹⁴.

2.2. Administración incompleta: Participa de parte del proceso, como puede ser análisis de siniestro, notificación y pago de prestaciones, tal como ocurre con el Régimen de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales¹⁵.

¹ Creada por Decreto Ley N° 25967, reestructurada integralmente por Ley N° 28532 y su reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 118-2006-EF.

² Regulado por Decreto Ley N° 19990, y su reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 354-2020-EF.

³ Ley N° 30003.

⁴ Decreto Ley N° 20530.

⁵ Decreto Ley N° 10624 y Ley N° 1378.

⁶ Decreto Ley N° 21933, Decreto Ley N° 21952, Ley N° 23370 y Decreto Ley N° 15420.

⁷ Decreto Ley N° 17262 y Decreto Ley N° 10624

⁸ Decreto Ley N° 10624, Decreto Ley N° 10772 y Decreto Ley N° 17262.

⁹ Decreto Supremo N° 051-88-PCM

¹⁰ Decreto Ley N° 17262 y Decreto Legislativo N° 728.

¹¹ Ley N° 1378, Ley N° 4916, Ley N° 10624 y Decreto Ley N° 17262.

¹² Decreto Ley N° 17262.

¹³ Ley N° 29741.

¹⁴ Ley N° 26790, y reglamento por Decreto Supremo N° 003-98-SA.

¹⁵ Decreto Ley N° 18846.

El funcionamiento institucional ha tenido que virar para dar un mejor servicio a las/os aseguradas/os que dependen de la ONP. Son principalmente dos causas las que han generado las nuevas necesidades:

1. La pandemia:

- 1.1. Desde el punto de vista sanitario, cambió nuestra forma de atención, que era presencial, dado que un grupo vulnerable es uno de nuestro principal público objetivo, como son las personas adultas mayores.
- 1.2. Desde el punto de vista político, las tensiones entre el Poder Ejecutivo y el Poder Legislativo sobre la propuesta de devolución de aportes al SNP sustentada en las mayores necesidades de nuestras/os afiliadas/os producto de la pandemia y del desconocimiento de cómo funcionaba el sistema, que, si bien luego fue declarada inconstitucional, generó que la ONP se convierta en el centro del debate público.
- 1.3. El problema económico generó menos aportes a los sistemas previsionales y mayor desfinanciamiento de los regímenes previsionales.
- 1.4. En el plano socio cultural, la necesidad de la población producto de la pandemia ha hecho que más aseguradas/os requieran una prestación previsional.
- 1.5. En el plano digital, se han generado mayores opciones de atención digital, antes no previstas.

2. Cambios normativos:

- 2.1. Se emitió una norma que permite a la ONP a conciliar, desistirse, transigir o allanarse de oficio en los procesos judiciales en materia previsional¹⁶.
- 2.2. Se hizo una importante transferencia a la ONP de las/os pensionistas del régimen 20530 desde determinadas unidades ejecutoras del Ministerio de Educación y de las Sociedades de Beneficencia¹⁷.
- 2.3. Después de casi cincuenta años se modificó el reglamento del SNP, introduciendo múltiples cambios en la cultura previsional, en los servicios previsionales, en los aportes facultativos y las prestaciones previsionales¹⁸.

Las situaciones antes descritas exigen que nuestro Plan Estratégico Institucional (PEI) requieran ser actualizados para responder a las necesidades de las personas aseguradas por la ONP, respetando las normas emitidas por el rector del sistema administrativo de planeamiento estratégico (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN))¹⁹, el plan del sector a la cual la ONP está adscrito²⁰ y los instrumentos de gestión de la ONP, además de estar sido validado por nuestra Comisión de Planeamiento Estratégico²¹.

En el marco del ciclo de planeamiento estratégico para la mejora continua, la ONP estima necesario establecer una nueva declaración de Política Institucional, objetivos estratégicos institucionales y acciones estratégicas institucionales, de modo que se

¹⁶ Ley N° 30927.

¹⁷ Artículos 11 y 12 del Decreto de Urgencia N° 015-2019, y artículos 4 y 5 Decreto de Urgencia N° 077-2020.

¹⁸ Reglamento Unificado de las Normas Legales que Regulan el Sistema Nacional de Pensiones, aprobado por Decreto Supremo N° 354-2020-EF.

¹⁹ Guía para el Planeamiento Institucional aprobada mediante Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 033-2017-CEPLAN/PCD

²⁰ Plan Estratégico Sectorial Multianual - PESEM del Sector Economía y Finanzas, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 411-2016-EF/41 y ampliado al 2025 mediante Resolución Ministerial N° 072-2022-EF/41.

²¹ Conformada mediante Resolución Jefatural N° 084-2018-JEFATURA/ONP.

posibilite la introducción de nuevas directrices y elementos estratégicos orientados a mejorar sus servicios en favor de las/los administradas/os y de la ciudadanía en general.

En tal sentido, el cumplimiento de los objetivos y metas definidas en el presente documento coadyuvará a lograr resultados en favor de la población, en un contexto de desafíos que plantea el nuevo escenario social, político, económico, demográfico y de salud del país, poniendo como premisa la responsabilidad social, y el deber de ofrecer un servicio eficiente y oportuno.

DECLARACIÓN DE POLÍTICA INSTITUCIONAL

1.1 LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES

La ONP brinda servicios orientados a generar bienestar en las personas aseguradas, a través de la protección de sus intereses, y la generación de confianza en la ciudadanía.

La premisa de la cual partimos es que las/los aseguradas/os, y en general toda la ciudadanía, son el centro de toda decisión que se tome al interior de la ONP.

Durante el ciclo previsional, que incluye afiliación o adquisición de pólizas, recaudación, acreditación de aportes, reconocimiento de prestaciones y/o beneficios, fiscalización, notificación y pago de prestaciones y/o beneficios, la ONP se compromete al cumplimiento de la Política Institucional en base a los siguientes lineamientos:

1. **Liderazgo:** Trascender en todas/os las/os integrantes de la entidad para alcanzar los objetivos institucionales en beneficio de nuestras/os administradas/os, con una visión holística y sistémica de sus demandas y necesidades.
2. **Promoción de la cultura previsional:** Incentivar el comportamiento para que las personas pertenezcan a un sistema previsional, y entre la diversidad de ofertas, opten por los regímenes y seguros que administra la ONP, y para sus aseguradas/os, mejorar la calidad de sus prestaciones.
3. **Cliente-centrismo:** Brindar servicios que respondan positivamente a las necesidades y expectativas de las/los aseguradas/os, acompañándolas/los y asesorándolas/los en todo su ciclo de vida.
4. **Protección de derechos:** Garantizar la protección y defensa de los derechos de las/los aseguradas/os.
5. **Mejora continua:** Gestionar por procesos, haciendo uso estratégico de la innovación y de las tecnologías de información para mejorar la prestación de los servicios previsionales.
6. **Gobernanza de finanzas previsionales:** Fomentar la gestión equilibrada de las finanzas en materia previsional.
7. **Gestión de personas:** Fortalecer el talento humano de las/os servidoras/es públicas/os para atender los requerimientos de las/los aseguradas/os.

1.2 VALORES

Las/os servidoras/es de la ONP, además de ser gestionados adecuadamente, tienen que tener un comportamiento acorde con un funcionamiento eficaz y eficiente de la entidad, acorde con nuestro cliente-centrismo. Es por ello que se postula el eje de valores I-E-I-E-I:

1. **Identificación:** Las/os servidoras/es de la ONP deben sentir a la institución como una gran familia, por lo que debe trabajar siempre en armonía y con respeto hacia la/el otra/o, además de demostrar el sentido social y responsabilidad dentro de la misma entidad, permitiendo que la suma de esfuerzos individuales se exprese en resultados colectivos hacia las/os ciudadanas/os.
2. **Empatía:** Las/os servidoras/es de la ONP deben ser cercanas/os con el público al que atienden, permitiendo que la suma de esfuerzos individuales se exprese en resultados colectivos que permita un servicio de calidad a favor de la/el asegurada/o y la/el ciudadana/o, con el mejor trato posible para con ellas/os, logrando generarles confianza, a través de una imagen y una comunicación claras y multilingües.
3. **Innovación:** Las/os servidoras/es de la ONP deben contribuir con la calidad de vida de las/los aseguradas/os, a través de soluciones expertas, creativas, modernas, ágiles y digitales.
4. **Excelencia:** Las/os servidoras/es de la ONP deben ser proactivos, cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas con compromiso y pasión, sobre una base de responsabilidad, atención, prontitud, destreza y eficiencia, optimizando el uso de los recursos públicos y pensando siempre que su accionar impacta en las/os ciudadanas/os.
5. **Integridad:** Las/os servidoras/es de la ONP deben hacer siempre lo correcto, actuando con ética pública, honestidad y transparencia en cada uno de sus actos.

MISIÓN INSTITUCIONAL

La misión institucional refleja la naturaleza y el rol central de la entidad, coherente con los lineamientos institucionales. Ha sido definida con el fin de orientar las decisiones y acciones de la totalidad de servidoras/es de la ONP, coadyuvando al establecimiento de sus objetivos, estrategias y dotando de coherencia a la entidad. Con la definición de la misión se busca dotar de identidad y personalidad a la organización y cimentar las bases para su cultura organizacional.

En esa línea, se ha definido la siguiente misión:

Garantizar el correcto funcionamiento de los regímenes y seguros previsionales, así como el eficiente manejo de los fondos previsionales encargados, a fin de lograr mayor cantidad de personas aseguradas que gocen de adecuadas prestaciones previsionales, a través de una atención de calidad que genere confianza en la ciudadanía.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

Coherente con los lineamientos institucionales y la misión institucional, se deben formular los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI), que se articulan con el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) del sector. Los OEI definen los resultados que

la ONP espera alcanzar en el marco de sus funciones, asimismo, cuentan con sus indicadores y correspondientes metas.

En el marco de cada objetivo estratégico propuesto, se ha definido acciones estratégicas institucionales. Asimismo, tanto para los objetivos como para las acciones estratégicas se formularon sus respectivos indicadores que sirven como instrumento de seguimiento de su ejecución.

Hay dos tipos de OEI, los cuales se presentan a continuación.

1.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES DEL TIPO I

Los OEI Tipo I se orientan a la población a la cual sirve la ONP y cuyas condiciones se busca mejorar a través de la entrega de bienes o servicios.

En la ONP se han establecido seis OEI Tipo I:

1. **OEI.01.** FOMENTAR la cultura previsional a las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os sobre los regímenes y seguros previsionales encargados a la ONP.
2. **OEI.02.** MEJORAR la accesibilidad a los servicios previsionales para la atención de las/los aseguradas/os y público en general.
3. **OEI.03.** MEJORAR la comunicación que reciben las/los aseguradas/os respecto de los regímenes y seguros previsionales.
4. **OEI.04.** MEJORAR la asesoría y el acompañamiento sobre los regímenes y seguros previsionales brindado a las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os.
5. **OEI.05.** OPTIMIZAR la obtención de las prestaciones previsionales de las/los aseguradas/os.
6. **OEI.06.** FORTALECER la defensa y protección de derechos previsionales en beneficio de las/los usuarias/os.

1.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES DEL TIPO II

Los OEI Tipo II se orientan a las condiciones internas que la ONP busca mejorar y fortalecer.

En la ONP se han establecido tres OEI Tipo II:

1. **OEI.07.** LOGRAR un eficiente manejo de las finanzas previsionales.
2. **OEI.08.** FORTALECER la gestión institucional en la entidad con integridad y transparencia.
3. **OEI.09.** MEJORAR la gestión del riesgo de desastres en la entidad.

Los indicadores definidos para cada uno de los objetivos estratégicos institucionales son los siguientes:

**Tabla N° 1:
Objetivos estratégicos institucionales**

Objetivo estratégico institucional	Indicador
OEI.01 FOMENTAR la cultura previsional a las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os sobre los regímenes y seguros previsionales encargados a la ONP	Porcentaje de aseguradas/os activos respecto del total de aseguradas/os de los regímenes previsionales y seguros encargados a la ONP
OEI.02 MEJORAR la accesibilidad a los servicios previsionales para la atención de las/los aseguradas/os y público en general	Porcentaje de aseguradas/os y público en general que califican positivamente el criterio de accesibilidad respecto del total de aseguradas/os consultados que acceden a los servicios
OEI.03 MEJORAR la comunicación que reciben las/los aseguradas/os respecto de los regímenes y seguros previsionales	Porcentaje de aseguradas/os satisfechas/os respecto de la comunicación que reciben de la ONP
OEI.04 MEJORAR la asesoría y el acompañamiento sobre los regímenes y seguros previsionales brindado a las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os	Porcentaje de aseguradas/os y/o potenciales aseguradas/os que calificaron el servicio de asesoramiento y acompañamiento referido a los regímenes previsionales y seguros encargados a la ONP como satisfecho
OEI.05 OPTIMIZAR la obtención de las prestaciones previsionales de las/los aseguradas/os	Porcentaje de aseguradas/os satisfechas/os sobre la obtención de prestaciones previsionales
OEI.06 FORTALECER la defensa y protección de derechos previsionales en beneficio de las/los usuarias/os	Porcentaje de usuarias/os atendidas/os oportunamente respecto a la protección y defensa de sus derechos previsionales
OEI.07 LOGRAR un eficiente manejo de las finanzas previsionales	Porcentaje de ingresos previsionales con relación a los egresos previsionales
OEI.08 FORTALECER la gestión institucional en la entidad con integridad y transparencia	Porcentaje de eficacia de la gestión institucional
OEI.09 MEJORAR la gestión del riesgo de desastres en la entidad	Porcentaje de procesos de la Gestión del Riesgo de Desastres implementados en la entidad

Fuente: ONP

ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES

Las acciones estratégicas institucionales representan el conjunto de actividades ordenadas que contribuyen al logro de un objetivo estratégico institucional. Son medidas a través de indicadores y sus correspondientes metas anuales.

De acuerdo a lo dispuesto por CEPLAN, existen acciones estratégicas según el tipo de Objetivo Estratégico I o II, Bienes o servicios finales entregados a usuarios externos a la entidad y bienes o servicios intermedios producidos por la entidad que son necesarios para producir bienes o servicios finales, respectivamente. Para el logro de los objetivos estratégicos institucionales establecidos se ha definido las siguientes acciones estratégicas institucionales (ver Tabla N° 2).

RUTA ESTRATÉGICA

A partir de la definición de los objetivos y acciones estratégicas institucionales, se ha determinado su orden de prioridad tomando en cuenta su relevancia y magnitud de brecha en el caso de los objetivos, y su vinculación causal en el caso de las acciones estratégicas (ver Tabla N° 3).

Tabla N° 2:
Objetivos Estratégicos Institucionales y Acciones Estratégicas Institucionales

Objetivo estratégico institucional	Acción estratégica institucional	Indicador
OEI.01 FOMENTAR la cultura previsional a las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os sobre los regímenes y seguros previsionales encargados a la ONP	AEI.01.01 Mecanismos eficaces para promover la cultura previsional focalizados al público en general referido a los regímenes y seguros previsionales	Porcentaje de implementación de mecanismos para promover la cultura previsional de la ONP
	AEI.01.02 Servicio de aseguramiento informado eficaz a las/los potenciales aseguradas/os	Tasa de variación porcentual de personas que se aseguran en los regímenes y seguros previsionales
	AEI.01.03 Mecanismos eficientes para mantener aportes regulares por parte de las/los afiliadas/os	Porcentaje de afiliadas/os con aportes regulares respecto del total de afiliadas/os
OEI.02 MEJORAR la accesibilidad a los servicios previsionales para la atención de las/los aseguradas/os y público en general	AEI.02.01 Canales de atención accesibles implementados para las/los aseguradas/os y público en general	Porcentaje de implementación de canales de atención al servicio de las/los aseguradas/os y público en general
	AEI.02.02 Servicios previsionales a los que acceden las/los aseguradas/os y público en general	Número de atenciones en los servicios previsionales ofrecidos a las/los aseguradas/os y público en general
OEI.03 MEJORAR la comunicación que reciben las/los aseguradas/os respecto de los regímenes y seguros previsionales	AEI.03.01 Fortalecimiento del relacionamiento con las/los actoras/es de los regímenes y seguros previsionales	Porcentaje de implementación del Plan de Relacionamiento Institucional con las/los actoras/es de los regímenes y seguros previsionales respecto a lo planificado
	AEI.03.02 Ecosistema digital dirigido a las/los aseguradas/os y público en general implementado en la ONP	Porcentaje de implementación del ecosistema digital respecto a lo planificado
	AEI.03.03 Documentos con comunicación amigable dirigidos a las/los aseguradas/os y público en general	Porcentaje de documentos con comunicación amigable implementados
OEI.04 MEJORAR la asesoría y el acompañamiento sobre los regímenes y seguros previsionales brindado a las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os	AEI.04.01 Servicio de asesoramiento integral brindado para atender las necesidades y expectativas de las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os respecto a los regímenes y seguros previsionales encargados a la ONP	Porcentaje de aseguradas/os y potenciales aseguradas/os a las/los que se ha brindado servicios de asesoramiento
	AEI.04.02 Emisión de pólizas de seguros del SCTR en beneficio de las/los aseguradas/os y/o público en general	Número de pólizas de seguros del SCTR contratadas por las/los clientes, aseguradas/os y/o público en general en el año
	AEI.04.03 Servicio de acompañamiento constante, presencial y/o virtual, para las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os referido a los regímenes previsionales y seguros que administra la ONP	Porcentaje de aseguradas/os y potenciales aseguradas/os a las que se ha brindado servicios de acompañamiento
OEI.05 OPTIMIZAR la obtención de las prestaciones previsionales de las/los aseguradas/os	AEI.05.01 Identificación completa de las/los afiliadas/os a los regímenes que administra la ONP	Porcentaje de afiliadas/os que cuentan con su Ficha de la/del Asegurada/o
	AEI.05.02 Acreditación en línea de los aportes de las/los afiliadas/os	Porcentaje de afiliadas/os con aportes acreditados en línea
	AEI.05.03 Reconocimiento oportuno de prestaciones previsionales en beneficio de las/los aseguradas/os	Porcentaje de solicitudes de reconocimiento de prestaciones previsionales resueltas dentro del plazo legal
	AEI.05.04 Resoluciones y/o reconocimientos de prestaciones previsionales notificados de manera oportuna	Porcentaje de resoluciones y/o decisiones de reconocimiento de prestaciones previsionales notificadas dentro del plazo legal
	AEI.05.05 Canales para el pago de prestaciones previsionales que incorporan mejoras en beneficio de las/los aseguradas/os	Porcentaje de canales de pago de prestaciones previsionales con mejoras implementadas en beneficio de las/los aseguradas/os

Objetivo estratégico institucional	Acción estratégica institucional	Indicador
OEI.06 FORTALECER la defensa y protección de derechos previsionales en beneficio de las/los usuarias/os	AEI.06.01 Atención oportuna de disconformidades y quejas presentadas por las/los usuarias/os	Porcentaje de disconformidades y quejas atendidas dentro del plazo
	AEI.06.02 Pronunciamiento oportuno sobre controversias resueltas en materia de derechos y obligaciones previsionales presentadas por las/los administradas/os	Porcentaje de solicitudes de recursos de apelación resueltos oportunamente en última instancia
OEI.07 LOGRAR un eficiente manejo de las finanzas previsionales	AEI.07.01 Finanzas previsionales controladas para beneficio de las/los aseguradas/os	Cantidad neta de ingresos previsionales
	AEI.07.02 Fondos previsionales encargados a la ONP con rentabilidad en sus inversiones	Porcentaje de rentabilidad de las inversiones de los fondos previsionales encargados a la ONP
OEI.08 FORTALECER la gestión institucional en la entidad con integridad y transparencia	AEI.08.01 Promoción de la integridad y lucha contra la corrupción implementadas en la ONP	Porcentaje de implementación del Programa de Integridad
	AEI.08.02 Sistema de Gestión Antisoborno implementado en la ONP	Porcentaje de implementación del Sistema de Gestión Antisoborno
	AEI.08.03 Sistema de Gestión de Seguridad de Información implementado en la ONP	Porcentaje de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de Información
	AEI.08.04 Cultura organizacional fortalecida en la ONP	Porcentaje de implementación del Plan de Fortalecimiento de la Cultura Organizacional
	AEI.08.05 Gestión del talento humano con adecuados niveles de rendimiento en la ONP	Porcentaje de servidoras/es con calificación de buen rendimiento y rendimiento distinguido
	AEI.08.06 Posicionamiento de la nueva identidad de la ONP frente a las/los aseguradas/os	Tasa de variación porcentual de aseguradas/os que reconocen la nueva identidad de la ONP y perciben sus atributos
	AEI.08.07 Fortalecimiento del Sistema de Control Interno	Porcentaje de implementación anual del Sistema de Control Interno
	AEI.08.08 Fortalecimiento de la gestión de contrataciones en la ONP	Porcentaje de cumplimiento de las actividades operativas del POI del año en curso en materia de gestión de contrataciones
	AEI.08.09 Optimización del proceso de programación y ejecución presupuestal	Porcentaje de cumplimiento de las actividades operativas del POI del año en curso en materia del proceso de programación y ejecución presupuestal
OEI.09 MEJORAR la gestión del riesgo de desastres en la entidad	AEI.09.01 Fortalecimiento de cultura de gestión del riesgo de desastres de las/los servidoras/es de la entidad	Porcentaje de servidoras/es de la ONP con conocimiento en Gestión del Riesgo de Desastres
	AEI.09.02 Instrumentos de gestión del riesgo de desastres aprobados en la entidad	Número de instrumentos de gestión del riesgo de desastres aprobados

Fuente: ONP

**Tabla N° 3:
Priorización para identificar la ruta estratégica**

Prioridad	Objetivo Estratégico Institucional		Vinculación con la PGG	Prioridad	Acción Estratégica Institucional		Vinculación con la PGG	Unidad de Organización Responsable
	Código	Descripción			Código	Descripción		
1	OEI.01	FOMENTAR la cultura previsional a las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os sobre los regímenes y seguros previsionales encargados a la ONP	EJE 1, LIN. 1.3, L.I. 1.3.1	1	AEI.01.01	Mecanismos eficaces para promover la cultura previsional focalizados al público en general referido a los regímenes y seguros previsionales	EJE 1, LIN. 1.3, L.I. 1.3.1	Dirección de Prestaciones
				2	AEI.01.02	Servicio de aseguramiento informado eficaz a las/los potenciales aseguradas/os	EJE 1, LIN. 1.3, L.I. 1.3.1	Dirección de Prestaciones
				3	AEI.01.03	Mecanismos eficientes para mantener aportes regulares por parte de las/los afiliadas/os	EJE 1, LIN. 1.3, L.I. 1.3.1	Dirección de Producción
2	OEI.02	MEJORAR la accesibilidad a los servicios previsionales para la atención de las/los aseguradas/os y público en general	EJE 1, LIN. 1.3, L.I. 1.3.1	1	AEI.02.01	Canales de atención accesibles implementados para las/los aseguradas/os y público en general	EJE 1, LIN. 1.3, L.I. 1.3.1	Dirección de Prestaciones
				2	AEI.02.02	Servicios previsionales a los que acceden las/los aseguradas/os y público en general	EJE 1, LIN. 1.3, L.I. 1.3.1	Dirección de Prestaciones
3	OEI.03	MEJORAR la comunicación que reciben las/los aseguradas/os respecto de los regímenes y seguros previsionales	EJE 1, LIN. 1.3, L.I. 1.3.1	1	AEI.03.01	Fortalecimiento del relacionamiento con las/los actoras/es de los regímenes y seguros previsionales	EJE 1, LIN. 1.3, L.I. 1.3.1	Oficina de Relaciones Institucionales
				2	AEI.03.02	Ecosistema digital dirigido a las/los aseguradas/os y público en general implementado en la ONP	EJE 1, LIN. 1.3, L.I. 1.3.1	Oficina de Relaciones Institucionales
				3	AEI.03.03	Documentos con comunicación amigable dirigidos a las/los aseguradas/os y público en general	EJE 1, LIN. 1.3, L.I. 1.3.1	Oficina de Relaciones Institucionales
4	OEI.04	MEJORAR la asesoría y el acompañamiento sobre los regímenes y seguros previsionales brindado a las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os	EJE 1, LIN. 1.3, L.I. 1.3.1	1	AEI.04.01	Servicio de asesoramiento integral brindado para atender las necesidades y expectativas de las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os respecto a los regímenes y seguros previsionales encargados a la ONP	EJE 1, LIN. 1.3, L.I. 1.3.1	Dirección de Prestaciones
				2	AEI.04.02	Emisión de pólizas de seguros del SCTR en beneficio de las/los aseguradas/os y/o público en general	EJE 1, LIN. 1.3, L.I. 1.3.1	Dirección de Producción
				3	AEI.04.03	Servicio de acompañamiento constante, presencial y/o virtual, para las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os referido a los regímenes previsionales y seguros que administra la ONP	EJE 1, LIN. 1.3, L.I. 1.3.1	Dirección de Prestaciones
5	OEI.05	OPTIMIZAR la obtención de las prestaciones previsionales de las/los aseguradas/os	EJE 1, LIN. 1.3, L.I. 1.3.1	1	AEI.05.01	Identificación completa de las/los afiliadas/os a los regímenes que administra la ONP	EJE 1, LIN. 1.3, L.I. 1.3.1	Dirección de Producción
				2	AEI.05.02	Acreditación en línea de los aportes de las/los afiliadas/os	EJE 1, LIN. 1.3, L.I. 1.3.1	Dirección de Producción
				3	AEI.05.03	Reconocimiento oportuno de prestaciones previsionales en beneficio de las/los aseguradas/os	EJE 1, LIN. 1.3, L.I. 1.3.1	Dirección de Producción
				4	AEI.05.04	Resoluciones y/o reconocimientos de prestaciones previsionales notificados de manera oportuna	EJE 1, LIN. 1.3, L.I. 1.3.1	Oficina de Administración
				5	AEI.05.05	Canales para el pago de prestaciones previsionales que incorporan mejoras en beneficio de las/los aseguradas/os	EJE 1, LIN. 1.3, L.I. 1.3.1	Dirección de Prestaciones
6	OEI.06	FORTALECER la defensa y protección de derechos previsionales en beneficio de las/los usuarias/os	EJE 1, LIN. 1.3, L.I. 1.3.1	1	AEI.06.01	Atención oportuna de disconformidades y quejas presentadas por las/los usuarias/os	EJE 1, LIN. 1.3, L.I. 1.3.1	Defensoría de la/el Asegurada/o
				2	AEI.06.02	Pronunciamiento oportuno sobre controversias resueltas en materia de derechos y obligaciones previsionales presentadas por las/los administradas/os	EJE 1, LIN. 1.3, L.I. 1.3.1	Tribunal Administrativo Previsional
7	OEI.07	LOGRAR un eficiente manejo de las finanzas previsionales	EJE 1, LIN. 1.3, L.I. 1.3.1	1	AEI.07.01	Finanzas previsionales controladas para beneficio de las/los aseguradas/os	EJE 1, LIN. 1.3, L.I. 1.3.1	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión
				2	AEI.07.02	Fondos previsionales encargados a la ONP con rentabilidad en sus inversiones	EJE 1, LIN. 1.3, L.I. 1.3.1	Dirección de Inversiones
8	OEI.08	FORTALECER la gestión institucional en la entidad con integridad y transparencia	EJE 5, LIN.5.3, L.I. 5.3.1 EJE 6, LIN.6.4, L.I. 6.4.2	1	AEI.08.01	Promoción de la integridad y lucha contra la corrupción implementadas en la ONP	EJE 6, LIN.6.4, L.I. 6.4.2	Gerencia General
				2	AEI.08.02	Sistema de Gestión Antisoborno implementado en la ONP	EJE 6, LIN.6.4, L.I. 6.4.2	Oficina de Gestión de Riesgos
				3	AEI.08.03	Sistema de Gestión de Seguridad de Información implementado en la ONP	EJE 5, LIN.5.3, L.I. 5.3.1	Oficina de Gestión de Riesgos
				4	AEI.08.04	Cultura organizacional fortalecida en la ONP	EJE 5, LIN.5.3, L.I. 5.3.1	Oficina de Recursos Humanos
				5	AEI.08.05	Gestión del talento humano con adecuados niveles de rendimiento en la ONP	EJE 5, LIN.5.3, L.I. 5.3.1	Oficina de Recursos Humanos
				6	AEI.08.06	Posicionamiento de la nueva identidad de la ONP frente a las/los aseguradas/os	EJE 5, LIN.5.3, L.I. 5.3.1	Oficina de Relaciones Institucionales
				7	AEI.08.07	Fortalecimiento del Sistema de Control Interno	EJE 6, LIN.6.4, L.I. 6.4.2	Gerencia General
				8	AEI.08.08	Fortalecimiento de la gestión de contrataciones en la ONP	EJE 5, LIN.5.3, L.I. 5.3.1	Oficina de Administración
				9	AEI.08.09	Optimización del proceso de programación y ejecución presupuestal	EJE 5, LIN.5.3, L.I. 5.3.1	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión
9	OEI.09	MEJORAR la gestión del riesgo de desastres en la entidad	EJE 7, LIN. 7.2, L.I. 7.2.1	1	AEI.09.01	Fortalecimiento de cultura de gestión del riesgo de desastres de las/los servidoras/es de la entidad	EJE 7, LIN. 7.2, L.I. 7.2.1	Oficina de Gestión de Riesgos
				2	AEI.09.02	Instrumentos de gestión del riesgo de desastres aprobados en la entidad	EJE 7, LIN. 7.2, L.I. 7.2.1	Oficina de Gestión de Riesgos

Fuente: ONP

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE ARTICULACIÓN DE PLANES

Objetivo Estratégico Sectorial ^{1/}			Acción Estratégica Sectorial ^{1/}			Objetivo Estratégico Institucional			Explicación de relación causal con OES o AES
Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	
OES.02	Lograr el funcionamiento eficiente de los mercados y el incremento de la competitividad	Crecimiento Promedio de la Productividad Total de Factores (PTF)	AES.02.03	Impulsar la ampliación de la cobertura, eficiencia y sostenibilidad del mercado previsional	n.d.	OEI.01	FOMENTAR la cultura previsional a las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os sobre los regímenes y seguros previsionales encargados a la ONP	Porcentaje de aseguradas/os activos respecto del total de aseguradas/os de los regímenes previsionales y seguros encargados a la ONP	Al fomentar la cultura previsional se contribuye a la ampliación de la cobertura y sostenibilidad del mercado previsional.
					n.d.	OEI.02	MEJORAR la accesibilidad a los servicios previsionales para la atención de las/los aseguradas/os y público en general	Porcentaje de aseguradas/os y público en general que califican positivamente el criterio de accesibilidad respecto del total de aseguradas/os consultados que acceden a los servicios	Al mejorar la accesibilidad a los servicios previsionales se contribuye a la ampliación de la cobertura y eficiencia del mercado previsional.
					n.d.	OEI.03	MEJORAR la comunicación que reciben las/los aseguradas/os respecto de los regímenes y seguros previsionales	Porcentaje de aseguradas/os satisfechas/os respecto de la comunicación que reciben de la ONP	Al mejorar la comunicación con las/los aseguradas/os del Sistema Nacional de Pensiones se contribuye a la ampliación de la cobertura y eficiencia del mercado previsional.
					n.d.	OEI.04	MEJORAR la asesoría y el acompañamiento sobre los regímenes y seguros previsionales brindado a las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os	Porcentaje de aseguradas/os y/o potenciales aseguradas/os que calificaron el servicio de asesoramiento y acompañamiento referido a los regímenes previsionales y seguros encargados a la ONP como satisfecho	Al mejorar la asesoría y acompañamiento a las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os de los regímenes y seguros previsionales encargados a la ONP se contribuye a la ampliación de la cobertura, eficiencia y sostenibilidad del mercado previsional.
					n.d.	OEI.05	OPTIMIZAR la obtención de las prestaciones previsionales de las/los aseguradas/os	Porcentaje de aseguradas/os satisfechas/os sobre la obtención de prestaciones previsionales	Al optimizar el proceso de obtención de las prestaciones previsionales se contribuye a la ampliación de la cobertura, eficiencia y sostenibilidad del mercado previsional.
					n.d.	OEI.06	FORTALECER la defensa y protección de derechos previsionales en beneficio de las/los usuarias/os	Porcentaje de usuarias/os atendidas/os oportunamente respecto a la protección y defensa de sus derechos previsionales	Al fortalecer la defensa y protección de derechos previsionales se contribuye a la eficiencia y sostenibilidad del mercado previsional.
					n.d.	OEI.07	LOGRAR un eficiente manejo de las finanzas previsionales	Porcentaje de ingresos previsionales con relación a los egresos previsionales	Al lograr un eficiente manejo de las finanzas previsionales se contribuye a la eficiencia y sostenibilidad del mercado previsional.
OES.06	Fortalecer la gestión institucional en las Entidades del Sector Economía y Finanzas	Porcentaje Promedio del avance en la implementación del Modelo de Integridad en el Sector Economía y Finanzas.	AES.06.01	Promover la Integridad y Lucha contra la Corrupción en el Sector Economía y Finanzas	n.d.	OEI.08	FORTALECER la gestión institucional en la entidad con integridad y transparencia	Porcentaje de eficacia de la gestión institucional	El fortalecimiento de gestión institucional en la ONP contempla acciones que involucran la promoción de cultura de cumplimiento e Integridad y prevención de prácticas indebidas, con lo cual se contribuye a luchar contra la corrupción en el Sector Economía y Finanzas.
		Grado de implementación y cumplimiento del Plan de Gestión de Riesgos de Desastres en las entidades del Sector Economía y Finanzas	AES.06.02	Fortalecer e impulsar la Gestión de Riesgos de Desastres	n.d.	OEI.09	MEJORAR la gestión del riesgo de desastres en la entidad	Porcentaje de procesos de la Gestión del Riesgo de Desastres implementados en la entidad	Fortalecer la gestión del riesgo de desastres, permite crear las condiciones necesarias para su prevención y reducción, a fin de afrontar eficientemente situaciones de desastres en la ONP, preservar las vidas del personal y público usuario, y asegurar de la continuidad del servicio brindado.

^{1/} Conforme a lo establecido en el PESEM 2017-2021 del sector Economía y Finanzas aprobado mediante Resolución Ministerial N° 411-2016-EF/41 y ampliado al 2025 mediante Resolución Ministerial N° 072-2022-EF/41.
 n.d. no determinado.

ANEXO 2: MATRIZ DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL - PEI

Sector: Economía y Finanzas
Pliego: Oficina de Normalización Previsional
Periodo: 2021-2025

MISIÓN INSTITUCIONAL:

Garantizar el correcto funcionamiento de los regímenes y seguros previsionales y el eficiente manejo de los fondos previsionales encargados, a fin de lograr mayor cantidad de personas aseguradas que gocen de adecuadas prestaciones previsionales, a través de una atención de calidad que genere confianza en la ciudadanía

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES Y ACCIONES ESTRATÉGICAS CON INDICADORES

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL / ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL		NOMBRE DEL INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	LÍNEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGROS ESPERADOS EN EL PERIODO DEL PLAN					UNIDAD DE ORGANIZACIÓN RESPONSABLE DEL INDICADOR
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN			VALOR	AÑO	VALOR	AÑO	2021	2022	2023	2024	2025	
OEI.01	FOMENTAR la cultura previsional a las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os sobre los regímenes y seguros previsionales encargados a la ONP	Porcentaje de aseguradas/os activos respecto del total de aseguradas/os de los regímenes previsionales y seguros encargados a la ONP	<u>(N° de aseguradas/os activos en los regímenes previsionales y seguros encargados a la ONP</u> Total de aseguradas/os de los regímenes previsionales y seguros encargados a la ONP) x 100	35,1%	2020	35,1%	2020	31,1%	34%	37%	40%	42%	Dirección de Prestaciones
ACCIÓN ESTRATÉGICA DEL OEI.01													
AEI.01.01	Mecanismos eficaces para promover la cultura previsional focalizados al público en general referido a los regímenes y seguros previsionales	Porcentaje de implementación de mecanismos para promover la cultura previsional de la ONP	<u>(N° de mecanismos implementados en el año para promover la cultura previsional de la ONP</u> Total de mecanismos programados en el año) x 100	0%	2020	0%	2020	100%	100%	100%	100%	100%	Dirección de Prestaciones
AEI.01.02	Servicio de aseguramiento informado eficaz a las/los potenciales aseguradas/os	Tasa de variación porcentual de personas que se aseguran en los regímenes y seguros previsionales	Porcentaje de personas que se aseguran en los regímenes y seguros previsionales del año n - Porcentaje de personas que se aseguran en los regímenes y seguros previsionales del año 2021	0%	2020	0%	2020	0%	5%	10%	15%	20%	Dirección de Prestaciones
AEI.01.03	Mecanismos eficientes para mantener aportes regulares por parte de las/los afiliadas/os	Porcentaje de afiliadas/os con aportes regulares respecto del total de afiliadas/os	<u>(N° de afiliadas/os con aportes regulares en el SNP</u> Total de afiliadas/os en el SNP) x 100	29%	2020	29%	2020	20%	20%	25%	30%	35%	Dirección de Producción
OEI.02	MEJORAR la accesibilidad a los servicios previsionales para la atención de las/los aseguradas/os y público en general	Porcentaje de aseguradas/os y público en general que califican positivamente el criterio de accesibilidad respecto del total de aseguradas/os consultados que acceden a los servicios	<u>(N° de aseguradas/os que califican positivamente el criterio de accesibilidad a los sistemas previsionales</u> Total de aseguradas/os consultados que acceden a los servicios) x 100	ND	2020	ND	2020	60%	70%	80%	90%	93%	Dirección de Prestaciones
ACCIÓN ESTRATÉGICA DEL OEI.02													
AEI.02.01	Canales de atención accesibles implementados para las/los aseguradas/os y público en general	Porcentaje de implementación de canales de atención al servicio de las/los aseguradas/os y público en general	<u>(N° de canales de atención al servicio de las/los aseguradas/os y público en general implementados (en el año)</u> Total de canales de atención a implementar (en el año)) x 100	100%	2020	100%	2020	100%	100%	100%	100%	100%	Dirección de Prestaciones
AEI.02.02	Servicios previsionales a los que acceden las/los aseguradas/os y público en general	Número de atenciones en los servicios previsionales ofrecidos a las/los aseguradas/os y público en general	N° de atenciones en los servicios previsionales ofrecidos a las/los aseguradas/os y público en general	943 239	2020	943 239	2020	1 037 000	1 085 000	1 113 000	1 132 000	1 147 000	Dirección de Prestaciones

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL / ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL		NOMBRE DEL INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	LÍNEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGROS ESPERADOS EN EL PERIODO DEL PLAN					UNIDAD DE ORGANIZACIÓN RESPONSABLE DEL INDICADOR
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN			VALOR	AÑO	VALOR	AÑO	2021	2022	2023	2024	2025	
OEI.03	MEJORAR la comunicación que reciben las/los aseguradas/os respecto de los regímenes y seguros previsionales	Porcentaje de aseguradas/os satisfechas/os respecto de la comunicación que reciben de la ONP	(N° de aseguradas/os satisfechas/os con la comunicación que reciben de la ONP Total de aseguradas/os consultadas/os) x 100	ND	2020	ND	2020	55%	70%	85%	100%	100%	Oficina de Relaciones Institucionales
ACCIÓN ESTRATÉGICA DEL OEI.03													
AEI.03.01	Fortalecimiento del relacionamiento con las/los actoras/es de los regímenes y seguros previsionales	Porcentaje de implementación del Plan de Relacionamiento Institucional con las/los actoras/es de los regímenes y seguros previsionales respecto a lo planificado	(N° de actividades implementadas del Plan de Relacionamiento Institucional Total de actividades programadas en el Plan) x 100	0%	2020	0%	2020	100%	100%	100%	100%	100%	Oficina de Relaciones Institucionales
AEI.03.02	Ecosistema digital dirigido a las/los aseguradas/os y público en general implementado en la ONP	Porcentaje de implementación del ecosistema digital respecto a lo planificado	(N° de actividades implementadas del ecosistema digital dirigido a las/los aseguradas/os y público en general Total de actividades programadas en el ecosistema digital) x 100	0%	2020	0%	2020	100%	100%	100%	100%	100%	Oficina de Relaciones Institucionales
AEI.03.03	Documentos con comunicación amigable dirigidos a las/los aseguradas/os y público en general	Porcentaje de documentos con comunicación amigable implementados	(N° de documentos dirigidos a las/los aseguradas/os y público en general con comunicación amigable implementado Total de documentos dirigidos a las/los aseguradas/os y público en general) x 100	0%	2020	0%	2020	50%	80%	100%	100%	100%	Oficina de Relaciones Institucionales
OEI.04	MEJORAR la asesoría y el acompañamiento sobre los regímenes y seguros previsionales brindado a las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os	Porcentaje de aseguradas/os y/o potenciales aseguradas/os que calificaron el servicio de asesoramiento y acompañamiento referido a los regímenes previsionales y seguros encargados a la ONP como satisfecho	(N° de aseguradas/os y/o potenciales aseguradas/os satisfechas/os con el asesoramiento y/o acompañamiento brindado por la ONP Total de aseguradas/os y/o potenciales aseguradas/os consultadas/os) x 100	ND	2020	ND	2020	65%	70%	75%	80%	85%	Dirección de Prestaciones
ACCIÓN ESTRATÉGICA DEL OEI.04													
AEI.04.01	Servicio de asesoramiento integral brindado para atender las necesidades y expectativas de las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os respecto a los regímenes y seguros previsionales encargados a la ONP	Porcentaje de aseguradas/os y potenciales aseguradas/os a las/los que se ha brindado servicios de asesoramiento	(N° de aseguradas/os y potenciales aseguradas/os a las/los que se les ha brindado el servicio de asesoramiento Total de aseguradas/os y potenciales aseguradas/os que solicitan el servicio de asesoramiento integral) x 100	0%	2020	0%	2020	100%	100%	100%	100%	100%	Dirección de Prestaciones
AEI.04.02	Emisión de pólizas de seguros del SCTR en beneficio de las/los aseguradas/os y/o público en general	Número de pólizas de seguros del SCTR contratadas por las/los clientes, aseguradas/os y/o público en general en el año	Número de pólizas de seguros del SCTR contratadas por las/los clientes, aseguradas/os y/o público en general en el año	2 860	2020	2 860	2020	3 200	3 400	3 600	3 800	3 850	Dirección de Producción
AEI.04.03	Servicio de acompañamiento constante, presencial y/o virtual, para las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os referido a los regímenes previsionales y seguros que administra la ONP	Porcentaje de aseguradas/os y potenciales aseguradas/os a las que se ha brindado servicios de acompañamiento	(N° de aseguradas/os y potenciales aseguradas/os a las/los que se ha brindado servicios de acompañamiento Total de aseguradas/os y potenciales aseguradas/os programadas/os para el servicio de acompañamiento) x 100	95%	2020	95%	2020	95%	96%	97%	98%	99%	Dirección de Prestaciones
OEI.05	OPTIMIZAR la obtención de las prestaciones previsionales de las/los aseguradas/os	Porcentaje de aseguradas/os satisfechas/os sobre la obtención de prestaciones previsionales	(N° de aseguradas/os satisfechas/os sobre la obtención de prestaciones previsionales Total de aseguradas/os que han obtenido prestaciones previsionales) x 100	ND	2020	ND	2020	80%	95%	98%	100%	100%	Dirección de Producción
ACCIÓN ESTRATÉGICA DEL OEI.05													
AEI.05.01	Identificación completa de las/los afiliadas/os a los regímenes que administra la ONP	Porcentaje de afiliadas/os que cuentan con su Ficha de la/del Asegurada/o	(N° de afiliadas/os que cuentan con su Ficha de la/del Asegurada/o Total de afiliadas/os en el SNP) x 100	0%	2020	0%	2020	0%	8%	15%	20%	25%	Dirección de Producción
AEI.05.02	Acreditación en línea de los aportes de las/los afiliadas/os	Porcentaje de afiliadas/os con aportes acreditados en línea	(N° de afiliadas/os con aportes acreditados en línea Total de afiliadas/os) x 100	0%	2020	0%	2020	0%	15%	20%	25%	30%	Dirección de Producción
AEI.05.03	Reconocimiento oportuno de prestaciones previsionales en beneficio de las/los aseguradas/os	Porcentaje de solicitudes de reconocimiento de prestaciones previsionales resueltas dentro del plazo legal	(N° de solicitudes de reconocimiento de prestaciones previsionales resueltas dentro del plazo legal Total de solicitudes de reconocimiento de prestaciones previsionales resueltas) x 100	86,4%	2020	86,4%	2020	90%	95%	98%	100%	100%	Dirección de Producción
AEI.05.04	Resoluciones y/o reconocimientos de prestaciones previsionales notificados de manera oportuna	Porcentaje de resoluciones y/o decisiones de reconocimiento de prestaciones previsionales notificadas dentro del plazo legal	(N° de resoluciones y/o decisiones de reconocimiento de prestaciones previsionales notificadas dentro del plazo legal Total de resoluciones y/o decisiones de reconocimiento Notificadas) x 100	0%	2020	0%	2020	45%	100%	100%	100%	100%	Oficina de Administración
AEI.05.05	Canales para el pago de prestaciones previsionales que incorporan mejoras en beneficio de las/los aseguradas/os	Porcentaje de canales de pago de prestaciones previsionales con mejoras implementadas en beneficio de las/los aseguradas/os	(N° de canales de pago de prestaciones previsionales con mejoras implementadas Total de canales de pago de prestaciones previsionales programados) x 100	0%	2020	0%	2020	0%	100%	100%	100%	100%	Dirección de Prestaciones

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL / ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL		NOMBRE DEL INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	LÍNEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGROS ESPERADOS EN EL PERIODO DEL PLAN					UNIDAD DE ORGANIZACIÓN RESPONSABLE DEL INDICADOR
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN			VALOR	AÑO	VALOR	AÑO	2021	2022	2023	2024	2025	
OEI.06	FORTALECER la defensa y protección de derechos previsionales en beneficio de las/los usuarias/os	Porcentaje de usuarias/os atendidas/os oportunamente respecto a la protección y defensa de sus derechos previsionales	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de usuarias/os atendidas/os oportunamente respecto a la protección y defensa de sus derechos previsionales})}{\text{Total de usuarias/os atendidas/os}} \times 100$	25%	2019	25%	2019	30%	96%	100%	100%	100%	Jefatura
ACCIÓN ESTRATÉGICA DEL OEI.06													
AEI.06.01	Atención oportuna de disconformidades y quejas presentadas por las/los usuarias/os	Porcentaje de disconformidades y quejas atendidas dentro del plazo	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de disconformidades y quejas atendidas dentro del plazo})}{\text{Total de disconformidades y quejas atendidas}} \times 100$	0%	2019	0%	2019	0%	100%	100%	100%	100%	Defensoría de la/el Asegurada/o
AEI.06.02	Pronunciamiento oportuno sobre controversias resueltas en materia de derechos y obligaciones previsionales presentadas por las/los administradas/os	Porcentaje de solicitudes de recursos de apelación resueltos oportunamente en última instancia	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de solicitudes de recursos de apelación resueltos oportunamente})}{\text{Total de solicitudes de recursos de apelación resueltos}} \times 100$	49%	2019	49%	2019	60%	92%	100%	100%	100%	Tribunal Administrativo Previsional
OEI.07	LOGRAR un eficiente manejo de las finanzas previsionales	Porcentaje de ingresos previsionales con relación a los egresos previsionales	$\frac{(\text{Total de ingresos previsionales del SNP})}{\text{Total de egresos previsionales del SNP}} \times 100$	105%	2020	105%	2020	105%	107%	108%	110%	110%	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión
ACCIÓN ESTRATÉGICA DEL OEI.07													
AEI.07.01	Finanzas previsionales controladas para beneficio de las/los aseguradas/os	Cantidad neta de ingresos previsionales	Total de ingresos previsionales SNP (en soles) - Total de egresos previsionales SNP (en soles)	188 000 000	2020	188 000 000	2020	380 000 000	400 000 000	420 000 000	450 000 000	470 000 000	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión
AEI.07.02	Fondos previsionales encargados a la ONP con rentabilidad en sus inversiones	Porcentaje de rentabilidad de las inversiones de los fondos previsionales encargados a la ONP	$\frac{(\text{Ganancia de los fondos previsionales Inversión en los fondos previsionales})}{\text{Inversión en los fondos previsionales}} \times 100$	8,4%	2020	8,4%	2020	3,2%	3,7%	4,4%	5,3%	8,3%	Dirección de Inversiones

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL / ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL		NOMBRE DEL INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	LÍNEA BASE		VALOR ACTUAL		LOGROS ESPERADOS EN EL PERIODO DEL PLAN					UNIDAD DE ORGANIZACIÓN RESPONSABLE DEL INDICADOR
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN			VALOR	AÑO	VALOR	AÑO	2021	2022	2023	2024	2025	
OEI.08	FORTALECER la gestión institucional en la entidad con integridad y transparencia	Porcentaje de eficacia de la gestión institucional	<u>Sumatoria del porcentaje de ejecución anual de las metas de las acciones estratégicas institucionales</u> Total de acciones estratégicas institucionales	68%	2020	68%	2020	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia General
ACCIÓN ESTRATÉGICA DEL OEI.08													
AEI.08.01	Promoción de la integridad y lucha contra la corrupción implementadas en la ONP	Porcentaje de implementación del Programa de Integridad	<u>(N° de actividades implementadas del Programa de Integridad</u> Total de actividades programadas en el Programa de Integridad) x 100	69%	2020	69%	2020	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia General
AEI.08.02	Sistema de Gestión Antisoborno implementado en la ONP	Porcentaje de implementación del Sistema de Gestión Antisoborno	<u>(N° de actividades ejecutadas para implementar el Sistema de Gestión Antisoborno</u> Total de actividades programadas) x 100	0%	2020	0%	2020	0%	100%	0%	0%	0%	Oficina de Gestión de Riesgos
AEI.08.03	Sistema de Gestión de Seguridad de Información implementado en la ONP	Porcentaje de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de Información	<u>(N° de actividades ejecutadas para implementar el Sistema de Gestión de Seguridad de Información</u> Total de actividades programadas) x 100	0%	2020	0%	2020	0%	100%	0%	0%-	0%-	Oficina de Gestión de Riesgos
AEI.08.04	Cultura organizacional fortalecida en la ONP	Porcentaje de implementación del Plan de Fortalecimiento de la Cultura Organizacional	<u>(N° de actividades implementadas del Plan de Fortalecimiento de la Cultura Organizacional</u> Total de actividades programadas en el Plan) x 100	0%	2020	0%	2020	100%	100%	100%	100%	100%	Oficina de Recursos Humanos
AEI.08.05	Gestión del talento humano con adecuados niveles de rendimiento en la ONP	Porcentaje de servidoras/es con calificación de buen rendimiento y rendimiento distinguido	<u>(N° de servidoras/es con calificación de buen rendimiento y rendimiento distinguido</u> Total de servidoras/es calificadas/os) x 100	5%	2020	5%	2020	15%	30%	35%	37%	39%	Oficina de Recursos Humanos
AEI.08.06	Posicionamiento de la nueva identidad de la ONP frente a las/los aseguradas/os	Tasa de variación porcentual de aseguradas/os que reconocen la nueva identidad de la ONP y perciben sus atributos	Porcentaje de aseguradas/os que reconocen la nueva identidad del año n - Porcentaje de aseguradas/os que reconocen la nueva identidad del año 2021	0%	2020	0%	2020	0%	25%	28%	30%	32%	Oficina de Relaciones Institucionales
AEI.08.07	Fortalecimiento del Sistema de Control Interno	Porcentaje de implementación anual del Sistema de Control Interno	<u>(N° de actividades implementadas del Sistema de Control Interno</u> Total de actividades del Sistema de Control Interno aplicables a la ONP) x 100	94%	2020	94%	2020	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia General
AEI.08.08	Fortalecimiento de la gestión de contrataciones en la ONP	Porcentaje de cumplimiento de las actividades operativas del POI del año en curso en materia de gestión de contrataciones	<u>Sumatoria del porcentaje de ejecución anual de las metas de las actividades operativas en materia de gestión de contrataciones del POI del año en curso</u> Total de actividades operativas en materia de gestión de contrataciones del POI del año en curso	98%	2020	98%	2020	100%	100%	100%	100%	100%	Oficina de Administración
AEI.08.09	Optimización del proceso de programación y ejecución presupuestal	Porcentaje de cumplimiento de las actividades operativas del POI del año en curso en materia del proceso de programación y ejecución presupuestal	<u>Sumatoria del porcentaje de ejecución anual de las metas de las actividades operativas en materia del proceso de programación y ejecución presupuestal del POI del año en curso</u> Total de actividades operativas en materia del proceso de programación y ejecución presupuestal del POI del año en curso	100%	2020	100%	2020	100%	100%	100%	100%	100%	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión
OEI.09	MEJORAR la gestión del riesgo de desastres en la entidad	Porcentaje de procesos de la Gestión del Riesgo de Desastres implementados en la entidad	<u>(N° de procesos de la Gestión del Riesgo de Desastres implementados en la entidad</u> Total de procesos programados para implementar) x 100	0%	2020	0%	2020	100%	100%	100%	100%	100%	Oficina de Gestión de Riesgos
ACCIÓN ESTRATÉGICA DEL OEI.09													
AEI.09.01	Fortalecimiento de cultura de gestión del riesgo de desastres de las/los servidoras/es de la entidad	Porcentaje de servidoras/es de la ONP con conocimiento en Gestión del Riesgo de Desastres	<u>(N° de servidoras/es de la ONP capacitadas/os con nota aprobatoria en materia de Gestión del Riesgo de Desastres</u> Total de servidoras/es de la ONP capacitadas/os) x 100	84%	2020	84%	2020	86%	88%	90%	92%	93%	Oficina de Gestión de Riesgos
AEI.09.02	Instrumentos de gestión del riesgo de desastres aprobados en la entidad	Número de instrumentos de gestión del riesgo de desastres aprobados	N° de instrumentos en materia de gestión del riesgo de desastres aprobados	0	2020	0	2020	1	1	1	3	1	Oficina de Gestión de Riesgos

En los casos donde se ha programado 0% como línea de base o meta corresponden a nuevas acciones, servicios o instrumentos de gestión que se darán inicio el año 2021, cuyo detalle se muestra en la ficha técnica correspondiente.

(*) En la ficha técnica del indicador se precisa la fuente de información utilizada de la línea de base y valor actual.

Nota: OEI: Objetivo Estratégico Institucional; AEI: Acción Estratégica Institucional; ND: No disponible.

Fuente y elaboración: ONP.

ANEXO 3: FICHA TÉCNICA DE INDICADORES OEI/AEI

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES OEI/AEI

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.01 - FOMENTAR la cultura previsional a las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os sobre los regímenes y seguros previsionales encargados a la ONP					
Nombre del indicador:	Porcentaje de aseguradas/os activos respecto del total de aseguradas/os de los regímenes previsionales y seguros encargados a la ONP					
Justificación:	Mide la población de aseguradas/os que se mantienen activos de manera regular producto de la cultura previsional impulsada por la entidad.					
Responsable del indicador:	Dirección de Prestaciones					
Limitaciones para la medición del indicador:	La medición del indicador no considera a las/los asegurados del Decreto Ley N° 18846 (Régimen de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales) y Decreto Ley N° 20530 (Régimen de Pensiones y Compensaciones por Servicios Civiles prestados al Estado no comprendidos en el Decreto Ley N° 19990).					
Método de cálculo:	<p>Fórmula:</p> $\frac{\text{(N° de aseguradas/os activos en los regímenes previsionales y seguros encargados a la ONP)}}{\text{Total de aseguradas/os de los regímenes previsionales y seguros encargados a la ONP}} \times 100$ <p>Consideraciones:</p> <p>i. Aseguradas/os activos son quienes registran aportes de manera regular todos los meses al sistema previsional (Sistema Nacional de Pensiones y Régimen Especial Pesquero) y de seguros (Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo).</p>					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Que las decisiones de las/los afiliadas/os de seguir aportando no se vean afectadas por factores externos, tales como la coyuntura económica, social del país y/o la situación sanitaria.					
Fuente y bases de datos:	<p>Fuente: Dirección de Producción</p> <p>Base de datos:</p> <p>i. Información sobre las/los aseguradas/os activos en los regímenes previsionales de acuerdo al cronograma de actualización de la base de datos de afiliados al SNP y REP.</p> <p>ii. Información sobre las/los aseguradas/os activos al Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR).</p>					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	35,1%	31,1%	34%	37%	40%	42%

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.01 - FOMENTAR la cultura previsional a las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os sobre los regímenes y seguros previsionales encargados a la ONP					
Acción Estratégica Institucional:	AEI.01.01 - Mecanismos eficaces para promover la cultura previsional focalizados al público en general referido a los regímenes y seguros previsionales					
Nombre del indicador:	Porcentaje de implementación de mecanismos para promover la cultura previsional de la ONP					
Justificación:	Cuantifica los mecanismos que la entidad implemente respecto a la promoción de la cultura previsional a fin de incrementar la cantidad de aseguradas/os en los regímenes y seguros previsionales encargados a la ONP.					
Responsable del indicador:	Dirección de Prestaciones					
Limitaciones para la medición del indicador:	Los mecanismos programados son sujetos de modificación. Cabe precisar que la cultura previsional es un nuevo servicio que se aprobó en el Mapa de Procesos de la ONP					
Método de cálculo:	<p>Fórmula:</p> $\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de mecanismos implementados en el año para promover la cultura previsional de la ONP}}{\text{Total de mecanismos programados en el año}} \right) \times 100$ <p>La medición se realiza sobre los mecanismos programados a implementar en el año en evaluación.</p> <p>Los mecanismos a programarse están referidos al desarrollo de eventos de difusión de la cultura previsional, como charlas, capacitaciones, talleres entre otros.</p>					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Que se asignen los recursos necesarios para implementar los mecanismos previstos, y en caso sea necesario contar con la opinión favorable para la transferencia de recursos del Ministerio de Economía y Finanzas.					
Fuente y bases de datos:	Fuente: Dirección de Prestaciones Base de datos: Informe sobre los mecanismos implementados para promover la cultura previsional.					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	0%	100%	100%	100%	100%	100%

En la línea de base se ha señalado como 0% considerando que este servicio se dará inicio el año 2021.

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.01 - FOMENTAR la cultura previsional a las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os sobre los regímenes y seguros previsionales encargados a la ONP					
Acción Estratégica Institucional:	AEI.01.02 - Servicio de aseguramiento informado eficaz a las/los potenciales aseguradas/os					
Nombre del indicador:	Tasa de variación porcentual de personas que se aseguran en los regímenes y seguros previsionales					
Justificación:	Mide la población de aseguradas/os producto de la cultura previsional impulsada por la entidad.					
Responsable del indicador:	Dirección de Prestaciones					
Limitaciones para la medición del indicador:	El indicador solo considera que se concrete el aseguramiento no garantiza que realice aportes activamente.					
Método de cálculo:	<p>Fórmula:</p> $\frac{\text{Porcentaje de personas que se aseguran en los regímenes y seguros previsionales del año } n - \text{Porcentaje de personas que se aseguran en los regímenes y seguros previsionales del año 2021}}{\text{Total de personas informadas}} \times 100$ <p>Consideraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El Porcentaje de personas que se aseguran en los regímenes y seguros previsionales se calcula de la siguiente manera: $\frac{\text{N}^\circ \text{ de personas que se aseguran en los regímenes y seguros previsionales}}{\text{Total de personas informadas}} \times 100$					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Que la situación laboral y económica del país permita incrementar la demanda de potenciales aseguradas/os en los regímenes y seguros previsionales.					
Fuente y bases de datos:	<p>Fuentes: Dirección de Prestaciones y Dirección de Producción.</p> <p>Base de datos:</p> <p>DPR: Información sobre el aseguramiento de las personas en los regímenes y seguros previsionales</p> <p>DPE: Información de las personas informadas</p>					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	0%	0%	5%	10%	15%	20%

En la línea de base y la meta del año 2021 se ha señalado como 0% considerando que la medición de este indicador se dará inicio el año 2022.

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.01 - FOMENTAR la cultura previsional a las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os sobre los regímenes y seguros previsionales encargados a la ONP					
Acción Estratégica Institucional:	AEI.01.03 - Mecanismos eficientes para mantener aportes regulares por parte de las/los afiliadas/os					
Nombre del indicador:	Porcentaje de afiliadas/os con aportes regulares respecto del total de afiliadas/os					
Justificación:	Cuantifica las/los afiliadas/os que aportan regularmente en el Sistema Nacional de Pensiones que permitirá contribuir a la sostenibilidad del sistema. Entiéndase como aportes regulares, aquellos efectuados en el periodo de evaluación de aportes declarados al SNP.					
Responsable del indicador:	Dirección de Producción					
Limitaciones para la medición del indicador:	El indicador considera a las/los afiliadas/os que registran aportes al sistema previsional, no de seguros.					
Método de cálculo:	<p>Fórmula:</p> $\frac{\text{(N° de afiliadas/os con aportes regulares en el SNP)}}{\text{Total de afiliadas/os en el SNP}} \times 100$ <p>Consideraciones:</p> <p>Los mecanismos a los que se refiere la acción estratégica están vinculadas a las iniciativas o programas que permitan que las/los afiliadas/os aporten al sistema previsional con regularidad.</p>					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Que las decisiones de las/los afiliadas/os de seguir aportando no se vean afectadas por factores internos, tales como, la coyuntura económica, social del país y/o factores externos, tales como, la situación sanitaria mundial.					
Fuente y bases de datos:	Fuente: Dirección de Producción Base de datos: Informe sobre las/los afiliadas/os con aportes regulares en el Sistema Nacional de Pensiones					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	29%	20%.	20%	25%	30%	35%

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.02 - MEJORAR la accesibilidad a los servicios previsionales para la atención de las/los aseguradas/os y público en general					
Nombre del indicador:	Porcentaje de aseguradas/os y público en general que califican positivamente el criterio de accesibilidad respecto del total de aseguradas/os consultados que acceden a los servicios					
Justificación:	Mide el nivel de satisfacción de las/los aseguradas/os respecto a la accesibilidad de los servicios previsionales que ofrece la entidad a nivel nacional, por diferentes canales.					
Responsable del indicador:	Dirección de Prestaciones					
Limitaciones para la medición del indicador:	La encuesta utilizada no necesariamente considera todos los criterios que desee medir la/el asegurada/o.					
Método de cálculo:	Fórmula: $\frac{(\text{N}^\circ \text{ de aseguradas/os y público en general que califican positivamente el criterio de accesibilidad a los sistemas previsionales})}{\text{Total de aseguradas/os y público en general consultados que acceden a los servicios}} \times 100$					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Algunos criterios asumidos por las/los aseguradas/os pueden ser relativos.					
Fuente y bases de datos:	Fuente: Oficina de Relaciones Institucionales Base de datos: Información sobre los resultados de la encuesta utilizada por la Dirección de Prestaciones					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	ND	60%	70%	80%	90%	93%

ND: No disponible. En la línea de base se registra como ND debido a que el indicador del objetivo estratégico institucional refleja un nuevo indicador a nivel de resultados.

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.02 - MEJORAR la accesibilidad a los servicios previsionales para la atención de las/los aseguradas/os y público en general					
Acción Estratégica Institucional:	AEI.02.01 - Canales de atención accesibles implementados para las/los aseguradas/os y público en general					
Nombre del indicador:	Porcentaje de implementación de canales de atención al servicio de las/los aseguradas/os y público en general					
Justificación:	Cuantifica los canales de atención implementados en la entidad en favor de las/los aseguradas/os y público en general conforme a lo programado, para mejorar la accesibilidad a los servicios brindados por la entidad.					
Responsable del indicador:	Dirección de Prestaciones					
Limitaciones para la medición del indicador:	Los canales de atención programados a implementar son sujetos de modificación. Disponibilidad presupuestal. Disposición de las entidades públicas para la firma de convenios de colaboración institucional. Infraestructura tecnológica.					
Método de cálculo:	Fórmula: $\frac{(\text{N}^\circ \text{ de canales de atención al servicio de las/los aseguradas/os y público en general implementados (en el año)})}{\text{Total de canales de atención a implementar (en el año)}} \times 100$					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Que se asignen los recursos necesarios para implementar los canales de atención.					
Fuente y bases de datos:	Fuente: Dirección de Prestaciones Base de datos: Informe sobre los canales de atención implementados					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.02 - MEJORAR la accesibilidad a los servicios previsionales para la atención de las/los aseguradas/os y público en general					
Acción Estratégica Institucional:	AEI.02.02 - Servicios previsionales a los que acceden las/los aseguradas/os y público en general					
Nombre del indicador:	Número de atenciones en los servicios previsionales ofrecidos a las/los aseguradas/os y público en general.					
Justificación:	Cuantifica las atenciones realizadas en los principales servicios previsionales brindados accedidos por las/los aseguradas/os y público en general.					
Responsable del indicador:	Dirección de Prestaciones					
Limitaciones para la medición del indicador:	Los principales servicios previsionales pueden ser afectados por diferentes eventos externos (fallas en la red, manifestaciones, desastres naturales, entre otros).					
Método de cálculo:	<p>Fórmula:</p> <p>Nº de atenciones en los servicios previsionales ofrecidos a las/los aseguradas/os y público en general</p> <p>Consideraciones: Se considera los servicios previsionales a cargo de la Dirección de Prestaciones.</p> <p>Proceso de Asesoría Previsional: Canales presenciales, canales virtuales y canales telefónicos.</p>					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	La atención en los servicios previsionales es permanente.					
Fuente y bases de datos:	Fuente: Dirección de Prestaciones Base de datos: Informe sobre las atenciones brindadas en los servicios previsionales					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	943 239	1 037 000	1 085 000	1 113 000	1 132 000	1 147 000

Las metas programadas para el periodo 2021 al 2025 representan metas mínimas a alcanzar cada año, según corresponda.

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.03 - MEJORAR la comunicación que reciben las/los aseguradas/os respecto de los regímenes y seguros previsionales					
Nombre del indicador:	Porcentaje de aseguradas/os satisfechas/os respecto de la comunicación que reciben de la ONP					
Justificación:	Mide el nivel de satisfacción de las/los aseguradas/os respecto a la comunicación que reciben sobre los regímenes y seguros previsionales.					
Responsable del indicador:	Oficina de Relaciones Institucionales					
Limitaciones para la medición del indicador:	La encuesta utilizada no necesariamente considera todos los criterios que desee medir la/el asegurada/o.					
Método de cálculo:	Fórmula: $\frac{\text{(N° de aseguradas/os satisfechas/os con la comunicación que reciben de la ONP)}}{\text{Total de aseguradas/os consultadas/os}} \times 100$					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Que se asignen los recursos necesarios para implementar los mecanismos previstos, y en caso sea necesario contar con la opinión favorable para la transferencia de recursos del Ministerio de Economía y Finanzas.					
Fuente y bases de datos:	Fuente: Oficina de Relaciones Institucionales Base de datos: Informe sobre los resultados de la encuesta utilizada por la Oficina de Relaciones Institucionales					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	ND	55%	70%	85%	100%	100%

ND: No disponible. En la línea de base se registra como ND debido a que el indicador del objetivo estratégico institucional refleja un nuevo indicador a nivel de resultados.

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.03 - MEJORAR la comunicación que reciben las/los aseguradas/os respecto de los regímenes y seguros previsionales					
Acción Estratégica Institucional:	AEI.03.01 - Fortalecimiento del relacionamiento con las/los actoras/es de los regímenes y seguros previsionales					
Nombre del indicador:	Porcentaje de implementación del Plan de Relacionamiento Institucional con las/los actoras/es de los regímenes y seguros previsionales respecto a lo planificado					
Justificación:	Mide el grado de cumplimiento del Plan de Relacionamiento Institucional que permita construir alianzas con grupos de interés dentro y fuera del país, con la finalidad de desarrollar y fortalecer el servicio centrado en la ciudadanía.					
Responsable del indicador:	Oficina de Relaciones Institucionales					
Limitaciones para la medición del indicador:	Las actividades programadas en el Plan de Relacionamiento Institucional son sujetos de modificación.					
Método de cálculo:	<p>Fórmula:</p> $\frac{\text{(N° de actividades implementadas del Plan de Relacionamiento Institucional)}}{\text{Total de actividades programadas en el Plan}} \times 100$ <p>La medición se realiza sobre las actividades programadas en el año en evaluación.</p>					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Que se asignen los recursos necesarios para implementar el Plan.					
Fuente y bases de datos:	Fuente: Oficina de Relaciones Institucionales Base de datos: Informe de evaluación del Plan de Relacionamiento Institucional					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	0%	100%	100%	100%	100%	100%

En la línea de base se ha señalado como 0% considerando que el año 2020 no se aprobó el Plan de Relacionamiento Institucional, la implementación de este instrumento se dará inicio el año 2021

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.03 - MEJORAR la comunicación que reciben las/los aseguradas/os respecto de los regímenes y seguros previsionales					
Acción Estratégica Institucional:	AEI.03.02 - Ecosistema digital dirigido a las/los aseguradas/os y público en general implementado en la ONP					
Nombre del indicador:	Porcentaje de implementación del ecosistema digital respecto a lo planificado					
Justificación:	Mide el grado de cumplimiento del ecosistema digital conforme a lo programado que permita comunicar eficientemente a las/los aseguradas/os y público en general.					
Responsable del indicador:	Oficina de Relaciones Institucionales					
Limitaciones para la medición del indicador:	Las actividades programadas para implementar el ecosistema digital son sujetos de modificación.					
Método de cálculo:	<p>Fórmula:</p> $\frac{(\text{N}^\circ \text{ de actividades implementadas del ecosistema digital dirigido a las/los aseguradas/os y público en general}}{\text{Total de actividades programadas en el ecosistema digital)}} \times 100$ <p>La medición se realiza sobre las actividades programadas en el año en evaluación.</p>					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Que se asignen los recursos necesarios para implementar el ecosistema digital.					
Fuente y bases de datos:	Fuente: Oficina de Relaciones Institucionales Base de datos: Informe sobre el ecosistema digital implementado					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	0%	100%	100%	100%	100%	100%

En la línea de base se ha señalado como 0% considerando que el año 2020 no se implementó el ecosistema digital, su implementación se dará inicio el año 2021

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.03 - MEJORAR la comunicación que reciben las/los aseguradas/os respecto de los regímenes y seguros previsionales.					
Acción Estratégica Institucional:	AEI.03.03 - Documentos con comunicación amigable dirigidos a las/los aseguradas/os y público en general.					
Nombre del indicador:	Porcentaje de documentos con comunicación amigable implementados					
Justificación:	Cuantifica los documentos emitidos por la entidad que cuenten con una comunicación amigable, sencillo y práctico dirigidos a las/los aseguradas/os y público en general.					
Responsable del indicador:	Oficina de Relaciones Institucionales					
Limitaciones para la medición del indicador:	La comunicación amigable busca ser inclusivo, pudiendo considerar las características que se requieran en las diferentes regiones del país.					
Método de cálculo:	<p>Fórmula:</p> $\frac{\text{(N° de documentos dirigidos a las/los aseguradas/os y público en general con comunicación amigable implementado)}}{\text{Total de documentos dirigidos a las/los aseguradas/os y público en general}} \times 100$					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Que se asignen los recursos necesarios para implementar los documentos con comunicación amigable.					
Fuente y bases de datos:	Fuente: Oficina de Relaciones Institucionales Base de datos: Informe sobre la comunicación amigable implementada en los documentos dirigidos a las/los aseguradas/os y público en general.					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	0%	50%	80%	100%	100%	100%

En la línea de base se ha señalado como 0% considerando que el año 2020 no se implementó la comunicación amigable, su implementación se dará inicio el año 2021

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.04 - MEJORAR la asesoría y el acompañamiento sobre los regímenes y seguros previsionales brindado a las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os					
Nombre del indicador:	Porcentaje de aseguradas/os y/o potenciales aseguradas/os que calificaron el servicio de asesoramiento y acompañamiento referido a los regímenes previsionales y seguros encargados a la ONP como satisfecho					
Justificación:	Mide el nivel de satisfacción de las/los aseguradas/os y/o potenciales aseguradas/os respecto al asesoramiento y/o acompañamiento en materia de los regímenes previsionales y seguros brindado por la entidad a nivel nacional.					
Responsable del indicador:	Dirección de Prestaciones					
Limitaciones para la medición del indicador:	La encuesta utilizada no necesariamente considera todos los criterios que desee medir la/el asegurada/o y/o potenciales aseguradas/os. Cabe precisar que el asesoramiento y acompañamiento son servicios nuevos que se aprobaron en el Mapa de Procesos de la ONP.					
Método de cálculo:	Fórmula: $\frac{\text{(N° de aseguradas/os y/o potenciales aseguradas/os satisfechas/os con el asesoramiento y/o acompañamiento brindado por la ONP)}}{\text{Total de aseguradas/os y/o potenciales aseguradas/os consultadas/os}} \times 100$					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Que se asignen los recursos necesarios para implementar los servicios de asesoramiento y acompañamiento, y en caso sea necesario contar con la opinión favorable para la transferencia de recursos del Ministerio de Economía y Finanzas.					
Fuente y bases de datos:	Fuente: Oficina de Relaciones Institucionales Base de datos: Información sobre los resultados de la encuesta utilizada por la Dirección de Prestaciones					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	ND	65%	70%	75%	80%	85%

ND: No disponible. En la línea de base se registra como ND debido a que el indicador del objetivo estratégico institucional refleja un nuevo indicador a nivel de resultados.

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.04 - MEJORAR la asesoría y el acompañamiento sobre los regímenes y seguros previsionales brindado a las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os					
Acción Estratégica Institucional:	AEI.04.01 - Servicio de asesoramiento integral brindado para atender las necesidades y expectativas de las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os respecto a los regímenes y seguros previsionales encargados a la ONP.					
Nombre del indicador:	Porcentaje de aseguradas/os y potenciales aseguradas/os a las/los que se ha brindado servicios de asesoramiento					
Justificación:	Mide a las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os a quienes se les brinda el servicio de asesoramiento integral para atender sus necesidades y expectativas en materia previsional.					
Responsable del indicador:	Dirección de Prestaciones					
Limitaciones para la medición del indicador:	<p>La/el asegurada/o y potenciales aseguradas/os puede suspender en cualquier momento, por decisión propia, el servicio de asesoramiento que se le brinde.</p> <p>Infraestructura tecnológica (modificaciones a aplicativos y nuevo software).</p> <p>Cabe precisar que el asesoramiento y acompañamiento son servicios nuevos que se aprobaron en el nuevo Mapa de Procesos de la ONP</p>					
Método de cálculo:	<p>Fórmula:</p> $\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de aseguradas/os y potenciales aseguradas/os a las/los que se les ha brindado el servicio de asesoramiento}}{\text{Total de aseguradas/os y potenciales aseguradas/os que solicitan el servicio de asesoramiento integral}} \right) \times 100$					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	La atención en el servicio de asesoramiento es permanente.					
Fuente y bases de datos:	Fuente: Dirección de Prestaciones Base de datos: Información sobre los resultados del servicio de asesoramiento brindado.					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	0%	100%	100%	100%	100%	100%

En la línea de base se ha señalado como 0% considerando que este servicio se dará inicio el año 2021.

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.04 - MEJORAR la asesoría y el acompañamiento sobre los regímenes y seguros previsionales brindado a las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os					
Acción Estratégica Institucional:	AEI.04.02 - Emisión de pólizas de seguros del SCTR en beneficio de las/los aseguradas/os y/o público en general					
Nombre del indicador:	Número de pólizas de seguros del SCTR contratadas por las/los clientes, aseguradas/os y/o público en general en el año					
Justificación:	Mide el número de pólizas de seguros del SCTR que contraten las/los clientes, aseguradas/os y/o público en general producto de la asesoría y acompañamiento brindado por la entidad.					
Responsable del indicador:	Dirección de Producción					
Limitaciones para la medición del indicador:	El número de pólizas de seguros del SCTR contratados es afectado por la cantidad de cotizaciones formuladas y presentadas, así como también, las propuestas presentadas por otras aseguradoras que ofrecen el SCTR Salud y Pensión.					
Método de cálculo:	Fórmula: Número de pólizas de seguros del SCTR contratadas por las/los clientes, aseguradas/os y/o público en general en el año					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Las/los potenciales y aseguradas/os que deseen contratar una póliza de seguros del SCTR después de recibir información pueden decidir por otras opciones del mercado.					
Fuente y bases de datos:	Fuente: Dirección de Producción Base de datos: Informe sobre las pólizas de seguros del SCTR contratadas anualmente					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	2 860	3 200	3 400	3 600	3 800	4 000

Las metas programadas para el periodo 2021 al 2025 representan metas mínimas a alcanzar cada año, según corresponda.

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.04 - MEJORAR la asesoría y el acompañamiento sobre los regímenes y seguros previsionales brindado a las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os					
Acción Estratégica Institucional:	AEI.04.03 Servicio de acompañamiento constante, presencial y/o virtual, para las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os referido a los regímenes previsionales y seguros que administra la ONP					
Nombre del indicador:	Porcentaje de aseguradas/os y potenciales aseguradas/os a las que se ha brindado servicios de acompañamiento					
Justificación:	Mide a las/los aseguradas/os y potenciales aseguradas/os a quienes se les brinda el servicio de acompañamiento por diferentes canales de atención (presencial, telefónico o virtual) para atender sus necesidades y expectativas en materia previsional.					
Responsable del indicador:	Dirección de Prestaciones					
Limitaciones para la medición del indicador:	La/el asegurada/o puede suspender en cualquier momento, por decisión propia, el servicio de acompañamiento que se le brinde.					
Método de cálculo:	Fórmula: $\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de aseguradas/os y potenciales aseguradas/os a las/los que se ha brindado servicios de acompañamiento}}{\text{Total de aseguradas/os y potenciales aseguradas/os programadas/os para el servicio de acompañamiento}} \right) \times 100$					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	La atención en el servicio de acompañamiento es permanente.					
Fuente y bases de datos:	Fuente: Dirección de Prestaciones Base de datos: Informe sobre los resultados del servicio de acompañamiento brindado.					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	95%	95%	96%	97%	98%	99%

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.05 - OPTIMIZAR la obtención de las prestaciones previsionales de las/los aseguradas/os					
Nombre del indicador:	Porcentaje de aseguradas/os satisfechas/os sobre la obtención de prestaciones previsionales					
Justificación:	Mide el nivel de satisfacción de las/los aseguradas/os y respecto a la obtención de las prestaciones previsionales otorgadas por la entidad a nivel nacional.					
Responsable del indicador:	Dirección de Producción					
Limitaciones para la medición del indicador:	La encuesta utilizada no necesariamente considera todos los criterios que desee medir la/el asegurada/o.					
Método de cálculo:	Fórmula: $\frac{\text{(N° de aseguradas/os satisfechas/os sobre la obtención de prestaciones previsionales)}}{\text{Total de aseguradas/os que han obtenido prestaciones previsionales}} \times 100$					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Que los procesos asociados a las prestaciones previsionales cumplan los estándares de calidad que permita brindar una mejor atención a las/los aseguradas/os.					
Fuente y bases de datos:	Fuente: Dirección de Producción Base de datos: Informe sobre los resultados de la encuesta utilizada por la Dirección de Producción					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	ND	80%	95%	98%	100%	100%

ND: No disponible. En la línea de base se registra como ND debido a que el indicador del objetivo estratégico institucional refleja un nuevo indicador a nivel de resultados.

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.05 - OPTIMIZAR la obtención de las prestaciones previsionales de las/los aseguradas/os					
Acción Estratégica Institucional:	AEI.05.01 - Identificación completa de las/los afiliadas/os a los regímenes que administra la ONP					
Nombre del indicador:	Porcentaje de afiliadas/os que cuentan con su Ficha de la/del Asegurada/o					
Justificación:	Se mide el grado de avance en el registro de afiliadas/os que cuentan con una Ficha Única de Asegurada/o que permita identificarlos completamente en los regímenes que administra la entidad.					
Responsable del indicador:	Dirección de Producción					
Limitaciones para la medición del indicador:	El universo de las/los afiliadas/os es variable en el tiempo.					
Método de cálculo:	Fórmula: $\frac{\text{(N° de afiliadas/os que cuentan con su Ficha de la/del Asegurada/o)}}{\text{Total de afiliadas/os en el SNP}} \times 100$					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	El compromiso y colaboración de la/el asegurada/o para registrar correctamente sus datos personales. Remisión de información por parte de entidades.					
Fuente y bases de datos:	Fuente: Dirección de Producción Base de datos: Informe sobre el avance en el registro de aseguradas/os que cuentan con una Ficha Única de Asegurada/o					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	0%	0%	8%	15%	20%	25%

En la línea de base y la meta del año 2021 se ha señalado como 0% considerando que la medición de este indicador se dará inicio el año 2022.

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.05 - OPTIMIZAR la obtención de las prestaciones previsionales de las/los aseguradas/os					
Acción Estratégica Institucional:	AEI.05.02 - Acreditación en línea de los aportes de las/los afiliadas/os					
Nombre del indicador:	Porcentaje de afiliadas/os con aportes acreditados en línea					
Justificación:	Cuantifica a las/los afiliadas/os que cuentan con aportes acreditados en línea con la finalidad de optimizar el proceso de atención de las solicitudes previsionales, considerando aportes acreditados en línea, a los aportes remitidos por SUNAT, y que al cargarse a la BDI, se registran con estado de acreditación.					
Responsable del indicador:	Dirección de Producción					
Limitaciones para la medición del indicador:	El universo de las/los afiliadas/os es variable en el tiempo.					
Método de cálculo:	Fórmula: $\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de afiliadas/os con aportes acreditados en línea}}{\text{Total de afiliadas/os}} \times 100$					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Que los sistemas y herramientas de tecnologías que se utilicen funcionen sin inconvenientes.					
Fuente y bases de datos:	Fuente: Dirección de Producción Base de datos: Informe sobre las/los afiliadas/os con aportes acreditados que debe proporcionar la OTI.					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	0%	0%	15%	20%	25%	30%

En la línea de base y la meta del año 2021 se ha señalado como 0% considerando que la medición de este indicador se dará inicio el año 2022.

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.05 - OPTIMIZAR la obtención de las prestaciones previsionales de las/los aseguradas/os					
Acción Estratégica Institucional:	AEI.05.03 - Reconocimiento oportuno de prestaciones previsionales en beneficio de las/los aseguradas/os					
Nombre del indicador:	Porcentaje de solicitudes de reconocimiento de prestaciones previsionales resueltas dentro del plazo legal					
Justificación:	Cuantifica las solicitudes de reconocimiento de prestaciones previsionales atendidas por la entidad dentro del plazo establecido en la normativa vigente (TUPA) en beneficio de las/los aseguradas/os.					
Responsable del indicador:	Dirección de Producción					
Limitaciones para la medición del indicador:	Los plazos pueden ser modificados en una nueva norma, lo que significa implementar nuevas mejoras en el proceso de atención. Considerando la limitación operativa de atención de informes de verificación de campo por pandemia, al concluir la atención de dichas solicitudes, se estima que se verá afectado el indicador por el tiempo de espera generado en dichas atenciones.					
Método de cálculo:	<p>Fórmula:</p> $\frac{\text{(N° de solicitudes de reconocimiento de prestaciones previsionales resueltas dentro del plazo legal)}}{\text{Total de solicitudes de reconocimiento de prestaciones previsionales resueltas}} \times 100$ <p>Nota: Abarca a las solicitudes referidas al otorgamiento de prestaciones reguladas en el TUPA vigente y sus modificatorias. Se realizará el seguimiento con cortes mensuales y el resultado final será el acumulado del año. Considera las solicitudes desde su fecha de recepción hasta su entrega al proceso de Mensajería.</p>					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Que los sistemas y herramientas de tecnologías que se utilicen funcionen sin inconvenientes.					
Fuente y bases de datos:	Fuente: Dirección de Producción Base de datos: Informe sobre las atenciones de solicitudes de reconocimiento de prestaciones previsionales.					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	86,4%	90%	95%	98%	100%	100%

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.05 - OPTIMIZAR la obtención de las prestaciones previsionales de las/los aseguradas/os					
Acción Estratégica Institucional:	AEI.05.04 - Resoluciones y/o reconocimientos de prestaciones previsionales notificados de manera oportuna					
Nombre del indicador:	Porcentaje de resoluciones y/o decisiones de reconocimiento de prestaciones previsionales notificadas dentro del plazo legal					
Justificación:	Cuantifica las resoluciones y/o decisiones de reconocimiento de prestaciones previsionales notificadas oportunamente en beneficio de las/los aseguradas/os.					
Responsable del indicador:	Oficina de Administración					
Limitaciones para la medición del indicador:	Los plazos pueden ser modificados en una disposición, lo que significa implementar nuevos mecanismos para notificar oportunamente.					
Método de cálculo:	Fórmula: $\frac{\text{(N° de resoluciones y/o decisiones de reconocimiento de prestaciones previsionales notificadas dentro del plazo Total de resoluciones y/o decisiones de reconocimiento notificadas)}}{\text{Total de resoluciones y/o decisiones de reconocimiento notificadas}} \times 100$					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Que la notificación, en caso se realice a través de un tercero, cumpla con los plazos acordados.					
Fuente y bases de datos:	Fuente: Oficina de Administración Base de datos: Informe sobre la notificación de resoluciones y decisiones de reconocimiento de prestaciones previsionales.					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	0%	45%	100%	100%	100%	100%

La línea de base se ha señalado como 0% considerando que las notificaciones de las resoluciones y/o decisiones de reconocimiento de prestaciones previsionales se comenzará a medir a partir del año 2021.

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.05 - OPTIMIZAR la obtención de las prestaciones previsionales de las/los aseguradas/os					
Acción Estratégica Institucional:	AEI.05.05 - Canales para el pago de prestaciones previsionales que incorporan mejoras en beneficio de las/los aseguradas/os					
Nombre del indicador:	Porcentaje de canales de pago de prestaciones previsionales con mejoras implementadas en beneficio de las/los aseguradas/os					
Justificación:	Cuantifica los canales de pago de prestaciones previsionales que cuenten con mejoras implementadas respecto del total de los canales de pago que cuenta la entidad.					
Responsable del indicador:	Dirección de Prestaciones					
Limitaciones para la medición del indicador:	El total de canales de pago de prestaciones previsionales son sujetos de modificación. Disposición de entidades financieras a efectuar mejoras.					
Método de cálculo:	Fórmula: $\frac{\text{(N° de canales de pago de prestaciones previsionales con mejoras implementadas)}}{\text{Total de canales de pago de prestaciones previsionales programados}} \times 100$					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Que se asignen los recursos necesarios para implementar las mejoras en los canales de pago.					
Fuente y bases de datos:	Fuente: Dirección de Prestaciones Base de datos: Informe sobre las mejoras implementadas en los canales de pago					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	0%	0%	100%	100%	100%	100%

En la línea de base y la meta del año 2021 se ha señalado como 0% considerando que la medición de este indicador se dará inicio el año 2022.

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.06 - FORTALECER la defensa y protección de derechos previsionales en beneficio de las/los usuarias/os					
Nombre del indicador:	Porcentaje de usuarias/os atendidas/os oportunamente respecto a la protección y defensa de sus derechos previsionales					
Justificación:	Mide el porcentaje de usuarias/os atendidas/os respecto a la protección y defensa de sus derechos previsionales de manera oportuna en el marco de la normativa vigente.					
Responsable del indicador:	Jefatura					
Limitaciones para la medición del indicador:	Los plazos de atención pueden ser modificados en una nueva norma, lo que significa implementar nuevas mejoras en el proceso de defensa y protección de derechos previsionales.					
Método de cálculo:	Fórmula: $\frac{(\text{N}^\circ \text{ de usuarias/os atendidas/os oportunamente respecto a la protección y defensa de sus derechos previsionales})}{\text{Total de usuarias/os atendidas/os}} \times 100$					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	La atención referida a la protección y defensa de los derechos previsionales es permanente.					
Fuente y bases de datos:	Fuente: Jefatura Base de datos: Informe sobre la atención referida a la protección y defensa de los derechos previsionales					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2019	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	25%	30%	96%	100%	100%	100%

En el año 2020 no se realizó la medición del indicador debido a que no se dispone de información, por ello la línea de base corresponde al año 2019.

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.06 - FORTALECER la defensa y protección de derechos previsionales en beneficio de las/los usuarias/os					
Acción Estratégica Institucional:	AEI.06.01 - Atención oportuna de desconformidades y quejas presentadas por las/los usuarias/os					
Nombre del indicador:	Porcentaje de desconformidades y quejas atendidas dentro del plazo					
Justificación:	Cuantifica la cantidad de desconformidades y quejas atendidos dentro del plazo establecido en la normativa vigente en beneficio de las/los usuarias/os.					
Responsable del indicador:	Defensoría de la/el Asegurada/o					
Limitaciones para la medición del indicador:	Los plazos de atención pueden ser modificados en una nueva norma, lo que significa implementar nuevas mejoras en el proceso de atención de desconformidades y quejas.					
Método de cálculo:	Fórmula: $\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ desconformidades y quejas } \underline{\text{atendidas dentro del plazo}}}{\text{Total de desconformidades y quejas atendidas}} \right) \times 100$					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	La atención de desconformidades y quejas es permanente.					
Fuente y bases de datos:	Fuente: Defensoría de la/el Asegurada/o Base de datos: Informe sobre la atención de desconformidades y quejas.					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2019	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	0%	0%	100%	100%	100%	100%

En el año 2020 no se realizó la medición del indicador debido a que no se dispone de información, por ello la línea de base corresponde al año 2019.

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.06 - FORTALECER la defensa y protección de derechos previsionales en beneficio de las/los usuarias/os					
Acción Estratégica Institucional:	AEI.06.02 - Pronunciamiento oportuno sobre controversias resueltas en materia de derechos y obligaciones previsionales presentadas por las/los administradas/os					
Nombre del indicador:	Porcentaje de solicitudes de recursos de apelación resueltos oportunamente en última instancia					
Justificación:	Cuantifica la cantidad de solicitudes de recursos de apelación resueltos dentro del plazo establecido en la normativa vigente en beneficio de las/los administradas/os.					
Responsable del indicador:	Tribunal Administrativo Previsional					
Limitaciones para la medición del indicador:	Los plazos de atención pueden ser modificados en una nueva norma, lo que significa implementar nuevas mejoras en el proceso de atención de recursos de apelación.					
Método de cálculo:	<p>Fórmula:</p> $\frac{\text{(N° de solicitudes de recursos de apelación resueltos oportunamente)}}{\text{Total de solicitudes de recursos de apelación resueltos}} \times 100$ <p><u>Especificaciones Técnicas:</u></p> <p>Numerador: Considera a todos los recursos de apelación terminados, en el año, en el sistema NSP (Decreto Ley 18846, 19990, 20530, Ley N° 30003 y expedientes Facultativos registrados en el sistema SISREC).</p> <p>Denominador: Considera del total de casos atendidos, en el año, dentro del plazo.</p>					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	La atención de solicitudes de recursos de apelación es permanente.					
Fuente y bases de datos:	Fuente: Tribunal Administrativo Previsional Base de datos: Informe sobre la atención de solicitudes de recursos de apelación					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2019	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	49%	60%	92%	100%	100%	100%

En el año 2020 no se realizó la medición del indicador debido a que no se dispone de información, por ello la línea de base corresponde al año 2019.

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.07 - LOGRAR un eficiente manejo de las finanzas previsionales					
Nombre del indicador:	Porcentaje de ingresos previsionales con relación a los egresos previsionales					
Justificación:	Mide la eficiencia de las finanzas previsionales para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Pensiones en beneficio de los actuales y futuros pensionistas.					
Responsable del indicador:	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión					
Limitaciones para la medición del indicador:	El total de ingresos y egresos son variables en el tiempo.					
Método de cálculo:	<p>Fórmula:</p> $\frac{\text{Total de ingresos previsionales del SNP}}{\text{Total de egresos previsionales del SNP}} \times 100$ <p>Consideraciones:</p> <p>En el caso de los ingresos previsionales se considera la recaudación de aportes, el tesoro público, el Fondo Consolidado de Reservas (FCR) y los saldos de balance.</p> <p>En el caso de los egresos previsionales se considera la planilla de pensiones del SNP.</p>					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Que el flujo de ingresos y egresos previsionales no se vean afectadas por la coyuntura económica y social del país, o factores externos inesperados.					
Fuente y bases de datos:	Fuente: Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión Base de datos: Reporte de ingresos y egresos previsionales del SNP.					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	105%	105%	107%	108%	110%	110%

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.07 - LOGRAR un eficiente manejo de las finanzas previsionales					
Acción Estratégica Institucional:	AEI.07.01 - Finanzas previsionales controladas para beneficio de las/los aseguradas/os					
Nombre del indicador:	Cantidad neta de ingresos previsionales					
Justificación:	Compara la diferencia que existe entre los ingresos previsionales y egresos previsionales, que permita tomar decisiones orientadas a garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Pensiones en beneficio de los actuales y futuros pensionistas.					
Responsable del indicador:	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión					
Limitaciones para la medición del indicador:	El total de ingresos y egresos son variables en el tiempo.					
Método de cálculo:	<p>Fórmula:</p> <p>Total de ingresos previsionales SNP (en soles) - Total de egresos previsionales SNP (en soles)</p> <p>Consideraciones:</p> <p>En el caso de los ingresos previsionales se considera la recaudación de aportes, el tesoro público, el Fondo Consolidado de Reservas (FCR) y los saldos de balance.</p> <p>En el caso de los egresos previsionales se considera la planilla de pensiones del SNP.</p>					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente (se espera en un mediano plazo, alcance a cubrir 2 planillas del SNP, para asegurar el pago de la planilla de diciembre que incluye aguinaldos)					
Supuestos:	Que el flujo de ingresos y egresos previsionales no se vean afectadas por la coyuntura económica y social del país, o factores externos inesperados. La planilla no debe incluir nuevos incrementos ni bonificaciones que consuman nuestro presupuesto.					
Fuente y bases de datos:	Fuente: Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión Base de datos: Reporte de ingresos y egresos previsionales del SNP.					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	188 000 000	380 000 000	400 000 000	420 000 000	450 000 000	470 000 000

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.07 - LOGRAR un eficiente manejo de las finanzas previsionales					
Acción Estratégica Institucional:	AEI.07.02 - Fondos previsionales encargados a la ONP con rentabilidad en sus inversiones					
Nombre del indicador:	Porcentaje de rentabilidad de las inversiones de los fondos previsionales encargados a la ONP					
Justificación:	Cuantifica el rendimiento de activos financieros e inmobiliarios de los Fondos encargados a la ONP producto de las estrategias de inversión implementadas, lo que permite la toma de decisiones orientadas a garantizar la sostenibilidad de sus respectivas obligaciones previsionales en beneficio de los actuales y futuros pensionistas..					
Responsable del indicador:	Dirección de Inversiones					
Limitaciones para la medición del indicador:	Las estrategias de inversión están sujetas a modificación considerando el comportamiento del mercado local e internacional. Asimismo, la información no se encuentra sistematizada, debido a la recepción de información del exterior que cuenta con un desfase de hasta mes y medio posterior al cierre.					
Método de cálculo:	<p>Fórmula:</p> $\frac{\text{Ganancia de los fondos previsionales}}{\text{Inversión en los fondos previsionales}} \times 100$ <p>Definición:</p> <p>Ganancia de los fondos previsionales: Rendimiento generado en los activos financieros (renta fija, renta variable, inversiones alternativas y mercado monetario) y activos inmobiliarios.</p> <p>Inversión de los fondos previsionales: Valor de los activos financieros (renta fija, renta variable, inversiones alternativas y mercado monetario) y activos inmobiliarios, según fecha de corte.</p>					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de crecimiento global de 2,4% para los próximos 10 años. • Estimaciones de los mercados, según banca de inversión para los próximos 10 años, en promedio, renta variable de 4,28%, renta fija de 3,46%, inversiones alternativas de 4,40% y mercado monetario de 0,80%, con crecimiento promedio de 18% para los siguientes años. • Políticas de los bancos centrales menos flexibles. 					
Fuente y bases de datos:	<p>Fuente: Dirección de Inversiones y Oficina de Gestión de Riesgos</p> <p>Base de datos: Informe de gestión y la valorización de los fondos administrados por el Directorio del FCR.</p> <p>La línea base fue calculada a partir del Informe de Evaluación de Implementación del POI Anual 2020, remitido a la Gerencia General mediante Informe N° 040-2021-OPG/ONP.</p>					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	8,4%	3,2%	3,7%	4,4%	5,3%	8,3%

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.08 - FORTALECER la gestión institucional en la entidad con integridad y transparencia					
Nombre del indicador:	Porcentaje de eficacia de la gestión institucional					
Justificación:	Mide el grado de eficacia que genera el cumplimiento de todas las acciones estratégicas institucionales programadas para el cumplimiento del objetivo estratégico institucional.					
Responsable del indicador:	Gerencia General					
Limitaciones para la medición del indicador:	Dependencia del reporte de cumplimiento de las acciones estratégicas institucionales a cargo de los órganos de la entidad.					
Método de cálculo:	Fórmula: $\frac{\text{Sumatoria del porcentaje de ejecución anual de las metas de las acciones estratégicas institucionales}}{\text{Total de acciones estratégicas institucionales}}$					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Que se asignen los recursos necesarios para la ejecución de las acciones estratégicas institucionales.					
Fuente y bases de datos:	Fuente: Gerencia General Base de datos: - Reporte de cumplimiento de las acciones estratégicas institucionales. - Información reportada por los órganos responsables de las acciones estratégicas institucionales. La Línea base fue calculada a partir del Informe de Evaluación de Resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2023 correspondiente al año 2020, remitido a la Gerencia General mediante Memorando N° 259-2021-ONP/OPG.					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	68%	100%	100%	100%	100%	100%

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.08 - FORTALECER la gestión institucional en la entidad con integridad y transparencia					
Acción Estratégica Institucional:	AEI.08.01 - Promoción de la integridad y lucha contra la corrupción implementadas en la ONP					
Nombre del indicador:	Porcentaje de implementación del Programa de Integridad					
Justificación:	Mide el grado de cumplimiento del Programa de Integridad, lo que permite fortalecer la capacidad preventiva de la entidad frente a los actos de corrupción.					
Responsable del indicador:	Gerencia General					
Limitaciones para la medición del indicador:	Las actividades programadas en el Programa de Integridad son sujetos de modificación por aspectos no previsible.					
Método de cálculo:	<p>Fórmula:</p> $\frac{\text{(N° de actividades implementadas del Programa de Integridad)}}{\text{Total de actividades programadas en el Programa de Integridad}} \times 100$ <p>La medición se realiza sobre las actividades programadas en el año en evaluación.</p>					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Que se asignen los recursos necesarios para implementar el Programa de Integridad.					
Fuente y bases de datos:	<p>Fuente: Unidad Funcional de Integridad Institucional</p> <p>Base de datos: Informe de evaluación del Programa de Integridad.</p> <p>La Línea base fue calculada a partir del Informe de Evaluación de Resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2023 correspondiente al año 2020, remitido a la Gerencia General mediante Memorando N° 259-2021-ONP/OPG.</p>					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	69%	100%	100%	100%	100%	100%

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.08 - FORTALECER la gestión institucional en la entidad con integridad y transparencia					
Acción Estratégica Institucional:	AEI.08.02 - Sistema de Gestión Antisoborno implementado en la ONP					
Nombre del indicador:	Porcentaje de implementación del Sistema de Gestión Antisoborno					
Justificación:	Mide el grado de ejecución de las actividades para implementar el Sistema de Gestión Antisoborno (ISO 37001) en la entidad que permita promover una cultura organizacional ética e implementar los controles adecuados para aumentar la posibilidad de detectar y reducir incidencia en prácticas de corrupción.					
Responsable del indicador:	Oficina de Gestión de Riesgos					
Limitaciones para la medición del indicador:	Las actividades programadas para implementar el Sistema de Gestión Antisoborno son sujetos de modificación.					
Método de cálculo:	<p>Fórmula:</p> $\frac{\text{(N° de actividades ejecutadas para implementar el Sistema de Gestión Antisoborno)}}{\text{Total de actividades programadas}} \times 100$ <p>La medición se realiza sobre las actividades programadas en el año en evaluación.</p>					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Que se asignen los recursos necesarios para implementar el Sistema de Gestión Antisoborno.					
Fuente y bases de datos:	Fuente: Oficina de Gestión de Riesgos Base de datos: Informe sobre la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	0%	0%	100%	0%	0%	0%

En la línea de base y la meta del año 2021, 2023, 2024 y 2025 se ha señalado como 0% considerando que la medición de este indicador se realizará solo el año 2022.

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.08 - FORTALECER la gestión institucional en la entidad con integridad y transparencia					
Acción Estratégica Institucional:	AEI.08.03 - Sistema de Gestión de Seguridad de Información implementado en la ONP					
Nombre del indicador:	Porcentaje de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de Información					
Justificación:	Mide el grado de ejecución de las actividades para implementar el Sistema de Gestión de Seguridad de Información (ISO 27001) en la entidad que permita asegurar la confidencialidad e integridad de los datos y de la información de la entidad, así como de los sistemas que la procesan.					
Responsable del indicador:	Oficina de Gestión de Riesgos					
Limitaciones para la medición del indicador:	Las actividades programadas para implementar el Sistema de Gestión de Seguridad de Información son sujetos de modificación.					
Método de cálculo:	<p>Fórmula:</p> $\frac{(\text{N}^\circ \text{ de actividades ejecutadas para implementar el Sistema de Gestión de Seguridad de Información}}{\text{Total de actividades programadas}} \times 100$ <p>La medición se realiza sobre las actividades programadas en el año en evaluación.</p>					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Que se asignen los recursos necesarios para implementar el Sistema de Gestión de Seguridad de Información.					
Fuente y bases de datos:	Fuente: Oficina de Gestión de Riesgos Base de datos: Informe sobre la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de Información					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	0%.	0%	100%	0%	0%	0%

En la línea de base y la meta del año 2021, 2023, 2024 y 2025 se ha señalado como 0% considerando que la medición de este indicador se realizará solo el año 2022.

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.08 - FORTALECER la gestión institucional en la entidad con integridad y transparencia					
Acción Estratégica Institucional:	AEI.08.04 - Cultura organizacional fortalecida en la ONP					
Nombre del indicador:	Porcentaje de implementación del Plan de Fortalecimiento de la Cultura Organizacional					
Justificación:	Mide el grado de cumplimiento del Plan de Fortalecimiento de la Cultura Organizacional que permita sensibilizar en las/los servidoras/es de la entidad sobre los objetivos priorizados en la entidad, así como interiorizar en ellas/os los valores definidos que impacten en el cumplimiento de las funciones asignadas.					
Responsable del indicador:	Oficina de Recursos Humanos					
Limitaciones para la medición del indicador:	Las actividades programadas en el Plan de Fortalecimiento de la Cultura Organizacional son sujetos de modificación.					
Método de cálculo:	<p>Fórmula:</p> $\frac{\text{(N° de actividades implementadas del Plan de Fortalecimiento de la Cultura Organizacional)}}{\text{Total de actividades programadas en el Plan}} \times 100$ <p>La medición se realiza sobre las actividades programadas en el año en evaluación.</p>					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Que se asignen los recursos necesarios para implementar el Plan.					
Fuente y bases de datos:	Fuente: Oficina de Recursos Humanos Base de datos: Informe de evaluación del Plan de Fortalecimiento de la Cultura Organizacional					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	0%	100%	100%	100%	100%	100%

La línea de base se ha señalado como 0% considerando que el plan de fortalecimiento de la cultura organizacional se implementará a partir del año 2021.

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.08 - FORTALECER la gestión institucional en la entidad con integridad y transparencia					
Acción Estratégica Institucional:	AEI.08.05 - Gestión del talento humano con adecuados niveles de rendimiento en la ONP					
Nombre del indicador:	Porcentaje de servidoras/es con calificación de buen rendimiento y rendimiento distinguido					
Justificación:	Mide el nivel de servidoras/es de la entidad con calificación de buen rendimiento y rendimiento distinguido en el marco de las disposiciones establecidas en el subsistema de Gestión de Rendimiento impulsado por SERVIR que permita reconocer y promover el aporte de las/los servidoras/es al cumplimiento de los objetivos institucionales.					
Responsable del indicador:	Oficina de Recursos Humanos					
Limitaciones para la medición del indicador:	El total de servidoras/es calificados es variable en función de la implementación gradual de la Gestión de Rendimiento en la entidad.					
Método de cálculo:	Fórmula: $\frac{\text{(N° de servidoras/es con calificación de buen rendimiento y rendimiento distinguido)}}{\text{Total de servidoras/es calificadas/os}} \times 100$					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	La implementación de la Gestión de Rendimiento es permanente, salvo SERVIR emita nuevas disposiciones.					
Fuente y bases de datos:	Fuente: Oficina de Recursos Humanos Base de datos: Informe sobre la Gestión de Rendimiento en la entidad					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	5%	15%	30%	35%	37%	39%

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.08 - FORTALECER la gestión institucional en la entidad con integridad y transparencia					
Acción Estratégica Institucional:	AEI.08.06 - Posicionamiento de la nueva identidad de la ONP frente a las/los aseguradas/os					
Nombre del indicador:	Tasa de variación porcentual de aseguradas/os que reconocen la nueva identidad de la ONP y perciben sus atributos					
Justificación:	Mide el nivel de reconocimiento de las/los aseguradas/os respecto al posicionamiento de la nueva identidad de la entidad para construir y mantener en los grupos de interés una identidad conocida, consistente y respetada.					
Responsable del indicador:	Oficina de Relaciones Institucionales					
Limitaciones para la medición del indicador:	La encuesta utilizada no necesariamente considera todos los criterios que desee medir la/el asegurada/o.					
Método de cálculo:	<p>Fórmula:</p> $\frac{\text{Porcentaje de aseguradas/os que reconocen la nueva identidad del año } n}{\text{Porcentaje de aseguradas/os que reconocen la nueva identidad del año 2021}}$ <p>Consideraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El Porcentaje de aseguradas/os que reconocen la nueva identidad se calcula de la siguiente manera: $\frac{(\text{N}^\circ \text{ de aseguradas/os que reconocen la nueva identidad de la ONP y perciben sus atributos})}{\text{Total de aseguradas/os consultadas/os}} \times 100$					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Algunos criterios asumidos por las/los aseguradas/os pueden ser relativos.					
Fuente y bases de datos:	Fuente: Oficina de Relaciones Institucionales Base de datos: Informe sobre el reconocimiento de las/los aseguradas/os respecto al posicionamiento de la nueva identidad de la entidad					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	0%	0%	25%	28%	30%	32%

En la línea de base y la meta del año 2021 se ha señalado como 0% considerando que la medición de este indicador se dará inicio el año 2022.

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.08 - FORTALECER la gestión institucional en la entidad con integridad y transparencia					
Acción Estratégica Institucional:	AEI.08.07 - Fortalecimiento del Sistema de Control Interno					
Nombre del indicador:	Porcentaje de implementación anual del Sistema de Control Interno					
Justificación:	Mide el grado de implementación del Sistema de Control Interno en la ONP, lo que permite la prevención de riesgos, irregularidades y actos de corrupción, a fin de lograr mayor eficiencia y transparencia en el desarrollo de las operaciones de la entidad.					
Responsable del indicador:	Gerencia General					
Limitaciones para la medición del indicador:	Las actividades programadas para implementar el Sistema de Control Interno son sujetos de modificación por aspectos no previsibles.					
Método de cálculo:	<p>Fórmula:</p> $\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades implementadas del Sistema de Control Interno}}{\text{Total de actividades del Sistema de Control Interno aplicables a la ONP}} \right) \times 100$ <p>La medición se realiza sobre las actividades programadas en el año en evaluación.</p>					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	La implementación del Sistema de Control Interno es permanente, salvo la Contraloría General de la República emita nuevas disposiciones.					
Fuente y bases de datos:	<p>Fuente: Gerencia General</p> <p>Base de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario de Evaluación de la Implementación del Sistema de Control Interno - Informe de Evaluación Anual de la implementación del Sistema de Control Interno <p>La línea base fue calculada a partir del Informe N° 001-2021-GG.SCI/ONP, tomando aquellas actividades del Sistema de Control Interno aplicables a la ONP. Dicho informe fue insumo para el Informe de Evaluación de Resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2023 correspondiente al año 2020, remitido a la Gerencia General mediante Memorando N° 259-2021-ONP/OPG.</p>					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	94%	100%	100%	100%	100%	100%

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.08 - FORTALECER la gestión institucional en la entidad con integridad y transparencia					
Acción Estratégica Institucional:	AEI.08.08 - Fortalecimiento de la gestión de contrataciones en la ONP					
Nombre del indicador:	Porcentaje de cumplimiento de las actividades operativas del POI del año en curso en materia de gestión de contrataciones					
Justificación:	Mide el grado de cumplimiento de las actividades programadas en materia de gestión de contrataciones que permita fortalecer la gestión interna del proceso.					
Responsable del indicador:	Oficina de Administración					
Limitaciones para la medición del indicador:	Las actividades programadas a ejecutarse pueden ser modificadas en función de las prioridades de la entidad.					
Método de cálculo:	<p>Fórmula:</p> $\frac{\text{Sumatoria del porcentaje de ejecución anual de las metas de las actividades operativas en materia de gestión de contrataciones del POI del año en curso}}{\text{Total de actividades operativas en materia de gestión de contrataciones del POI del año en curso}}$ <p>La medición se realiza sobre las actividades programadas en el año en evaluación.</p>					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Que se asignen los recursos necesarios para ejecutar las actividades que forman parte de la gestión de contrataciones.					
Fuente y bases de datos:	<p>Fuente: Oficina de Administración</p> <p>Informe sobre la evaluación de actividades programadas.</p> <p>La Línea base fue calculada a partir del Informe de Evaluación de Implementación del POI Anual 2020, remitido a la Gerencia General mediante Informe N° 040-2021-OPG/ONP. (Tomando en consideración el porcentaje de cumplimiento anual de las siguientes actividades operativas programadas en el POI Anual 2020: <i>Ejecución de los procesos de contratación sin retrasos por razones administrativas y Atención de los requerimientos y/o órdenes de trabajo solicitados dentro del plazo establecido</i>)</p>					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	98%	100%	100%	100%	100%	100%

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.08 - FORTALECER la gestión institucional en la entidad con integridad y transparencia					
Acción Estratégica Institucional:	AEI.08.09 - Optimización del proceso de programación y ejecución presupuestal					
Nombre del indicador:	Porcentaje de cumplimiento de las actividades operativas del POI del año en curso en materia del proceso de programación y ejecución presupuestal					
Justificación:	Mide el grado de cumplimiento de las actividades programadas en materia del proceso de programación y ejecución presupuestal que permita fortalecer la gestión interna del proceso.					
Responsable del indicador:	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión					
Limitaciones para la medición del indicador:	Las actividades programadas a ejecutarse pueden ser modificadas en función de las prioridades de la entidad.					
Método de cálculo:	<p>Fórmula:</p> $\frac{\text{Sumatoria del porcentaje de ejecución anual de las metas de las actividades operativas en materia del proceso de programación y ejecución presupuestal del POI del año en curso}}{\text{Total de actividades operativas en materia del proceso de programación y ejecución presupuestal del POI del año en curso}}$ <p>La medición se realiza sobre las actividades programadas en el año en evaluación.</p>					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Que se asignen los recursos necesarios para ejecutar las actividades que forman parte del proceso de programación y ejecución presupuestal.					
Fuente y bases de datos:	<p>Fuente: Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión</p> <p>Base de datos: Informe sobre la evaluación de actividades programadas.</p> <p>Línea base calculada a partir del Informe de Evaluación de Implementación del POI Anual 2020, remitido a la Gerencia General mediante Informe N° 040-2021-OPG/ONP. (Tomando en consideración el porcentaje de cumplimiento anual de las siguientes actividades operativas programadas en el POI Anual 2020: Formulación de la propuesta de Programación Multianual del Presupuesto Institucional y Evaluación de la ejecución presupuestaria de la entidad)</p>					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.09 - MEJORAR la gestión del riesgo de desastres en la entidad					
Nombre del indicador:	Porcentaje de procesos de la Gestión del Riesgo de Desastres implementados en la entidad					
Justificación:	Mide la implementación de procesos vinculados a la Gestión del Riesgo de Desastres en la entidad que permita afrontar eficientemente las situaciones de emergencias o desastres.					
Responsable del indicador:	Oficina de Gestión de Riesgos					
Limitaciones para la medición del indicador:	Los procesos de la Gestión del Riesgo de Desastres programados a implementarse son sujetos de modificación.					
Método de cálculo:	<p>Fórmula:</p> $\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de procesos de la Gestión del Riesgo de Desastres implementados en la entidad}}{\text{Total de procesos programados para implementar}} \right) \times 100$ <p>La medición se realiza sobre los procesos programados a implementar en el año en evaluación, conforme lo establecido por la PCM a través del CENEPRED.</p>					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Que se asignen los recursos necesarios para implementar los procesos vinculados a la Gestión del Riesgo de Desastres.					
Fuente y bases de datos:	Fuente: Oficina de Gestión de Riesgos Base de datos: Informe sobre los procesos de la Gestión del Riesgo de Desastres implementados					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	0%	100%	100%	100%	100%	100%

En la línea de base se ha señalado como 0% considerando que la medición de la implementación de los procesos de la Gestión del Riesgo de Desastres se dará inicio el año 2021.

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.09 - MEJORAR la gestión del riesgo de desastres en la entidad					
Acción Estratégica Institucional:	AEI.09.01 - Fortalecimiento de cultura de gestión del riesgo de desastres de las/los servidoras/es de la entidad					
Nombre del indicador:	Porcentaje de servidoras/es de la ONP con conocimiento en Gestión del Riesgo de Desastres					
Justificación:	Mide el grado de conocimiento del personal de la ONP en materia de Gestión del Riesgo de Desastres, que permita que las/los servidoras/es puedan afrontar eficientemente situaciones de emergencias o desastres.					
Responsable del indicador:	Oficina de Gestión de Riesgos					
Limitaciones para la medición del indicador:	El total de servidoras/es capacitados es variable en función de la aceptación y participación efectiva en las convocatorias realizadas.					
Método de cálculo:	Fórmula: $\frac{\text{(N° de servidoras/es de la ONP capacitadas/os con nota aprobatoria en materia de Gestión del Riesgo de Desastres)}}{\text{Total de servidoras/es de la ONP capacitadas/os}} \times 100$					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	La implementación de las capacitaciones en materia de Gestión del Riesgo de Desastres es permanente.					
Fuente y bases de datos:	Fuente: Oficina de Gestión de Riesgos Base de datos: Informe sobre los resultados de la capacitación en materia de Gestión del Riesgo de Desastres. La Línea base fue calculada a partir del Informe de Evaluación de Resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2023 correspondiente al año 2020, remitido a la Gerencia General mediante Memorando N° 259-2021-ONP/OPG.					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	84%	86%	88%	90%	92%	93%

Objetivo Estratégico Institucional:	OEI.09 - MEJORAR la gestión del riesgo de desastres en la entidad					
Acción Estratégica Institucional:	AEI.09.02 - Instrumentos de gestión del riesgo de desastres aprobados en la entidad					
Nombre del indicador:	Número de instrumentos de gestión del riesgo de desastres aprobados					
Justificación:	Mide el número de instrumentos de gestión institucional en materia de Gestión del Riesgo de Desastres aprobados que permitirá formalizar los protocolos a seguir ante situaciones de emergencias o desastres y que la entidad se encuentre en capacidad de responder satisfactoriamente frente a la ocurrencia de estos eventos.					
Responsable del indicador:	Oficina de Gestión de Riesgos					
Limitaciones para la medición del indicador:	El número de instrumentos de gestión del riesgo de desastres son sujetos de modificación.					
Método de cálculo:	<p>Fórmula: N° de instrumentos en materia de gestión del riesgo de desastres aprobados La medición se realiza sobre los instrumentos de gestión aprobados en el año en evaluación. Los planes considerados en cada año son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En el año 2021 el Plan de prevención y reducción de riesgos de desastres (PPRRD). 2. En el año 2022 el Plan de implementación del PPRRD. 3. En el año 2023 el Plan de Seguimiento y Evaluación del PPRRD. 4. En el año 2024 el Plan de Preparación / Plan de Contingencia / Plan de Operaciones de Emergencia. 5. Otro instrumento en materia de Gestión del Riesgo de Desastres que se identifique como necesario. 					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	La aprobación de los instrumentos de gestión del riesgo de desastres se gestiona en cumplimiento de lo dispuesto por el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres (CENEPRED) - PCM.					
Fuente y bases de datos:	Fuente: Oficina de Gestión de Riesgos Base de datos: Informe sobre instrumentos aprobados en materia de Gestión del Riesgo de Desastres					
	Línea de base	Logros esperados				
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	0	1	1	1	3	1

La línea de base se ha señalado como 0 considerando que en el 2020 no se aprobaron planes en materia de gestión de riesgos de desastres.