



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº 063-2014-CD-OSITRAN

Lima, 29 de diciembre del 2014

VISTO:

El Informe N° 69-14-OPP-GG-OSITRAN de fecha 23 de diciembre del 2014, elaborado por la Oficina de Planificación y Presupuesto;

CONSIDERANDO:

Que, el numeral 71.1 del artículo 71 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto, aprobado por Decreto Supremo N° 304-2012-EF, establece que las entidades, para la elaboración de sus Planes Operativos Institucionales y Presupuestos Institucionales, deben tomar en cuenta su Plan Estratégico Institucional (PEI), el cual debe ser concordante con el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN) y los Planes Estratégicos Sectoriales Multianuales (PESEM);

Que, el Decreto Legislativo N° 1088 crea el Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico -CEPLAN, orientados al desarrollo de la planificación estratégica como instrumento técnico de gobierno y gestión para el desarrollo armónico y sostenido del país y el fortalecimiento de la gobernabilidad democrática en el marco del Estado constitucional de derecho; en cuya estructura general se encuentran los órganos del gobierno nacional con responsabilidades y competencias en el planeamiento estratégico;

Que, mediante Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 26-2014-CEPLAN/PCD, se aprueba la Directiva N° 001-2014-CEPLAN, Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico - Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico, que tiene el objetivo de establecer los principios, normas, procedimientos e instrumentos del Proceso de Planeamiento Estratégico en el marco del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico – SINAPLAN;

Que, de acuerdo a lo señalado en la referida Directiva, el Plan Estratégico Institucional es el documento elaborado por las entidades de la Administración Pública que se redacta en la Fase Institucional y utiliza la información generada en la Fase Estratégica del sector al que pertenece o del territorio al que está vinculado; desarrolla las acciones estratégicas de la entidad para el logro de los objetivos establecidos en el PESEM o PDC, según sea el caso; contiene la síntesis de la Fase Estratégica, la Misión, los objetivos estratégicos institucionales, indicadores, metas anuales, las acciones estratégicas y la ruta estratégica; y, se elabora para un periodo de 3 años;

Que, de conformidad con lo señalado por la Oficina de Planificación y Presupuesto en el Informe del visto, el Plan Estratégico Institucional 2015-2017, se ha formulado en cumplimiento al Procedimiento N_PLA_01 Elaboración, Aprobación, Seguimiento y Evaluación del Plan Estratégico Institucional; así como Directiva N° 001-2014-CEPLAN-Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico-Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

De conformidad con lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto, aprobado por Decreto Supremo N° 304-2012-EF; el Manual de Organización y Funciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 006-2007-CD-OSITRAN y modificatorias;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el Plan Estratégico Institucional para el periodo 2015-2017, el mismo que como Anexo forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2.- Difundir la presente Resolución a todo el personal de la Institución.

Artículo 3.- Encargar a la Oficina de Relaciones Institucionales la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano"; asimismo, la publicación del presente dispositivo y sus anexos en el Portal Institucional del OSITRAN (www.ositran.gob.pe).

Registrese, comuníquese y publíquese.




PATRICIA BENAVENTE DONAYRE
Presidente del Consejo Directivo
OSITRAN



Reg. Sal. 46609

Plan Estratégico Institucional 2015-2017

OSITRAN



Diciembre 2014

OPP

Tabla de contenido

Introducción.....	3
1. Misión y Visión de OSITRAN	4
2. Valores de OSITRAN.....	4
3. Diagnóstico FODA de OSITRAN.....	5
4. Escenarios futuros para OSITRAN	7
4.1. Eventos predeterminados	8
4.2. Incertidumbres	9
4.3. Escenario más probable.....	10
5. Ruta Estratégica	11
5.1. Temas Estratégicos.....	11
5.2. Estrategias genéricas para enfrentar el escenario probable.....	12
5.3. Mapa Estratégico	12
6. Objetivos Estratégicos, Indicadores e Iniciativas Estratégicas	18
6.1. Objetivos Estratégicos, indicadores, metas y responsables	18
6.2. Iniciativas Estratégicas para alcanzar los Objetivos Estratégicos.....	28
7. Sistema integral de Indicadores de Gestión: Fichas Técnicas.....	57
7.1. Ficha Técnica del Indicador del Objetivo 1	58
7.2. Ficha Técnica del Indicador del Objetivo 2	64
7.3. Fichas Técnicas de Indicadores del Objetivo 3.....	65
7.4. Fichas Técnicas de Indicadores del Objetivo 4.....	68
7.5. Fichas Técnicas de Indicadores del Objetivo 5.....	73
7.6. Fichas Técnicas de Indicadores del Objetivo 6.....	74
7.7. Fichas Técnicas de Indicadores del Objetivo 7.....	79
7.8. Ficha Técnica de Indicador del Objetivo 8.....	81
7.9. Fichas Técnicas de Indicadores del Objetivo 9.....	82
7.10. Fichas Técnicas de Indicadores del Objetivo 10.....	84
7.11. Fichas Técnicas de Indicadores del Objetivo 11.....	86
7.12. Fichas Técnicas de Indicadores del Objetivo 12.....	88
7.13. Fichas Técnicas de Indicadores del Objetivo 13.....	93
7.14. Fichas Técnicas de Indicadores del Objetivo 14.....	95
8. Sistema integral de Iniciativas Estratégicas: Fichas Técnicas.....	98
8.1. Fichas Técnicas de Iniciativas del Objetivo 2	99
8.2. Fichas Técnicas de Iniciativas del Objetivo 3	103
8.3. Fichas Técnicas de Iniciativas del Objetivo 4	107
8.4. Fichas Técnicas de Iniciativas del Objetivo 5	111
8.5. Fichas Técnicas de Iniciativas del Objetivo 6	115
8.6. Fichas Técnicas de Iniciativas del Objetivo 7	118
8.7. Fichas Técnicas de Iniciativas del Objetivo 8	122
8.8. Fichas Técnicas de Iniciativas del Objetivo 9	127
8.9. Fichas Técnicas de Iniciativas del Objetivo 10	129
8.10. Fichas Técnicas de Iniciativas del Objetivo 11	134
8.11. Fichas Técnicas de Iniciativas del Objetivo 12	136
8.12. Fichas Técnicas de Iniciativas del Objetivo 13	144
8.13. Fichas Técnicas de Iniciativas del Objetivo 14	153



Elaboración del Plan Estratégico Institucional 2015-2017 del OSITRAN

Introducción

El Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN) es el organismo público encargado de regular, normar, supervisar y fiscalizar el comportamiento de los mercados en los que actúan las entidades prestadoras que explotan la infraestructura antes señalada; además, es responsable de velar por el cumplimiento de los contratos de concesión que se otorguen en el ámbito de su competencia.

Los cambios en el comportamiento del mercado del sector de inversiones en transporte y la evolución de los enfoques y herramientas de gestión pública orientados al ciudadano plantean la necesidad de revisar y actualizar los lineamientos estratégicos vigentes del OSITRAN, contenidos en el Plan Estratégico Institucional 2011-2015. Por otro lado, la Directiva N° 001-2014-CEPLAN establece los principios, normas, procedimientos e instrumentos del Proceso de Planeamiento Estratégico en el marco de dicho sistema funcional.

En ese contexto, el OSITRAN convocó la Adjudicación Directa Pública N° 002-2014/OSITRAN con el objetivo de recibir asesoramiento externo en la formulación del plan estratégico para el periodo 2015 – 2017.

A continuación, se presenta el Plan Estratégico Institucional 2015-2017 del OSITRAN, que contiene el Plan Estratégico Institucional de OSITRAN, conformado por los siguientes elementos:

- Misión y Visión
- Valores
- Diagnóstico FODA
- Escenarios futuros para OSITRAN
- Ruta estratégica indicando los temas estratégicos, mapa estratégico y estrategias para enfrentar el escenario probable
- Objetivos Estratégicos, Indicadores e Iniciativas Estratégicas
- Sistema integral de Indicadores de Gestión, Metas y Responsables¹
- Sistema integral de Iniciativas Estratégicas, Cronograma y Responsables

Adicionalmente se presenta una sección de Anexos, que contiene los listados de las entrevistas/ reuniones realizadas, documentos revisados, los resultados del Taller 2 y los resultados del cruce de los factores del diagnóstico FODA.

¹ El Sistema Integral se refiere al conjunto de Indicadores o Iniciativas Estratégicas relacionados sistémicamente, definidos, medidos y validados mediante Ficha Técnica.

1. Misión y Visión de OSITRAN

A continuación se presenta la Misión de OSITRAN, que declara la razón de ser o propósito de la institución.

Misión de OSITRAN

"Organismo regulador técnico que existe para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados que ofrecen servicios de infraestructura de transporte de uso público, mediante la regulación y supervisión de las entidades prestadoras, en beneficio de los usuarios, Estado y empresas concesionarias".

La Visión de OSITRAN define hacia dónde se dirige la institución en el mediano plazo.

Visión de OSITRAN

"Promovemos que el país cuente con una infraestructura de transporte de uso público de calidad, accesible y segura".

2. Valores de OSITRAN

Los Valores de la institución guían el accionar de OSITRAN como organismo regulador técnico ante sus stakeholders externos e internos.

En el Cuadro 2.1 se describen los cuatro valores asumidos por OSITRAN y en él se muestra la relación entre ellos, de los cuales la Ética e Imparcialidad son las bases para la aplicación del Compromiso y la Excelencia.

Cuadro 2.1 Valores de OSITRAN

Valores definidos	Descripción
1. Excelencia	Orientar la gestión al logro de los objetivos en la oportunidad requerida y al menor costo para la institución y sociedad en su conjunto, aplicando criterios técnicos y la creatividad en la mejora continua de los procesos.
2. Imparcialidad	Tomar las decisiones en beneficio de la sociedad en su conjunto, respetando los intereses de cada una de las partes.
3. Compromiso	Actuar identificados con el organismo, sus principios, funciones y objetivos de manera proactiva.
4. Ética	Actuar respetando los principios y las opiniones o iniciativas tanto internas como externas. Actuar con honestidad, en tanto sus funciones exigen un proceso de toma de decisiones justo, objetivo, ponderado y socialmente responsable.

Fuente: Intranet de OSITRAN. Actualizado a diciembre 2014

Gráfico 2.1 Los Valores de OSITRAN



Fuente: Intranet de OSITRAN. Actualizado a diciembre 2014

3. Diagnóstico FODA de OSITRAN

A partir del diagnóstico estratégico interno y externo de OSITRAN, así como del análisis de stakeholders realizados², se derivan los factores FODA identificados como las principales Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas de OSITRAN.

En el Cuadro 3.1 se presentan los factores del diagnóstico FODA, por orden de importancia según la priorización realizada.

Cuadro 3.1 Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas de OSITRAN

Fortalezas	
F1	Claro compromiso de la Alta Dirección para asegurar la independencia de la entidad y el accionar probo de los funcionarios.
F2	Alta preparación académica de los profesionales de la entidad.
F3	Sólido marco normativo desarrollado por OSITRAN.
F4	Identificación de los colaboradores de OSITRAN con la entidad.
F5	Sistema de Gestión de la Calidad en fase de consolidación.
F6	Escala remunerativa de los mandos medios y bajos de OSITRAN superior a otras entidades públicas y empresas privadas.
F7	Riguroso proceso de selección de personal.
F8	Autonomía para la gestión del presupuesto institucional.

Debilidades	
D1	Contar con el número incompleto de los miembros que deben conformar el Consejo Directo y el Tribunal de Solución de Controversias y Reclamos del OSITRAN.
D2	Índice de clima laboral por debajo de lo esperado por deficiencias en la comunicación interna, percepción de inequidad en las oportunidades de desarrollo y la existencia de una cultura de desconfianza y temor.
D3	Acciones de posicionamiento poco efectivas y baja difusión de la labor reguladora.

² En el Entregable 2 de la consultoría se ha desarrollado ampliamente el diagnóstico estratégico de la institución y análisis de sus principales stakeholders o grupos de interés. Revisar secciones 2, 3 y 4 de dicho Entregable.

Debilidades	
D4	Oficina de Desarrollo Institucional y Sistemas en proceso de reestructuración y con insuficientes capacidades para gestionar proyectos de tecnologías de información más complejos.
D5	Brechas de competencias en el personal a causa de los altos requerimientos de conocimientos técnicos especializados en los nuevos proyectos de ITUP concesionados.
D6	Insuficiente revisión de los trabajos realizados por las empresas supervisoras para tomar medidas correctivas antes de ser elevados a una instancia superior.
D7	La estructura organizacional no ha sido diseñada para el tamaño actual de las concesiones.
D8	Menos de la mitad del personal y de los recursos presupuestales están asignados a los órganos de línea.
D9	Muchos de los procesos relacionados a la gestión de la información y del conocimiento se realizan de forma manual y no permiten tomar decisiones oportunas.
D10	Baja capacidad para retener al personal gerencial y profesionales senior debido a diferencias salariales con las entidades prestadoras.
D11	El proceso de planeamiento de las labores de supervisión enfatiza lo operativo y descuida la parte estratégica.
D12	Dificultades para orientar el accionar de los funcionarios hacia objetivos compartidos de largo plazo.
D13	Desbalance de carga de trabajo origina que ésta sea muy alta en algunos puestos clave de la entidad.
D14	No se estimula la generación de ideas innovadoras para mejorar el desempeño de la organización.
D15	La mayoría del personal (82%) cuenta con menos de tres años de experiencia en la entidad, generando una brecha de experiencia que dificulta la toma de decisiones.
D16	La inadecuada planificación financiera ha impedido programar los proyectos de mejora organizacional con la debida anticipación.
D17	La información sobre los costos de las actividades de supervisión es limitada, lo que dificulta la adecuada asignación de recursos entre las áreas de la GSF.
D18	La lentitud de los procesos de adquisición de bienes y servicios y de contratación de personal afecta la respuesta oportuna a las demandas del entorno.
D19	Estructura organizacional no permite atender a los usuarios de las entidades prestadoras que operan en las diversas regiones del país.
D20	Acumulación de carga procesal que excede la capacidad disponible actual para la resolución de PAS, denuncias de usuarios y penalidades; así como de reclamos de usuarios en segunda instancia.
D21	Infraestructura de la sede actual no permite un ambiente de trabajo adecuado.

Oportunidades	
O1	Estabilidad económica del país, buenas condiciones de inversión y crecimiento de la demanda, favorecerán el desarrollo de la infraestructura de transporte.
O2	El desarrollo del Metro de Lima permitirá a OSITRAN ganar experiencia y conocimiento, así como fortalecer su trascendencia.
O3	Consenso nacional sobre la necesidad de promover la inversión privada para cerrar brechas de infraestructura de transporte.
O4	Financiamiento de entidades multilaterales y cooperación internacional disponible para proyectos de infraestructura de transporte.
O5	Interés del sector privado nacional e internacional por participar en los procesos de concesión de infraestructura de transporte.

Oportunidades	
O6	Mayor grado de desarrollo de los procesos de APP que genera oportunidades para innovar y mejorar los procesos de supervisión y regulación.
O7	Possible ingreso del país al ámbito de la OECD implica oportunidades de capacitación, intercambio de experiencias y fortalecimiento institucional con entidades del exterior.

Amenazas	
A1	Mal diseño de contratos de concesión pueden limitar el accionar efectivo de OSITRAN.
A2	Inadecuada planificación integral del Estado sobre el desarrollo de la infraestructura de transporte intermodal como parte de la cadena logística.
A3	Interés político puede primar sobre las consideraciones técnicas en la conceptualización y modificación de los contratos de concesión.
A4	Factores sociales pueden retrasar el requerimiento del Gobierno Central para inaugurar los primeros 4.75 kms. de la Línea 2 del Metro de Lima en el 2016.
A5	Baja disponibilidad de empresas supervisoras competentes, y profesionales especializados para la supervisión y regulación de infraestructura de transporte.
A6	Supervisar la calidad del servicio al usuario final del Metro de Lima demandará recursos económicos y técnicos adicionales al OSITRAN.
A7	Incremento de reclamos de usuarios por calidad de servicios y recargos de parte de concesionarios, puede generar desaprobación sobre la gestión de las concesiones y la labor que realiza OSITRAN.
A8	Influencia de grupos empresariales (p.e. lobbying, campañas mediáticas) podría afectar el desarrollo del sector, el cumplimiento de las normas y la labor de supervisión.
A9	Incremento exponencial del volumen de usuarios de las líneas del Metro de Lima demandará un gran esfuerzo para la entidad.
A10	Problemas sociales y políticos a nivel nacional y local pueden retrasar la aprobación del inicio de los procesos de concesiones.

De acuerdo a los factores FODA mostrados en el cuadro anterior, se ha realizado un análisis cruzado de los factores internos y externos, con la finalidad de identificar Iniciativas Estratégicas para alcanzar los objetivos planteados (ver Anexo 4).

4. Escenarios futuros para OSITRAN

OSITRAN, como órgano adscrito a PCM, define sus políticas y estrategia alineado al PESEM de PCM, contribuyendo de esta forma al logro de los objetivos sectoriales y la política de Estado.

A partir del análisis de los elementos del PESEM de PCM y de las variables inciertas que se avizoran para los tres próximos años, se ha construido el escenario más probable para OSITRAN, enfatizando el alineamiento con el sector PCM respecto a su función regulatoria para asegurar el cierre de brechas de infraestructura de transporte de uso público a cargo de entidades prestadoras.

En el escenario más probable para OSITRAN, se identifican los eventos predeterminados y las incertidumbres del sector infraestructura de transporte de uso público (ITUP)³, así como la selección de variables y supuestos que definen el escenario apuesta.

4.1. Eventos predeterminados

En el periodo 2015-2017 se prevé que sucederán cambios sustanciales en el sector de ITUP, debido al inicio de la fase de inversión de concesiones ya adjudicadas, los cuales generarán grandes impactos en OSITRAN.

En el Cuadro 4.1 se detallan los eventos que representan desafíos para OSITRAN en los próximos años, los supuestos asumidos en el periodo de implementación del Plan Estratégico (2015-2017) y posterior (a partir del 2018), así como los impactos o requerimientos que exigirán los eventos en OSITRAN.

Cuadro 4.1 Eventos estratégicos de alto impacto para OSITRAN

Evento estratégico de alto impacto en OSITRAN	Supuestos		Impactos/ requerimientos en OSITRAN
	2015-2017	2018 a más	
1. Construcción de la Línea 2 del Metro de Lima, primeros 4.75 kms.	Se inaugurará el primer semestre 2016	Se completará en el 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Para coordinar con la empresa supervisora, se necesita adquirir habilidades especializadas relacionadas a la supervisión de la construcción de metros subterráneos e instalación de los sistemas eléctricos e informáticos. • Se requiere reforzar el equipo multidisciplinario ad hoc en la GSF para implementar un plan multianual de supervisión y fiscalización de la inversión en el Metro de Lima. • Gran impacto en el proceso de reconocimiento de inversiones. • Gran impacto en el proceso de fiscalización frente a hallazgos del supervisor. • Gran impacto en la GAF para apoyar en la dotación de recursos y en las contrataciones necesarias. • Gran impacto en la alta dirección para asumir el liderazgo y empoderar a la organización. • Los múltiples stakeholders del proyecto demandarán la gestión especializada de sus objetivos.

³ Los eventos predeterminados y las incertidumbres han sido definidos a partir del análisis del macroentorno y los sub-sectores relacionados a OSITRAN, tanto a nivel nacional como mundial, y sobre temas vinculados (promoción de la inversión privada, desarrollo de cadena logística, mejora de la competitividad). Así mismo, se ha tomado como insumo el conocimiento experto de los entrevistados.

Evento estratégico de alto impacto en OSITRAN	Supuestos		Impactos/ requerimientos en OSITRAN
	2015-2017	2018 a más	
2. Inicio de operación de la Línea 2 del Metro de Lima	Se inicia la supervisión de operación el segundo semestre 2016	Continúa	<p>La mayor demanda de usuarios finales impactará en el proceso de información a usuarios y atención de reclamos. Los aprendizajes de la Línea 1 permitirán abordar esta supervisión.</p>
3. Construcción del Aeropuerto de Chinchero	Se iniciará y avanzará	Se completará en el 2019	<ul style="list-style-type: none"> Para coordinar con la empresa supervisora, se necesita adquirir habilidades especializadas relacionadas a la supervisión de la construcción de aeropuertos. Se requiere conformar un equipo multidisciplinario ad hoc en GSF para implementar un plan multianual de supervisión y fiscalización de la construcción. Gran impacto en la GAF para apoyar en la dotación de recursos y en las contrataciones necesarias. Gran impacto en la alta dirección para asumir el liderazgo y empoderar a la organización. Los múltiples stakeholders del proyecto demandarán la gestión especializada de sus demandas.
4. Construcción de segunda pista de aterrizaje y segundo terminal del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez	Ingeniería de detalle y construcción	Se completará en 2021	<ul style="list-style-type: none"> Los impactos serán similares a los del Aeropuerto de Chinchero. Se requerirá fijar tarifas para pasajeros en transferencia y supervisar la subasta de acceso a la rampa del segundo terminal. Se incrementarán los reclamos de usuarios por las molestias ocasionadas durante el periodo constructivo. Se registrarán mayores demandas de los usuarios intermedios.
5. Terminal Portuario General San Martín	Estudios para la Etapa 1 (8 meses). Se concluirá la construcción en 2017		<ul style="list-style-type: none"> Habrá mayor carga de trabajo para la GSF y la GAF para aprovisionar los recursos requeridos (humanos y logísticos). Se incrementarán los reclamos de usuarios por las molestias ocasionadas durante el periodo de construcción.
6. Línea 3 del Metro de Lima	Se licitará	Se construirá	El aprendizaje de las Líneas 1 y 2 debería reducir el impacto negativo de la Línea 3.

4.2. Incertidumbres

El escenario probable también está compuesto por variables inciertas que podrían impactar considerablemente en OSITRAN en los próximos tres años. Se han identificado seis incertidumbres, las cuales se detallan en orden de importancia en el Cuadro 4.2.

Para la construcción del escenario se seleccionaron sólo los cuatro primeros factores relevantes para los próximos 3 años. La curva de penetración tecnológica en el transporte y la asignación de nuevos encargos a OSITRAN no han sido priorizados para el periodo 2015-2017.

Cuadro 4.2 Variables inciertas identificadas para los próximos años

Variable incierta	Descripción
a. Demanda de utilización de infraestructura para la exportación y el mercado interno	Las exportaciones tradicionales y los servicios turísticos generan el mayor volumen de la demanda de transporte y su evolución dependerá de la recuperación de las economías de China, Estados Unidos y, en menor grado, del resto del mundo. En el mercado nacional, se estima que la demanda interna se recuperará en los próximos años.
b. Expectativas de los usuarios finales sobre la calidad del servicio recibido	Existe una tendencia de los usuarios a tomar más poder y presionar por la mejora de los estándares de calidad de los servicios de transporte ofrecidos.
c. Presiones sociales y políticas en etapa pre-electoral	Se estima que los conflictos sociales continúen creciendo en los próximos años, especialmente en el periodo pre-electoral (2015-2016), generando retrasos en el avance de los grandes proyectos.
d. Crecimiento de proyectos de APP en transporte	Se espera que el número de proyectos APP continúe en crecimiento, aunque el monto de inversión comprometida probablemente no aumente en la misma medida que se registró el 2014.
e. Curva de penetración tecnológica en el transporte	Existen países que han tenido crecimientos enormes en el empleo de las TIC para el monitoreo y control del transporte, facilitando el acceso a información para la toma de decisiones y mejorando sustancialmente el servicio al cliente.
f. Asignación de nuevos encargos a OSITRAN	El desarrollo logístico del país requiere de otros proyectos de infraestructura que, a pesar de no ser catalogados como ITUP nacional, pueden ser asignados a OSITRAN en la modalidad de encargo.

Así mismo, para cada una de las cuatro variables inciertas priorizadas, se ha construido el rango de supuestos esperados (ver Cuadro 4.3), anclando uno de los supuestos en la situación actual para que a partir de ello se defina el supuesto estado futuro. Se ha sombreado en cada variable incierta cuál es el valor más probable.

4.3. Escenario más probable

A partir de las variables inciertas priorizadas y los supuestos asumidos, se ha elaborado una matriz de consistencia, en la cual se combinaron las cuatro variables en grupos de 2, tal como se muestra en el Cuadro 4.3.

Se han originado dieciséis posibles escenarios, habiéndose sombreado los supuestos más probables. De la combinación de variables inciertas, se concluye que el escenario más probable o escenario apuesta para la formulación del Plan Estratégico es el escenario 6 (E6). Este escenario se caracteriza por:

- Presión social y política alta, relativa a un nivel medio actual.
- Crecimiento medio de proyectos APP, relativo a un nivel alto actual.
- Demanda alta por infraestructura de transporte, relativa a un nivel medio actual.

- Expectativa media de usuarios finales sobre la calidad de servicios recibidos, igual que la situación actual.

Además de las variables inciertas y predeterminadas, el escenario apuesta considera que hay otros elementos del entorno que se mantendrán similares a la situación actual.

Cuadro 4.3 Escenarios posibles y escenario apuesta

		Presión social y política (PSP) y Crecimiento de APP transporte (APP)			
		S1 (Media PSP y APP media)	S2 (Alta PSP y APP media)	S3 (Media PSP y APP alto)	S4 (Alta PSP y APP alto)
Demanda de infraestructura para exportación y mercado nacional (DEx) y Expectativas de usuarios finales sobre calidad del servicio de transporte recibido (ExU)	S5 (Media DEx y ExU media)	E1	E2	E3	E4
	S6 (Alta DEx y ExU media)	E5	E6 (más probable = Apuesta)	E7	E8
	S7 (Media DEx y ExU alta)	E9	E10	E11	E12
	S8 (Alta DEx y ExU alta)	E13	E14	E15	E16

5. Ruta Estratégica

La ruta estratégica de OSITRAN incluye la definición de los temas estratégicos, el Mapa Estratégico y la estrategia genérica de la institución derivada del escenario más probable; los cuales constituyen la base de la estrategia de la institución.

5.1. Temas Estratégicos

Se han identificado cuatro temas estratégicos que definen los componentes generales de la estrategia de OSITRAN (ver el Gráfico 5.1):

- Tema estratégico 1: Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP
- Tema estratégico 2: Calidad de servicios de ITUP
- Tema estratégico 3: Satisfacción de usuarios
- Tema estratégico 4: Excelencia institucional

Para alcanzar su Misión y Visión rumbo al año 2017, OSITRAN deberá garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados (tema 1), la calidad, disponibilidad y acceso a los servicios de ITUP (tema 2) para impulsar la satisfacción de los usuarios (tema 3), basado en la excelencia institucional (tema 4) y actuando con valores.

Gráfico 5.1 Temas estratégicos de OSITRAN



5.2. Estrategias genéricas para enfrentar el escenario probable

A partir de la definición del escenario más probable para OSITRAN, mencionado en la sección 4.3, se han delineado seis estrategias genéricas que son de carácter transversal, ya que sirven de base en la formulación de las Iniciativas Estratégicas de diversos Objetivos Estratégicos.

En el Cuadro 5.1 se presentan las estrategias genéricas con su respectiva descripción. Se incluye además la vinculación con las Iniciativas Estratégicas Generales, señalándose el número de iniciativa (ver nombre completo de iniciativas en el Cuadro 6.3).

5.3. Mapa Estratégico

 El Mapa Estratégico representa de forma gráfica los Objetivos Estratégicos y sus relaciones causa-efecto, organizados según los cuatro temas estratégicos de OSITRAN (ver Gráfico 5.2). El logro de los Objetivos conlleva al cumplimiento de la Misión y Visión de la institución.

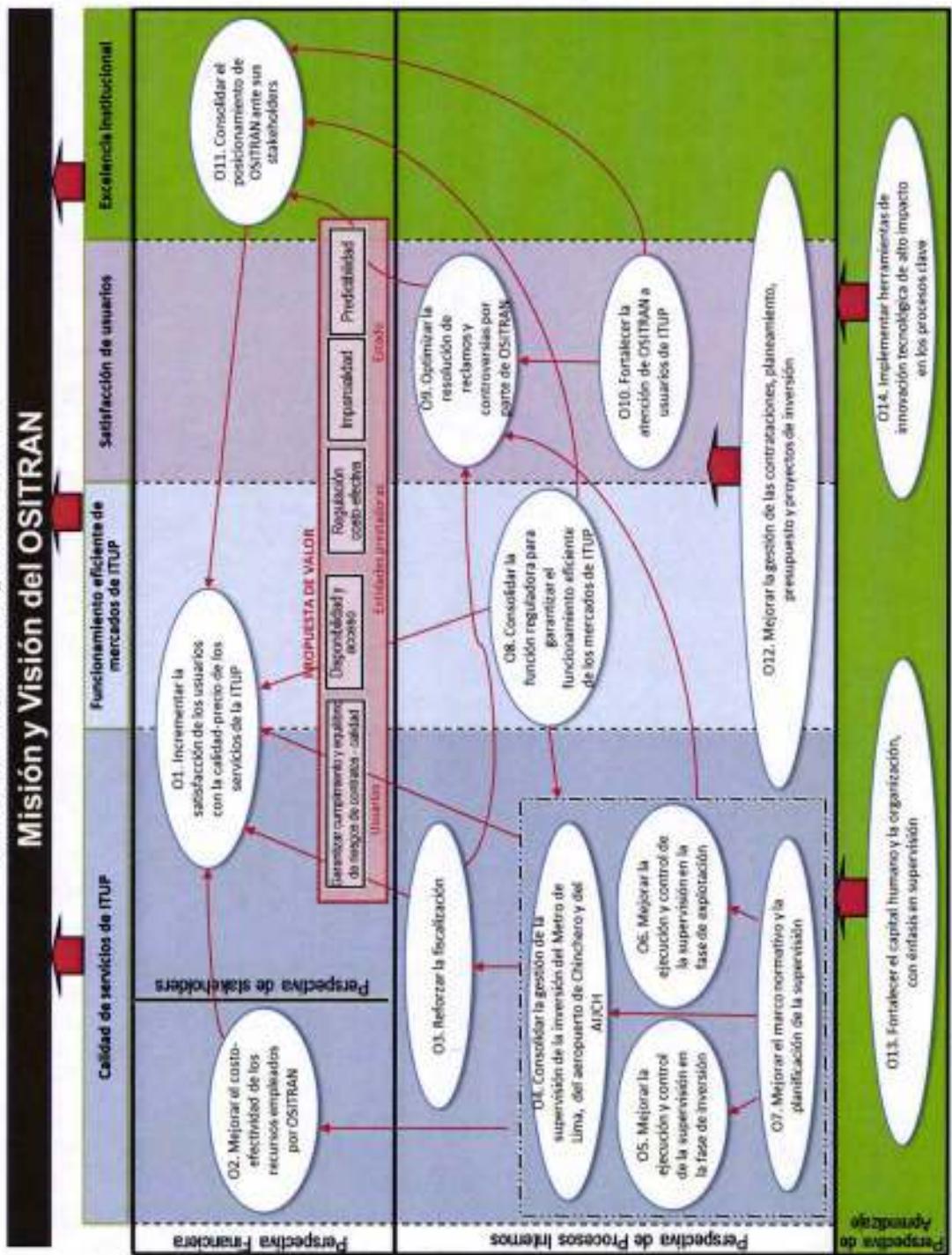
De acuerdo a la metodología del Balanced Scorecard, los Objetivos Estratégicos se organizan en cuatro perspectivas estratégicas: perspectiva de Aprendizaje, perspectiva de Procesos Internos, perspectiva de Stakeholders o Grupos de Interés y perspectiva Financiera.

Cuadro 5.1 Estrategias para enfrentar el escenario más probable

Estrategia	Descripción	Relación con las Iniciativas Estratégicas Generales
1. Planeamiento y programación de concesiones nuevas	Asignar un equipo multidisciplinario de alto nivel que refuerce la labor de la GSF para planificar y programar tareas requeridas por las concesiones más importantes, identificando y asignando los recursos humanos, logísticos y financieros.	7.1
2. Captación de habilidades especializadas	Identificar a nivel nacional e internacional profesionales altamente especializados en los nuevos temas de aeropuertos, metros subterráneos y puertos que se integren a los trabajos de supervisión de los supervisores de las nuevas concesiones, y realizar la transferencia de sus conocimientos mediante el formato de "aprender haciendo".	4.2
3. Fortalecimiento del capital humano interno	Establecer el desarrollo acelerado de competencias requeridas para ejecutar las supervisiones de manera idónea, en la entidad y en las empresas supervisoras; recibir asistencia técnica de expertos, realizar pasantías internacionales en entidades relevantes y desarrollar cursos de perfeccionamiento a la medida.	4.2, 13.1, 13.4, 13.7
4. Gestión de los stakeholders	En coordinación con las empresas supervisoras, mapear stakeholders de forma transversal en todas las concesiones, para que sirva de insumo a los planes de supervisión de las concesiones para evitar afectaciones al cronograma.	11.1, 11.2
5. Gestión de las relaciones con los usuarios	Fortalecer la comunicación externa y los procesos relacionados con el servicio a los usuarios; fortalecer la Secretaría Técnica del Tribunal de Reclamos y Solución de Controversias y los procesos de atención a los usuarios, formar voceros y preparar planes de manejo de crisis.	9.1, 9.2, 10.2, 10.3, 10.4
6. Fortalecimiento del equipo de Gestión Directiva	Se requiere un equipo de Gestión Directiva cohesionado, con visión estratégica compartida, para asumir el reto de empoderar a la organización y el liderazgo para alcanzar la misión y visión institucional. Además, el equipo debe actuar basado en los valores y principios institucionales para construir la cultura OSITRAN.	13.5



Gráfico 5.2 Mapa Estratégico de OSITRAN



El Mapa Estratégico se asocia con la Propuesta de Valor de OSITRAN para sus stakeholders: Usuarios, entidades prestadoras (EEPP) y entidades del Estado. A continuación se presenta el Cuadro 5.2 con la Propuesta de Valor para los principales stakeholders.

Cuadro 5.2 Propuesta de Valor para los principales stakeholders de OSITRAN

Stakeholders o grupos de interés	Necesidad principal del grupo de interés	Propuesta de Valor de OSITRAN para el grupo de interés
1. Entidades prestadoras (EEPP) -concesionarios de infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> Recuperación de la inversión en condiciones rentables con el menor riesgo. Certeza jurídica (Predictibilidad y estabilidad en las reglas de juego). Autonomía e independencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar el cumplimiento del contrato y balancear el equilibrio riesgo-calidad. Tarifas reguladas con racionalidad, equidad y promueven la competitividad internacional. Imparcialidad en la resolución de controversias entre el Estado, usuarios, y concesionarios. Certeza jurídica/ predictibilidad
2. Usuarios intermedios	<ul style="list-style-type: none"> Recuperación de la inversión en condiciones rentables. Disponibilidad de facilidades de infraestructura y seguridad operacional. Disponibilidad de facilidades para aumentar frecuencias y participación en el mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> Tarifas reguladas con racionalidad, equidad y promueven la competitividad internacional. Disponibilidad de servicios de acuerdo a estándares internacionales. Acceso bajo reglas claras. Imparcialidad en resolución de controversias entre usuarios intermedios y concesionarios. Certeza jurídica/ predictibilidad.
3. Usuarios finales del tren eléctrico	<ul style="list-style-type: none"> Economía, calidad y acceso a servicios de infraestructura de transporte: i.e rapidez, seguridad, bajo impacto ambiental, confort (limpio, servicios higiénicos en zonas de espera), información y señalización 	<ul style="list-style-type: none"> Altos niveles de servicio en la infraestructura de transporte: rapidez, seguridad, costo eficiente, oportunidad de acceso, comodidad y facilidad de desplazamiento) Mínimo impacto ambiental/social a la población
4. Estado		



Stakeholders o grupos de interés	Necesidad principal del grupo de interés	Propuesta de Valor de OSITRAN para el grupo de interés
4.1. MTC	<ul style="list-style-type: none"> Promover las APP en transporte y la competitividad del país. Adeuada implementación de los proyectos de infraestructura concesionados, en el marco de las políticas sectoriales. Satisfacer las necesidades de comunicación de todo el territorio nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> Certeza jurídica/ predictibilidad Tarifas reguladas con racionalidad, equidad y promueven la competitividad internacional Retroalimentación oportuna al seguimiento de las concesiones en marcha Cumplir el contrato y emitir opinión de reajustes que las partes acuerden
4.2. PROINVERSIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Reducción de barreras y dificultades de la inversión privada en servicios públicos y obras de infraestructura. 	<ul style="list-style-type: none"> Oportuna revisión de los términos contractuales establecidos en los contratos de asociación público privada, durante el proceso de promoción de la inversión privada. OSITRAN debe emitir opinión respecto de la versión final de los contratos de asociación público privadas en las materias que se encuentren dentro del ámbito de su competencia.
4.3. MEF-DGIP	<ul style="list-style-type: none"> Adecuada ejecución del ciclo de inversión con fondos públicos. Efficiencia en el uso de recursos públicos. 	<ul style="list-style-type: none"> Eficacia y efectividad en el cumplimiento de contratos bajo la modalidad de APP Efficiencia en la gestión de los procesos de supervisión y regulación, VIM
4.4. Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales	<ul style="list-style-type: none"> Licencias y permisos que no afecten el bienestar de la población bajo su responsabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Mínimo impacto ambiental/social a la población.
4.5. PCM	<ul style="list-style-type: none"> Hacer cumplir los planes nacionales y sectoriales para el desarrollo del país. 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con su Misión y Visión.



Como síntesis de la Propuesta de Valor para los diversos stakeholders de OSITRAN, se presenta en el Mapa Estratégico el enunciado de cinco Propuestas de Valor, resaltado en el cuadro rojo del Gráfico 5.2.

A continuación se describe la relación de los Objetivos Estratégicos con la Propuesta de Valor definida, para contribuir con su cumplimiento (en el Gráfico 5.2 se representa con flechas sombreadas):

➤ **Garantizar cumplimiento y equilibrio de riesgos de contratos – calidad**

Los Objetivos 4 al 7 (referidos a la labor de supervisión de inversiones y operaciones y concesiones) contribuyen al cumplimiento de los contratos, el equilibrio de riesgos y en el otorgamiento de servicios de calidad según lo estipulado en contratos de concesión.

El Objetivo 10 (referido a la atención a usuarios de ITUP) también contribuye en asegurar servicios de calidad de ITUP a través de la información a usuarios y atención de sus consultas.

➤ **Disponibilidad y acceso**

Los Objetivos 4 al 8 (referidos a las funciones de supervisión y regulación), a cargo de las gerencias de línea, contribuyen conjuntamente a garantizar la disponibilidad y acceso de los usuarios a la ITUP de las concesiones, mediante la labor de regulación económica y supervisión eficientes.

➤ **Regulación costo-efectiva**

El Objetivo 8 (referido a la función reguladora) contribuye a que OSITRAN ejecute su labor reguladora con efectividad, buscando optimizar costos en la ejecución de sus funciones.

➤ **Imparcialidad**

El Objetivo 3 (referido a la fiscalización y prevención de incumplimientos) contribuye a que se implementen acciones sancionadoras que demuestren imparcialidad del ente regulador ante las EEPP y usuarios.

El Objetivo 9 (referido a resolución de reclamos y controversias) contribuye a que las resoluciones emitidas por el Tribunal de Solución de Reclamos y Controversias sean imparciales y se mantenga la buena reputación del Tribunal.

➤ **Predictibilidad**

El Objetivo 3 (referido a la fiscalización y prevención de incumplimientos) contribuye a que sea predecible la labor de fiscalización de OSITRAN, a través de mejoras en la normativa y la prevención de los incumplimientos.

El Objetivo 9 (referido a resolución de reclamos y controversias) contribuye en mejorar la oportunidad, calidad y predictibilidad de las resoluciones que emite OSITRAN en segunda instancia ante los reclamos y controversias de los usuarios de los servicios de ITUP.



6. Objetivos Estratégicos, Indicadores e Iniciativas Estratégicas

Como parte del Plan Estratégico Institucional, se han definido catorce Objetivos Estratégicos para OSITRAN, los cuales establecen lo que plantea lograr la institución para el periodo 2015-2017 (ver Cuadro 6.1).

Cuadro 6.1 Objetivos Estratégicos de OSITRAN

Objetivo Estratégico
O1. Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad-precio de los servicios de la ITUP
O2. Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN
O3. Reforzar la fiscalización
O4. Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del aeropuerto de Chinchero y del AIJCH
O5. Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión
O6. Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación
O7. Mejorar el marco normativo y la planificación de la supervisión
O8. Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP
O9. Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN
O10. Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP
O11. Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders
O12. Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión
O13. Fortalecer el capital humano y la organización, con énfasis en supervisión
O14. Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave

6.1. Objetivos Estratégicos, indicadores, metas y responsables

Con la finalidad de evaluar el avance en el logro de los Objetivos Estratégicos se han definido indicadores con sus respectivas metas anuales a 3 años, forma de cálculo y responsables de su cumplimiento (ver Cuadro 6.2).

También se han definido Fichas Técnicas para cada indicador, a fin de especificar la forma de medición, los cuales se muestran en la sección 7.



Cuadro 6.2 Indicadores de los Objetivos Estratégicos de OSITRAN

Objetivo Estratégico	Nº	Indicador / Hito	Forma de cálculo	LB (2014)		Metas 2015		2016		2017		Responsable
				2014	2015	LB	LB	+5% respecto al año anterior	LB	+5% respecto al año anterior	LB	
1	1.1. Nivel de satisfacción general del usuario con los servicios de ITUP	A ser definida en el diseño de la encuesta Consideraciones en el diseño: <ul style="list-style-type: none">• Aplicada a usuarios intermedios y finales de las entidades prestadoras de ITUP, de los 5 subsectores.	A ser definida en el estudio ⁴ .	-	-	-	-	-	-	-	-	GG GSF-GRE
2	1.2. Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector carreteras	O1. Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad/precio de los servicios de la ITUP	A ser definida en el diseño del estudio: <ul style="list-style-type: none">• Se evalúa el desempeño de las concesiones de carreteras en los siguientes ámbitos: calidad de la infraestructura, calidad del servicio, cumplimiento de monto de inversión comprometido y percepción de la calidad de la ITUP por parte de usuarios.• El indicador puede cuantificarse con valores del 0 al 1, siendo 1 el cumplimiento satisfactorio del contrato.• Se establecerá un promedio de cumplimiento de los contratos de concesión del sector.	-	-	-	-	-	-	-	-	+10% respecto al año anterior
3	1.3. Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector aeropuertos	O1. Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad/precio de los servicios de la ITUP	A ser definida en el estudio ⁵ .	-	-	-	-	-	-	-	-	+10% respecto al año anterior

⁴ Se propone realizar un estudio para definir una metodología para medir los cumplimientos por cada sector regulado. Incluido en la Iniciativa Específica 2.1.1.

⁵ Ibid.



Objetivo Estratégico	Nº	Indicador / Hito	Forma de cálculo	LB (2014)				Metas	Respon-sable
				2015	2016	2017			
			• Se establecerá un promedio de cumplimiento de los contratos de concesión del sector.						
		A ser definida en el estudio ⁶ .							
		Consideraciones en el diseño del estudio:							
		• Se evalúa el desempeño de las concesiones de puertos en los siguientes ámbitos: calidad de la infraestructura, calidad del servicio, cumplimiento de monto de inversión comprometido y percepción de la calidad de la ITUP por parte de usuarios.							
		• El indicador puede cuantificarse con valores del 0 al 1, representando 1 el cumplimiento satisfactorio del contrato.							
		• Se establecerá un promedio de cumplimiento de los contratos de concesión del sector.							
		A ser definida en el estudio ⁷ .							
		Consideraciones en el diseño del estudio:							
		• Se evalúa el desempeño de las concesiones de ferrovías en los siguientes ámbitos: calidad de la infraestructura, calidad del servicio, cumplimiento de monto de inversión comprometido y percepción de la calidad de la ITUP por parte de usuarios.							
		• El indicador puede cuantificarse con valores del 0 al 1, representando 1 el cumplimiento satisfactorio del contrato.							
		• Se establecerá un promedio de cumplimiento de los contratos de concesión del sector.							
4	1.4. Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector puertos								
5	1.5. Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector ferrovías								

⁶ Ibid.
⁷ Ibid.



Objetivo Estratégico	Nº	Indicador / Hito	Forma de cálculo	LB (2014)	Metas 2015	2016	2017	Responsable
			A ser definida en el estudio ⁸ .					
			Consideraciones en el diseño del estudio: • Se evalúa el desempeño de las concesiones del Metro de Lima en los siguientes ámbitos: calidad de la infraestructura, calidad del servicio, cumplimiento de monto de inversión comprometido y percepción de la calidad de la ITUP por parte de usuarios.					
			• El indicador puede cuantificarse con valores del 0 al 1, representando 1 el cumplimiento satisfactorio del contrato.					
			• Se establecerá un promedio de cumplimiento de los contratos de concesión del sector.					
6		1.6. Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del Metro de Lima	Hito 1: Estudio para evaluar y medir el costo-efectividad de la regulación económica de las ITUP realizada	-	Hito 1	Hito 2	Hito 3	GG
	7	2.1. Hito: Plan para definir y realizar la medición del costo-efectividad implementado⁹	Hito 2: Sector de ITUP piloto con indicadores de costo-efectividad definidos y calculados	-				
			Hito 3: Todos los sectores de ITUP con indicadores de costo-efectividad definidos y calculados					
8		3.1. Índice de cumplimiento de plazos de resolución de PAS	Nº de expedientes de PAS que se resuelven en los plazos definidos / Nº de expedientes de PAS resueltos	42%	80%	90%	95%	Jefatura de Fiscalización
9		3.2. Nivel de ratificación de PAS en segunda instancia	Nº de PAS ratificados en segunda instancia / Nº de PAS apelados	60%	80%	83%	85%	Jefatura de Fiscalización
03. Reforzar la fiscalización								

⁸ Ibid.

⁹ Se propone la realización de un plan de trabajo para mejorar el costo-efectividad de OSITRAN que incluye un estudio e implementación de piloto para la definición y aplicación de un indicador que mida el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN.



Objetivo Estratégico	Nº	Indicador / Hito	Forma de cálculo	LB (2014)				Metas 2015	Metas 2016	Metas 2017	Responsable
				2015	2016	2017	LB (2014)				
	10	3.3. Ratio de devolución de informes de hallazgo	Nº de informes de hallazgo devueltos por deficiencias en la formulación o por sustento insuficiente / N° de informes de hallazgo remitidos al órgano instructor	11%	20%	15%	5%	90%	90%	90%	Jefatura de Fiscalización
	11	4.1. Índice de cumplimiento de los plazos de revisión y opinión de expedientes de la Línea 2 del Metro de Lima	Nº de expedientes componentes del EDI de la Línea 2 del Metro de Lima con revisión y opinión emitidos dentro del plazo/ N° total de expedientes de la Línea 2 del Metro de Lima recibidos	-	-	-	-	90%	90%	90%	Coordinador de Concesiones de la Línea 2 del Metro de Lima
O4. Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima del aeropuerto de Chinchero y del AJCH	12	4.2. Índice de cumplimiento de reconocimiento de inversiones de la Línea 2 del Metro de Lima	Nº de solicitudes de reconocimiento de inversión de la Línea 2 del Metro de Lima atendidas dentro de los plazos previstos/ Total de solicitudes de reconocimiento de inversión de la Línea 2 del Metro de Lima recibidas	-	-	-	-	90%	90%	90%	Coordinador de Concesiones de la Línea 2 del Metro de Lima
	13	4.3. Índice de cumplimiento de los plazos de revisión y opinión de expedientes del Aeropuerto de Chinchero	Nº de expedientes componentes del EDI del Aeropuerto de Chinchero con revisión y opinión emitidos dentro del plazo/ N° total de expedientes del Aeropuerto de Chinchero recibidos	-	-	-	-	90% (hasta mayo)	-	-	Jefe de Aeropuertos
	14	4.4. Índice de cumplimiento del reconocimiento de inversiones del Aeropuerto de Chinchero	Nº de solicitudes de reconocimiento de inversión del Aeropuerto de Chinchero atendidas dentro de los plazos previstos/ Total de solicitudes de reconocimiento de inversión del Aeropuerto de Chinchero recibidas	-	-	-	-	-	90%	90%	Jefe de Aeropuertos
	15	4.5. Índice de cumplimiento del reconocimiento de inversiones en mejoras del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AJCH)	Nº de solicitudes de reconocimiento de inversión en mejoras del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez atendidas dentro de los plazos previstos/ Total de solicitudes de reconocimiento de inversión en mejoras del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez recibidas	80%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	Jefe de Aeropuertos
		5.1. Nivel de cumplimiento de plazos de atención del reconocimiento de inversiones de los concesionarios que tienen inversiones y cuentan con dicho procedimiento promedio	Nº de solicitudes de reconocimiento de inversión atendidas dentro de los plazos previstos/ Total de solicitudes de reconocimiento de inversión ingresados para concesiones, con excepción de la Línea 2 del Metro de Lima, Aeropuerto de Chinchero y AJCH	80%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	GSF
		O5. Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión									



Objetivo Estratégico	Nº	Indicador / Hitos	Forma de cálculo	LB (2014)	2015	Metas 2016	2017	Responsable
	16	6.1. Nivel de cumplimiento del ratio de cobertura de supervisión de carreteras	Nº de tramos de las carreteras concesionadas en los que se cumple el ratio de cobertura de supervisión <i>in situ</i> / N° total de tramos de las carreteras concesionadas,	-	LB	+5% respecto al año anterior	+5% respecto al año anterior	Jefe de Carreteras Centro y Norte/ Jefe de Carreteras Sur
06. Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación	17	6.2. Tiempo empleado para cubrir una vez la totalidad de las carreteras concesionadas en fase de explotación	Tiempo dedicado por los supervisores <i>in situ</i> a la supervisión de la fase de explotación (en días) $\frac{\text{Nº de km de las carreteras concesionadas}}{\left(\frac{\text{Nº de km de las carreteras concesionadas}}{\text{Nº total de km de las carreteras concesionadas}} \right)}$	-	LB	-5% respecto al año anterior	-5% respecto al año anterior	Jefe de Carreteras Centro y Norte/ Jefe de Carreteras Sur
	18	6.3. Índice de congruencia entre la verificación del supervisor <i>in situ</i> y la validación por el coordinador de campo	Nº de verificaciones de subsanación de PCI (parámetros de condición insuficiente) realizadas por el supervisor <i>in situ</i> que son validadas por los coordinadores de campo/ N° total de verificaciones de subsanación de PCI sometidos a validación por los coordinadores de campo	-	LB	+5% respecto al año anterior	+5% respecto al año anterior	Jefe de Carreteras Centro y Norte/ Jefe de Carreteras Sur
	19	6.4. Nivel de ratificación de penalidades impuestas a las EEP de puertos	Nº de penalidades ratificadas por GG/ N° total de penalidades impuestas	85%	30%	92%	95%	Jefe de Puertos
	20	6.5. Nivel de cumplimiento de los niveles de servicio en las ferrovías concesionadas	Nº acumulado de concesiones ferroviarias que alcanzan, como mínimo, el estándar FRA2	1	2	2	3	Jefe de Ferrovías
07. Mejorar el marco normativo y la planificación de la	21	7.1. Nivel de implementación del Plan de Supervisión Multianual 2015 - 2017	Nº de iniciativas del Plan de Supervisión Multianual implementadas en el año/ N° de iniciativas del Plan de Supervisión Multianual programadas anualmente	-	100%	100%	100%	GSF



Objetivo Estratégico	Nº	Indicador / Hitos	Forma de cálculo	LB (2014)	2015	Metas 2016	2017	Responsable
supervisión								
	22	7.2. Desviación porcentual promedio de la ejecución presupuestal de las áreas de Supervisión	$\frac{\text{Gasto de la jefatura encargada de las concesiones del subsector I} - \text{Presupuesto de la jefatura encargada de las concesiones del subsector I}}{\text{Presupuesto de la jefatura encargada de las concesiones del subsector I}}$	Σ_i	LB	-10% respecto al año anterior	-10% respecto al año anterior	GSF
	23	8.1. Pronunciamientos sobre fijación, revisión de tarifas y desregulación emitidos dentro del plazo	Nº de pronunciamientos emitidos dentro del plazo / Nº de pronunciamientos totales	100%	100%	100%	100%	GRE
	24	9.1. Porcentaje de expedientes de reclamos en segunda Instancia resueltos por el TSC en el plazo establecido	Nº de expedientes de reclamos resueltos en segunda instancia por el TSC en plazo establecido / Nº total de expedientes de reclamos recibidos por el TSC	21%	65%	75%	100%	STSC
	25	9.2. Porcentaje de resoluciones de las EEPP apeladas por usuarios y confirmadas por TSC	Nº de expedientes de reclamos confirmados por el TSC/ Nº de expedientes de reclamos recibidos por el TSC de EEPP	-	60%	60%	60%	STSC



Objetivo Estratégico	Nº	Indicador / Hito	Forma de cálculo	LB (2014)	Metas 2015	2016	2017	Responsable
O10 Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP	26	10.1. Índice de satisfacción de usuarios intermedios con la atención brindada por OSITRAN	A ser definida en el diseño de la encuesta. Consideraciones en el diseño: <ul style="list-style-type: none">• Aplicada a usuarios intermedios de ITUP de los sectores, excepto Metro de Lima.• Promedio de los resultados de encuestas aplicadas a usuarios de los diversos sectores: (índice de Satisfacción (IS) de Aeropuertos+ IS de Carreteras + IS de Puertos + IS de Ferrovías).¹⁴• Preguntas referidas a: información brindada por OSITRAN, atención de consultas con oportunidad, atención de reclamos y controversias con imparcialidad y opinión experta, actitud participativa con usuarios y Consejos de Usuarios para la revisión de tarifas, reglamentos y procesos de OSITRAN, entre otros. A ser definida en el diseño de la encuesta.	-	LB +2% respecto al año anterior	+3% respecto al año anterior	LB	ORI-GSF
O11. Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders	27	10.2. Índice de satisfacción de usuarios finales con la atención brindada por OSITRAN	A ser definida en el diseño de la encuesta. Consideraciones en el diseño: <ul style="list-style-type: none">• Aplicada a usuarios finales de ITUP de varios sectores ponderando por volumen de usuarios.• Promedio de los resultados de encuestas aplicadas a usuarios de los diversos sectores: (índice de Satisfacción (IS) del Metro de Lima + IS de Aeropuertos+ IS de Carreteras).¹⁵• Preguntas referidas a: información brindada por OSITRAN, atención de consultas con oportunidad, atención de reclamos y controversias con imparcialidad y opinión experta, actitud participativa con usuarios y Consejos de Usuarios para la revisión de tarifas, reglamentos y procesos de OSITRAN, entre otros. A ser definida en el diseño de la encuesta orientada a usuarios de ITUP , entidades prestadoras y otras entidades del Estado.	-	LB +2% respecto al año anterior	+3% respecto al año anterior	LB +3% respecto al año anterior	ORI - GRE
	28	11.1. Calificación a los esfuerzos de difusión que realiza OSITRAN sobre la cultura regulatoria		-	LB +3% respecto al año anterior	+3% respecto al año anterior	LB	ORI - GRE



Objetivo Estratégico	Nº	Indicador / Hito	Forma de cálculo	LB (2014)			Metas 2015 - 2017			Responsable
				2015	2016	2017				
			A ser definida en el diseño de un diagnóstico de Imagen Institucional del OSITRAN considerando los siguientes grupos: • Medios de comunicación • Representantes de Entidades Prestadoras • Representantes de Entidades Estatales ligados al tema de la infraestructura de transporte • Representantes de Consejos de Usuarios • Intelectuales, académicos y líderes de opinión • Congresistas de la República	-	-	-	LB	+3% respecto al año anterior	+3% respecto al año anterior	ORI - GRE-GSF
11.2. Índice de posicionamiento institucional frente a los stakeholders externos	29						LB	+10% respecto al año anterior	+10% respecto al año anterior	GAF
12.1. Tiempo promedio de duración de los actos preparatorios (preparación de TdR)	30		Sumatoria del tiempo de los actos preparatorios de cada uno de los requerimientos formulados / N° de procesos convocados	-	-	-	LB	+10% respecto al año anterior	+10% respecto al año anterior	GAF
12.2. Porcentaje de contrataciones ejecutadas	31		Monto de contrataciones ejecutadas / Monto de contrataciones programadas	-	-	-	LB	+10% respecto al año anterior	+10% respecto al año anterior	GAF - Logística
12.3. Número de proyectos declarados viables	32		Sumatoria de proyectos declarados viables	-	-	-	LB	+10% respecto al año anterior	+10% respecto al año anterior	OPP
12.4. Número de proyectos de inversión ejecutados	33		Sumatoria de proyectos de inversión ejecutadas	-	-	-	LB	+10% respecto al año anterior	+10% respecto al año anterior	OPP
12.5. Porcentaje de avance en la implementación del PEI	34		Nº de iniciativas específicas del PEI implementadas/ N° de iniciativas específicas programadas del PEI para el año	-	-	-	LB	+10% respecto al año anterior	+10% respecto al año anterior	OPP
13.1. Nivel de participantes en el programa de fortalecimiento de capacidades específicas¹⁰ que alcanzan el nivel esperado	35		Nº de participantes que alcanzan el nivel esperado / total de participantes en el programa	-	-	-	LB	+10% respecto al año anterior	+10% respecto al año anterior	GSF
O12. Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión										

¹⁰ Programa que se incluirá entre los planes de acción, que busca la incorporación temporal de expertos en las áreas críticas de supervisión que tengan experiencia, para que transfieran conocimientos entre los profesionales del organismo regulador.



Objetivo Estratégico	Nº	Indicador / Hito	Forma de cálculo	LB (2014)			Metas 2016 / 2017			Responsable
				2015	2016	2017				
supervisión	36	13.2. Índice de aprovisionamiento de personal (cantidad y perfil)	Nº de personas contratadas / total de personal a contratar planificado y aprobado en el plan de aprovisionamiento	80%	80%	90%				GAF
O14 Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave	37	14.1. Número de sistemas o aplicaciones desplegados	Sumatoria de sistemas o aplicaciones que han sido desplegados en el periodo de evaluación.	0	21	13	3			ODIS
	38	14.2. Porcentaje de proyectos TICs exitosos (realizados cumpliendo alcance, plazo y costo establecidos)	Número de proyectos exitosos / Total de proyectos culminados	-	90%	90%	90%			ODIS
	39	14.3. SPI: Índice de desempeño del cronograma de los proyectos ejecutados	SPI = Trabajo efectivamente realizado en el proyecto / Trabajo programado para el periodo	-	0.9	0.9	0.9			ODIS

Leyenda: LB= Línea de base



6.2. Iniciativas Estratégicas para alcanzar los Objetivos Estratégicos

Las Iniciativas Estratégicas indican cómo lograr los Objetivos Estratégicos, de acuerdo a un programa de proyectos y actividades desplegados para el periodo de aplicación del PEI de OSITRAN (2015-2017).

Para cada Objetivo Estratégico se han definido Iniciativas Generales¹¹ e Iniciativas Específicas¹², con sus respectivos cronogramas de ejecución, responsables y prioridad de implementación. En el Cuadro 6.3 se presenta la tabla de Iniciativas de los Objetivos Estratégicos. Cabe señalar que el Objetivo 1 no tiene iniciativas propias, ya que los otros trece Objetivos contribuyen al logro de este Objetivo.

También se han definido Fichas Técnicas para cada Iniciativa General, que incluyen el detalle de las Iniciativas Específicas, responsables, hito o indicador, metas o cronograma y prioridad en su implementación. Las Fichas se muestran en la sección 8.



¹¹ Las Iniciativas Generales son los proyectos o programas requeridos para lograr el Objetivo Estratégico. Está conformado por un conjunto de Iniciativas Específicas.

¹² Las Iniciativas Específicas son acciones tácticas requeridas para el cumplimiento de las Iniciativas Generales.

Cuadro 6.3 Iniciativas Estratégicas de OSITRAN

OBJETIVO ESTRÁTÉGICO 2: Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN¹³

Tipo	Nº	Iniciativas Estratégicas	Hito/ Indicador	Cronograma			Responsable de la Iniciativa	Prioridad ¹⁴
				2015	2016	2017		
IG 2.1 Implementar un plan para definir y realizar la medición del costo-efectividad								
IE	2.1.1	Elaborar un estudio para establecer la forma de medición del costo-efectividad de la regulación económica de las ITUP.	Estudio realizado	X			GG	A
		• Definir la medición del nivel de cumplimiento de los contratos de concesión como parte del cálculo de efectividad.	Piloto implementado	X			GG	A
IE	2.1.2	Implementar un piloto de medición del costo-efectividad para un sector de las ITUP.	Medición implementada	X			GG	A
IE	2.1.3	Implementar la medición del costo efectividad en todos los sectores de ITUP bajo el ámbito de OSITRAN.						
IG 2.2 Fomentar el interés por la búsqueda de costo - efectividad entre los colaboradores								
IE	2.2.1	Realizar talleres de inducción y sensibilización sobre los beneficios para la institución y los colaboradores que origina el control de los costos asociados al logro de objetivos.	Talleres realizados	X	X	X	OPP	A
IE	2.2.2	Establecer una política de estímulos a los equipos de colaboradores que propongan iniciativas de eficiencia para lograr ahorros sin afectar la calidad del servicio.	Política de estímulos establecida	X			GG	B
IE	2.2.3	Realizar concursos anuales de propuestas creativas e innovadoras para mejorar la eficiencia (simplificación de procesos, eliminación de procedimientos, duplicados, etc.) y la calidad del servicio.	Concurso anual realizado	X	X	OPP	B	
IG 2.3 Reforzar la mejora continua de los procesos								
IE	2.3.1	Sobre la base del mapeo de procesos, evaluar la inclusión de manera progresiva y priorizada de otros procesos en el ámbito del SGC.	Procesos a ser incluidos en el SGC	X			OPP	A

¹³ Las iniciativas de este objetivo estratégico fueron sometidas a una presentación en plenaria, luego de la cual no se ha recibido la validación final de las observaciones que se plantearon.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITTRAN¹³

Tipo	Nº	Iniciativas Estratégicas	Hito/ Indicador	Cronograma			Responsable de la Iniciativa	Prioridad (1)
				2015	2016	2017		
IE	2.3.2	Definir indicadores de eficiencia para los procesos contemplados en el SGC.	Indicadores de eficiencia definidos	X			OPP	A
IE	2.3.3	Identificar procesos críticos que puedan compararse con los de instituciones nacionales e internacionales.	Procesos críticos comparables identificados	4T	X	X	OPP	B
IE	2.3.4	Implementar acciones de mejora en base al benchmarking realizado.	Acciones de mejora implementadas		X	X	OPP	B
IG	2.4	Implementar buenas prácticas de gestión	Estándares de gestión identificados		X	X	OPP	
	2.4.1	Identificar los estándares de gestión (buenas prácticas) cuya implementación generen mayor impacto en el desempeño de la entidad (i.e. proyectos, T1).	Personal capacitado		X	X	OPP	B
	2.4.2	Capacitar al personal que será el responsable interno de la implementación estándar.	Programa desarrollado		X	X	OPP	B
	2.4.3	Diseñar y desarrollar un programa de implementación del estándar. • Definir los indicadores para medir el impacto de la implementación de estándares de gestión.			X	X	OPP	B

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar; B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia, C: Deseable si hubieran recursos.



OBJETIVO ESTRÁTÉGICO 3: Reforzar la fiscalización

Tipo	Nº	Iniciativas Estratégicas	Hito/ Indicador	Cronograma			Responsable de la Iniciativa	Prioridad (II)
				2015	2016	2017		
IG	3.1	Implementar la Jefatura de Fiscalización para asegurar la disponibilidad de recursos humanos y presupuestales para los procesos de fiscalización (PAS, denuncias de usuarios y penalidades)	Liderar el proceso de implementación progresiva de la Jefatura de Fiscalización.	Jefatura de Fiscalización implementada	40%	70%	100 %	GSF
IE	3.1.1		<ul style="list-style-type: none"> • Definir la organización deseada y los procesos. • Identificar las necesidades priorizadas de recursos. • Gestionar ante la GAF el aprovisionamiento de recursos. 					A
			Ver 13.1.1 Elaborar e implementar un plan para la dotación y desarrollo de profesionales.					
			Ver 13.3 Acelerar los procesos de reclutamiento, selección e inducción del personal.					
			Ver 13.7 Impulsar el desarrollo y la mejora del desempeño del personal.					
IG	3.2	Impulsar la aprobación de la modificación del RIS	Revisar y actualizar la propuesta de modificación del RIS (escala de sanciones, plazos de las etapas, tipificaciones y mecanismos que refuerzan la obligación de entrega de información).	Propuesta actualizada	1S			GSF-GRE-GAJ
IE	3.2.1							A
IG	3.3	Sistematizar información y jurisprudencia vinculada a la labor de fiscalización	Realizar el seguimiento permanente de los criterios empleados en OSITRAN para mantener uniformidad.	Criterios empleados uniformemente	X	X	X	GSF
IE	3.3.1							A
IE	3.3.2		Reforzar la sistematización de la información de penalidades aplicadas a EEPP, de los casos derivados a arbitraje y sentencias judiciales.	Información sistematizada	X	X	X	GSF- ODIS
IE	3.3.3		Analizar y sistematizar los criterios empleados por árbitros y jueces.	Criterios sistematizados	X	X	X	GSF- Procuraduría
IG	3.4	Elaborar y difundir internamente las experiencias (lecciones aprendidas) del proceso de fiscalización para mejorar la supervisión	Elaborar reportes sobre lecciones aprendidas vinculadas a mejorar la sustentación de los informes de hallazgos.	Reportes elaborados	X	X	X	GSF
IE	3.4.1							A



OBJETIVO ESTRÁTÉGICO 3: Reforzar la fiscalización									
Tipo	Nº	Iniciativas Estratégicas	Hito/ Indicador	Cronograma			Responsable de la Iniciativa	Prioridad (1)	
				2015	2016	2017			
IE	3.4.2	Diseñar e implementar programas de capacitación periódica en elaboración de informes de hallazgo dirigidos a supervisores.	Programa realizado	X	X	X	GSF	A	
IE	3.4.3	Elaborar reportes detallados sobre el comportamiento de las EEP para identificar y mitigar los riesgos desde la planificación de la supervisión.	Reportes de comportamiento de EEP elaborados	X	X	X	GSF	A	
IE	3.4.4	Revisar el RGS para incluir la supervisión permanente en temas de operación de servicio como otra modalidad de supervisión (Metro de Lima).	RGS modificado	X			GSF	A	

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar. B: Muy deseable de realizar, si se poserga afectará la estrategia. C: Deseable si hubieran recursos.



OBJETIVO ESTRÁTÉGICO 4: Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y del AJCh

Tipo	Nº	Iniciativas Estratégicas	Hito/ Indicador	Cronograma			Responsable de la Iniciativa	Prioridad (%)
				2015	2016	2017		
IG	4.1	Administrar los recursos para la supervisión de la Línea 2 del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y de la ampliación del AJCh¹⁴						
IE	4.1.1	Designar un equipo de trabajo de alto nivel ¹⁵ encargado de apoyar la gestión de la supervisión de la Línea 2 del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y de la ampliación del AJCh.	Equipo designado	X			GG	A
		Ver 7.1.1 Elaborar la matriz de obligaciones contractuales de cada contrato.						
IE	4.1.2	Elaborar un plan de trabajo a 3 años que estime la organización y los recursos presupuestales y humanos requeridos para la supervisión de la inversión de la Línea 2 del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y de la ampliación del AJCh.	Plan de trabajo elaborado		X	X	GSF	A
		Ver 13.1 Reforzar el proceso de planeamiento de mediano y largo plazo del RRHH (aprovisionar personal para la supervisión de la inversión de la Línea 2 del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y de la ampliación del AJCh).						
		Ver 12.8 Definir los procedimientos para el manejo de los recursos presupuestales para la supervisión de las inversiones (lineamientos, directivas y otros documentos de gestión)						
IE	4.1.3	Implementar y poner en operación un sistema de gestión de documentos para las inversiones de la Línea 2 del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y de la ampliación del AJCh (servirá de piloto para el sistema de OSITRAN).	Sistema de gestión documentaria implementado		X		GSF	B
IG	4.2	Implementar un plan de transferencia tecnológica y de conocimiento en temas críticos para la supervisión de nuevas concesiones						
IE	4.2.1	Elaborar el plan de transferencia tecnológica que comprenda el refuerzo de los equipos de supervisión con expertos en supervisión de la construcción de metros	Plan de transferencia		X		GSF (tercerizado)	A

¹⁴ Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

¹⁵ El equipo de alto nivel debe facilitar la gestión de la supervisión asegurando la asignación de los recursos y acelerando el proceso de aprovisionamiento de los mismos, solucionando los obstáculos que se presenten a lo largo de la fase de inversión.



OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y del AJCh

Tipo	Nº	Iniciativas Estratégicas	Hito/ Indicador	Cronograma			Responsable de la Iniciativa	Prioridad (1)
				2015	2016	2017		
		subterráneos y aeropuertos, y el "entrenamiento en acción" de supervisores.	tecnológica diseñado					
		• Identificar una lista de expertos a ser contratados para la transferencia de conocimientos especializados en metros o aeropuertos.						
		• Identificar cursos o pasantías para los supervisores de OSITRAN en proyectos relevantes relacionados a supervisión de metros o aeropuertos.						
IE	4.2.2	Implementar el plan de transferencia tecnológica que comprenda el refuerzo de equipos de supervisión y el "entrenamiento en acción" de supervisores.	Plan de transferencia tecnológica implementado	X	X	X	GSF	A
IG	4.3	Implementar el sistema para el monitoreo y reconocimiento de las inversiones						
IE	4.3.1	Elaborar el plan de interconexión de los sistemas de OSITRAN con los sistemas de las empresas supervisoras de inversión	Plan de interconexión elaborado	X			GSF	A
IE	4.3.2	Desarrollar e implementar el sistema de interconexión de sistemas con las empresas supervisoras de inversión, incluyendo un sistema de indicadores y alertas de seguimiento.	Plan de interconexión implementado	X	X		GSF- Jefatura ODIS	A

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar. B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia. C: Deseable si hubieran recursos.



OBJETIVO ESTRATÉGICO 5: Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión

Tipo	Nº	Iniciativas Estratégicas	Hitor/ Indicador	Cronograma			Responsable de la Iniciativa	Prioridad ⁽¹⁾
				2015	2016	2017		
IG	5.1	Administrar los recursos necesarios para la implementación del Plan de Supervisión Multianual						
IE	5.1.1	Líderar el proceso de reforzamiento de la GSF.						
		<ul style="list-style-type: none"> • Definir la organización deseada. • Redefinir o plantear procesos. • Identificar las necesidades priorizadas de recursos. • Gestionar ante la GAF el aprovisionamiento de recursos. • Implementar el puesto de Coordinador Administrativo como enlace con GAF y para atender requerimientos externos de información. 						
		Ver 7.1 Formular el Plan de Supervisión Multianual 2015 – 2017.						
		Ver 13.1.1 Elaborar e implementar un plan para la dotación y desarrollo de profesionales, con énfasis en Supervisión.						
		Ver 13.3 Acelerar los procesos de reclutamiento, selección e inducción.						
		Ver 13.7 Impulsar el desarrollo y la mejora del desempeño del personal, con énfasis en la actividad de Supervisión.						
		Ver 12.1 Programar necesidades de contrataciones, incluyendo todo el ciclo de la contratación.						
		Ver 12.7 Definir un programa de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos (unidades móviles, medición Y EPP).						
IG	5.2	Ejecutar acciones para mejorar el servicio de las empresas supervisoras						
IE	5.2.1	Revisar y mejorar los términos de referencia de los contratos de las empresas supervisoras en base a las lecciones aprendidas.						
IE	5.2.2	Incluir en los contratos de las empresas supervisoras un programa de formación continua de su personal (i.e. normatividad de concesiones, seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental).						
IE	5.2.3	Establecer indicadores y mecanismos para la evaluación del desempeño de las empresas supervisoras.						
		Términos de referencia de los contratos mejorados	X	X	X		GSF	A
		Cláusula de programa de formación incluida	X	X	X		GSF	A
		Sistema de evaluación definido	X				GSF	B



Tipo	Nº	Iniciativas Estratégicas	Hitos/ Indicador	Cronograma			Responsable de la Iniciativa	Prioridad ⁽¹⁾
				2015	2016	2017		
IE	5.2.4	Evaluar de manera continua el desempeño de las empresas supervisoras y elaborar un registro.	Evaluación realizada		X	X	GSF	B
•		Publicar un ranking anual del desempeño de las empresas supervisoras.						
IG	5.3	Afianzar el sistema de control de las actividades de supervisión						
IE	5.3.1	Establecer los lineamientos y procedimientos para el control y seguimiento de la supervisión.	Lineamientos y procedimientos establecidos		X		GSF	A
		Ver 12.4.1 Mejorar el monitoreo de la ejecución presupuestal (elaborar reportes mensuales de cumplimiento de costo y alcance que permitan adoptar decisiones estratégicas sobre la labor de supervisión).						
		Ver 14.3 Implementar y desplegar el Sistema de Formulación, Seguimiento y Control de las acciones de supervisión.						
IG		Ver 4.3. Implementar el sistema para el monitoreo y reconocimiento de las inversiones						

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar. B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia. C: Deseable si hubieran recursos.



OBJETIVO ESTRÁTÉGICO 6: Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación

Tipo	Nº	Iniciativas Estratégicas	Hitos/ Indicador ⁽¹⁾	Cronograma			Responsable de la Iniciativa	Prioridad ⁽¹⁾
				2015	2016	2017		
IG	6.1	Ver 5.1. Administrar los recursos necesarios para la implementación del Plan de Supervisión Multianual						
		Verificar el cumplimiento de los niveles de servicio						
IE	6.1.1	Asignar coordinadores de campo para validar la verificación de subsanaciones realizada por los supervisores in situ de carreteras.	Coordinadores de campo asignados	X			GSF	A
IG	6.2	Ver 5.2. Ejecutar acciones para mejorar el servicio de las empresas supervisoras						
		Ver 5.3 Afianzar el sistema de control de las actividades de supervisión						
		Implementar herramientas TIC para la supervisión de la fase de explotación (vinculado al 14.5. Implementar los proyectos de apoyo a la Supervisión de Operaciones)						
IE	6.2.1	Identificar la información a ser obtenida de las EEPP, establecer los puntos o períodos de control, diseñar los reportes de monitoreo y realizar la solicitud de acceso a la información.	Elementos del sistema definidos	X			GSF	A
		Ver 14.5.7 Realizar un sistema de consulta a las bases de datos de tráfico y/o recaudación de las concesiones de carreteras.						
		Ver 14.5.8 Implementar la solución tecnológica más adecuada para el acceso remoto al sistema de control del recorrido de trenes del Metro de Lima (Línea 1 y Línea 2) y definir los reportes de monitoreo.						
IG	6.3	Implementar la gestión del conocimiento de la supervisión						
		Ver 14.6.1 Implementar y desplegar el sistema de gestión del conocimiento.						
		Ver 14.6.2 Realizar carga de información histórica disponible y priorizada a la base de datos de mejores prácticas.						
		Ver 14.6.3 Crear y alimentar carpetas de información sobre los pronunciamientos de OSITRAN ordenado por temas.						
IE	6.3.1	Elaborar los contenidos sobre la labor de supervisión (análisis, reportes, lecciones aprendidas, etc.) a ser difundidos a través del sistema de gestión del conocimiento.	Contenidos elaborados	X	X	X	GSF	A

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar; B: Muy deseable da realizar, si se poserga afectará la estrategia. C: Deseable si hubieran recursos.



OBJETIVO ESTRATÉGICO 7: Mejorar el marco normativo y la planificación de la supervisión

Tipo	Nº	Iniciativas Estratégicas	Hito/ Indicador ⁽²⁾	Cronograma			Responsable de la Iniciativa	Prioridad ⁽¹⁾
				2015	2016	2017		
IG 7.1 Formular el Plan de Supervisión Multianual 2015 - 2017								
IE	7.1.1	Elaborar, para todas las concesiones, la matriz de obligaciones contractuales y normativa aplicable.	Matrices elaboradas	X			GSF	A
IE	7.1.2	Elaborar la programación multianual (3 años) de las actividades de supervisión para cada una de las concesiones, que sirva de base para el Plan Anual de Supervisión 2016 y 2017.	Programación elaborada		1T		GSF	A
		• Alinear las metodologías del Plan Multianual con la del Plan Anual.						
		• Estimar la ocurrencia de otras actividades que insumen mucho tiempo.						
IE	7.1.3	Realizar el diagnóstico interno y externo de la función supervisora que sirva de base para el plan y su implementación.	Diagnóstico realizado		3T		GSF	B
		• Cuantificar los recursos asignados a los diversos productos de supervisión.						
		• Extraer información de la sistematización de reclamos y denuncias.						
IE	7.1.4	Elaborar un modelo de supervisión mejorado.	Modelo de supervisión elaborado			X	GSF	B
		• Definir estrategias para la programación de las actividades de supervisión.						
		• Definir metodologías para la ejecución de supervisiones según tipo de infraestructura y de acuerdo a los niveles de servicio exigidos.						
		• Desarrollar un mecanismo de medición del impacto de la supervisión (<i>'alcanzar y mantener los niveles de servicio'</i>).						
		• Rediseñar la organización de la GSF.						
IG 7.2 Revisar y sistematizar el mecanismo de costeo de las actividades de supervisión que alimente la programación y presupuestación								
IE	7.2.1	Revisar y sistematizar la metodología de costeo de las actividades de supervisión.	Metodología de costeo sistematizada	X			GSF	A
IE	7.2.2	Ver 14.3.1 Sistematizar el registro histórico de los costos detallados de las actividades de supervisión.	Presupuesto elaborado con información del sistema de costeo	X			GSF	A
IE		Emplear la información del sistema de costeo para elaborar el presupuesto del Plan de Supervisión Multianual.						



OBJETIVO ESTRÁTÉGICO 7: Mejorar el marco normativo y la planificación de la supervisión

Tipo	Nº	Iniciativas Estratégicas	Hito/ Indicador ⁽¹⁾	Cronograma			Responsable de la iniciativa	Prioridad ⁽¹⁾
				2015	2016	2017		
IG	7.3	Revisar y actualizar el cuerpo normativo de la supervisión	Ver 12.4.2 Diseñar los procedimientos de monitoreo de la ejecución del gasto en las actividades de supervisión para tomar acciones preventivas y correctivas.					
IE	7.3.1	Identificar y modificar los elementos del cuerpo normativo (reglamentos y procedimientos) que afectan la predictibilidad.	Elementos que afectan la predictibilidad modificados	X	X	X	GSF	B
IE	7.3.2	Identificar y modificar los elementos del cuerpo normativo (reglamentos y procedimientos) que generan reprocessos, representan puntos de demora o no establecen responsabilidades claras.	Elementos que generan reprocessos, representan puntos de demora o no establecen responsabilidades modificados		X	X	GSF	B
IE	7.3.3	Modificar el cuerpo normativo para establecer una participación más activa de los usuarios en los procesos de revisión y modificación de los reglamentos de OSITRAN.	Participación de usuarios reglamentada		X	X	GRE	B

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar, B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia, C: Deseable si hubieran recursos.



OBJETIVO ESTRÁTÉGICO 8: Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP

Tipo	Nº	Iniciativas Estratégicas	Hitos/Indicador	Cronograma		Responsable de la Iniciativa	Prioridad ¹⁰
				2015	2016		
IG	8.1	Optimizar las herramientas regulatorias	Directiva Aprobada	X		Coord. Gestión Regulatoria	A
IE	8.1.1	Aprobación de la Directiva de Contabilidad Regulatoria	Índice anual elaborado y publicado	X	X	Jefe de Estudios Económicos	A
IE	8.1.2	Elaboración del Índice de precios de servicios no regulados		X	X		
IG	8.2	Optimizar el marco normativo de la regulación		X	X	GRE	A
IE	8.2.1	Mejorar el Reglamento Marco de Acceso de OSITRAN (REMA)	REMA aprobado	II y III trim.	III y IV trim.	GSF	A
IE	8.2.2	Mejorar el Reglamento General de Tarifas de OSITRAN (RETA)	RETA aprobado	IV trim.		Jefe de Regulación	A
IE	8.2.3	Establecer el marco legal más preciso para la desregulación	Marco legal mejorado para desregulación	I trim.		Jefe de Regulación	A
IE	8.2.4	Elaborar y aprobar los lineamientos para la interpretación o modificación contractual en aspectos vinculados a la función regulatoria	Lineamientos aprobados	I trim.		Jefe de Regulación	A
IE	8.2.5	Modificar el cuerpo normativo para establecer una participación más activa de los usuarios en los procesos de revisión y modificación de los reglamentos de OSITRAN	Propuesta definida y aprobada	X		GRE / GAJ	B
IE	8.2.6	Definir cláusulas tipo de contratos de concesión y lecciones aprendidas en la emisión de opiniones de contratos, para proponer mejoras en la elaboración de contratos de concesión que realiza PROINVERSIÓN	Propuesta definida y presentada a PROINVERSIÓN	X		GSF / GRE / GAJ	A
IG	8.3	Mejorar el proceso de investigación de los mercados regulados		X	X	GRE	A
IE	8.3.1	Realizar estudios de desempeño de las EEPP con el objetivo de analizar cambios estructurales (a la organización industrial)	% de EEPP analizadas	100%	100%	100%	Jefe de Estudios Económicos
IG	8.4	Contribuir a reposicionar a OSITRAN como referente técnico de regulación económica de APP en Infraestructura de Transporte		X	X	GRE	B



OBJETIVO ESTRÁTÉGICO 8: Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP								
Tipo	Nº	Iniciativas Estratégicas	Hitos/Indicador	Cronograma			Responsable de la iniciativa	Prioridad (1)
				2015	2016	2017		
IE	8.4.1	Retomar la elaboración y difusión de publicaciones especializadas sobre temas técnicos (revista, position papers, etc.)	Nº de publicaciones realizadas al año		2	3	4	Jefe de Estudios Económicos
		Ver 11.2.3 Desarrollar actividades de posicionamiento: seminarios internacionales, etc						B
		Ver 13.4.2 Atracción de talentos del curso de Extensión Universitaria						
Reforzar el personal de GRE, asegurando su contratación y capacitación								
IG	8.5							
IE	8.5.1	Definir y presentar a la Gerencia General los requerimientos de personal para las Jefaturas de la GRE	Propuesta presentada	X			GRE	B
		Ver 13.3.1 Contrataciones de personal						
		Ver 13.7 Mejora del desempeño del personal: capacitación, planes de carrera, etc						

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar. B: Muy deseable de realizar, si se poserga afectará la estrategia. C: Deseable si hubieran recursos.



OBJETIVO ESTRÁTÉGICO 9: Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN

Tipo	Nº	Iniciativas Estratégicas	Hitos/ Indicador	Cronograma			Responsable de la Iniciativa	Prioridad (1)
				2015	2016	2017		
IG	9.1	Fortalecimiento de la Secretaría Técnica	Personal, equipos y mobiliario implementados	X	X	X	STSC	A
IE	9.1.1	Gestionar el aprovisionamiento de personal, equipos y mobiliario para la gestión de expedientes (ref. Iniciativas 12.1.1 y 13.3.1)	Aplicativo implementado	X	X	X	STSC OPP-GAF	A
IE	9.1.2	Ver 14.8.2. Aplicativos para la gestión y control de solución de reclamos y controversias	Aplicativo implementado	X	X	X	STSC - ODIS	A
IG	9.2	Implementar medidas para reducir la carga procesal	Reporte estadístico anual presentado	X	X	X	STSC	A
IE	9.2.1	Implementar un mecanismo de identificación de causales recurrentes de reclamos y controversias	Reuniones y procedimientos realizados con GRE y GSF	X	X	X	STSC GSF-GRE	A
IE	9.2.2	Fortalecer la coordinación con GSF y GRE para implementar medidas preventivas y reducir impacto de incumplimientos	realizados con GRE y GSF	X	X	X	STSC	A
IE	9.2.3	Impulsar mejoras al Reglamento de Atención de Reclamos y Controversias	Reglamento mejorado	X			STSC-GAJ	A
IE	9.2.4	Implementar plan de mejora para optimizar plazos de resolución respecto de carga procesal existente (2014-2016)	% de avance del Plan de mejora	65%	100%	100%	STSC	A
		Ver 10.2.1 Implementar y desarrollar un Plan de Educación respecto a los derechos y deberes de los usuarios	Plan de Educación implementado	X	X	X	STSC-ORI	A
		Ver 14.8.3 Implementar el Registro Público de Seguimiento de Reclamos en Línea	Registro implementado y accesible a los usuarios en la página web	X	X	X	STSC-ODIS	A

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar, B: Muy deseable de realizar, si se poserga afectará la estrategia, C: Deseable si hubieran recursos.



OBJETIVO ESTRÁTÉGICO 10: Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP

Tipo	Nº	Iniciativas Estratégicas	Hito/Indicador	Cronograma			Responsable de la Iniciativa	Prioridad ⁽¹⁾
				LB 2014	2015	2016		
IG	10.1	Implementar la Gerencia de Atención al Usuario		X			ORI	A
IE	10.1.1	Definir las políticas y procedimientos para la atención a usuarios (incluye diseño de procesos)	Políticas y procedimientos aprobados		X		ORI	A
IE	10.1.2	Promoción de acciones en el Marco del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor y actuación como enlace con el Consejo Nacional de Protección al consumidor	Procedimientos aprobados		X		ORI-GAJ	A
IE	10.1.3	Definir el personal y ambiente de trabajo necesarios (ref. Iniciativas 12.1.1 y 13.3.1)	Recursos programados		X		ORI-OPP-GAF	A
IG	10.2	Establecer un modelo de Calidad de Atención al Usuario			X	X	ORI	A
IE	10.2.1	Implementar y desarrollar un Plan de Educación respecto a los derechos y deberes de los usuarios	Plan de Educación elaborado % implementación anual del Plan de Educación		X		ORI	A
IE	10.2.2	Trabajar conjuntamente con las EEPP para fortalecer sus sistemas internos de atención al usuario y Resolución de Reclamos (mejorar reglamentos de usuarios, seguimiento en temas de atención y solución de reclamos, mejorar conocimiento de derechos)	Reporte anual de labor realizada con EEPP		X	X	ORI	A
IE	10.2.3	Establecer Protocolos de interrelación entre la Gerencia de Atención a Usuarios y la GRE, GSF, Tribunal, a fin de integrar a las áreas en los procesos de atención usuarios	Protocolos establecidos		X	X	ORI-GG-PD	A
IG	10.3	Mejorar los canales de difusión y atención al usuario			X	X	ORI	B
IE	10.3.1	Reforzar las herramientas de comunicación priorizadas: página web, atención directa, boletines	% de avance de herramientas actualizadas o implementadas		100%	100%	ORI	A

OBJETIVO ESTRÁTÉGICO 10: Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP

Tipo	Nº	Iniciativas Estratégicas	Hito/Indicador	LB 2014	Cronograma		Responsable de la Iniciativa	Prioridad ⁽¹⁾
					2015	2016		
IE	10.3.2	Establecer canales de información al cliente en los principales puntos de la ITUP, en especial a los usuarios finales del Metro	% de canales de información implementados al año		100%	100%	ORI	B
IE	10.3.3	Realizar campañas de comunicación a nivel nacional respecto a la labor de OSITRAN (focalizar la demanda por región)	% de campañas realizadas al año		100%	100%	ORI	B
IE	10.3.4	Realizar eventos especializados de regulación	Eventos realizados con áreas de línea		X	X	ORI-GRE-GSF	B
IE	10.3.5	Implementar módulos itinerantes de orientación en las regiones donde se ubican las principales concesiones	Módulos itinerantes implementados		X	X	ORI	B
		Ver 14.8.1 Aplicativos de reclamos y denuncias para smartphones (Metro de Lima)						
		Ver 14.5.7 Aplicativos de seguimiento de reclamos						
IG	10.4	Fortalecer los Consejos de Usuarios (CU) y fomentar su participación			X	X	GG-ORI	B
IE	10.4.1	Mejorar el proceso de conformación de miembros del CU (garantizar la representación del grupo)	Proceso mejorado		X		GAJ	B
IE	10.4.2	Evaluuar las propuestas de los CU para su incorporación en la gestión	Reporte de evaluaciones		X	X	ORI-PD-GG	B
IE	10.4.3	Capacitar a los CU localmente	% de avance de capacitaciones a CU		100%	100%	ORI	B
IG	10.5	Elaborar encuesta para medir la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios brindados por OSITRAN	Diseño de encuesta		X	X	GG-ORI	A
IE	10.5.1	Definir alcance de la encuesta	Resultados de encuesta anual		X	X	GG-ORI	A
IE	10.5.2	Elaboración y aplicación de encuesta					GG-ORI	A

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar. B: Muy deseable de realizar, si se poserga afectaría la estrategia. C: Deseable si hubieran recursos.



OBJETIVO ESTRÁTÉGICO 11: Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders

Tipo	Nº	Iniciativas Estratégicas	diagnóstico	sobre	comunicación	Hito/Indicador	Cronograma			Responsable de la Iniciativa	Prioridad ⁽¹⁾
							2015	2016	2017		
IG	11.1	Desarrollar estrategia.									
IE	11.1.1	Desarrollar mapeo y priorización de stakeholders.				Mapeo semestral	X	X	X	ORI	A
IE	11.1.2	Anализar los procesos internos de la organización relacionados con comunicación (herramientas, canales, mensajes).				Resultados revisión de Procesos	X	X	X	ORI	A
IE	11.1.3	Identificar los riesgos internos y externos de Posicionamiento (Nacional).				Reporte de Riesgos Identificados Semestral/annual	X	X	X	ORI-Todos	A
IE	11.1.4	Identificar las Oportunidades de Posicionamiento (Nacional e Internacional)				Reporte de Oportunidades Identificadas Trimestral	X	X	X	ORI-Todos	A
IG	11.2	Desarrollar el plan de comunicación y relacionamiento.									
IE	11.2.1	Identificar mensajes por grupo de stakeholders priorizados.				Efectividad –Impacto del Mensaje. Según la campaña ejecutada	X	X	X	ORI	A
IE	11.2.2	Implementar acciones para mitigar riesgos y aprovechar oportunidades en el relacionamiento con stakeholders priorizados, en especial con otras entidades públicas de los tres niveles de Gobierno.				Acciones para el relacionamiento con stakeholders priorizados implementadas	X	X	X	ORI- CD	A
IE	11.2.3	Identificar y desarrollar acciones de Relaciones Públicas:				Nº de eventos realizados (2 por trimestre, entrevistas, reuniones uno a uno, participación en foro, seminarios, entre otros)				ORI	A
		- Organizar eventos de comunicación									
		- Preparar voceros y su plan anual de comunicación									
		- Organizar reuniones									
		- Establecer red de comunicación									
		- Publicar agenda									
IE	11.2.4	Desarrollar acciones frente a oportunidades de posicionamiento (seminarios internacionales, eventos conjuntos con otros reguladores).				Oportunidades de eventos, convenios y publicaciones	X	X	X	ORI-Todos	A



OBJETIVO ESTRÁTÉGICO 11: Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders								
Tipo	Nº	Iniciativas Estratégicas	Hito/Indicador	Cronograma			Responsable de la Iniciativa	Prioridad ⁽¹⁾
				2015	2016	2017		
IE	11.2.5	Desarrollar acciones de respuesta a crisis (manual de crisis, comité de crisis).	Informe de respuesta a crisis (Semestral y en caso de crisis se actualizará al finalizar la misma)		X	X	X	ORI-Todos A



ef

OBJETIVO ESTRÁTÉGICO 12: Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión

Tipo N°	Iniciativas Estratégicas	Hito/Indicador	Cronograma			Responsable de la Iniciativa	Prioridad ⁽¹⁾
			2015	2016	2017		
IG	Programar necesidades de contrataciones, incluyendo todo el ciclo de la contratación						A
IE	12.1.1 Identificar los requerimientos de las áreas usuarias, mejorando procedimientos y asegurando el cumplimiento de la propuesta de valor.	Requerimientos de las áreas usuarias identificados	X	X	X	GAF - Logística	A
IE	12.1.2 Definir y alcanzar el perfil del personal requerido a fin de reforzar el planeamiento y ejecución de las contrataciones (estudios de mercado).	Perfil del personal requerido para el área de contrataciones definido	X			GAF - Logística	A
IG	Fortalecer el diseño y gestión de proyectos de inversión estratégicos (SNIP)						A
IE	12.2.1 Implementar un equipo con estándares y metodología de Gestión de Proyectos.	Equipo de gestión de proyectos identificado y constituido	X			OPP	A
IE	12.2.2 Establecer el portafolio de proyectos estratégicos, alineado al PEI.	Sistema de gestión de portafolio de proyectos implementado	X			OPP	A
IE	12.2.3 Analizar y definir la estrategia de tercerización de proyectos.	Estrategia de tercerización definida	X	X		OPP	A
IE	12.2.4 Ejecutar los proyectos identificados en el PEI.	Proyectos del PEI ejecutados	X	X		OPP	A
IG	Fortalecer e implementar el planeamiento de corto y largo plazo						
IE	12.3.1 Asesorar y apoyar la implementación de las iniciativas del PEI.	Iniciativas programadas por año implementadas	X	X	X	OPP	A



OBJETIVO ESTRÁTÉGICO 12: Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión

Tipo	Nº	Iniciativas Estratégicas	Hito/Indicador	Cronograma			Responsable de la Iniciativa	Prioridad ⁽¹⁾
				2015	2016	2017		
IE	12.3.2	Articular la formulación del POI, PAC y presupuesto anual, alineados al PEI. • Establecer cronograma multianual de interacción entre PEI, POI, presupuesto y planes estratégicos de las áreas.	Procesos de articulación de POI, PAC y presupuesto con PEI	X	X	X	OPP-GAF	A
IE	12.3.3	Promover la actualización anual del PEI, desarrollando la cultura de la planificación.	PEI actualizado	X	X	X	OPP-GAF	B
IE	12.3.4	Sistematizar el proceso de planeamiento.	Proceso de planeamiento sistematizado e implementado	X			OPP-ODIS	A
IG 12.4 Mejorar el control de gestión presupuestal								
IE	12.4.1	Mejorar el monitoreo de la ejecución financiera y presupuestal. • Reporte mensual de saldos de presupuesto • Reporte de ejecución de ingresos y gastos	Reportes periódicos entregados	X	X	X	OPP	A
IE	12.4.2	Diseñar los procedimientos de monitoreo de la ejecución del gasto en las actividades de supervisión, para tomar acciones preventivas y correctivas.	Acciones preventivas y correctivas implementadas	X			OPP	A
IG	12.5	Implementar pautas sobre control gerencial y rendición de cuentas ¹⁶	Pautas definidas e implementadas	X	X	X	GG	B

¹⁶ El lineamiento de política 2.3 del PESEM del sector Presidencia del Consejo de Ministros establece la necesidad de fortalecer el sistema nacional de control y en el primer indicador del objetivo sectorial OE3 se establece la necesidad de medir la cantidad de entidades del gobierno nacional que han implementado mecanismos para garantizar la gobernabilidad, transparencia y rendición de cuentas.



OBJETIVO ESTRÁTÉGICO 12: Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión

Tipo	Nº	Iniciativas Estratégicas	Hito/Indicador	Cronograma			Responsable de la iniciativa	Prioridad ⁽¹⁾
				2015	2016	2017		
IE	12.5.1	Establecer el control concurrente de la gestión,	Políticas definidas de control de la gestión PEI, POI y PAC bajo políticas definidas de control de la gestión	X			GG	A
IE	12.5.2	Fomentar la cultura de rendición de cuentas en el PEI, POI, PAC		X	X	X	GG	A
IE	12.5.3	Seguir las pautas del Sistema Nacional de Control (SNC) para mejorar la gestión y lucha contra la corrupción,	Pautas del SNC alineadas a políticas institucionales		X	X	GG	A
IG	12.6	Elaborar y aprobar proyecto de nueva sede						
IE	12.6.1	Elaborar el perfil del PIP.	Perfil del PIP entregado	I Sem			OPP	A
IE	12.6.2	Elaborar el estudio de factibilidad del proyecto de inversión pública (PIP).	Estudio de factibilidad entregado	X			OPP	A
IE	12.6.3	Vialilizar el PIP.	Informe de viabilidad entregado	X			OPP	A
IE	12.6.4	Elaborar el expediente técnico y el estudio definitivo.	Expediente y estudio entregados	X			OPP	A
IE	12.6.5	Gestionar permisos y autorizaciones.	Permisos y autorizaciones completados	2 Sem			GAF - Logística	A
IE	12.6.6	Ejecutar el PIP y realizar el seguimiento de la ejecución hasta el cierre.	Proyecto concluido	X	X		OPP	A
IG	12.7.	Definir un programa de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos (unidades móviles, medición y EPP)	Programa diseñado	X	X	X	GAF - Logística	B
IE	12.7.1	Programar mantenimiento preventivo y correctivo anual de equipos	Programa diseñado	X	X	X	GAF - Logística	B

OBJETIVO ESTRÁTÉGICO 12: Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión

Tipo	Nº	Iniciativas Estratégicas	Hito/Indicador	Cronograma			Responsable de la Iniciativa	Prioridad ⁽¹⁾
				2015	2016	2017		
IG	12.8	Definir los procedimientos para el manejo de los recursos presupuestales para la supervisión de las inversiones (lineamientos, directivas y otros documentos de gestión).	Procedimientos establecidos	X			GAF - Tesorería	B
IE	12.8.1	Formular procedimientos para el manejo de recursos presupuestales de las nuevas inversiones con énfasis en la Línea 2 del Metro de Lima, ampliación del ALUCH y el Aeropuerto Chinchero	Procedimientos establecidos	X			GAF - Tesorería	B

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar. B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia. C: Deseable si hubieran recursos.



OBJETIVO ESTRÁTÉGICO 13: Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión

Tipo	Nº	Iniciativas Estratégicas	Hitos/Indicador	Cronograma		Responsable de la Iniciativa	Prioridad ¹⁷
				2015	2016		
IG 13.1 Reforzar el proceso de planeamiento de mediano y largo plazo de los recursos humanos							
IE	13.1.1	Elaborar e implementar un plan para la dotación y desarrollo de profesionales, integrando las necesidades de las unidades orgánicas, con énfasis en supervisión (cálculo de carga de trabajo para definir cantidad).	Plan aprobado e implementado	X		GAF/GSF	A
IE	13.1.2	Desarrollar los perfiles de competencias, con énfasis en los puestos requeridos por el área de supervisión.	Perfiles de competencias completados	X		GSF	A
Ver iniciativa 4.2 Implementar un proyecto urgente de transferencia tecnológica y de conocimiento en temas críticos con expertos extranjeros.							
IG 13.2 Fortalecer la organización para la gestión de recursos humanos							
IE	13.2.1	Redefinir e implementar una nueva organización para la gestión estratégica de recursos humanos	Cambios en la organización implementados	X		GG	A
IE	13.2.2	Aprovisionar de personal competente para la gestión estratégica de recursos humanos	Nueva Jefatura de Recursos Humanos con la dotación de personal requerido	X		GG	A
IG 13.3 Acelerar los procesos de reclutamiento, selección e inducción							
IE	13.3.1	Programar y ejecutar las contrataciones de personal en base a las necesidades identificadas con énfasis en supervisión.	Personal contratado de acuerdo a requerimiento	X	X	GAF	A

¹⁷ Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede posponer, B: Muy deseable de realizar, si se pospone afectará la estrategia, C: Deseable si hubieran recursos.



OBJETIVO ESTRÁTÉGICO 13: Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión

Tipo	Nº	Iniciativas Estratégicas	Hitos/Indicador	Cronograma			Responsable de la iniciativa	Prioridad '17
				2015	2016	2017		
IE	13.3.2	Implementar un proceso de inducción mejorado en la institución para el personal que se incorpora, que incluya retroalimentación.	Proceso de inducción implementado	X	X	X	GAF	B
IG	13.4	Desarrollar un proyecto con el objetivo de atraer talentos a la institución						
IE	13.4.1	Definir los objetivos y alcance del proyecto.	Informe de definición conceptual del proyecto	X			GG	A
IE	13.4.2	Definir políticas para reclutar a los mejores alumnos del curso de extensión universitaria para que apoye en la atracción de talentos.	Políticas definidas y aprobadas	X			GG	B
IE	13.4.3	Mantener presencia y contactos con universidades para la atracción de talentos.	Nro. de visitas realizadas a universidades	X	X	X	ORI	B
IE	13.4.4	Implementar una estrategia para atraer talentos para los puestos de mando medio y altos.	Estrategia definida e implementada	X	X	X	GG	B
IG	13.5	Mejorar el clima laboral, la cultura y valores						
IE	13.5.1	Desarrollar e implementar una estrategia para fortalecer valores y afianzar la cultura.	Estrategia aprobada e implementada	X	X	X	GAF	A
IE	13.5.2	Constituir los comités de clima laboral en las unidades operativas para la implementación de mejoras en base a resultados de la encuesta.	Comités en operación	X	X	X	GAF	A
IE	13.5.3	Definir e implementar una estrategia para la comunicación interna en todas las unidades de negocio.	Estrategia aprobada e implementada	X			GAF	A
IG	13.6	Ajustar la nueva organización de acuerdo al PEI aprobado, con un enfoque de procesos, priorizando la gerencia de supervisión.						
IE	13.6.1	Diseñar e implementar los cambios que requiere la organización de acuerdo al PEI y al mapeo de procesos (incluye ROF).	Nueva organización aprobada	X			OPP	A



Tipo	Nº	Iniciativas Estratégicas	Hito/Indicador	Cronograma			Responsable de la Iniciativa	Prioridad ¹⁷
				2015	2016	2017		
IE	13.6.2	Actualizar los documentos de gestión (MPP, carga, escala salarial).	Documentos de gestión aprobados	X			GAF	A
IG	13.7	Impulsar la capacitación y el desarrollo del personal con énfasis en actividades de supervisión.						
IE	13.7.1	Desarrollar e implementar los programas de liderazgo y de habilidades gerenciales.	Programas implementados	X	X	X	GAF	A
IE	13.7.2	Identificar las brechas de competencias y desarrollar un programa de capacitación para cerrarlas.	Brechas identificadas y plan de cierre aprobado	X	X	X	GAF	B
IE	13.7.3	Impulsar los planes de carrera y linea de sucesión para personal clave.	Planes aprobados e implementados	X			GAF	B
IE	13.7.4	Implementar pasantías internas entre las áreas de línea (GRE / GSF / GAJ)	Nro. personas que hacen pasantías	X			GAF	B
IG	13.8	Impulsar la mejora del desempeño del personal con énfasis en la supervisión		X				
IE	13.8.1	Diseñar e implementar proceso de evaluación de desempeño, alineado a los objetivos y metas de la institución para establecer el Plan de Desarrollo de Personas	Proceso de evaluación de desempeño implementado	X	X	X	GAF	B

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar. B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia. C: Deseable si hubieran recursos.

OBJETIVO ESTRÁTÉGICO 14: Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave

Tipo	Nº	Iniciativa General / Iniciativa específica	Hitos/ Indicador (s)	Cronograma			Responsable de la Iniciativa	Prioridad (11)
				2015	2016	2017		
IG	14.1	Elaborar e implementar el PETI de 3 años.					Jefatura ODIS	A
IE	14.1.1	Definir y priorizar los requerimientos de TIC a 3 años para las áreas de línea y apoyo.	Informe de requerimientos de TIC	1er sem.			Jefatura ODIS	A
IE	14.1.2	Definir las funciones generales de cada uno de los proyectos identificados.	Informe de funciones generales por proyecto	1er sem.			Jefatura ODIS	A
IE	14.1.3	Estimar el presupuesto requerido y considerarlo en el próximo proceso presupuestal.	Presupuesto de proyectos TIC	1er sem.			Jefatura ODIS	A
IG	14.2	Implementar y desplegar el sistema documentario digital.	Sistema desplegado	X			Jefatura ODIS	A
IG	14.3	Implementar y desplegar el sistema de formulación, seguimiento y control de las acciones de supervisión.	Registro sistematizado	X			Jefatura ODIS - GSF	A
IE	14.3.1	Sistematizar el registro de las acciones de supervisión	Registro sistematizado	X			Jefatura ODIS - GSF	A
IE	14.3.2	Sistematizar el registro de los costos de las actividades de supervisión (conservando el histórico).	Registro sistematizado	X			Jefatura ODIS - GSF	A
IG	14.4	Implementar y poner en operación los proyectos tecnológicos de apoyo a la supervisión de inversiones con énfasis en la Línea 2 del Metro, aeropuerto de Chinchero y ampliación de AJCh.					Jefatura ODIS - GSF	A
IE	14.4.1	Implementar y desplegar el sistema de control de la ejecución de inversiones.	Sistema desplegado	X			Jefatura ODIS - GSF	A
IE	14.4.2	Implementar y desplegar el sistema de control de la ejecución de inversiones para la Línea 2.	Sistema desplegado	X	1er sem.		Jefatura ODIS - GSF	A
IG	14.5	Implementar los proyectos tecnológicos de apoyo a la supervisión de operaciones.						
IE	14.5.1	Implementar y desplegar el programa de declaración estadística (PDE).	Sistema desplegado	2do Sem.	1er Tr		Jefatura ODIS - GSF - GRE	A
IE	14.5.2	Completar e implementar el sistema de gestión y control de los niveles de servicio de carreteras.	Sistema desplegado	2do Sem.	1er Tr		Jefatura ODIS - GSF	A



OBJETIVO ESTRÁTÉGICO 14: Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave.

Tipo	Nº	Iniciativa General / Iniciativa específica	Hitos / Indicador [2]	Cronograma		Responsable de la Iniciativa	Prioridad [1]
				2015	2016		
IE	14.5.3	Diseñar las funcionalidades para implementar los sistemas de gestión y control de los niveles de servicio para la Línea 1 del Metro, vías férreas, puentes y aeropuertos.	Requerimientos funcionales documentados	X		Jefatura ODIS - GSF	A
IE	14.5.4	Implementar y desplegar el primero de los sistemas de gestión y control de niveles de servicio, para la infraestructura que se priorice en el PETI.	Sistema desplegado	X		Jefatura ODIS - GSF	A
IE	14.5.5	Implementar y desplegar el segundo de los sistemas de gestión y control de niveles de servicio, para la infraestructura que se priorice en el PETI.	Sistema desplegado	X		Jefatura ODIS - GSF	A
IE	14.5.6	Implementar aplicativo para el seguimiento de los reclamos.	Aplicativo implementado	X		Jefatura ODIS - GSF	A
IE	14.5.7	Realizar un sistema de consulta a las bases de datos de tráfico cerrado de las EEPP.	Sistema implementado	X		Jefatura ODIS - GSF	B
IE	14.5.8	Implementar la solución tecnológica más adecuada para el acceso remoto al sistema de control del recorrido de trenes del metro de Lima (Línea 1).	Solución tecnológica implementada	X		Jefatura ODIS - GSF	A
IG 14.6 Desarrollar y desplegar el sistema de gestión del conocimiento.							
IE	14.6.1	Implementar y desplegar el sistema de gestión del conocimiento.	Sistema desplegado		2do Sem	Jefatura ODIS - Todos	A
IE	14.6.2	Crear módulos de información sobre los pronunciamientos de OSITRAN ordenados por temas y mejores prácticas.	Módulos implementados	X		Jefatura ODIS - Todos	A
IE	14.6.3	Realizar carga de información histórica disponible y priorizada a la base de datos del sistema de gestión del conocimiento ya implementado.	Información cargada en la BD	4to Trí	X	Jefatura ODIS - Todos	A
IG 14.7 Implementar proyectos de soluciones en la nube.							
IE	14.7.1	Implementar la fase 1 de soluciones en la nube: Correo electrónico y colaboración de información (disponibilidad y seguridad).	Fase 1 implementada	X		Jefatura ODIS	A

OBJETIVO ESTRÁTÉGICO 14: Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave

Tipo	Nº	Iniciativa General / Iniciativa específica	Hito/ Indicador (1)	Cronograma			Responsable de la iniciativa	Prioridad (1)
				2015	2016	2017		
IE	14.7.2	Implementar la fase 2 de soluciones en la nube: Generar aplicativos de gestiones administrativas.	Fase 2 implementada	3er Trí	2do Trí		Jefatura ODIS	A
IE	14.7.3	Implementar la fase 3 de soluciones en la nube: Servicio de servidores virtuales en la nube.	Fase 3 implementada		X	X	Jefatura ODIS	A
IG	14.8	Implementar el soporte tecnológico para la atención de los usuarios y solución de controversias.						
IE	14.8.1	Implementar aplicativo de reclamos y denuncias en dispositivos móviles (Metro de Lima).	Aplicativo implementado		X		Jefatura ODIS - ORI- STSC - GSF	A
IE	14.8.2	Implementar y desplegar aplicativo para la atención y control de reclamos de controversias.	Aplicativo implementado		X	X	Jefatura ODIS - STSC	A
IE	14.8.3	Implementar el Registro Público de Seguimiento de Reclamos en Línea.	Registro implementado y accesible a los usuarios en la página web.		X		Jefatura ODIS- STSC	A
IG	14.9	Implementar otros proyectos informáticos.						
IE	14.9.1	Migrar la base de datos de tráfico y recaudación de Excel a un motor de base de datos.	Base de datos migrada	X			Jefatura ODIS - GSF	A
IE	14.9.2	Implementar y desplegar aplicativo de consulta a la base de datos generada por el programa de declaración estadística (PDE) y de la información migrada.	Aplicativo implementado		X		Jefatura ODIS - GSF	A
IG		Ver 4.3 Implementar el sistema para el monitoreo y reconocimiento de las inversiones						

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar; B: Muy deseable de realizar, si se pospone afectará la estrategia, C: Deseable si hubieran recursos



7. Sistema integral de Indicadores de Gestión: Fichas Técnicas

Las Fichas Técnicas de Indicadores especifican los elementos necesarios para la medición, monitoreo y evaluación del Indicador del Objetivo Estratégico:

- Responsable del indicador: Encargado de establecer y cumplir las metas.
- Responsable de la medición: Encargado de calcular la meta del indicador, informar del resultado obtenido, y luego contrastarlo con la meta propuesta para la evaluación de su cumplimiento.
- Fórmula de cálculo: Forma de realizar el cálculo de la meta del indicador, puede ser mediante fórmula matemática, conteo aritmético, resultados de encuesta aplicada, etc.
- Fuente de información para el cálculo: Considera estudios, informes, reportes, encuestas u otra fuente confiable que sustente información para realizar el cálculo de la meta del indicador.
- Frecuencia de cálculo: Periodicidad en que se va a medir la meta del indicador. Ejemplos: mensual, semestral, anual, bianual.
- Unidad de medida: Es la métrica con el cual se mide la meta del indicador. Ejemplos: número, porcentaje, kms, recorridos.
- Metas anuales: Metas propuestas para los próximos años.
 - En el caso del año 2014, se suele considerar como Línea de Base (LB) o meta referencial inicial.
- Rangos de semáforo de alerta: De acuerdo a la metodología del Balanced Scorecard se establecen semáforos o alertas para la evaluación del cumplimiento de metas de indicadores. Para los indicadores de OSITRAN se han establecido los siguientes porcentajes de cumplimiento de las metas:

Color del semáforo	Rango de cumplimiento	Significado del semáforo
rojo 	<60% de meta	Deficiente: Indica un avance bajo o deficiente en el logro de la meta.
amarillo 	60%-90% de meta	Alerta: Se tiene un avance medio o regular en el logro de la meta.
verde 	>90% de meta	Adecuado: Indica un avance alto en el logro de la meta.

- Fecha de última actualización: Fecha en que se han realizado recientes modificaciones a la Ficha Técnica del Indicador.
- Nombre y firma del responsable de actualización: Datos del responsable de la actualización de la Ficha Técnica del Indicador, por lo general es el responsable de la medición del indicador.

A continuación se presentan las Fichas Técnicas de Indicadores, agrupados según los Objetivos Estratégicos.



7.1. Ficha Técnica del Indicador del Objetivo 1

A continuación se presentan las Fichas Técnicas con información de los seis Indicadores del O1: Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad-precio de los servicios de la ITUP.

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR							
Objetivo Estratégico: O1. Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad-precio de los servicios de la ITUP							
Nombre del indicador: Nivel de satisfacción general del usuario con los servicios de ITUP				Código del indicador: 1.1.			
Responsable del indicador (fijar y lograr metas): Gerencia General (GG) Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) / Gerencia de Regulación (GRE)							
Fórmula de cálculo: A ser definida en el diseño de la encuesta.							
Consideraciones en el diseño: <ul style="list-style-type: none"> Aplicada a usuarios intermedios y finales de las entidades prestadoras de ITUP, de los 5 subsectores. 							
Fuente de información para el cálculo: Encuesta aplicada a usuarios intermedios y finales por los servicios de la ITUP							
Frecuencia de cálculo: Anual		Unidad de medida: Porcentaje					
		2014 (LB)	2015	2016	2017		
Metas anuales		-	LB	+5% respecto al año anterior	+5% respecto al año anterior		
Responsable de la medición (informar resultado): Responsable asignado por Gerencia General							
Rango de semáforo de alerta: <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="background-color: red; color: white; padding: 5px;">Deficiente: <60% de meta</td> <td style="background-color: yellow; color: black; padding: 5px;">Alerta: 60%-90% de meta</td> <td style="background-color: darkgreen; color: white; padding: 5px;">Adequado: >90% de meta</td> </tr> </table>					Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adequado: >90% de meta
Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adequado: >90% de meta					
Fecha de última actualización		Nombre y firma del responsable de la actualización					



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

Objetivo Estratégico:

O1. Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad-precio de los servicios de la ITUP

Nombre del indicador:

Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector carreteras

Código del indicador:

1.2.

Responsable del indicador (fijar y lograr metas):

Gerencia General (GG) /Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF)

Fórmula de cálculo:

A ser definida en estudio que especificará una metodología para medir los cumplimientos por cada sector regulado. Incluido en la Iniciativa Específica 2.1.1.

Consideraciones en el diseño del estudio:

- Se evalúa el desempeño de las concesiones de carreteras en los siguientes ámbitos: calidad de la infraestructura, calidad del servicio, cumplimiento de monto de inversión comprometido y percepción de la calidad de la ITUP por parte de usuarios.
- El indicador puede cuantificarse con valores del 0 al 1, siendo 1 el cumplimiento satisfactorio del contrato.
- Se establecerá un promedio de cumplimiento de los contratos de concesión del sector.

Fuente de información para el cálculo:

Estudio realizado

Frecuencia de cálculo: Anual	Unidad de medida: Porcentaje			
	2014 (LB)	2015	2016	2017
Metas anuales	-	-	LB	+10% respecto al año anterior

Responsable de la medición (informar resultado):

Supervisor de Operaciones de Carreteras del Centro y Norte

Supervisor de Operaciones de Carreteras del Sur

Rango de semáforo de alerta:

Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adequado: >90% de meta
Fecha de última actualización		Nombre y firma del responsable de la actualización



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

Objetivo Estratégico:

O1. Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad-precio de los servicios de la ITUP

Nombre del indicador:

Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector aeropuertos

Código del indicador:

1.3.

Responsable del indicador (fijar y lograr metas):

Gerencia General (GG) / Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF)

Fórmula de cálculo:

A ser definida en estudio que especificará una metodología para medir los cumplimientos por cada sector regulado. Incluido en la Iniciativa Específica 2.1.1.

Consideraciones en el diseño del estudio:

- Se evalúa el desempeño de las concesiones de aeropuertos en los siguientes ámbitos: calidad de la infraestructura, calidad del servicio, cumplimiento de monto de inversión comprometido y percepción de la calidad de la ITUP por parte de usuarios.
- El indicador puede cuantificarse con valores del 0 al 1, representando 1 el cumplimiento satisfactorio del contrato.
- Se establecerá un promedio de cumplimiento de los contratos de concesión del sector.

Fuente de información para el cálculo:

Estudio realizado

Frecuencia de cálculo:	Anual	Unidad de medida: Porcentaje			
		2014 (LB)	2015	2016	2017
Metas anuales		-	-	LB	+10% respecto al año anterior

Responsable de la medición (informar resultado):

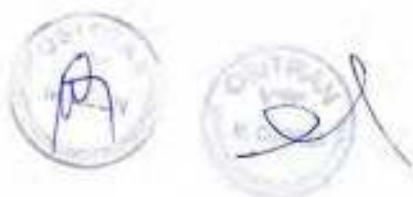
Supervisor de Operaciones de Aeropuertos

Rango de semáforo de alerta:

Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adequado: >90% de meta

Fecha de última actualización

Nombre y firma del responsable de la actualización



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

Objetivo Estratégico:

O1. Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad-precio de los servicios de la ITUP

Nombre del indicador:

Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector puertos

Código del indicador:

1.4.

Responsable del indicador (fijar y lograr metas):

Gerencia General (GG) / Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF)

Fórmula de cálculo:

A ser definida en estudio que especificará una metodología para medir los cumplimientos por cada sector regulado. Incluido en la Iniciativa Específica 2.1.1.

Consideraciones en el diseño del estudio:

- Se evalúa el desempeño de las concesiones de puertos en los siguientes ámbitos: calidad de la infraestructura, calidad del servicio, cumplimiento de monto de inversión comprometido y percepción de la calidad de la ITUP por parte de usuarios.
- El indicador puede cuantificarse con valores del 0 al 1, representando 1 el cumplimiento satisfactorio del contrato.
- Se establecerá un promedio de cumplimiento de los contratos de concesión del sector.

Fuente de información para el cálculo:

Estudio realizado

Frecuencia de cálculo:	Anual	Unidad de medida:			
		2014 (LB)	2015	2016	2017
Metas anuales		-	-	LB	+10% respecto al año anterior

Responsable de la medición (informar resultado):

Supervisor de Operaciones de Puertos

Rango de semáforo de alerta:

Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adequado: >90% de meta

Fecha de última actualización	Nombre y firma del responsable de la actualización



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

Objetivo Estratégico:

O1. Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad-precio de los servicios de la ITUP

Nombre del indicador:

Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector ferrovías

Código del indicador:

1.5.

Responsable del indicador (fijar y lograr metas):

Gerencia General (GG) / Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF)

Fórmula de cálculo:

A ser definida en estudio que especificará una metodología para medir los cumplimientos por cada sector regulado. Incluido en la Iniciativa Específica 2.1.1.

Consideraciones en el diseño del estudio:

- Se evalúa el desempeño de las concesiones de ferrovías en los siguientes ámbitos: calidad de la infraestructura, calidad del servicio, cumplimiento de monto de inversión comprometido y percepción de la calidad de la ITUP por parte de usuarios.
- El indicador puede cuantificarse con valores del 0 al 1, representando 1 el cumplimiento satisfactorio del contrato.
- Se establecerá un promedio de cumplimiento de los contratos de concesión del sector.

Fuente de información para el cálculo:

Estudio realizado

Frecuencia de cálculo:
Anual

Unidad de medida:
Porcentaje

	2014 (LB)	2015	2016	2017
--	-----------	------	------	------

Metas anuales

-	-	LB	+10% respecto al año anterior
---	---	----	-------------------------------

Responsable de la medición (informar resultado):

Supervisor de Operaciones de Ferrovías

Rango de semáforo de alerta:

Deficiente:
<60% de meta

Alerta:
60%-90% de meta

Adequado:
>90% de meta

Fecha de última actualización

Nombre y firma del responsable de la actualización



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

Objetivo Estratégico:

O1. Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad-precio de los servicios de la ITUP

Nombre del indicador:

Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del Metro de Lima

Código del indicador:

1.6.

Responsable del indicador (fijar y lograr metas):

Gerencia General (GG) / Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF)

Fórmula de cálculo:

A ser definida en estudio que especificará una metodología para medir los cumplimientos por cada sector regulado. Incluido en la Iniciativa Específica 2.1.1.

Consideraciones en el diseño del estudio:

- Se evalúa el desempeño de las concesiones del Metro de Lima en los siguientes ámbitos: calidad de la infraestructura, calidad del servicio, cumplimiento de monto de inversión comprometido y percepción de la calidad de la ITUP por parte de usuarios.
- El indicador puede cuantificarse con valores del 0 al 1, representando 1 el cumplimiento satisfactorio del contrato.
- Se establecerá un promedio de cumplimiento de los contratos de concesión del sector.

Fuente de información para el cálculo:

Estudio realizado

Frecuencia de cálculo:

Anual

Unidad de medida:

Porcentaje

2014 (LB)

2015

2016

2017

Metas anuales

-

-

LB

+10%
respecto al año anterior

Responsable de la medición (informar resultado):

Supervisor de Operaciones de Ferrovías

Rango de semáforo de alerta:

Deficiente:
<60% de meta

Alerta:
60%-80% de meta

Adequado:
>90% de meta

Fecha de última actualización

Nombre y firma del responsable de la actualización



7.2. Ficha Técnica del Indicador del Objetivo 2

A continuación se presenta la Ficha Técnica con información del Hito propuesto para el O2: Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR						
Objetivo Estratégico: OEE2. Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN						
Nombre del indicador: Hito: Plan para definir y realizar la medición del costo-efectividad implementado			Código del indicador: 2.1.			
Responsable del indicador (fijar y lograr metas): Gerencia General (GG)						
Fórmula de cálculo: Hito 1: Estudio para evaluar y medir el costo- efectividad de la regulación económica de las ITUP realizado Hito 2: Sector de ITUP piloto con indicadores de costo-efectividad definidos y calculados Hito 3: Todos los sectores de ITUP con indicadores de costo-efectividad definidos y calculados						
Fuente de información para el cálculo: Informe de avance de la implementación del plan						
Frecuencia de cálculo: Anual	Unidad de medida: Hito alcanzado					
Metas Anuales	2014 (LB)	2015	2016			
	-	Hito 1	Hito 2	Hito 3		
Responsable de la medición (informar resultado): Gerencia General						
Rango de semáforo de alerta: <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="background-color: red; color: white; padding: 5px;">Deficiente: No se cumple el Hito</td> <td style="background-color: yellow; color: black; padding: 5px;">Alerta: -</td> <td style="background-color: green; color: white; padding: 5px;">Adecuado: Se cumple el Hito</td> </tr> </table>				Deficiente: No se cumple el Hito	Alerta: -	Adecuado: Se cumple el Hito
Deficiente: No se cumple el Hito	Alerta: -	Adecuado: Se cumple el Hito				
Fecha de última actualización		Nombre y firma del responsable de la actualización				



7.3. Fichas Técnicas de Indicadores del Objetivo 3

A continuación se presentan las Fichas Técnicas con información de los tres Indicadores del O3: Reforzar la fiscalización.

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR				
Objetivo Estratégico: OEE3. Reforzar la fiscalización				
Nombre del indicador: Índice de cumplimiento de plazos de resolución de PAS				Código del indicador: 3.1.
Responsable del indicador (fijar y lograr metas): Gerencia de Supervisión y Fiscalización (Jefatura de Fiscalización)				
Fórmula de cálculo: Nº de expedientes de PAS que se resuelven en los plazos definidos / Nº de expedientes de PAS resueltos por año				
Fuente de información para el cálculo: Base de datos de Fiscalización de la GSF (Jefatura de Fiscalización)				
Frecuencia de cálculo: Anual		Unidad de medida: Porcentaje		
Metas Anuales		2014 (LB)	2015	2016
		42%	80%	90%
Responsable de la medición (informar resultado): GSF (Jefatura de Fiscalización)				
Rango de semáforo de alerta:				
Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adecuado: >90% de meta		
Fecha de última actualización		Nombre y firma del responsable de la actualización		



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

Objetivo Estratégico: OEE3. Reforzar la fiscalización						
Nombre del indicador: Nivel de ratificación de PAS en segunda instancia			Código del indicador: 3.2.			
Responsable del indicador (fijar y lograr metas): Gerencia de Supervisión y Fiscalización (Jefatura de Fiscalización)						
Fórmula de cálculo: $\text{Nº de PAS ratificados en segunda instancia} / \text{Nº de PAS apelados por año}$						
Fuente de información para el cálculo: Base de datos de Fiscalización de la GSF (Jefatura de Fiscalización)						
Frecuencia de cálculo: Anual	Unidad de medida: Porcentaje					
Metas Anuales	2014 (LB)	2015	2016	2017		
	60%	80%	83%	85%		
Responsable de la medición (informar resultado): GSF (Jefatura de Fiscalización)						
Rango de semáforo de alerta: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="background-color: red; color: white; padding: 5px;"> Deficiente: <60% de meta </td> <td style="background-color: yellow; color: black; padding: 5px;"> Alerta: 60%-90% de meta </td> <td style="background-color: green; color: white; padding: 5px;"> Adecuado: >90% de meta </td> </tr> </table>				Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adecuado: >90% de meta
Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adecuado: >90% de meta				
Fecha de última actualización	Nombre y firma del responsable de la actualización					



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

Objetivo Estratégico: OEE3. Reforzar la fiscalización						
Nombre del indicador: Ratio de devolución de informes de hallazgo		Código del indicador:	3.3.			
Responsable del indicador (fijar y lograr metas): Gerencia de Supervisión y Fiscalización (Jefatura de Fiscalización)						
Fórmula de cálculo: $\frac{\text{Nº de informes de hallazgo devueltos por deficiencias en la formulación o por sustento insuficiente}}{\text{Nº de informes de hallazgo remitidos al órgano instructor por año}}$						
Fuente de información para el cálculo: Base de datos de Fiscalización de la GSF (Jefatura de Fiscalización)						
Frecuencia de cálculo: Anual	Unidad de medida: Porcentaje					
Metas Anuales	2014 (LB)	2015	2016	2017		
	11%	20%	15%	5%		
Responsable de la medición (informar resultado): GSF (Jefatura de Fiscalización)						
Rango de semáforo de alerta: <table border="1" style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: red; color: white; padding: 5px;"> Deficiente: <60% de meta </td> <td style="background-color: yellow; color: black; padding: 5px;"> Alerta: 60%-90% de meta </td> <td style="background-color: green; color: white; padding: 5px;"> Adecuado: >90% de meta </td> </tr> </table>				Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adecuado: >90% de meta
Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adecuado: >90% de meta				
Fecha de última actualización	Nombre y firma del responsable de la actualización					

7.4. Fichas Técnicas de Indicadores del Objetivo 4

A continuación se presentan las Fichas Técnicas con información de los cinco Indicadores del O4: Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del aeropuerto de Chinchero y del AIJCH.

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR			
Objetivo Estratégico: OEE4. Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del aeropuerto de Chinchero y del AIJCH.			
Nombre del indicador: Índice de cumplimiento de los plazos de revisión y opinión de expedientes de la Línea 2 del Metro de Lima	Código del indicador: 4.1.		
Responsable del indicador (fijar y lograr metas): Coordinador de Concesiones de la Línea 2 del Metro de Lima			
Fórmula de cálculo: Nº de expedientes componentes del EDI de la Línea 2 del Metro de Lima con revisión y opinión emitidos dentro del plazo/ Nº total de expedientes de la Línea 2 del Metro de Lima recibidos por año			
Fuente de información para el cálculo: Listado de compromisos contractuales del Supervisor de Inversiones de la Línea 2 del Metro de Lima			
Frecuencia de cálculo: Anual	Unidad de medida: Porcentaje		
Metas Anuales	2014 (LB)	2015	2016
	-	90%	90%
Responsable de la medición (informar resultado): Supervisor de Inversiones de la Línea 2 del Metro de Lima			
Rango de semáforo de alerta:			
Deficiente: <70%	Alerta: 70%-85%	Adequado: >85%	
Fecha de última actualización		Nombre y firma del responsable de la actualización	

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

Objetivo Estratégico: OEE4. Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del aeropuerto de Chinchero y del AJCH.			
Nombre del indicador: Índice de cumplimiento de reconocimiento de inversiones de la Línea 2 del Metro de Lima	Código del indicador: 4.2.		
Responsable del indicador (fijar y lograr metas): Coordinador de concesiones de la Línea 2 del Metro de Lima			
Fórmula de cálculo: Nº de solicitudes de reconocimiento de inversión de la Línea 2 del Metro de Lima atendidas dentro de los plazos previstos/ Total de solicitudes de reconocimiento de inversión de la Línea 2 del Metro de Lima recibidas por año			
Fuente de información para el cálculo: Información elaborada por el Supervisor de Inversiones de la Línea 2 del Metro de Lima			
Frecuencia de cálculo: Anual	Unidad de medida: Porcentaje		
Metas Anuales	2014 (LB)	2015	2016
	-	90%	90%
Responsable de la medición (informar resultado): Supervisor de Inversiones de la Línea 2 del Metro de Lima			
Rango de semáforo de alerta:			
Deficiente: <70%	Alerta: 70%-85%	Adecuado: >85%	
Fecha de última actualización	Nombre y firma del responsable de la actualización		

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

Objetivo Estratégico: OEE4. Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del aeropuerto de Chinchero y del AJCH.				
Nombre del indicador: Índice de cumplimiento de los plazos de revisión y opinión de expedientes del Aeropuerto de Chinchero	Código del indicador:	4.3.		
Responsable del indicador (fijar y lograr metas): Jefe de Aeropuertos				
Fórmula de cálculo: N° de expedientes componentes del EDI del Aeropuerto de Chinchero con revisión y opinión emitidos dentro del plazo/ N° total de expedientes del Aeropuerto de Chinchero recibidos de enero a mayo 2015				
Fuente de información para el cálculo: Listado de compromisos contractuales del Supervisor de Inversiones de Aeropuertos				
Frecuencia de cálculo: Anual	Unidad de medida: Porcentaje	2014 (LB)	2015	2016
Metas Anuales	-	90% (hasta mayo)	-	-
Responsable de la medición (informar resultado): Supervisor de Inversiones de Aeropuertos				
Rango de semáforo de alerta:				
Deficiente: <90%	Alerta: -	Adequado: ≥ 90%		
Fecha de última actualización	Nombre y firma del responsable de la actualización			



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

Objetivo Estratégico: OEE4. Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del aeropuerto de Chinchero y del AJCH.						
Nombre del indicador: Índice de cumplimiento del reconocimiento de inversiones del Aeropuerto de Chinchero		Código del indicador: 4.4.				
Responsable del indicador (fijar y lograr metas): Jefe de Aeropuertos						
Fórmula de cálculo: N° de solicitudes de reconocimiento de inversión del Aeropuerto de Chinchero atendidas dentro de los plazos previstos/ Total de solicitudes de reconocimiento de inversión del Aeropuerto de Chinchero recibidas por año						
Fuente de información para el cálculo: Información elaborada por el Supervisor de Inversiones de Aeropuertos						
Frecuencia de cálculo: Anual	Unidad de medida: Porcentaje					
	Metas Anuales - 90% 90%	2014 (LB) - 90%	2015 - 90%	2016 90%	2017 90%	
Responsable de la medición (informar resultado): Supervisor de Inversiones de Aeropuertos						
Rango de semáforo de alerta: <table border="1" style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: red; color: white; padding: 5px;"> Deficiente: <70% </td> <td style="background-color: yellow; color: black; padding: 5px;"> Alerta: 70%-85% </td> <td style="background-color: green; color: white; padding: 5px;"> Adecuado: >85% </td> </tr> </table>				Deficiente: <70%	Alerta: 70%-85%	Adecuado: >85%
Deficiente: <70%	Alerta: 70%-85%	Adecuado: >85%				
Fecha de última actualización	Nombre y firma del responsable de la actualización					

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

Objetivo Estratégico: OEE4. Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del aeropuerto de Chinchero y del AIJCH.			
Nombre del indicador: Índice de cumplimiento del reconocimiento de inversiones en mejoras del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCH)		Código del indicador:	4.5.
Responsable del indicador (fijar y lograr metas): Jefe de Aeropuertos			
Fórmula de cálculo: Nº de solicitudes de reconocimiento de inversión en mejoras del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez atendidas dentro de los plazos previstos/ Total de solicitudes de reconocimiento de inversión en mejoras del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez recibidas por año			
Fuente de información para el cálculo: Información elaborada por el Supervisor de Inversiones de Aeropuertos			
Frecuencia de cálculo: Anual	Unidad de medida: Porcentaje		
Metas Anuales	2014 (LB)	2015	2016
	80%	90%	90%
Responsable de la medición (informar resultado): Supervisor de Inversiones de Aeropuertos			
Rango de semáforo de alerta:			
Deficiente: <70%	Alerta: 70%-85%	Adecuado: >85%	
Fecha de última actualización	Nombre y firma del responsable de la actualización		

A handwritten signature is positioned to the left of a circular official stamp. The stamp contains the text 'ESTADO DE PERÚ' and 'MINISTERIO DE DESARROLLO SUSTENTABLE'. In the center of the stamp, there is a stylized signature or logo.

7.5. Fichas Técnicas de Indicadores del Objetivo 5

A continuación se presentan la Ficha Técnica con información del Indicador del O5: Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión.

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR							
Objetivo Estratégico: OEE5. Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión							
Nombre del indicador: Nivel de cumplimiento promedio de plazos de atención del reconocimiento de inversiones de los concesionarios que tienen inversiones y cuentan con dicho procedimiento			Código del indicador:	5.1.			
Responsable del indicador (fijar y lograr metas): Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF)							
Fórmula de cálculo: N° de solicitudes de reconocimiento de inversión atendidas dentro de los plazos previstos/ Total de solicitudes de reconocimiento de inversión ingresados para concesiones, con excepción de la Línea 2 del Metro de Lima, Aeropuerto de Chinchero y AJCH por año							
Fuente de información para el cálculo: Información elaborada por los supervisores de inversiones							
Frecuencia de cálculo: Anual		Unidad de medida: Porcentaje					
Metas Anuales		2014 (LB)	2015	2016			
		80%	90%	90%			
Responsable de la medición (informar resultado): Supervisores de inversiones							
Rango de semáforo de alerta: <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="background-color: red; color: white; padding: 5px;">Deficiente: <70%</td> <td style="background-color: yellow; color: black; padding: 5px;">Alerta: 70%-85%</td> <td style="background-color: green; color: white; padding: 5px;">Adecuado: >85%</td> </tr> </table>					Deficiente: <70%	Alerta: 70%-85%	Adecuado: >85%
Deficiente: <70%	Alerta: 70%-85%	Adecuado: >85%					
Fecha de última actualización		Nombre y firma del responsable de la actualización					

7.6. Fichas Técnicas de Indicadores del Objetivo 6

A continuación se presentan las Fichas Técnicas con información de los cinco Indicadores del O6: Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación.

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR						
Objetivo Estratégico: OEE6. Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación						
Nombre del indicador: Nivel de cumplimiento del ratio de cobertura de supervisión de carreteras	Código del indicador: 6.1.					
Responsable del indicador (fijar y lograr metas): Jefe de Carreteras del Centro y Norte/ Jefe de Carreteras del Sur						
Fórmula de cálculo: $\frac{\text{Nº de km del tramo "i" de la carretera concesionada}}{\text{Nº de supervisores in situ asignados al tramo "i"}} \times F \leq 300$ <p>donde el ratio de cobertura se aplica a cada tramo en que se divide una concesión y se define como:</p> <p>siendo F el factor de corrección debido a la supervisión de obras en la fase de explotación, el cual inicialmente toma como valor 1.2..</p>						
Fuente de información para el cálculo: Información elaborada por los Supervisores de Operaciones de Carreteras del Centro y Norte y Carreteras del Sur						
Frecuencia de cálculo: Semestral	Unidad de medida: Porcentaje					
Metas Anuales	2014 (LB) -	2015 LB	2016 +5% respecto al año anterior			
			2017 +5% respecto al año anterior			
Responsable de la medición (informar resultado): Supervisor de Operaciones de Carreteras del Centro y Norte Supervisor de Operaciones de Carreteras del Sur						
Rango de semáforo de alerta: <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="background-color: red; color: white; padding: 5px;">Deficiente: <60% de meta</td> <td style="background-color: yellow; color: black; padding: 5px;">Alerta: 60%-90% de meta</td> <td style="background-color: green; color: white; padding: 5px;">Adecuado: >90% de meta</td> </tr> </table>				Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adecuado: >90% de meta
Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adecuado: >90% de meta				
Fecha de última actualización	Nombre y firma del responsable de la actualización					



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

Objetivo Estratégico: OEE6. Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación							
Nombre del indicador: Tiempo empleado para cubrir una vez la totalidad de las carreteras concesionadas en fase de explotación		Código del indicador:	6.2.				
Responsable del indicador (fijar y lograr metas): Jefe de Carreteras del Centro y Norte/ Jefe de Carreteras del Sur							
Fórmula de cálculo: $\frac{\text{Tiempo dedicado por los supervisores in situ a la supervisión de la fase de explotación (en días)}}{\left(\frac{\text{Nº de km de las carreteras concesionadas recorridos con fines de supervisión}}{\text{Nº total de km de las carreteras concesionadas}} \right)}$							
Fuente de información para el cálculo: Información elaborada por los Supervisores de Operaciones de Carreteras del Centro y Norte y Carreteras del Sur							
Frecuencia de cálculo: Anual	Unidad de medida: Días						
Metas Anuales	2014 (LB)	2015	2016	2017			
	-	LB	-5% respecto al año anterior	-5% respecto al año anterior			
Responsable de la medición (informar resultado): Supervisor de Operaciones de Carreteras del Centro y Norte Supervisor de Operaciones de Carreteras del Sur							
Rango de semáforo de alerta: <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: red; width: 33.33%; padding: 5px;"> Deficiente: <60% de meta </td> <td style="background-color: yellow; width: 33.33%; padding: 5px;"> Alerta: 60%-90% de meta </td> <td style="background-color: green; width: 33.33%; padding: 5px;"> Adecuado: >90% de meta </td> </tr> </table>					Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adecuado: >90% de meta
Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adecuado: >90% de meta					
Fecha de última actualización	Nombre y firma del responsable de la actualización						

A handwritten signature is placed over a circular official stamp. The stamp contains the text 'ESTADÍSTICA' and 'CONSELLERIA DE ECONOMÍA Y EMPLEO' around the perimeter, with '2014' in the center.

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

Objetivo Estratégico: OEE6. Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación						
Nombre del indicador: Índice de congruencia entre la verificación del supervisor in situ y la validación por el coordinador de campo		Código del indicador:	6.3.			
Responsable del indicador (fijar y lograr metas): Jefe de Carreteras del Centro y Norte/ Jefe de Carreteras del Sur						
Fórmula de cálculo: N° de verificaciones de subsanación de PCI (parámetros de condición insuficiente) realizadas por el supervisor in situ que son validadas por los coordinadores de campo/ N° total de verificaciones de subsanación de PCI sometidos a validación por los coordinadores de campo						
Fuente de información para el cálculo: Información elaborada por los Supervisores de Operaciones de Carreteras del Centro y Norte y Carreteras del Sur						
Frecuencia de cálculo: Anual		Unidad de medida: Porcentaje				
Metas Anuales		2014 (LB)	2015	2016	2017	
		-	LB	+5% respecto al año anterior	+5% respecto al año anterior	
Responsable de la medición (informar resultado): Supervisor de Operaciones de Carreteras del Centro y Norte Supervisor de Operaciones de Carreteras del Sur						
Rango de semáforo de alerta: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: red; color: white; padding: 5px;"> Deficiente: <60% de meta </td> <td style="background-color: yellow; color: black; padding: 5px;"> Alerta: 60%-80% de meta </td> <td style="background-color: green; color: white; padding: 5px;"> Adecuado: >90% de meta </td> </tr> </table>				Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-80% de meta	Adecuado: >90% de meta
Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-80% de meta	Adecuado: >90% de meta				
Fecha de última actualización		Nombre y firma del responsable de la actualización				

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

Objetivo Estratégico:

OEE6. Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación

Nombre del indicador:

Nivel de ratificación de penalidades impuestas a las EEPP de puertos

Código del indicador:

6.4.

Responsable del indicador (fijar y lograr metas):

Jefe de Puertos

Fórmula de cálculo:

Nº de penalidades ratificadas por GG/ N° total de penalidades impuestas

Fuente de información para el cálculo:

Información elaborada por el Supervisor de Operaciones de Puertos

Frecuencia de cálculo:

Anual

Unidad de medida:

Porcentaje

Metas Anuales

	2014 (LB)	2015	2016	2017
	85%	90%	92%	95%

Responsable de la medición (informar resultado):

Supervisor de Operaciones de Puertos

Rango de semáforo de alerta:

Deficiente: <70%	Alerta: 70%-85%	Adequado: >85%

Fecha de última actualización
Nombre y firma del responsable de la actualización


FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

Objetivo Estratégico:

OEE6. Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación

Nombre del indicador:

Nivel de cumplimiento de los niveles de servicio en las ferrovías concesionadas

Código del indicador:

6.5.

Responsable del indicador (fijar y lograr metas):

Jefe de Ferrovías

Fórmula de cálculo:

Nº acumulado de concesiones ferroviarias que alcanzan, como mínimo, el estándar FRA2

Fuente de información para el cálculo:

Información elaborada por el Supervisor de Operaciones de Ferrovías

Frecuencia de cálculo:

Anual

Unidad de medida:

Número

Metas Anuales

	2014 (LB)	2015	2016	2017
	1	2	2	3

Responsable de la medición (informar resultado):

Supervisor de Operaciones de Ferrovías

Rango de semáforo de alerta:

Deficiente:
≤2

Alerta:

Adecuado:
≥2

Fecha de última actualización

Nombre y firma del responsable de la actualización

7.7. Fichas Técnicas de Indicadores del Objetivo 7

A continuación se presentan las Fichas Técnicas con información de los dos Indicadores del O7: Mejorar el marco normativo y la planificación de la supervisión.

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR				
Objetivo Estratégico: OEE7. Mejorar el marco normativo y la planificación de la supervisión				
Nombre del indicador: Nivel de implementación del Plan de Supervisión Multianual 2015 - 2017	Código del indicador: 7.1.			
Responsable del indicador (fijar y lograr metas): Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF)				
Fórmula de cálculo: Una vez que se haya elaborado el Plan de Supervisión Multianual, se enumerarán las iniciativas propuestas por cada año y se evaluará al final del año cuántas se implementaron. Nº de iniciativas del Plan de Supervisión Multianual implementadas en el año/ Nº de iniciativas del Plan de Supervisión Multianual programadas anualmente				
Fuente de información para el cálculo: Información elaborada por la GSF				
Frecuencia de cálculo: Anual	Unidad de medida: Porcentaje			
Metas Anuales	2014 (LB)	2015	2016	2017
	-	100%	100%	100%
Responsable de la medición (informar resultado): Jefes de áreas de Supervisión				
Rango de semáforo de alerta:				
Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adecuado: >90% de meta		
Fecha de última actualización	Nombre y firma del responsable de la actualización			

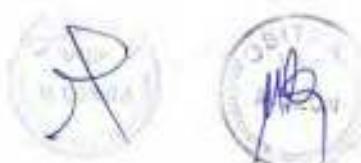
FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

Objetivo Estratégico: OEE7. Mejorar el marco normativo y la planificación de la supervisión						
Nombre del indicador: Desviación porcentual promedio de la ejecución presupuestal de las áreas de Supervisión		Código del indicador:	7.2.			
Responsable del indicador (fijar y lograr metas): Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF)						
Fórmula de cálculo: <p>El objetivo del indicador es cuantificar la desviación de lo gastado frente a lo presupuestado en cada una de las áreas de Supervisión que conforman la GSF. Para ello, se calcula en cada caso el porcentaje de desviación, en valor absoluto; y se halla un promedio de los valores obtenidos como indicador del desempeño de las áreas de Supervisión en el planeamiento de sus recursos.</p> $\frac{\sum_i \frac{Gasto\ de\ la\ jefatura\ encargada\ de\ las\ concesiones\ del\ subsector\ i - Presupuesto\ de\ la\ jefatura\ encargada\ de\ las\ concesiones\ del\ subsector\ i}{Presupuesto\ de\ la\ jefatura\ encargada\ de\ las\ concesiones\ del\ subsector\ i}}{Nº\ de\ jefaturas}$						
Fuente de información para el cálculo: Información elaborada por la OPP						
Frecuencia de cálculo: Anual	Unidad de medida: Porcentaje					
	2014 (LB)	2015	2016	2017		
Metas Anuales	-	LB	-10% del periodo anterior	-10% del periodo anterior		
Responsable de la medición (informar resultado): Responsable asignado por OPP						
Rango de semáforo de alerta: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: red; color: white; padding: 5px;"> Deficiente: <60% de meta </td> <td style="background-color: yellow; color: black; padding: 5px;"> Alerta: 60%-90% de meta </td> <td style="background-color: green; color: white; padding: 5px;"> Adecuado: >90% de meta </td> </tr> </table>				Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adecuado: >90% de meta
Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adecuado: >90% de meta				
Fecha de última actualización	Nombre y firma del responsable de la actualización					

7.8. Ficha Técnica de Indicador del Objetivo 8

A continuación se presenta la Ficha Técnica con información del Indicador del O8: Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP.

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR			
Objetivo Estratégico: O8: Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP			
Nombre del indicador: Pronunciamientos sobre fijación, revisión de tarifas y desregulación emitidos dentro del plazo			Código del indicador: 8.1
Responsable del indicador (fijar y lograr metas): Gerencia de Regulación y Estudios Económicos (GRE)			
Fórmula de cálculo: Nº de pronunciamientos emitidos dentro del plazo / Nº de pronunciamientos totales			
Fuente de información para el cálculo: Estadística generada en la GRE – Jefe de Regulación			
Frecuencia de cálculo: Anual	Unidad de medida: Porcentaje		
Metas anuales	2014 (LB)	2015	2016
	100%	100%	100%
Responsable de la medición (informar resultado): Jefe de Regulación			
Rango de semáforo de alerta:			
Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adequado: >90% de meta	
Fecha de última actualización		Nombre y firma del responsable de la actualización	



7.9. Fichas Técnicas de Indicadores del Objetivo 9

A continuación se presentan las Fichas Técnicas con información de los dos Indicadores del O9: Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN.

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR							
Objetivo Estratégico: O9: Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN.							
Nombre del indicador: Porcentaje de expedientes de reclamos en segunda instancia resueltos por el TSC en el plazo establecido							
Responsable del indicador (fijar y lograr metas): Secretaría Técnica del Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (STSC)							
Fórmula de cálculo: Nº de expedientes de reclamos resueltos en segunda instancia por el TSC en plazo establecido / Nº total de expedientes de reclamos recibidos por el TSC							
Fuente de información para el cálculo: Estadística realizada por la STSC							
Frecuencia de cálculo: Anual	Unidad de medida: Porcentaje						
Metas Anuales	2014 (LB)	2015	2016	2017			
	21%	65%	75%	100%			
Responsable de la medición (informar resultado): Gerente de GAJ							
Rango de semáforo de alerta:							
Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adequado: >90% de meta					
Fecha de última actualización	Nombre y firma del responsable de la actualización						



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

Objetivo Estratégico: O9: Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN.				
Nombre del indicador: Porcentaje de resoluciones de las EEPP apeladas por los usuarios y confirmadas por el TSC			Código del indicador: 9.2.	
Responsable del indicador (fijar y lograr metas): Secretaría Técnica del Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (STSC)				
Fórmula de cálculo: N° de expedientes de reclamos confirmados por el TSC/ N° de expedientes de reclamos recibidos por el TSC de EEPP				
Fuente de información para el cálculo: Estadística realizada por la STSC				
Frecuencia de cálculo: Anual	Unidad de medida: Porcentaje			
	2014 (LB)	2015	2016	2017
Metas Anuales	-	60%	60%	60%
Responsable de la medición (informar resultado): Gerente de GAJ				
Rango de semáforo de alerta:				
Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adecuado: >90% de meta		
Fecha de última actualización		Nombre y firma del responsable de la actualización		



7.10. Fichas Técnicas de Indicadores del Objetivo 10

A continuación se presentan las Fichas Técnicas con información de los dos Indicadores del O10: Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP.

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR										
Objetivo Estratégico: O10: Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP										
Nombre del indicador: Índice de satisfacción de usuarios intermedios con la atención brindada por OSITRAN			Código del indicador: 10.1.							
Responsable del indicador (fijar y lograr metas): Oficina de Relaciones Institucionales (ORI) / Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF)										
Fórmula de cálculo: A ser definida en el diseño de la encuesta. Consideraciones en el diseño: <ul style="list-style-type: none"> • Aplicada a usuarios intermedios de ITUP de los sectores, excepto Metro de Lima. • Promedio de los resultados de encuestas aplicadas a usuarios de los diversos sectores: (Índice de Satisfacción (IS) de Aeropuertos+ IS de Carreteras + IS de Puertos + IS de Ferrovías)/4 • Preguntas referidas a: información brindada por OSITRAN, atención de consultas con oportunidad, atención de reclamos y controversias con imparcialidad y opinión experta, actitud participativa con usuarios y Consejos de Usuarios para la revisión de tarifas, reglamentos y procesos de OSITRAN, entre otros. 										
Fuente de información para el cálculo: Encuesta aplicada a usuarios intermedios por la atención que brinda OSITRAN										
Frecuencia de cálculo: Anual	Unidad de medida: Porcentaje									
	2014 (LB)	2015	2016	2017						
Metas Anuales	-	LB	+2% respecto al año anterior	+3% respecto al año anterior						
Responsable de la medición (informar resultado): Especialista asignado de ORI										
Rango de semáforo de alerta: <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="background-color: red; color: white; padding: 5px;">Deficiente: <60% de meta</td> <td style="background-color: yellow; color: black; padding: 5px;">Alerta: 60%-90% de meta</td> <td style="background-color: green; color: white; padding: 5px;">Adecuado: >90% de meta</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="height: 100px;"></td> <td colspan="2"></td> </tr> </table>				Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adecuado: >90% de meta				
Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adecuado: >90% de meta								
Fecha de última actualización		Nombre y firma del responsable de la actualización								

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

Objetivo Estratégico:

O10: Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP

Nombre del indicador:

Índice de satisfacción de usuarios finales con la atención brindada por OSITRAN

Código del indicador:

10.2.

Responsable del indicador (fijar y lograr metas):

Oficina de Relaciones Institucionales (ORI)

Fórmula de cálculo:

A ser definida en el diseño de la encuesta.

Consideraciones en el diseño:

- Aplicada a usuarios finales de ITUP de varios sectores, ponderando por volumen de usuarios.
- Promedio de los resultados de encuestas aplicadas a usuarios de los diversos sectores: (Índice de Satisfacción (IS) del Metro de Lima + IS de Aeropuertos+ IS de Carreteras)/3
- Preguntas referidas a: información brindada por OSITRAN, atención de consultas con oportunidad, atención de reclamos y controversias con imparcialidad y opinión experta, actitud participativa con usuarios y Consejos de Usuarios para la revisión de tarifas, reglamentos y procesos de OSITRAN, entre otros.

Fuente de información para el cálculo:

Encuesta aplicada a usuarios finales por la atención que brinda OSITRAN

Frecuencia de cálculo: Anual	Unidad de medida: Porcentaje			
	2014 (LB)	2015	2016	2017
Metas Anuales	-	LB	+2% respecto al año anterior	+3% respecto al año anterior
Responsable de la medición (informar resultado): Especialista asignado de ORI				
Rango de semáforo de alerta:				
Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adecuado: >90% de meta		
Fecha de última actualización		Nombre y firma del responsable de la actualización		



7.11. Fichas Técnicas de Indicadores del Objetivo 11

A continuación se presentan las Fichas Técnicas con información de los dos Indicadores del O11: Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders.

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR			
Objetivo Estratégico: O11: Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders			
Nombre del indicador: Calificación a los esfuerzos de difusión que realiza OSITRAN sobre la cultura regulatoria	Código del indicador: 11.1		
Responsable del indicador (fijar y lograr metas): Oficina de Relaciones Institucionales (ORI) / Gerencia de Regulación y Estudios Económicos (GRE)			
Fórmula de cálculo: A ser definida en el diseño de una encuesta orientada a usuarios de ITUP, entidades prestadoras y otras entidades del Estado.			
Fuente de información para el cálculo: Este indicador se obtendrá a partir de una encuesta sobre el nivel de difusión que realiza OSITRAN sobre la cultura regulatoria.			
Frecuencia de cálculo: Anual	Unidad de medida: Porcentaje		
Metas Anuales	2014 (LB)	2015	2016
	-	LB	+3% respecto al año anterior
Responsable de la medición (informar resultado): Especialista asignado de ORI			
Rango de semáforo de alerta:			
Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adecuado: >90% de meta	
Fecha de última actualización	Nombre y firma del responsable de la actualización		

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

Objetivo Estratégico: O11: Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders						
Nombre del indicador: Índice de posicionamiento institucional frente a los stakeholders externos	Código del indicador: 11.2					
Responsable del indicador (fijar y lograr metas): Oficina de Relaciones Institucionales (ORI) / Gerencia de Regulación y Estudios Económicos (GRE) / Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF)						
Fórmula de cálculo: Determinado en base al diseño de un diagnóstico de Imagen Institucional del OSITRAN considerando los siguientes grupos:						
<ul style="list-style-type: none"> • Medios de comunicación • Representantes de Entidades Prestadoras • Representantes de Entidades Estatales ligadas al tema de la infraestructura de transporte • Representantes de Consejos de Usuarios • Intelectuales, académicos y líderes de opinión • Congresistas de la República 						
Fuente de información para el cálculo: Diagnóstico de imagen institucional realizado a los stakeholders externos.						
Frecuencia de cálculo: Anual	Unidad de medida: Porcentaje					
Metas Anuales	2014 (LB) -	2015 LB	2016 +3% respecto al año anterior	2017 +3% respecto al año anterior		
Responsable de la medición (informar resultado): Especialista asignado de ORI						
Rango de semáforo de alerta: <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: red; color: white; text-align: center; padding: 5px;"> Deficiente: <60% de meta </td><td style="background-color: yellow; color: black; text-align: center; padding: 5px;"> Alerta: 60%-90% de meta </td><td style="background-color: green; color: white; text-align: center; padding: 5px;"> Adecuado: >90% de meta </td></tr> </table>				Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adecuado: >90% de meta
Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adecuado: >90% de meta				
Fecha de última actualización	Nombre y firma del responsable de la actualización					

7.12. Fichas Técnicas de Indicadores del Objetivo 12

A continuación se presentan las Fichas Técnicas con información de los cinco Indicadores del O12: Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión.

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR				
Objetivo Estratégico O12: Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión				
Nombre del indicador: Tiempo promedio de duración de los actos preparatorios (preparación de TdR)		Código del indicador:	12.1	
Responsable del indicador (fijar y lograr metas): Gerencia de Administración y Finanzas (GAF) - Logística				
Fórmula de cálculo: Acto preparatorio se refiere a las actividades que se realizan antes de la convocatoria de un concurso público y se refieren a la recopilación de información para la elaboración del TDR Sumatoria del tiempo de los actos preparatorios de cada uno de los requerimientos formulados / N° de procesos convocados				
Fuente de información para el cálculo: Reporte o estadística realizada por personal de Logística, que administra la información de todas las adquisiciones que se realizan en la institución.				
Frecuencia de cálculo: Anual	Unidad de medida: Porcentaje			
Metas Anuales	2014 (LB)	2015	2016	2017
	-	LB	+10% respecto al año anterior	+10% respecto al año anterior
Responsable de la medición (informar resultado): Responsable asignado del área de Logística				
Rango de semáforo de alerta:				
Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adequado: >90% de meta		
Fecha de última actualización		Nombre y firma del responsable de la actualización		



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

Objetivo Estratégico			
O12: Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión			
Nombre del indicador: Porcentaje de contrataciones ejecutadas		Código del indicador:	12.2
Responsable del indicador (fijar y lograr metas): Gerencia de Administración y Finanzas (GAF) - Logística			
Fórmula de cálculo:			
Se entiende por contratación ejecutada la que se ha llegado a convocar y ejecutar satisfactoriamente y contratación programada es la que fue considerada inicialmente en el plan anual de contrataciones.			
Monto de contrataciones ejecutadas / Monto de contrataciones programadas			
Fuente de información para el cálculo: Reporte o estadística realizada por personal de Logística, que administra la información de todas las adquisiciones que se realizan en la institución.			
Frecuencia de cálculo: Anual	Unidad de medida: Porcentaje		
Metas Anuales	2014 (LB)	2015	2016
	-	LB	+10% respecto al año anterior
Responsable de la medición (informar resultado): Responsable asignado del área de Logística			
Rango de semáforo de alerta:			
Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adequado: >90% de meta	
Fecha de última actualización		Nombre y firma del responsable de la actualización	



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

Objetivo Estratégico

O12: Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión

Nombre del indicador: Número de proyectos declarados viables	Código del indicador: 12.3
--	-----------------------------------

Responsable del indicador (fijar y lograr metas):
Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP)

Fórmula de cálculo:
Sumatoria de proyectos declarados viables al año

Fuente de información para el cálculo:

Un proyecto es considerado viable cuando ha pasado satisfactoriamente el proceso de revisión y aprobación de acuerdo con las normas del Sistema Nacional de Inversión Pública

Reporte o estadística realizada por personal de OPP, que administra la información relacionada con la formulación y aprobación de todos los proyectos que se realizan en la institución.

Frecuencia de cálculo: Anual	Unidad de medida: Número			
	2014 (LB)	2015	2016	2017
Metas Anuales	-	-	1	2

Responsable de la medición (informar resultado):
Responsable asignado de OPP

Rango de semáforo de alerta:

Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adecuado: >90% de meta
Fecha de última actualización		Nombre y firma del responsable de la actualización

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

Objetivo Estratégico

O12: Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión

Nombre del indicador: Número de proyectos de inversión ejecutados	Código del indicador:	12.4
---	------------------------------	------

Responsable del indicador (fijar y lograr metas):
Gerencia de Administración y Finanzas (GAF)

Fórmula de cálculo:
Sumatoria de proyectos de inversión ejecutados

Fuente de información para el cálculo:
Reporte o estadística realizada por personal de la GAF, respecto a la formulación y aprobación de los proyectos de inversión.

Frecuencia de cálculo: Anual	Unidad de medida: Número			
	2014 (LB)	2015	2016	2017
Metas Anuales	-	-	-	1

Responsable de la medición (informar resultado):
Responsable del proyecto de sede institucional asignado en la GAF

Rango de semáforo de alerta:

Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adecuado: >90% de meta
Fecha de última actualización		Nombre y firma del responsable de la actualización



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

Objetivo Estratégico
O12: Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión

Nombre del indicador: Porcentaje de avance en la implementación del PEI	Código del indicador:	12.5
---	------------------------------	------

Responsable del indicador (fijar y lograr metas):
Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP)

Fórmula de cálculo:
Nº de iniciativas específicas del PEI implementadas/ Nº de iniciativas específicas programadas del PEI para el año

Fuente de información para el cálculo:
Reporte o estadística en base a la evaluación anual del PEI.

Frecuencia de cálculo: Anual	Unidad de medida: Porcentaje			
	2014 (LB)	2015	2016	2017
Metas Anuales	-	90%	90%	90%

Responsable de la medición (informar resultado):
Responsable asignado de OPP

Rango de semáforo de alerta:

Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adequado: >90% de meta
Fecha de última actualización		Nombre y firma del responsable de la actualización



7.13. Fichas Técnicas de Indicadores del Objetivo 13

A continuación se presentan las Fichas Técnicas con información de los dos Indicadores del O13: Fortalecer el capital humano y la organización, con énfasis en supervisión.

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR			
Objetivo Estratégico O13: Fortalecer el capital humano y la organización, con énfasis en supervisión			
Nombre del indicador: Nivel de participantes en el programa de fortalecimiento de capacidades específicas que alcanzan el nivel esperado	Código del indicador: 13.1		
Responsable del indicador (fijar y lograr metas): Gerencia de supervisión y fiscalización (GSF)			
Fórmula de cálculo: Programa de capacidades específicas que se incluirá entre los planes de acción, que busca la incorporación temporal de expertos en las áreas críticas de supervisión que tengan experiencia, para que transfieran conocimientos entre los profesionales del organismo regulador.			
N° de participantes que alcanzan el nivel esperado / total de participantes en el programa			
Fuente de información para el cálculo: Reporte o estadística realizada por personal de la GSF, en base a los resultados del programa de fortalecimiento de capacidades.			
Frecuencia de cálculo: Anual	Unidad de medida: Porcentaje		
Metas Anuales	2014 (LB)	2015	2016
	-	80%	85%
Responsable de la medición (informar resultado): Responsable de la capacitación en base a información de los profesores			
Rango de semáforo de alerta:			
Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adequado: >90% de meta	
Fecha de última actualización		Nombre y firma del responsable de la actualización	



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

Objetivo Estratégico

O13: Fortalecer el capital humano y la organización, con énfasis en supervisión

Nombre del indicador: Índice de aprovisionamiento de personal (cantidad y perfil)	Código del indicador: 13.2									
Responsable del indicador (fijar y lograr metas): Gerencia de Administración y Finanzas (GAF)										
Fórmula de cálculo: N° de personas contratadas / total de personal a contratar planificado y aprobado en el plan de aprovisionamiento										
Fuente de información para el cálculo: Reporte o estadística realizada por personal del área de Recursos Humanos para calcular este indicador y Plan de Aprovisionamiento (I.E. 13.1.1).										
Frecuencia de cálculo: Anual	Unidad de medida: Porcentaje									
Metas Anuales	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th></th> <th>2014 (LB)</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>80%</td> <td>80%</td> <td>85%</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table>		2014 (LB)	2015	2016	2017	80%	80%	85%	90%
	2014 (LB)	2015	2016	2017						
80%	80%	85%	90%							
Responsable de la medición (informar resultado): Responsable de Recursos Humanos										
Rango de semáforo de alerta: <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="background-color: red; color: white; padding: 5px;">Deficiente: <60% de meta</td> <td style="background-color: yellow; color: black; padding: 5px;">Alerta: 60%-90% de meta</td> <td style="background-color: green; color: white; padding: 5px;">Adecuado: >90% de meta</td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"></td> <td style="height: 40px;"></td> <td style="height: 40px;"></td> </tr> </table>		Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adecuado: >90% de meta						
Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adecuado: >90% de meta								
Fecha de última actualización	Nombre y firma del responsable de la actualización									

7.14. Fichas Técnicas de Indicadores del Objetivo 14

A continuación se presentan las Fichas Técnicas con información de los cuatro Indicadores del O14: Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave.

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR			
Objetivo Estratégico O14: Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave			
Nombre del indicador: Número de sistemas o aplicaciones desplegados	Código del indicador: 14.1		
Responsable del indicador (fijar y lograr metas): Oficina de Desarrollo Institucional y de Sistemas (ODIS)			
Fórmula de cálculo: En este indicador se busca medir el avance en la implementación de los sistemas planificados. Se usa un número y no un indicador relativo porque las características de los proyectos son similares. Sumatoria de sistemas o aplicaciones que han sido desplegados en el periodo de evaluación.			
Fuente de información para el cálculo: Reporte o estadística realizada por personal de ODIS para calcular este indicador.			
Frecuencia de cálculo: Anual	Unidad de medida: Número		
Metas Anuales	2014 (LB)	2015	2016
	0	21	13
2017			3
Responsable de la medición (informar resultado): Responsable de gestión de proyectos asignado en ODIS			
Rango de semáforo de alerta:			
Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adequado: >90% de meta	
Fecha de última actualización	Nombre y firma del responsable de la actualización		

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR				
Objetivo Estratégico O14: Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave				
Nombre del indicador: Porcentaje de proyectos TICs exitosos (realizados cumpliendo alcance, plazo y costo establecidos)			Código del indicador:	14.2
Responsable del indicador (fijar y lograr metas): Oficina de Desarrollo Institucional y de Sistemas (ODIS)				
Fórmula de cálculo: Proyecto exitoso se define como aquel proyecto que cumple con los plazos, alcance y costos previamente establecidos al inicio de la ejecución del proyecto.				
Número de proyectos exitosos / Total de proyectos culminados				
Fuente de información para el cálculo: Reporte o estadística realizada por personal de ODIS para calcular este indicador.				
Frecuencia de cálculo: Anual	Unidad de medida: Porcentaje			
Metas Anuales	2014 (LB)	2015	2016	2017
	-	90%	90%	90%
Responsable de la medición (informar resultado): Responsable de gestión de proyectos asignado en ODIS				
Rango de semáforo de alerta:				
Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adecuado: >90% de meta		
Fecha de última actualización	Nombre y firma del responsable de la actualización			



FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

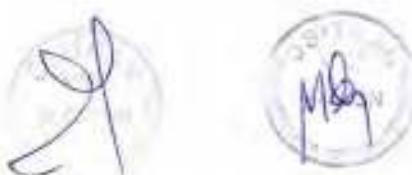
Objetivo Estratégico: O14: Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave				
Nombre del indicador: SPI: Índice de desempeño del cronograma de los proyectos ejecutados	Código del indicador: 14.3			
Responsable del indicador (fijar y lograr metas): Oficina de Desarrollo Institucional y de Sistemas (ODIS)				
Fórmula de cálculo: El schedule performance index (SPI) mide la eficiencia con que se está llevando a cabo la ejecución de los proyectos. Un valor del SPI mayor a 1 significa que se está por delante del cronograma (adelantado) mientras que un valor menor a 1 significa que el proyecto está atrasado. SPI = Trabajo efectivamente realizado en el proyecto / Trabajo programado para el periodo				
Fuente de información para el cálculo: Reporte o estadística realizada por personal de ODIS para calcular este indicador.				
Frecuencia de cálculo: Anual	Unidad de medida: Porcentaje			
Metas Anuales	2014 (LB) -	2015 0.9	2016 0.9	2017 0.9
Responsable de la medición (informar resultado): Responsable de gestión de proyectos asignado en ODIS				
Rango de semáforo de alerta:				
Deficiente: <60% de meta	Alerta: 60%-90% de meta	Adequado: >90% de meta		
Fecha de última actualización	Nombre y firma del responsable de la actualización			

8. Sistema integral de Iniciativas Estratégicas: Fichas Técnicas

Las Fichas Técnicas de Iniciativas especifican los elementos necesarios para la medición, monitoreo y evaluación de las Iniciativas del Objetivo Estratégico:

- Responsable de la Iniciativa General: Encargado de liderar la Iniciativa y lograr su cumplimiento en el plazo y bajo la propuesta definida. Debe coordinar con los responsables de las Iniciativas Específicas para que se cumpla la Iniciativa General.
- Responsable de la Iniciativa Específica: Encargado de lograr el cumplimiento de la Iniciativa Específica en el plazo y condiciones definidas.
- Prioridad: Según el grado de importancia para la ejecución de Iniciativas, se ha definido una escala de 3 niveles:
 - A: Alta prioridad, no se puede postergar
 - B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia
 - C: Deseable si hubieran recursos
- Hito/ indicador: Para medir el logro de cada Iniciativa se utiliza un hito o indicador de avance según los siguientes casos:
 - Hito: Cuando la iniciativa es puntual, que se concreta en un entregable final y en un periodo específico. Ejemplo: Plan de transferencia tecnológica diseñado.
 - Indicador: Se utiliza cuando se puede medir el avance o logro de la iniciativa en varios períodos, y se fijan metas cuantificadas de avance. Ejemplo: Porcentaje de EEPP analizadas.
- Metas o cronograma: Se señala el periodo en que se logran las metas o se cumple el cronograma de avance de las Iniciativas.
 - En el caso de usar Hito: se coloca "X" o se indica el trimestre del año en que se ejecutará la Iniciativa. Se especifica el cronograma de ejecución.
 - En el caso de usar Indicador: se propone una meta cuantificada cada año, que puede ser expresado en números, porcentajes, kms, etc.

A continuación se presentan las Fichas Técnicas de las Iniciativas Estratégicas, agrupadas según los Objetivos Estratégicos.



8.1. Fichas Técnicas de Iniciativas del Objetivo 2

A continuación se presentan las Fichas Técnicas con información de las cuatro Iniciativas Estratégicas Generales del O2: Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN.

FICHA DE INICIATIVA ESTRATÉGICA						
OBJETIVO ESTRATÉGICO	OEE 2	Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN				
INICIATIVA GENERAL	2.1	Implementar un plan para definir y realizar la medición del costo-efectividad				
RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	GG					
INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD ⁽¹⁾	HITO / INDICADOR ⁽²⁾	METAS O CRONOGRAMA ⁽³⁾	2015	2016
2.1.1 Elaborar un estudio para establecer la forma de medición del costo-efectividad de la regulación económica de las ITUP.	GG	A	Estudio realizado	X		2017
• Definir la medición del nivel de cumplimiento de los contratos de concesión como parte del cálculo de efectividad.						
2.1.2 Implementar un piloto de medición del costo-efectividad para un sector de las ITUP.	GG	A	Piloto implementado		X	
2.1.3 Implementar la medición del costo efectividad en todos los sectores de ITUP bajo el ámbito de OSITRAN.	GG	A	Medición implementada			X

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar; B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia, C: Deseable si hubieran recursos.

(2) Cuando lo anterior se propone un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRATÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	OEE 2	Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN				
2. INICIATIVA GENERAL	2.2	Fomentar el interés por la búsqueda de costo - efectividad entre los colaboradores				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	GG-OPP					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD ⁽¹⁾	HITO / INDICADOR ⁽²⁾	METAS O CRONOGRAMA ⁽²⁾	2015	2016
2.2.1 Realizar talleres de inducción y sensibilización sobre los beneficios para la institución y los colaboradores que origina el control de los costos asociados al logro de objetivos.	OPP	A	Talleres realizados	X	X	X
2.2.2 Establecer una política de estímulos a los equipos de colaboradores que propongan iniciativas de eficiencia para lograr ahorros sin afectar la calidad del servicio.	GG	B	Política de establecida	X		
2.2.3 Realizar concursos anuales de propuestas creativas e innovadoras para mejorar la eficiencia (simplificación de procesos, eliminación de procedimientos, duplicados, etc.) y la calidad del servicio.	OPP	B	Concurso anual realizado	X	X	X

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar; B: Muy deseable de realizar, si se posponga afectará la estrategia, C: Deseable si hubieran recursos.
(2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO		OEE 2	Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN			
2. INICIATIVA GENERAL		2.3	Reforzar la mejora continua de los procesos			
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL		OPP				
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS		RESPONSABLE	PRIORIDAD ⁽¹⁾	HITO / INDICADOR ⁽²⁾	METAS O CRONOGRAMA ⁽²⁾	
2.3.1 Sobre la base del mapeo de procesos, evaluar la inclusión de manera progresiva y priorizada de otros procesos en el ámbito del SGC.		OPP	A	Procesos a ser incluidos en el SGC identificados	X	
2.3.2 Definir indicadores de eficiencia para los procesos contemplados en el SGC.		OPP	A	Indicadores de eficiencia definidos	X	
2.3.3 Identificar procesos críticos que puedan compararse con los de instituciones nacionales e internacionales.		OPP	B	Procesos comparables identificados	4T	X
2.3.4 Implementar acciones de mejora en base al benchmarking realizado.		OPP	B	Acciones de mejora implementadas	X	X

- (1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar; B: Muy deseable de realizar, si se pospone afectará la estrategia, C: Deseable si hubieran recursos.
 (2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA

1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO				
OEE 2	Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN			
2. INICIATIVA GENERAL				
2.4	Implementar buenas prácticas de gestión			
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL				
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS				
RESPONSABLE	PRIORIDAD ⁽¹⁾	HITO / INDICADOR ⁽²⁾		
OPP	B	Estándares de identificados		
OPP	B	Personal capacitado		
OPP	B	Programa desarrollado		
OPP	B			

2.4.1 Identificar los estándares de gestión (buenas prácticas) cuya implementación generen mayor impacto en el desempeño de la entidad (i.e. proyectos, TI).

2.4.2 Capacitar al personal que será el responsable interno de la implementación estándar.

2.4.3 Diseñar y desarrollar un programa de implementación del estándar.

- Definir los indicadores para medir el impacto de la implementación estándares de gestión.

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede posergar, B: Muy deseable de realizar, si se poserga afectará la estrategia, C: Deseable si hubieran recursos.
 (2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



8.2. Fichas Técnicas de Iniciativas del Objetivo 3

A continuación se presentan las Fichas Técnicas con información de las cuatro Iniciativas Estratégicas Generales del O3: Reforzar la fiscalización.

FICHA DE INICIATIVA ESTRATÉGICA						
OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	OEE 3	Reforzar la fiscalización	PRIORIDAD ¹⁰	HITO / INDICADOR ¹¹	METAS O CRONOGRAMA ¹²	
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	OEE 3	Reforzar la fiscalización				
2. INICIATIVA GENERAL	3.1	Implementar la Jefatura de Fiscalización para asegurar la disponibilidad de recursos humanos y presupuestales para los procesos de fiscalización (PAS, denuncias de usuarios y penalidades)				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	GSF-GAF					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD ¹⁰	HITO / INDICADOR ¹¹	METAS O CRONOGRAMA ¹²		
3.1.1 Liderar el proceso de implementación progresiva de la Jefatura de Fiscalización.						
• Definir la organización deseada y los procesos.						
• Identificar las necesidades prioritizadas de recursos.						
• Gestionar ante la GAF el aprovisionamiento de recursos.						
Ver 13.1.1 Elaborar e implementar un plan para la dotación y desarrollo de profesionales para la Fiscalización.	GSF	A	Jefatura de Fiscalización implementada	40%	70%	100%
Ver 13.3 Acelerar los procesos de reclutamiento, selección e inducción del personal de Fiscalización.						
Ver 13.7 Impulsar el desarrollo y la mejora del desempeño del personal para la Fiscalización.						



FICHA DE INICIATIVA ESTRATÉGICA					
1. OBJETIVO ESTRATÉGICO	OEE 3	Reforzar la fiscalización			
2. INICIATIVA GENERAL	3.2	Impulsar la aprobación de la modificación del RIS			
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	GSF-GRE-GAJ				
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD ⁽¹⁾	HITO / INDICADOR ⁽²⁾	METAS O CRONOGRAMA ⁽³⁾	
3.2.1 Revisar y actualizar la propuesta de modificación del RIS (escala de sanciones, plazos de las etapas, tipificaciones y mecanismos que refuercen la obligación de entrega de información)	GSF-GRE-GAJ	A	Propuesta actualizada	1S	
				2015 2016 2017	

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar. B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia. C: Deseable si hubieran recursos.

(2) Cuando lo amerite se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO		OEE 3	Reforzar la fiscalización			
2. INICIATIVA GENERAL		3.3	Sistematizar información y jurisprudencia vinculada a la labor de fiscalización			
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL		GSF				
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD ⁽¹⁾	HITO / INDICADOR ⁽²⁾	2015	2016	METAS O CRONOGRAMA ⁽³⁾
3.3.1 Realizar el seguimiento permanente de los criterios empleados en OSITRAN para mantener uniformidad	GSF	A	Criterios uniformemente empleados	X	X	X
3.3.2 Reforzar la sistematización de la información de penalidades, de los casos derivados a arbitraje y sentencias judiciales	GSF- ODIS	B	Información sistematizada	X	X	X
3.3.3 Analizar y sistematizar los criterios empleados por árbitros y jueces	GSF- Procuraduría	B	Criterios sistematizados	X	X	X

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar; B: Muy deseable de realizar, si se poserga afectará la estrategia; C: Deseable si hubieran recursos.

(2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	OEE 3	Reforzar la fiscalización				
2. INICIATIVA GENERAL	3.4	Elaborar y difundir internamente las experiencias (lecciones aprendidas) del proceso de fiscalización para mejorar la supervisión				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	GSF					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD ⁽¹⁾	HITO / INDICADOR ⁽²⁾	2015	2016	METAS O CRONOGRAMA ⁽²⁾
3.4.1 Elaborar reportes sobre lecciones aprendidas vinculadas a mejorar la sustentación de los informes de hallazgos.	GSF	A	Reportes elaborados	X	X	X
3.4.2 Diseñar e implementar programas de capacitación periódica en elaboración de informes de hallazgo dirigidos a supervisores.	GSF	A	Programa realizado	X	X	X
3.4.3 Elaborar reportes detallados sobre el comportamiento de las EEPP para identificar y mitigar los riesgos desde la planificación de la supervisión.	GSF	A	Reportes de comportamiento de EEPP elaborados	X	X	X
3.4.4 Revisar el RGS para incluir la supervisión permanente en temas de operación de servicio como otra modalidad de supervisión (Metro de Lima).	GSF	A	RGS modificado	X		

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar; B: Muy deseable de realizar, si se pospone afectará la estrategia; C: Deseable si hubieran recursos.

(2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



8.3. Fichas Técnicas de Iniciativas del Objetivo 4

A continuación se presentan las Fichas Técnicas con información de las tres Iniciativas Estratégicas Generales del O4: Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y del AJUCh.

FICHA DE INICIATIVA ESTRATÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRATÉGICO	OEE 4	Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y del AJUCh				
2. INICIATIVA GENERAL	4.1	Administrar los recursos para la supervisión de la inversión de la Línea 2 del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y de la ampliación del AJUCh ¹⁸				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	GSF					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD ⁽¹⁾	HITO / INDICADOR ⁽²⁾	METAS O CRONOGRAMA ⁽³⁾	2015	2016
4.1.1 Designar un equipo de trabajo de alto nivel ¹⁹ encargado de apoyar la gestión de la supervisión de la inversión de la Línea 2 del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y de la ampliación del AJUCh.	GSF	A	Equipo designado	X		
Ver 7.1.1 Elaborar la matriz de obligaciones contractuales de cada contrato.						
4.1.2 Elaborar un plan de trabajo a 3 años que estime la organización y los recursos presupuestales y humanos requeridos para la	GSF	A	Plan de trabajo elaborado	X	X	X

¹⁸ Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

¹⁹ El equipo de alto nivel debe facilitar la gestión de la supervisión asegurando la asignación de los recursos y acelerando el proceso de aprovisionamiento de los mismos, solucionando los obstáculos que se presenten a lo largo de la fase de inversión.



FICHA DE INICIATIVA ESTRATÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRATÉGICO	OEE 4	Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y del AJCh				
2. INICIATIVA GENERAL	4.1	Administrar los recursos para la supervisión de la inversión de la Línea 2 del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y de la ampliación del AJCh ⁽¹⁾				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	GSF					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD ⁽¹⁾	HITO / INDICADOR ⁽²⁾	METAS O CRONOGRAMA ⁽³⁾	2015	2016
Ver 13.1 Reforzar el proceso de planeamiento de mediano y largo plazo del RRHH (aprovisionar personal para la supervisión de la inversión de la Línea 2 del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y de la ampliación del AJCh).						
Ver 12.8 Definir los procedimientos para el manejo de los recursos presupuestales para la supervisión de las inversiones (lineamientos, directivas y otros documentos de gestión)						
4.1.3 Implementar y poner en operación un sistema de gestión de documentos para las inversiones de la Línea 2 del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y de la ampliación del AJCh (servirá de piloto para el sistema de OSITRAN).	GSF	B	Sistema de documentaria implementado	X		

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar. B: Muy deseable de realizar, si se poserga afectará la estrategia. C: Deseable si hubieran recursos.

(2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRATÉGICA

FICHA DE INICIATIVA ESTRATÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	OEE 4	Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y del AJJCh				
2. INICIATIVA GENERAL	4.2	Implementar un plan de transferencia tecnológica y de conocimiento en temas críticos para la supervisión de nuevas concesiones				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	GSF					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD ¹⁾	HITO / INDICADOR ²⁾	METAS O CRONOGRAMA ³⁾	2015	2016
4.2.1 Elaborar el plan de transferencia tecnológica que comprenda el refuerzo de los equipos de supervisión con expertos en supervisión de la construcción de metros subterráneos y aeropuertos, y el "entrenamiento en acción" de supervisores.	GSF (ejecución tercerizada)	A	Plan de transferencia tecnológica diseñado	X		
• Identificar una lista de expertos a ser contratados para la transferencia de conocimientos especializados en metros o aeropuertos.						
• Identificar cursos o pasantías para los supervisores de OSITRAN en proyectos relevantes relacionados a supervisión de metros o aeropuertos.	GSF	A	Plan de transferencia tecnológica implementado	X	X	X
4.2.2 Implementar el plan de transferencia tecnológica que comprenda el refuerzo de equipos de supervisión y el "entrenamiento en acción" de supervisores.						

- 1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede posponer, B: Muy deseable de realizar, si se pospone afectará la estrategia, C: Deseable si hubieran recursos.
 2) Cuando lo amerite se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRATÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRATÉGICO	OEE 4	Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y del AJUCh				
2. INICIATIVA GENERAL	4.3	Implementar el sistema para el monitoreo y reconocimiento de las inversiones				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	GSF					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD ⁽¹⁾	HITO / INDICADOR ⁽²⁾	METAS O CRONOGRAMA ⁽²⁾	2015	2016
4.3.1 Elaborar el plan de interconexión de los sistemas de OSITRAN con los sistemas de las empresas supervisoras de inversión	GSF	A	Plan de elaborado	X		
4.3.2 Desarrollar e implementar el sistema de interconexión de sistemas con las empresas supervisoras de inversión, incluyendo un sistema de indicadores y alertas de seguimiento.	GSF- Jefatura ODIS	A	Plan de implementado	X	X	

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar, B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia, C: Deseable si hubieran recursos.

(2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



8.4. Fichas Técnicas de Iniciativas del Objetivo 5

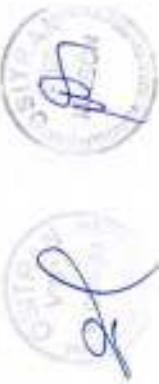
A continuación se presentan las Fichas Técnicas con información de las tres Iniciativas Estratégicas Generales del O5: Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión.

FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	OEE 5	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión				
2. INICIATIVA GENERAL	5.1	Administrar los recursos necesarios para la implementación del Plan de Supervisión Multianual				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	GSF-GAF					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD ¹⁰	HITO / INDICADOR ¹¹	METAS O CRONOGRAMA ¹²		
5.1.1 Liderar el proceso de reforzamiento de la GSF.	GSF	A	Recursos provistos según requerimientos	2015 2016 2017	X	X
<ul style="list-style-type: none"> • Definir la organización deseada. • Redefinir o plantear procesos. • Identificar las necesidades priorizadas de recursos. • Gestionar ante la GAF el aprovisionamiento de recursos. • Implementar el puesto de Coordinador Administrativo como enlace con GAF y para atender requerimientos externos de información. 						
Ver 7.1 Formular el Plan de Supervisión Multianual 2015 – 2017.						



FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	OEE 5	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión				
2. INICIATIVA GENERAL	5.1	Administrar los recursos necesarios para la implementación del Plan de Supervisión Multianual				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	GSF-GAF					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD ¹⁾	HITO / INDICADOR ²⁾	METAS O CRONOGRAMA ³⁾	2015	2016
Ver 13.1.1 Elaborar e implementar un plan para la dotación y desarrollo de profesionales, con énfasis en Supervisión.						
Ver 13.3 Acelerar los procesos de reclutamiento, selección e inducción.						
Ver 13.7 Impulsar el desarrollo y la mejora del desempeño del personal, con énfasis en la actividad de Supervisión.						
Ver 12.1 Programar necesidades de contrataciones, incluyendo todo el ciclo de la contratación.						
Ver 12.7 Definir un programa de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos (unidades móviles, medición y EPP).						

- 1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede posponer, B: Muy deseable de realizar, si se pospone afectará la estrategia, C: Deseable si hubieran recursos.
 2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance



FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	OEE 5	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión				
2. INICIATIVA GENERAL	5.2	Ejecutar acciones para mejorar el servicio de las empresas supervisoras				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	GSF					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD ⁽¹⁾	HITO / INDICADOR ⁽²⁾	METAS O CRONOGRAMA ⁽³⁾	2015	2016
5.2.1 Revisar y mejorar los términos de referencia de los contratos de las empresas supervisoras en base a las lecciones aprendidas.	GSF	A	Términos de referencia de los contratos mejorados	X	X	X
5.2.2 Incluir en los contratos de las empresas supervisoras un programa de formación continua de su personal (i.e. normatividad de concesiones, seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental).	GSF	A	Cláusula de programa de formación incluida	X	X	X
5.2.3 Establecer indicadores y mecanismos para la evaluación del desempeño de las empresas supervisoras.	GSF	B	Sistema de evaluación definido	X		
5.2.4 Evaluar de manera continua el desempeño de las empresas supervisoras y elaborar un registro. <ul style="list-style-type: none"> • Publicar un ranking anual del desempeño de las empresas supervisadoras. 	GSF	B	Evaluación realizada	X	X	X

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede posponer; B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia; C: Deseable si hubieran recursos.
 (2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	OEE 5	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión				
2. INICIATIVA GENERAL	5.3	Afianzar el sistema de control de las actividades de supervisión				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	GSF					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD ⁽¹⁾	HITO / INDICADOR ⁽²⁾	METAS O CRONOGRAMA ⁽³⁾	2015	2016
5.3.1 Establecer los lineamientos y procedimientos para el control y seguimiento de la supervisión.	GSF	A	Lineamientos y procedimientos establecidos	X		
Ver 12.4.1 Mejorar el monitoreo de la ejecución presupuestal (elaborar reportes mensuales de cumplimiento de costo y alcance que permitan adoptar decisiones estratégicas sobre la labor de supervisión).						
Ver 14.3 Implementar y desplegar el Sistema de Formulación, Seguimiento y Control de las acciones de supervisión.						

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar; B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia. C: Deseable si hubieran recursos.

(2) Cuando lo amerite se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



8.5. Fichas Técnicas de Iniciativas del Objetivo 6

A continuación se presentan las Fichas Técnicas con información de las tres Iniciativas Estratégicas Generales del O6: Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación.

FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	OEE 6	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación				
2. INICIATIVA GENERAL	6.1	Verificar el cumplimiento de los niveles de servicio				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	GSF					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD ⁽¹⁾	HITO / INDICADOR ⁽²⁾	METAS O CRONOGRAMA ⁽³⁾	2015	2016
6.1.1. Asignar coordinadores de campo para validar la verificación de subsanaciones realizada por los supervisores in situ de carreteras.	GSF	A	Coordinadores de campo asignados	X	2017	

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar. B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia. C: Deseable si hubieran recursos.

(2) Cuando lo amerite se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA						
OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	OEE 6	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación				
INICIATIVA GENERAL	6.2	Implementar herramientas TIC para la supervisión de la fase de explotación (vinculado al 14.5. Implementar los proyectos de apoyo a la Supervisión de Operaciones)				
RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	ODIS-GSF					
INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD ⁽¹⁾	HITO / INDICADOR ⁽²⁾	ELEMENTOS DEL SISTEMA	METAS O CRONOGRAMA ⁽³⁾	
6.2.1 Identificar la información a ser obtenida de las EEPP, establecer los puntos o períodos de control, diseñar los reportes de monitoreo y realizar la solicitud de acceso a la información.	GSF	A	Elementos definidos	sistema	X	
Ver 14.5.7 Realizar un sistema de consulta a las bases de datos de tráfico y/o recaudación de las concesiones de carreteras.						
Ver 14.5.8 Implementar la solución tecnológica más adecuada para el acceso remoto al sistema de control del recorrido de trenes del Metro de Lima (Línea 1 y Línea 2) y definir los reportes de monitoreo.						

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar; B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia; C: Deseable si hubieran recursos.

(2) Cuando lo amerite se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRATÉGICA					
1. OBJETIVO ESTRATÉGICO	OEE 6	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación			
2. INICIATIVA GENERAL	6.3	Implementar la gestión del conocimiento de la supervisión			
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	ODIS-GSF				
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD ⁽¹⁾	HITO / INDICADOR ⁽²⁾	METAS O CRONOGRAMA ⁽²⁾	
Ver 14.6.1 Implementar y desplegar el sistema de gestión del conocimiento.					
Ver 14.6.2 Realizar carga de información histórica disponible y priorizada a la base de datos de mejores prácticas					
Ver 14.6.3 Crear y alimentar carpetas de información sobre los pronunciamientos de OSITRAN ordenado por temas.					
6.3.1 Elaborar los contenidos sobre la labor de supervisión (análisis, reportes, lecciones aprendidas, etc.) a ser difundidos a través del sistema de gestión del conocimiento.	GSF	A	Contenidos elaborados	X	X

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar; B: Muy deseable de realizar, si se pospone afectará la estrategia; C: Deseable si hubieran recursos.

(2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



8.6. Fichas Técnicas de Iniciativas del Objetivo 7

A continuación se presentan las Fichas Técnicas con información de las tres Iniciativas Estratégicas Generales del O7: Mejorar el marco normativo y la planificación de la supervisión.

FICHA DE INICIATIVA ESTRATÉGICA					
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	OEE 7	Mejorar el marco normativo y la planificación de la supervisión			
2. INICIATIVA GENERAL	7.1	Formular el Plan de Supervisión Multianual 2015 - 2017			
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	GSF				
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	METAS O CRONOGRAMA (2)	
7.1.1 Elaborar, para todas las concesiones, la matriz de obligaciones contractuales y normativa aplicable	GSF	A	Matrices elaboradas	X	
7.1.2 Elaborar la programación multianual (3 años) de las actividades de supervisión para cada una de las concesiones, que sirva de base para el Plan Anual de Supervisión 2016 y 2017.	GSF	A	Programación elaborada	1T	
• Alinear las metodologías del Plan Multianual con la del Plan Anual.					
• Estimar la ocurrencia de otras actividades que consumen mucho tiempo.					
7.1.3 Realizar el diagnóstico interno y externo de la función supervisora que sirva de base para el plan y su implementación.	GSF	B	Diagnóstico realizado	3T	
• Cuantificar los recursos asignados a los diversos productos de supervisión.					
• Extraer información de la sistematización de					



FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA							
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO		OEE 7	Mejorar el marco normativo y la planificación de la supervisión				
2. INICIATIVA GENERAL		7.1	Formular el Plan de Supervisión Multianual 2015 - 2017				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL		GSF					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	METAS O CRONOGRAMA (2)	2015	2016	
reclamos y denuncias							
7.1.4 Elaborar un modelo de supervisión mejorado.							
<ul style="list-style-type: none"> • Definir estrategias para la programación de las actividades de supervisión. • Definir metodologías para la ejecución de supervisiones según tipo de infraestructura y de acuerdo a los niveles de servicio exigidos. • Desarrollar un mecanismo de medición del impacto de la supervisión (<i>alcanzar y mantener los niveles de servicio</i>). • Rediseñar la organización de la GSF. 	GSF	B	Modelo de elaborado supervisión	X			

- 1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar; B: Muy deseable de realizar, si se poserga afectará la estrategia. C: Deseable si hubieran recursos.
 2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRATÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRATÉGICO	OEE 7	Mejorar el marco normativo y la planificación de la supervisión				
2. INICIATIVA GENERAL	7.2	Revisar y sistematizar el mecanismo de costeo de las actividades de supervisión que aliente la programación y presupuestación				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	GSF					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	METAS O CRONOGRAMA (2)	2015	2016
7.2.1 Revisar y sistematizar la metodología de costeo de las actividades de supervisión.	GSF	A	Metodología de costeo sistematizada	X		
Ver 14.3.1 Sistematizar el registro histórico de los costos detallados de las actividades de supervisión.						
7.2.1 Emplear la información del sistema de costeo para elaborar el presupuesto del Plan de Supervisión Multianual.	GSF	A	Presupuesto elaborado con información del sistema de costeo			
Ver 12.4.2 Diseñar los procedimientos de monitoreo de la ejecución del gasto en las actividades de supervisión para tomar acciones preventivas y correctivas.						

- 1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar, B: Muy deseable de realizar, si se poserga afectará la estrategia, C: Deseable si hubieran recursos.
 2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	OEE 7	Mejorar el marco normativo y la planificación de la supervisión				
2. INICIATIVA GENERAL	7.3	Revisar y actualizar el cuerpo normativo de la supervisión				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	GSF					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	METAS O CRONOGRAMA (2)	2015	2016
7.3.1 Identificar y modificar los elementos del cuerpo normativo (reglamentos y procedimientos) que afectan la predictibilidad.	GSF	B	Elementos que afectan la predictibilidad modificados		X	X
7.3.2 Identificar y modificar los elementos del cuerpo normativo (reglamentos y procedimientos) que generan reprocessos, representan puntos de demora o no establecen responsabilidades claras.	GSF	B	Elementos reprocessos, representan puntos de demora o no establecen responsabilidades modificados		X	X
7.3.3 Modificar el cuerpo normativo para establecer una participación más activa de los usuarios en los procesos de revisión y modificación de los reglamentos de OSITRAN.	GRE	B	Participación de usuarios reglamentada		X	X

- 1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar; B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia. C: Deseable si hubieran recursos.
 2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.

8.7. Fichas Técnicas de Iniciativas del Objetivo 8

A continuación se presentan las Fichas Técnicas con información de las cinco Iniciativas Estratégicas Generales del O8: Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP.

FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA							
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	O8	Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP					
2. INICIATIVA GENERAL	8.1	Optimizar las herramientas regulatorias					
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	GRE					METAS O CRONOGRAMA (2)	
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	2015	2016	2017	
8.1.1 Aprobación de la Directiva de Contabilidad Regulatoria	Coord. Gestión Regulatoria	A	Directiva Aprobada	X			
8.1.2 Elaboración del índice de precios de servicios no regulados	Jefe de Estudios Económicos	A	Índice anual elaborado y publicado	X	X	X	

- 1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar, B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia. C: Deseable si hubieran recursos.
 2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRATÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	O8	Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	METAS O CRONOGRAMA (2)	
2. INICIATIVA GENERAL	8.2	Optimizar el marco normativo de la regulación			2015	2016
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	GRE - GSF					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS		RESPONSABLE DE INICIATIVA ESPECÍFICA	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	METAS O CRONOGRAMA (2)	
8.2.1 Mejorar el Reglamento Marco de Acceso de OSITRAN (REMA)	GSF	A	REMA aprobado	II y III trim.		
8.2.2 Mejorar el Reglamento General de Tarifas de OSITRAN (RETA)	Jefe de Regulación	A	RETA aprobado	III y IV trim.		
8.2.3 Establecer el marco legal más preciso para la desregulación	Jefe de Regulación	A	Marco legal mejorado para desregulación	IV trim.		
8.2.4 Elaborar y aprobar los lineamientos para la interpretación o modificación contractual en aspectos vinculados a la función regulatoria	Jefe de Regulación	A	Lineamientos aprobados	I trim.		
8.2.5. Modificar el cuerpo normativo para establecer una participación más activa de los usuarios en los procesos de revisión y modificación de los reglamentos de OSITRAN	GRE / GAJ	B	Propuesta definida y aprobada		X	
8.2.6 Definir cláusulas tipo de contratos de concesión y lecciones aprendidas en la emisión de opiniones de contratos, para proponer mejoras en la elaboración de contratos de concesión que realiza PROINVERSIÓN	GSF /GRE /GAJ	A	Propuesta definida y presentada a PROINVERSIÓN		X	

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede posergar, B: Muy deseable de realizar, si se poserga afectará la estrategia, C: Deseable si hubieran recursos.
 (2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



[Handwritten signature]

FICHA DE INICIATIVA ESTRATEGICA						
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	O8	Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP				
2. INICIATIVA GENERAL	8.3	Mejorar el proceso de investigación de los mercados regulados				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	GRE					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	CRONOGRAMA (2)	METAS O	
8.3.1 Realizar estudios de desempeño de las EEPP con el objetivo de analizar cambios estructurales (a la organización industrial)	Jefe de Estudios Económicos	A	% de EEPP analizadas	2016 100%	2016 100%	2017 100%

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar, B: Muy deseable de realizar, si se poserga afectará la estrategia, C: Deseable si hubieran recursos.
 (2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRATEGICA						
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	O8	Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP				
2. INICIATIVA GENERAL	8.4	Contribuir a repositionar a OSITRAN como referente técnico de regulación económica de APP en Infraestructura de Transporte				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	GRE					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	METAS O CRONOGRAMA (2)	2015	2016
8.4.1 Retomar la elaboración y difusión de publicaciones especializadas sobre temas técnicos (revista, position papers, etc.)	Jefe de Estudios Económicos	B	Nº de publicaciones realizadas al año	2	3	4
Ver 11.2.3 Desarrollar actividades de posicionamiento, seminarios internacionales, etc.						
Ver 13.4.2 Atracción de talentos del curso de Extensión Universitaria						

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede posponer; B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia. C: Deseable si hubieran recursos.

(2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRATEGICA						
1. OBJETIVO ESTRATÉGICO	O8	Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP				
2. INICIATIVA GENERAL	8.5	Reforzar el personal de GRE, asegurando su contratación y capacitación				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	GRE-GAF					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	CRONOGRAMA (2)	2015	2016
8.5.1. Definir y presentar a la Gerencia General los requerimientos de personal para las Jefaturas de la GRE	GRE	B	Propuesta presentada	X		
Ver 13.3.1 Programar y ejecutar las contrataciones de personal en base a las necesidades identificadas con énfasis en supervisión.						
Ver 13.7 Impulsar la capacitación y el desarrollo del personal con énfasis en actividades de supervisión						

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar, B: Muy deseable de realizar, si se poserga afectará la estrategia, C: Deseable si hubieran recursos.

(2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



8.8. Fichas Técnicas de Iniciativas del Objetivo 9

A continuación se presentan las Fichas Técnicas con información de las dos Iniciativas Estratégicas Generales del O9: Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN.

FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	O9	Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN				
2. INICIATIVA GENERAL	9.1	Fortalecimiento de la Secretaría Técnica				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	STSC					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	METAS O CRONOGRAMA (2)	2015	2016
9.1.1 Gestión del aprovisionamiento de personal, equipos y mobiliario para la gestión de expedientes (ref. Iniciativas 12.1.1 y 13.3.1)	STSC OPP.- GAF	A	Personal, equipos y mobiliario implementados	X		
Ver 14.8.2 Aplicativos para la gestión y control de reclamos y controversias	STSC - ODIS	A				

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar. B: Muy deseable de realizar, si se pospone afectará la estrategia. C: Deseable si hubieran recursos.

(2) Cuando lo amerite se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance



FICHA DE INICIATIVA ESTRATÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	Og	Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN				
2. INICIATIVA GENERAL	9.2	Implementar medidas para reducir la carga procesal				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	STSC					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	METAS O CRONOGRAMA (2)	2015	2016
9.2.1 Implementar un mecanismo de identificación de causales recurrentes de reclamos y controversias	STSC-GSF-GRE	A	Reporte estadístico anual presentado	X	X	X
9.2.2 Fortalecer la coordinación con GSF y GRE para implementar medidas preventivas y reducir impacto de incumplimientos	STSC	A	Reuniones y procedimientos realizados con GRE y GSF	X	X	X
9.2.3 Impulsar mejoras al Reglamento de Atención de Reclamos y Controversias	STSC-GAJ	A	Reglamento mejorado	X		
9.2.4 Implementar plan de mejora para optimizar plazos de resolución respecto de carga procesal existente (2014-2016)	STSC	A	% de avance del Plan de mejora	65%	100%	100%
Ver Iniciativa 10.2.1 Implementar y desarrollar un Plan de Educación respecto a los derechos y deberes de los usuarios	STSC-ORI	A				
Ver Iniciativa 14.8.3 Implementar el Registro Público de Seguimiento de Reclamos en Línea	STSC-ODIS	A				

- (1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar, B: Muy deseable de realizar, si se posponga afectará la estrategia, C: Deseable si hubieran recursos.
 (2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



8.9. Fichas Técnicas de Iniciativas del Objetivo 10

A continuación se presentan las Fichas Técnicas con información de las cinco Iniciativas Estratégicas Generales del O10: Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP.

FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	O10	Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP				
2. INICIATIVA GENERAL	10.1	Implementar la Gerencia de Atención al Usuario				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	ORI					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	METAS O CRONOGRAMA (2)	2015	2016
10.1.1 Definir las políticas y procedimientos para la atención a usuarios (incluye diseño de procesos)	ORI	A	Políticas y procedimientos aprobados	X		
10.1.2 Promoción de acciones en el Marco del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor y actuación como enlace con el Consejo Nacional de Protección al consumidor	ORI-GAJ	A	Procedimientos aprobados	X		
10.1.3 Definir el personal y ambiente de trabajo necesarios (ref. Iniciativas 12.1.1 y 13.3.1)	ORI-OPP-GAF	A	Recursos programados	X		

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar. B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia. C: Deseable si hubieran recursos.

(2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	O10	Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP				
2. INICIATIVA GENERAL	10.2	Establecer un modelo de Calidad de Atención al Usuario				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	ORI					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	METAS O CRONOGRAMA (2)	2015	2016
10.2.1 Implementar y desarrollar un Plan de Educación respecto a los derechos y deberes de los usuarios	ORI	A	Plan de Educación elaborado	X		
	ORI	A	% implementación anual del Plan de Educación	100%	100%	100%
10.2.2 Trabajar conjuntamente con las EEPP para fortalecer sus sistemas internos de atención al usuario y Resolución de Reclamos (mejorar reglamentos de usuarios, seguimiento en temas de atención y solución de reclamos, mejorar conocimiento de derechos)	ORI	A	Reporte anual de labor realizada con EEPP	X	X	X
10.2.3 Establecer Protocolos de interrelación entre la Gerencia de Atención a Usuarios y la GRE, GSF, Tribunal, a fin de integrar a las áreas en los procesos de atención a usuarios	ORI-GG-PD	A	Protocolos establecidos	X	X	

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede posponer, B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia, C: Deseable si hubieran recursos.

(2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	O10	Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP				
2. INICIATIVA GENERAL	10.3	Mejorar los canales de difusión y atención al usuario				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	ORI					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	METAS O CRONOGRAMA (2)	2015	2016
10.3.1 Reforzar las herramientas de comunicación priorizadas; página web, atención directa, boletines	ORI	A	% de avance anual de herramientas actualizadas o implementadas	100%	100%	100%
10.3.2 Establecer canales de información al cliente en los principales puntos de la ITUP, en especial a los usuarios finales del Metro	ORI	B	% de canales de información implementados al año	100%	100%	100%
10.3.3 Realizar campañas de comunicación a nivel nacional respecto a la labor de OSITRAN (focalizar la demanda por región)	ORI	B	% de campañas realizadas al año	100%	100%	100%
10.3.4 Realizar eventos especializados de regulación	ORI-GRE-GSF	B	Eventos realizados con áreas de línea	X	X	X
10.3.5 Implementar módulos itinerantes de orientación en las regiones donde se ubican las principales concesiones	ORI	B	Módulos itinerantes implementados	X	X	X
Ver 14.8.1 Aplicativos de reclamos y denuncias en dispositivos móviles para Metro de Lima						
Ver 14.5.7 Aplicativos de seguimiento de reclamos						

- (1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede posponer, B: Muy deseable de realizar, si se pospone afectará la estrategia, C: Deseable si hubieran recursos.
 (2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance



(3)

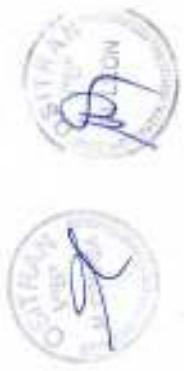
FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	O10	Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP				
2. INICIATIVA GENERAL	10.4	Fortalecer los Consejos de Usuarios (CU) y fomentar su participación				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	ORI-GG					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	CRONOGRAMA (2)	METAS O	
10.4.1 Mejorar el proceso de conformación de miembros del CU (garantizar la representación del grupo)	GAJ	B	Proceso mejorado	X	2015 2016 2017	CRONOGRAMA (2)
10.4.2 Evaluar las propuestas de los CU para su incorporación en la gestión	ORI-PD-GG	B	Reporte de evaluaciones realizadas	X	X	X
10.4.3 Capacitar a los CU localmente	ORI	B	% de avance de capacitaciones anuales	100%	100%	100%

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar, B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia, C: Deseable si hubieran recursos.
 (2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	O10	Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP				
2. INICIATIVA GENERAL	10.4	Elaborar encuesta para medir la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios brindados por OSITRAN				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	ORI-GG					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	METAS O CRONOGRAMA (2)	2015	2016
10.5.1. Definir alcance de la encuesta	GG-ORI	A	Diseño de encuesta	X		
10.5.2. Elaboración y aplicación de encuesta	GG-ORI	A	Resultados de encuesta anual	X	X	X

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar, B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia, C: Deseable si hubieran recursos.
 (2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



8.10. Fichas Técnicas de Iniciativas del Objetivo 11

A continuación se presentan las Fichas Técnicas con información de las dos Iniciativas Estratégicas Generales del O11: Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders.

FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA						
OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	O11	Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders				
INICIATIVA GENERAL	11.1	Desarrollar diagnóstico sobre comunicación estratégica				
RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	ORI					
INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	METAS O CRONOGRAMA (2)	2015	2016
11.1.1. Desarrollar mapeo y priorización de stakeholders	ORI	A	Mapeo semestral	X	X	X
11.1.2. Analizar los procesos internos de la organización relacionados con comunicación (herramientas, canales, mensajes)	ORI	A	Resultados revisión de Procesos	X	X	X
11.1.3. Identificar los riesgos internos y externos de Posicionamiento (Nacional)	ORI - Todos	A	Reporte de Riesgos identificados Semestral/anual	X	X	X
11.1.4. Identificar las Oportunidades de Posicionamiento (Nacional e Internacional)	ORI - Todos	A	Reporte de Oportunidades identificadas Trimestral	X	X	X

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar; B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia; C: Deseable si hubieran recursos.

(2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRATÉGICA

1. OBJETIVO ESTRATÉGICO						
2. INICIATIVA GENERAL						
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL						
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS						
	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)		METAS O CRONOGRAMA (2)	
					2015	2016
11.2.1 Identificar mensajes por grupo de stakeholders priorizados	ORI	A	Efectividad –Impacto del Mensaje. Según la campaña ejecutada	X	X	X
11.2.2 Implementar acciones para mitigar riesgos y aprovechar oportunidades en el relacionamiento con stakeholders priorizados, en especial con otras entidades públicas de los tres niveles de Gobierno.	ORI- CD	A	Acciones para el relacionamiento con stakeholders priorizados implementadas	X	X	X
11.2.3 Identificar y desarrollar acciones de Relaciones Públicas:			Nro. de eventos realizados (2 por trimestre, entrevistas, reuniones uno a uno, participación en foro, seminarios, entre otros)			
a. Organizar eventos de comunicación						
b. Preparar voceros y su plan anual de comunicación						
c. Programar reuniones						
d. Identificar red de comunicación						
e. Publicar agenda						
11.2.4 Desarrollar acciones frente a oportunidades de posicionamiento (seminarios internacionales, eventos conjuntos con otros reguladores)	ORI – Todos	A	Oportunidades de eventos, convenios y publicaciones	X	X	X
11.2.5 Desarrollar acciones de respuesta a crisis (manual de crisis, comité de crisis)	ORI – Crisis	A	Informe de respuesta a crisis (Semestral y en caso de crisis se actualizará al finalizar la misma)	X	X	X

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar. B: Muy deseable de realizar, si se poserga afectará la estrategia. C: Deseable si hubieran recursos.

(2) Cuando lo amerite se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



8.11. Fichas Técnicas de Iniciativas del Objetivo 12

A continuación se presentan las Fichas Técnicas con información de las ocho Iniciativas Estratégicas Generales del O12: Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión.

FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	O12	Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión				
2. INICIATIVA GENERAL	12.1	Programar necesidades de contrataciones, incluyendo todo el ciclo de la contratación				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	GAF					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	METAS O CRONOGRAMA (2)	2015	2016
12.1.1 Identificar los requerimientos de las áreas usuarias, mejorando procedimientos y asegurando el cumplimiento de la propuesta de valor.	GAF - Logística	A	Requerimientos de las áreas usuarias identificados	X	X	X
12.1.2 Definir y alcanzar el perfil del personal requerido a fin de reforzar el planeamiento y ejecución de las contrataciones (estudios de mercado).	GAF - Logística	A	Perfil del personal requerido para el área de contrataciones definido	X		

- 1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar. B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia. C: Deseable si hubieran recursos.

- 2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRATÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRATÉGICO		2. INICIATIVA GENERAL			3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS		RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	METAS O CRONOGRAMA (2)	
1.12.1 Implementar un equipo con estándares y metodología de Gestión de Proyectos.	OPP	A	A	Equipo de gestión de proyectos identificado y constituido	2015	2016
1.12.2 Establecer el portafolio de proyectos estratégicos, alineado al PEI.	OPP	A	A	Sistema de gestión de portafolio de proyectos implementado	X	X
1.12.3 Analizar y definir la estrategia de tercerización de proyectos	OPP	A	A	Estrategia de tercerización definida	X	X
1.12.4 Ejecutar los proyectos identificados en el PEI.	OPP	A	A	Proyectos del PEI ejecutados	X	X

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede posponer; B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia, C: Deseable si hubieran recursos

(2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance



FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	O12	Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión				
2. INICIATIVA GENERAL	12.3	Fortalecer e implementar el planeamiento de corto y largo plazo				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	OPP					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)		METAS O CRONOGRAMA (2)	
12.3.1 Asesorar y apoyar la implementación de las iniciativas del PEI.	OPP – GAF	A	Iniciativas programadas por año implementadas	X	2015	2016
12.3.2 Articular la formulación del POI, PAC y presupuesto anual, alineados al PEI.	OPP – GAF	A	Procesos de articulación de POI, PAC y presupuesto con PEI	X	2017	
• Establecer cronograma multianual de interacción entre PEI, POI, presupuesto y planes estratégicos de las áreas.						
12.3.3 Promover la actualización anual del PEI, desarrollando la cultura de la planificación.	OPP – GAF	B	PEI actualizado	X		X
12.3.4 Sistematizar el proceso de planeamiento.	OPP - ODIS	A	Proceso de planeamiento sistematizado implementado	X		

- (1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar; B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia, C: Deseable si hubieran recursos.
 (2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO		2. INICIATIVA GENERAL				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL						
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS						
RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	METAS O CRONOGRAMA (2)			
O12	Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión	12.4	Mejorar el control de gestión presupuestal	2015	2016	2017
OPP	A	Reportes entregados	X	X	X	X
12.4.1 Mejorar el monitoreo de la ejecución financiera y presupuestal.	OPP	A	Reportes periódicos	X	X	X
• Reporte mensual de saldos de presupuesto						
• Reporte de ejecución de ingresos y gastos						
12.4.2 Diseñar los procedimientos de monitoreo de la ejecución del gasto en las actividades de supervisión, para tomar acciones preventivas y correctivas	OPP	A	Acciones preventivas y correctivas implementadas	X	X	

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede posponer; B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia. C: Deseable si hubieran recursos.

(2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO		O12	Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión			
2. INICIATIVA GENERAL		12.5	Implementar pautas sobre control gerencial y rendición de cuentas			
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL						
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	METAS O CRONOGRAMA (2)	2015	2016
12.5.1. Establecer el control concurrente de la gestión.	GG	A	Políticas definidas de control de la gestión	X	X	
12.5.2. Fomentar la cultura de rendición de cuentas en el PEI, POI, PAC	GG	A	PEI, POI y PAC políticas definidas de control de la gestión	X	X	
12.5.3. Seguir las pautas del Sistema Nacional de Control (SNC) para mejorar la gestión y lucha contra la corrupción.	GG	A	Pautas del SNC alineadas a políticas institucionales	X	X	X

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede posergar, B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia, C: Deseable si hubieran recursos.

(2) Cuando lo amerite se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRATÉGICA

1. OBJETIVO ESTRATÉGICO					
1. Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión					
2. INICIATIVA GENERAL					
2.6 Elaborar y aprobar proyecto de nueva sede institucional					
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS					
4.1	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	METAS O CRONOGRAMA (2)	
12.6.1 Elaborar el perfil del PIP	OPP	A	Perfil del PIP entregado	2015	2016
12.6.2 Elaborar el estudio de factibilidad del proyecto de inversión pública (PIP)	OPP	A	Estudio de factibilidad entregado	I Sem	2017
12.6.3 Vialibilizar el PIP	OPP	A	Informe de viabilidad entregado	X	
12.6.4 Elaborar el expediente técnico y el estudio definitivo	OPP	A	Expediente y estudio entregados	X	
12.6.5 Gestionar permisos y autorizaciones	GAF - Logística	A	Permisos y autorizaciones completados	2 Sem	
12.6.6 Ejecutar el PIP y realizar el seguimiento de la ejecución hasta el cierre	OPP	A	Proyecto concluido	X	X

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede posergar; B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia. C: Deseable si hubieran recursos.

(2) Cuando lo anterior se proponía un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



(3)

FICHA DE INICIATIVA ESTRATÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRATÉGICO	O12	Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión				
2. INICIATIVA GENERAL	12.7.	Definir un programa de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos (unidades móviles, medición y EPP).				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	GAF					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	METAS O CRONOGRAMA (2)	2015	2016
12.7.1 Programar mantenimiento preventivo y correctivo anual de equipos	GAF - Logística	B	Programa diseñado	X	X	X

- (1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede posponer, B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia, C: Deseable si hubieran recursos.
 (2) Cuando lo amerite se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRATÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO		2. INICIATIVA GENERAL		3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL		
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS		RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	METAS O CRONOGRAMA (2)	
12.8.1 Formular procedimientos para el manejo de recursos presupuestales de las nuevas inversiones con énfasis en la Línea 2 del Metro de Lima, ampliación del AJCH y el Aeropuerto Chinchero	GAF - Tesorería	B	Procedimientos establecidos	X	2016	2017

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar; B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia; C: Deseable si hubieran recursos.

(2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



8.12. Fichas Técnicas de Iniciativas del Objetivo 13

A continuación se presentan las Fichas Técnicas con información de las ocho Iniciativas Estratégicas Generales del O13: Fortalecer el capital humano y la organización, con énfasis en supervisión,

FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA					
OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	O13	Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión			
INICIATIVA GENERAL	13.1	Reforzar el proceso de planeamiento de mediano y largo plazo de los recursos humanos			
RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	GAF/GSF				
INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	METAS / CRONOGRAMA (2)	
13.1.1 Elaborar e implementar un plan para la dotación y desarrollo de profesionales, integrando las necesidades de las unidades orgánicas, con énfasis en supervisión (cálculo de carga de trabajo para definir cantidad).	GAF/GSF	A	Plan aprobado e implementado	X	
13.1.2 Desarrollar los perfiles de competencias, con énfasis en los puestos requeridos por el área de supervisión	GSF	A	Perfiles de competencias completados	X	

1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar, B: Muy deseable de realizar, si se pospone afectará la estrategia, C: Deseable si hubieran recursos.

2) Cuando lo amerite se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRATÉGICO		2. INICIATIVA GENERAL				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL		4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS				
RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HIITO / INDICADOR (2)	HIITO / INDICADOR (2)	METAS O CRONOGRAMA (2)	2016	2017
O13	Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión	GG	Cambios en la organización implementados	X		
13.2	Fortalecer la organización para la gestión de recursos humanos	GG	Nueva jerarquía de Recursos Humanos con la dotación de personal requerido	X		
13.2.1 Redefinir e implementar una nueva organización para la gestión estratégica de recursos humanos	A					
13.2.2 Aprovisionar de personal competente para la gestión estratégica de recursos humanos	GG	A				

- (1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede posergar; B: Muy deseable de realizar, si se poserga afectará la estrategia, C: Deseable si hubieran recursos.
- (2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRATÉGICA					
1. OBJETIVO ESTRATÉGICO	O13	Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión			
2. INICIATIVA GENERAL	13.3	Acelerar los procesos de reclutamiento, selección e inducción			
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	GAF				
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	METAS O CRONOGRAMA (2)	
13.3.1 Programar y ejecutar las contrataciones de personal en base a las necesidades identificadas con énfasis en supervisión	GAF	A	Personal contratado de acuerdo a requerimiento	X	X
13.3.2 Implementar un proceso de inducción mejorado en la institución para el personal que se incorpora, que incluya retroalimentación	GAF	B	Proceso de inducción implementado	X	X

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar, B: Muy deseable de realizar, si se poserga afectará la estrategia, C: Deseable si hubieran recursos.

(2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	O13	Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión				
2. INICIATIVA GENERAL	13.4	Desarrollar un proyecto con el objetivo de atraer talentos a la institución				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	GG-ORI					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	METAS O CRONOGRAMA (2)	2016	2017
13.4.1 Definir los objetivos y alcance del proyecto	GG	A	Informe de definición conceptual del proyecto	X		
13.4.2 Definir políticas para reclutar a los mejores alumnos del curso de extensión universitaria para que apoye en la atracción de talentos	GG	B	Políticas definidas y aprobadas	X		
13.4.3 Mantener presencia y contactos con universidades para la atracción de talentos	ORI	B	Nro. de visitas realizadas a universidades	X	X	X
13.4.4 Implementar una estrategia para traer talentos para los puestos de mando medio y altos	GG	B	Estrategia definida e implementada	X	X	X

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede posponer; B: Muy deseable de realizar, si se poserga afectará la estrategia. C: Deseable si hubieran recursos.

(2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRATÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRATÉGICO	O13	Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión				
2. INICIATIVA GENERAL	13.5	Mejorar el clima laboral, la cultura y valores				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	GAF					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	METAS (O CRONOGRAMA) (2)	2015	2016
13.5.1 Desarrollar e Implementar una estrategia para fortalecer valores y afianzar la cultura.	GAF	A	Estrategia aprobada e implementada	X	X	X
13.5.2 Constituir los comités de clima laboral en las unidades operativas para la implementación de mejoras en base a resultados de la encuesta	GAF	A	Comités en operación	X	X	X
13.5.3 Definir e implementar una estrategia para la comunicación interna en todas las unidades de negocio	GAF	A	Estrategia aprobada e implementada	X		

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede posergar, B: Muy deseable de realizar, si se poserga afectará la estrategia, C: Deseable si hubieran recursos.
 (2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRATÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	O13	Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión				
2. INICIATIVA GENERAL	13.6	Ajustar la nueva organización de acuerdo al PEI aprobado, con un enfoque de procesos, priorizando la gerencia de supervisión				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	GAF					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	METAS O CRONOGRAMA (2)	2015	2016
13.6.1 Diseñar e implementar los cambios que requiere la organización de acuerdo al PEI y al mapeo de procesos (Incluye ROF)	OPP	A	Nueva organización aprobada	X		2017
13.6.2 Actualizar los documentos de gestión (MPP, carga, escala salarial)	GAF	A	Documentos de gestión aprobados	X		

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar. B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia. C: Deseable si hubieran recursos

(2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	O13	Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión				
2. INICIATIVA GENERAL	13.7	Impulsar la capacitación y el desarrollo del personal con énfasis en actividades de supervisión				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	GAF					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	METAS / CRONOGRAMA (2)	2015	2016
13.7.1 Desarrollar e implementar los programas de liderazgo y de habilidades gerenciales	GAF	A	Programas implementados	X	X	X
13.7.2 Identificar las brechas de competencias y desarrollar un programa de capacitación para cerrarlas	GAF	B	Brechas identificadas y plan de cierre aprobado	X	X	X
13.7.3 Impulsar los planes de carrera y línea de sucesión para personal clave	GAF	B	Planes aprobados e implementados	X		
13.7.4 Implementar pasantías internas entre las áreas de línea (GRE / GSF / GAJ)	GAF	B	Nro. personas que hacen pasantías	X		

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar; B: Muy deseable de realizar, si se posponga afectará la estrategia. C: Deseable si hubieran recursos.

(2) Cuando lo anteriormente se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	O13	Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión				
2. INICIATIVA GENERAL	13.8	Impulsar la mejora del desempeño del personal con énfasis en la supervisión				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	GAF					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	PROCESO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO IMPLEMENTADO	X	X
13.8.1 Diseñar e implementar proceso de evaluación de desempeño, alineado a los objetivos y metas de la institución para establecer el Plan de Desarrollo de Personas	GAF	A			X	X

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar; B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia; C: Deseable si hubieran recursos.

(2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA

1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO																
O13	Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión															
2. INICIATIVA GENERAL																
13.9	Implementar pasantías internas entre las áreas de línea (GRE / GSF / GAJ)															
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL																
GAF																
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS																
13.9.1 Implementar pasantías internas entre las áreas de línea (GRE / GSF / GAJ)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">RESPONSABLE</th> <th rowspan="2">PRIORIDAD (1)</th> <th rowspan="2">HITO / INDICADOR (2)</th> <th colspan="3">METAS O CRONOGRAMA (2)</th> </tr> <tr> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GAF</td> <td>B</td> <td>Nº de personas que hacen pasantías</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	METAS O CRONOGRAMA (2)			2015	2016	2017	GAF	B	Nº de personas que hacen pasantías	X		
RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)				HITO / INDICADOR (2)	METAS O CRONOGRAMA (2)										
		2015	2016	2017												
GAF	B	Nº de personas que hacen pasantías	X													

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar; B: Muy deseable de realizar, si se pospone afectará la estrategia; C: Deseable si hubieran recursos.

(2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance



8.13. Fichas Técnicas de Iniciativas del Objetivo 14

A continuación se presentan las Fichas Técnicas con información de las 10 Iniciativas Estratégicas Generales del OEE 14: Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave

FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA

1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO		OEE 14	Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave				
2. INICIATIVA GENERAL		14.1	Elaborar e implementar el PETI de 3 años				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL		Jefatura de ODIS					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS		RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	METAS O CRONOGRAMA (2)		
14.1.1 Definir y priorizar los requerimientos de TIC a 3 años para las áreas de línea y apoyo.		Jefatura ODIS	A	Informe de requerimientos de TIC	2015	2016	2017
14.1.2 Definir las funciones generales de cada uno de los proyectos identificados.		Jefatura ODIS	A	Informe de funciones generales por proyecto	1er sem.		
14.1.3 Estimar el presupuesto requerido y considerarlo en el próximo proceso presupuestal.		Jefatura ODIS	A	Presupuesto de proyectos TIC	1er sem.		

- 1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede posponer; B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia; C: Deseable si hubieran recursos.
 2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRATÉGICO		2. INICIATIVA GENERAL				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL		4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS				
1. OBJETIVO ESTRATÉGICO	OEE 14 clave	14.2.1 Implementar y desplegar el sistema documentario digital	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	METAS O CRONOGRAMA (2)
2. INICIATIVA GENERAL	14.2	Jefatura de ODIS	Jefatura de ODIS	A	Sistema desplegado	2015 2016 2017
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL						
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS						
14.2.1 Implementar y desplegar el sistema documentario digital						

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar; B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectaría la estrategia; C: Deseable si hubieran recursos.
 (2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRATÉGICA					
1. OBJETIVO ESTRATÉGICO		OEE 14	Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave		
2. INICIATIVA GENERAL			14.3 Implementar y desplegar el sistema de formulación, seguimiento y control de las acciones de supervisión		
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL			Jefatura ODIS - GSF		
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	METAS O CRONOGRAMA (2)	
14.3.1 Sistematizar el registro de las acciones de supervisión.	Jefatura ODIS - GSF	A	Registro sistematizado	X	
14.3.2 Sistematizar el registro de los costos de las actividades de supervisión (conservando el histórico).	Jefatura ODIS - GSF	A	Registro sistematizado	X	

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar, B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia, C: Deseable si hubieran recursos.
 (2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRATÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	OEE 14	Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave				
2. INICIATIVA GENERAL	14.4	Implementar y poner en operación los proyectos tecnológicos de apoyo a la supervisión de inversiones con énfasis en la línea 2 del metro, aeropuerto Chinchero y ampliación de AJCH				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	Jefatura ODIS - GSF					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	METAS O CRONOGRAMA (2)	2015	2016
14.4.1 Implementar y desplegar el sistema de control de la ejecución de inversiones.	Jefatura ODIS - GSF	A	Sistema desplegado	X	2017	
14.4.2 Implementar y desplegar el sistema de control de la ejecución de inversiones línea 2.	Jefatura ODIS - GSF	A	Sistema desplegado	X	1er sem.	

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar, B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia, C: Deseable si hubieran recursos.

(2) Cuando lo anterior se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRATÉGICA					
1. OBJETIVO ESTRATÉGICO	OEE 14	Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave			
2. INICIATIVA GENERAL	14.5	Implementar los proyectos tecnológicos de apoyo a la supervisión de operaciones			
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	Jefatura ODIS - GSF				
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	METAS O CRONOGRAMA (2)	
				2015	2016
14.5.1 Implementar y desplegar el programa de declaración estadística (PDE).	Jefatura ODIS – GSF - GRE	A	Sistema desplegado	2do Sem.	1er Trí
14.5.2 Completar y desplegar el sistema de Gestión y control de los niveles de servicio de carreteras.	Jefatura ODIS – GSF	A	Sistema desplegado	2do Sem.	1er Trí
14.5.3 Diseñar las funcionalidades para implementar los sistemas de gestión y control de los niveles de servicio para la Línea 1 del Metro, vías férreas, puertos y aeropuertos.	Jefatura ODIS – GSF	A	Requerimientos funcionales documentados	X	
14.5.4 Implementar y desplegar el primero de los sistemas de gestión y control de niveles de servicio, para la infraestructura que se priorice en el PETI.	Jefatura ODIS – GSF	A	Sistema desplegado	X	
14.5.5 Implementar y desplegar el segundo de los sistemas de gestión y control de niveles de servicio, para la infraestructura que se priorice en el PETI.	Jefatura ODIS – GSF	A	Sistema implementado		X
14.5.6 Implementar aplicativo para el seguimiento de los reclamos.	Jefatura ODIS – GSF	A	Aplicativo implementado		X

mg

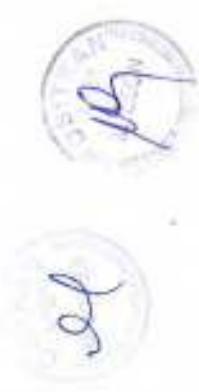
FICHA DE INICIATIVA ESTRATÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRATÉGICO	OEE 14	Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave				
2. INICIATIVA GENERAL	14.5	Implementar los proyectos tecnológicos de apoyo a la supervisión de operaciones				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	Jefatura ODIS - GSF					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)	METAS O CRONOGRAMA (2)	2015	2016
14.5.7 Realizar un sistema de consulta a las bases de datos de tráfico y/o recaudación de las concesiones de carreteras.	Jefatura ODIS - GSF	B	Sistema implementado		X	2017
14.5.8 Implementar la solución tecnológica más adecuada para el acceso remoto al sistema de control del recorrido de trenes del metro de Lima (Línea 1) y definir los reportes de monitoreo	Jefatura ODIS - GSF	A	Solución tecnológica implementada		X	

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede posponer, B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia, C: Deseable si hubieran recursos.
 (2) Cuando lo alemente se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	OEE 14	Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave				
2. INICIATIVA GENERAL	14.6	Desarrollar y desplegar el sistema de gestión del conocimiento				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	Jefatura ODIS - Todos					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD (1)	HITO / INDICADOR (2)		METAS O CRONOGRAMA (2)	
14.6.1 Implementar y desplegar el sistema de gestión del conocimiento.	Jefatura ODIS - Todos	A	Sistema desplegado		2015	2016
14.6.2 Crear módulos de información sobre los pronunciamientos de OSITRAN ordenados por temas y mejores prácticas.	Jefatura ODIS - Todos	A	Módulos implementados		2do Sem	2017
14.6.3 Realizar carga de información histórica disponible y priorizada a la base de datos del sistema de gestión del conocimiento ya implementado.	Jefatura ODIS - Todos	A	Información cargada en la BD	4to Tri	X	X

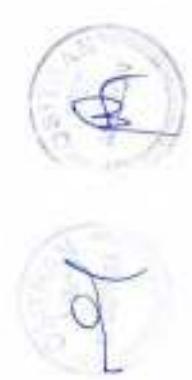
(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede posponer; B: Muy deseable de realizar, si se posterga afectará la estrategia. C: Deseable si hubieran recursos.
 (2) Cuando lo anterior se propone un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA						
1. OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	OEE 14	Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave				
2. INICIATIVA GENERAL	14.7	Implementar proyectos de soluciones en la nube				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL	Jefatura ODIS					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD ⁽¹⁾	HITO / INDICADOR ⁽²⁾	METAS O CRONOGRAMA ⁽³⁾	2015	2016
14.7.1 Implementar la fase 1 de soluciones en la nube: Correo electrónico y colaboración de información (disponibilidad y seguridad).	Jefatura ODIS	A	Fase 1 implementada	1er Tri		2017
14.7.2 Implementar la fase 2 de soluciones en la nube: Generar aplicativos de gestiones administrativas.	Jefatura ODIS	A	Fase 2 implementada	3er Tri	2do Tri	
14.7.3 Implementar la fase 3 de soluciones en la nube: Servicio de servidores virtuales en la nube.	Jefatura ODIS	A	Fase 3 implementada		X	X

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar; B: Muy deseable de realizar, si se poserga afectará la estrategia. C: Deseable si hubieran recursos.

(2) Cuando lo amerite se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRATÉGICA					
1. OBJETIVO ESTRATÉGICO	OEE 14	Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave			
2. INICIATIVA GENERAL	14.8	Implementar el soporte tecnológico para la atención de los usuarios y solución de controversias			
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	PRIORIDAD ⁽¹⁾	HITO / INDICADOR ⁽²⁾	METAS O CRONOGRAMA ⁽²⁾	
14.8.1 Implementar aplicativo de reclamos y denuncias en dispositivos móviles (Metro de Lima).	Jefatura ODIS – ORI-STSC - GSF	A	Aplicativo implementado	X	
14.8.2 Implementar y desplegar aplicativo para la atención y control de reclamos de controversias.	Jefatura ODIS - STSC	A	Aplicativo implementado	X	
14.8.3 Implementar el Registro Público de Seguimiento de Reclamos en Línea	Jefatura ODIS - STSC	A	Registro implementado y accesible a los usuarios en la página web.	X	

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede posponer; B: Muy deseable de realizar si se poserga afectará la estrategia, C: Deseable si hubieran recursos.

(2) Cuando lo amerite se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.



FICHA DE INICIATIVA ESTRÁTÉGICA							
1. OBJETIVO ESTRATÉGICO		OEE 14	Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave				
2. INICIATIVA GENERAL		14.9	Implementar otros proyectos informáticos				
3. RESPONSABLE DE LA INICIATIVA GENERAL		Jefatura ODIS					
4. INICIATIVAS ESPECÍFICAS		RESPONSABLE	PRIORIDAD ⁽¹⁾	HITO / INDICADOR ⁽²⁾	METAS O CRONOGRAMA ⁽³⁾		
14.9.1 Migrar la base de datos de tráfico y recaudación de Excel a un motor de base de datos.		Jefatura ODIS - GSF	A	Base de datos migrada	X	2016	
14.9.2 Implementar y desplegar aplicativo de consulta a la base de datos generada por el programa de declaración estadística (PDE) y de la información migrada		Jefatura ODIS - GSF	A	Aplicativo implementado	X	2017	

(1) Escala de Prioridades: A: Alta prioridad, no se puede postergar; B: Muy deseable de realizar, si se pospone afectará la estrategia. C: Deseable si hubieran recursos.
 (2) Cuando lo amerite se propondrá un indicador, en general deberá ser solo un cronograma de avance.

