



**PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL
2015 - 2017
EVALUACION I SEMESTRE 2016**

Gerencia de Planeamiento y Presupuesto (GPP)

AÑO 2016

LIMA – PERU

INDICE

I.	INTRODUCCION	2
II.	RESUMEN EJECUTIVO	4
III.	OBJETIVO	5
IV.	ANTECEDENTES	5
V.	ANALISIS DE RESULTADOS	6
5.1)	Órganos y Unidades Orgánicas responsables	6
5.2)	Objetivos Estratégicos	8
5.3)	Temas Estratégicos	10
5.4)	Propuesta de Valor	26
5.5)	Perspectivas en relación a los Objetivos Estratégicos	27
5.1.1)	Perspectiva de Aprendizaje	28
5.1.2)	Perspectiva de Procesos Internos	31
5.1.3)	Perspectiva Financiera	38
5.1.4)	Perspectiva de Stakeholders	39
VI.	AVANCE DE INDICADORES Y METAS DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS	41
6.1)	OE 1: Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad-precio de los servicios de la ITUP	41
6.2)	OE 2: Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN	42
6.3)	OE 3: Reforzar la fiscalización	42
6.4)	OE 4: Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y del AIJCh	42
6.5)	OE 5: Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión	43
6.6)	OE 6: Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación	43
6.7)	OE 7: Optimizar la verificación del Cumplimiento de las obligaciones contractuales y/o del marco regulatorio	43
6.8)	OE 8: Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP	44
6.9)	OE 9: Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN	44
6.10)	OE 10: Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP	44
6.11)	OE 11: Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders	45
6.12)	OE 12: Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión	45
6.13)	OE 13: Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión	46
6.14)	OE 14: Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave	46
VII.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	47

ANEXO 01: FICHA DE INDICADORES

ANEXO 02: GLOSARIO DE TERMINOS



I. INTRODUCCION

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 063-2014-CD-OSITRAN de fecha 29 de diciembre de 2014, se aprobó el Plan Estratégico Institucional de OSITRAN (PEI), para el período 2015 – 2017, el mismo que fue actualizado y aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 027-2016-CD-OSITRAN del 10 de mayo de 2016 y que contiene la Misión, Visión Sectorial, 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 Generales, Específicas y Metas a alcanzar por la institución.

Resulta importante mencionar que el PEI constituye una herramienta de gestión dinámica, que debe ser evaluada cada año, a través de la medición de los indicadores e iniciativas programadas, la evaluación de los mismos, y la retroalimentación del proceso. Por otro lado, a nivel operativo, se determina el grado de implementación de cada una de las iniciativas hasta el nivel específico que contiene dicho plan, con el propósito de concretar la programación de los años siguientes y determinar las estrategias generales y específicas que necesitan reorientarse a nivel de la planificación estratégica y operativa a mediano y largo plazo.

El PEI 2015 – 2017 se enmarca dentro de los lineamientos estratégicos del CEPLAN establecidos por la Directiva N° 001-2014-CEPLAN, asimismo la Presidencia del Consejo de Ministros aprobó el Plan Estratégico Sectorial Multianual – PESEM 2016-2020 con Resolución Ministerial N° 289-2015-PCM de fecha 22 de Diciembre 2015, ambas herramientas como instrumento general, que establece los principios, normas, procedimientos e instrumentos del Proceso de Planeamiento Estratégico.

La Evaluación del PEI, del primer semestre 2016, constituye una herramienta de gestión institucional con una visión prospectiva al año 2017 y que mediante su evaluación permite establecer correctivos y/o ajustes a los indicadores e iniciativas conducentes al logro de los objetivos estratégicos y específicos acorde al Plan Estratégico Institucional (PEI), por la evaluación de la misma a través de indicadores reportados en la ficha de evaluación, en un contexto de Gestión a través de la herramienta denominada Balance Scorecard; con el propósito de concretar la programación de los años siguientes y determinar las estrategias y acciones para reorientar recursos a nivel de la planificación estratégica y operativa.

La Formulación del PEI 2015-2017, se realizó durante el año 2014 y su Documento de Actualización se aprobó el 10 de mayo de 2016. La implementación se ha venido realizando a través del despliegue y ejecución de actividades alineadas a las iniciativas específicas durante el periodo 2016, a continuación se muestra en la Tabla N° 01, los componentes del PEI con la finalidad de ejecutar y medir el cumplimiento de sus objetivos.

Tabla N° 01: Componentes del PEI 2015-2017

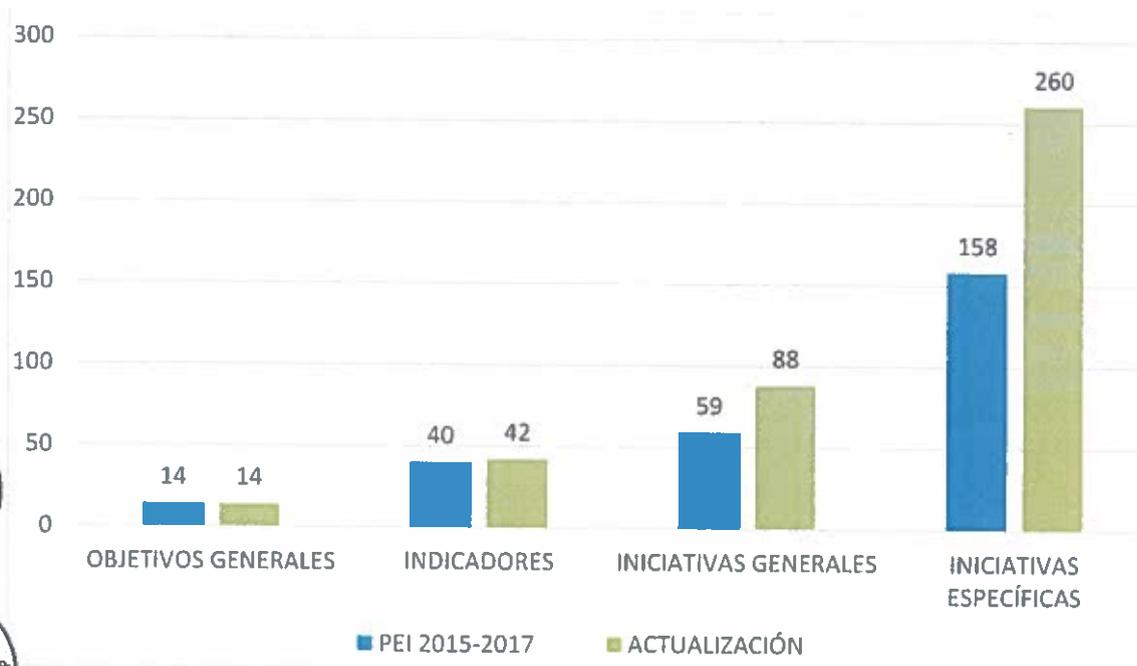


Es oportuno mencionar que el principal insumo del Plan Estratégico Institucional (PEI) es el Plan Operativo Institucional (POI) y para efectos de entender el actual proceso de alineamiento es necesario conocer el proceso de formulación del POI 2016. Este proceso se realizó entre los meses de marzo, julio, noviembre y diciembre del 2015, por parte de los Órganos, Unidades Orgánicas y Oficinas Institucionales que formularon actividades alineadas al Plan Estratégico 2015-2017, estableciéndose así las prioridades de asignación de recursos para el proceso de programación y formulación presupuestal 2016, por lo que el Presupuesto Institucional de Apertura – PIA 2016 expresa los recursos para la ejecución de estas actividades.

El presente documento tiene como finalidad informar a la Alta Dirección el resultado de las iniciativas e Indicadores programados en el PEI y que corresponde a lo programado en el año 2016, incluyendo el seguimiento a las actividades del primer semestre del año 2016 para la implementación del Plan Estratégico Institucional Actualizado 2015-2017, analizar los problemas en la gestión presentadas por los órganos, unidades orgánicas y oficinas, así como proponer recomendaciones para mitigar riesgos de incumplimiento.

El proceso de alineamiento del POI y PEI se viene realizando de manera progresiva, pues como se ha indicado en los párrafos anteriores, la aprobación del POI se realizó en períodos distintos a la aprobación de la actualización del PEI lo cual constituye una dificultad en algunos indicadores e iniciativas al momento de llevar a cabo las evaluaciones.

Gráfico N° 01: Componentes del PEI 2015 – 2017



II. RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe tiene como objetivo presentar los avances y resultados del primer semestre del año 2016 del PEI 2015-2017 Actualizado del OSITRAN, que permita orientar las acciones para el logro de los objetivos y su actualización, respecto a la evaluación del presente año. Asimismo, constituye una herramienta de gestión dinámica, que debe ser evaluada cada año, a través de la medición de los indicadores de resultados propuestos, la evaluación de los mismos y la retroalimentación del proceso.

Cabe mencionar que a nivel operativo, se determina el grado de cumplimiento de cada una de las Iniciativas Generales y Específicas que contiene dicho PEI, con el propósito de concretar la programación de los años siguientes y determinar las Estrategias Generales, Específicas y las Acciones a reorientar a nivel de la planificación estratégica y operativa.

En el PEI 2015-2017 Actualizado se han definido 42¹ indicadores, para todo el período 2015-2017, siendo que en el presente año se medirán 35 indicadores que miden el nivel de avance de los 14 objetivos estratégicos, 88 Iniciativas Generales y 260 Iniciativas Específicas. Esto significa un incremento en 2 indicadores, 29 Iniciativas Generales y 102 Iniciativas Específicas respecto del PEI 2015-2017 aprobado a fines del 2014.

De acuerdo a la Tabla N° 02 - Resumen de Indicadores al primer semestre del año 2016, se obtuvo un avance del 46%, es decir 16 indicadores que alcanzaron la meta prevista, 6 indicadores la alcanzaron parcialmente lo que representa un 17%, 2 indicadores no presentaron ejecución y 11 indicadores se han postergado para el próximo semestre. De la lectura del Cuadro de Mando Integral - CMI, se aprecia el valor obtenido del consolidado de las fichas de indicadores de los objetivos estratégicos en el primer semestre del año 2016.

A continuación, se presenta el resultado general a nivel de Objetivos Estratégicos vinculados a los 35 indicadores que son materia de evaluación al primer semestre del año 2016 con respecto al PEI, sobre la base del análisis del Cuadro de Mando Integral - CMI.

Tabla N° 02: Resumen de indicadores de acuerdo a la evaluación obtenida EVA – I SEMESTRE 2016

N°	Objetivo Estratégico	N° DE INDICADORES				Total General
		1. META ALCANZADA	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	4. META NO EJECUTADA	
OE 01	Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad-precio de los servicios de la ITUP			6		6
OE 02	Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN			1		1
OE 03	Reforzar la fiscalización	2				2
OE 04	Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y del AUCh	2		1		3
OE 05	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión	1				1
OE 06	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación	1			2	3
OE 07	Optimizar la verificación del Cumplimiento de las obligaciones contractuales y/o del marco regulatorio		1			1
OE 08	Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP			2		2
OE 09	Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión	1	2	1		4
OE 10	Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión	2	1			3
OE 11	Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave	3				3
OE 12	Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN	2	1			3
OE 13	Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP	1				1
OE 14	Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders	1	1			2
Total general		16	6	11	2	35
%		45,7%	17,1%	31,4%	5,7%	100,0%

¹ De los 42 indicadores del PEI, se han reformulado 12 indicadores, se han incorporado 2 indicadores nuevos y se ha anulado 1 indicador.

Los principales problemas que se han presentado en la Evaluación del PEI del primer semestre del año 2016, se han concentrado en ciertas dificultades presentadas en la ejecución de las actividades alineadas a las Iniciativas Específicas del Plan Operativo Institucional (POI 2016), lo que conlleva a una reducción en el cumplimiento de los avances de los objetivos estratégicos. Asimismo, es preciso indicar que con fecha 10 de mayo del 2016 se aprobó la actualización del Plan Estratégico Institucional 2015 – 2017, en la cual se realizaron los ajustes a los indicadores, iniciativas específicas, que se ven reflejado progresivamente en el primer semestre y presente año. A continuación, se detallan los siguientes ajustes, avances y dificultades.

- En la Actualización del PEI 2015 – 2017 se han aprobado un total de 260 iniciativas específicas, logrando mejorar los hitos e indicadores del PEI, así como la incorporación de iniciativas en áreas que no estaban reflejadas en el PEI formulado en el año 2014, dichas iniciativas fueron propuestas y solicitadas por parte de las áreas responsables con asesoramiento de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, a fin de que sea posible su evaluación hasta el año 2017.
- Con el fortalecimiento en Planeamiento Estratégico realizado en el año 2015 a los órganos, unidades orgánicas y oficinas se ha contribuido con la actualización del PEI y alineamiento de las iniciativas específicas con el Plan Operativo Institucional 2016, lo que permite continuar con el seguimiento a nivel de iniciativas específicas y actividades.
- En relación a la Evaluación del POI 2016 en el primer y segundo trimestre de 2016 se programaron y evaluaron un total de 387 actividades incluidas 14 actividades no previstas en el POI, lo que corresponde al 78% del total de las actividades programadas para el año 2016.
- El 54% de indicadores (19) alcanzaron parcialmente la meta, la postergaron o no alcanzaron la meta, específicamente 11 indicadores se postergaron el próximo semestre (31%), 6 indicadores alcanzaron parcialmente la meta (17%) y 2 indicadores no presenta ejecución (6%).
- Respecto a los Informes de Avance del PEI al primer semestre de 2016, existen Órganos, Unidades Orgánicas y Oficinas institucionales que no informaron a tiempo sobre el avance de sus indicadores, lo cual no permite elaborar el Informe de Evaluación en el momento oportuno a fin de que la Alta Dirección y los Responsables puedan tomar mejores decisiones.
- Para el segundo semestre del año 2016, los Órganos, Unidades Orgánicas y Oficinas institucionales, han propuesto anular algunas actividades del Plan Operativo Institucional 2016, señalando que se tiene previsto una reducción de los recursos presupuestales lo que disminuirá la ejecución de las actividades del POI 2016 en el próximo semestre, el impacto de dicha acción se verá reflejado en las evaluaciones posteriores del PEI.

OBJETIVO

Evaluar los resultados obtenidos de las metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional 2015 – 2017 y su actualización alcanzados en el primer semestre del año 2016.

ANTECEDENTES

a) Con fecha 10 de mayo del 2010, se aprobó el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) 2007 – 2015 reformulado, mediante Resolución Ministerial N° 147-2010-PCM.

b) Con fecha 22 de diciembre del 2015, se aprobó el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) 2016 – 2020 reformulado, mediante Resolución Ministerial N° 289-2015-PCM.

c) Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 063-2014-CD-OSITRAN de fecha 29 de diciembre de 2014, se aprobó el Plan Estratégico Institucional (PEI) para el período 2015 – 2017 del OSITRAN, en el cual se establecen los objetivos y metas a alcanzar por la institución en el período.

- d) Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 075-2015-CD-OSITRAN de fecha 30 de diciembre 2015, se aprobó el Plan Operativo Institucional (POI) para el ejercicio 2016, el cual contiene los productos y actividades programadas para el cumplimiento de las funciones del Organismo Regulador y metas propuestas para el año 2016.
- e) Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 076- 2015-CD-OSITRAN, de fecha 30 de diciembre del 2015, se aprobó el Presupuesto Institucional de Apertura de Gastos correspondiente al Año Fiscal 2015 por un total de ingresos y gastos de S/ 84,000,000 soles.
- f) Con Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 026-2014-CEPLAN-PCD, se aprobó el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2015-2017 del OSITRAN, cuenta con (14) Objetivos Estratégicos, (59) Iniciativas generales, (158) Iniciativas Específicas y (40) indicadores y metas.
- g) Con Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 027-2016-CD-OSITRAN se aprobó la actualización del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2015-2017 del OSITRAN, cuenta con (14) Objetivos Generales, (88) Iniciativas generales, (260) Iniciativas Específicas y (42) indicadores.
- h) Mediante Directiva N° 001-2014-CEPLAN de fecha 4 de abril 2014, se aprobó la Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico – Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico.
- i) Con Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 042-2016-CEPLAN/PCD de fecha 26 de julio de 2016 se modificó la Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico – Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico.
- j) Decreto Supremo N° 012-2015-PCM, que aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN (en adelante, ROF de OSITRAN) y sus modificatorias.
- k) Mediante Memorando Circular N° 0022-2016-GPP-OSITRAN se solicita a todos los Órganos, Unidades Orgánicas y Oficinas la información de evaluación de los indicadores del Plan Estratégico Actualizado 2015 – 2017 al I semestre de 2016.

V. ANALISIS DE RESULTADOS

El presente documento realizará un análisis de los resultados de la evaluación del PEI correspondiente al primer semestre 2016 desde cuatro enfoques, tomando como base la ruta estratégica identificado en el Mapa Estratégico del PEI Actualizado 2015 - 2017:

- ❖ Resultados por Objetivo Estratégico
- ❖ Resultados por Temas Estratégicos
- ❖ Resultados a Nivel de Propuesta de Valor
- ❖ Resultados a Nivel Perspectiva

La presente información refleja el resultado obtenido del consolidado de las fichas y matriz de indicadores solicitados a cada Gerencia, Jefatura y/o Oficina del OSITRAN, correspondiente al avance del primer semestre del año 2016 de los indicadores con relación a los objetivos estratégicos del PEI Actualizado 2015 – 2017.

3.1) Órganos y Unidades Orgánicas responsables

Con la Aprobación de la Actualización del Plan Estratégico Institucional - PEI 2015 – 2017, se definieron nuevos Objetivos Estratégicos (OE), de los cuales se formularon indicadores y metas, cada OE contiene Iniciativas Generales y estas a su vez son desplegadas en Iniciativas Específicas (IE), tanto los indicadores como las IE, cuentan con responsables para su ejecución.

Asimismo, como se indicó que a consecuencia de la nueva estructura orgánica descrita en el ROF de OSITRAN, se han establecido funciones nuevas, se han efectuado transferencia de funciones, así como se han dispuesto

encargaturas para el funcionamiento de los órganos, unidades orgánicas y oficinas nuevas que conlleva a un reordenamiento de procesos internos y cambio de responsables.

La Tabla N° 03 – Responsable de Indicadores a nivel de Unidad Orgánica, refleja los responsables que se aprobaron en la actualización del PEI. Es importante indicar que cada indicador cuenta con un responsable, que de ser el caso en coordinación conjunta con otras áreas ejecutan actividades que conducen al logro del objetivo estratégico.

Sobre los resultados obtenidos a cargo de cada Órgano, Unidad Orgánica y Oficina, en el primer semestre 2016, se tienen los resultados de 16 indicadores alcanzados de 35 programados, que corresponde al siguiente avance: la Gerencia de Regulación y Estudios Económicos - GRE logro el 100% meta alcanzada de 1 indicador; la Gerencia de Supervisión y Fiscalización - GSF logró el 43.8% de un total de 16 indicadores de los cuales 7 alcanzaron la meta, 1 indicador con meta parcialmente alcanzada, 2 con meta no ejecutada y 6 con meta postergada; la Gerencia de Administración logró alcanzar la meta en 83.3% con 5 indicadores; la Oficina de Comunicación Corporativa logró alcanzar la meta en 50% corresponde a 1 indicador y la Secretaria Técnica de OSITRAN logró alcanzar la meta en 66.7% en 2 indicadores.

Asimismo, se tienen 6 indicadores con meta parcialmente alcanzada (en las Gerencias de Administración, Supervisión y Fiscalización, Secretaría Técnica y Oficina de Comunicación Corporativa) y 13 indicadores con avance de 0% (en las Gerencias de Atención al Usuario, Planeamiento y Presupuesto y Supervisión y Fiscalización) por problemas internos y externos, desde la ejecución de la etapa preparatoria de los procesos y actividades a ejecutar, procesos que por conveniencia estratégica se postergaron para el próximo semestre lo que afectó el resultado de la implementación de algunos indicadores. El detalle se encuentra en la Tabla N° 03, que se muestra a continuación:

Tabla N° 03: Según responsables de indicadores a nivel U.O.
EVA – I SEMESTRE 2016

U.O.	RESPONSABLES	N° DE INDICADORES				Total general	% de meta alcanzada
		1. META ALCANZADA	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	4. META NO EJECUTADA		
GA	JGRH: Jefatura de Gestión de Recursos Humanos	1				1	100.0%
	JLCP: Jefatura de Logística y Control Patrimonial	1	1			2	50.0%
	JTI: Jefatura de Tecnología de la Información	3				3	100.0%
Total GA		5	1			6	83.3%
GAU	GAU: Gerencia de Atención al Usuario			3		3	0.0%
Total GAU				3		3	0.0%
GG	GG: Gerencia General			1		1	0.0%
	SDN: Seguridad y Defensa Nacional (*)		1			1	0.0%
Total GG			1	1		2	0.0%
GPP	GPP: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto		1	1		2	0.0%
Total GPP			1	1		2	0.0%
GSF	GSF: Gerencia de Supervisión y Fiscalización	2	1	5		8	25.0%
	JCA: Jefatura de Contratos Aeroportuarios	1		1		2	50.0%
	JCFM: Jefatura de Contratos Ferroviarios y del Metro de Lima y Callao	2				2	100.0%
	JCRV: Jefatura de Contratos de la Red Vial				1	1	0.0%
	JFI: Jefatura de Fiscalización	2			1	3	66.7%
Total GSF		7	1	6	2	16	43.8%
STO	STO: Secretaria Técnica de OSITRAN	2	1			3	66.7%
Total STO		2	1			3	66.7%
GRE	GRE: Gerencia de Regulación y Estudios Económicos	1				1	100.0%
Total GRE		1				1	100.0%
OCC	OCC: Oficina de Comunicación Corporativa	1	1			2	50.0%
Total OCC		1	1			2	50.0%
Total general		16	6	11	2	35	45.7%



5.2)Objetivos Estratégicos

La actualización del PEI 2015 – 2017 contiene 14 Objetivos Estratégicos que contemplan 42 indicadores² de los cuales se programaron para el año 2016 un total de **35 indicadores** a ser medidos, lo que equivale al **83%** de los indicadores programados (ver Gráfico N° 02); es importante destacar que estos Objetivos Estratégicos iniciaron en el año 2015 su implementación y alineamiento por parte de los Órganos, Unidades Orgánicas y Oficinas. Esta alineación ha incluido propuestas de ajustes a los indicadores y también a las iniciativas que se propusieron, además de los ajustes realizados en la actualización del PEI que se aprobó en mayo de este año.

De acuerdo con la Tabla N° 04, en el primer semestre del PEI 2016, se tiene un avance del **46%** en relación al cumplimiento de los Objetivos Estratégicos, lo que se muestra como **Meta alcanzada al 100%** en lo que corresponde al I semestre 2016, en la mencionada Tabla N° 04.

Gráfico N° 02: Indicadores a evaluar I SEMESTRE 2016



De 35 indicadores programados para el año 2016 y previstos en la actualización del PEI 2015 – 2017, en el primer semestre se tiene el siguiente resultado: alcanzaron la meta 16, asimismo 6 indicadores con meta parcialmente alcanzada, 2 indicadores con meta no ejecutada y 11 indicadores postergados el próximo año, tal como se muestra en la Tabla N° 04.



² De los 42 indicadores 1 indicador tiene la condición de anulado en el PEI actualizado 2015-2017, al final del año se estará evaluando 41 Indicadores.

**Tabla N° 04: Resumen de indicadores de acuerdo a OE la evaluación obtenida
EVA – I SEMESTRE 2016**

N°	Objetivo Estratégico	N° DE INDICADORES				Total general	% Meta alcanzada
		✓	⚠	⊗			
		1. META ALCANZADA	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	4. META NO EJECUTADA		
OE 01	Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad-precio de los servicios de la ITUP			6		6	0,0%
OE 02	Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN			1		1	0,0%
OE 03	Reforzar la fiscalización	2				2	100,0%
OE 04	Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chincho y del AIJCh	2		1		3	66,7%
OE 05	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de Inversión	1				1	100,0%
OE 06	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación	1			2	3	33,3%
OE 07	Optimizar la verificación del Cumplimiento de las obligaciones contractuales y/o del marco regulatorio		1			1	0,0%
OE 10	Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP			2		2	0,0%
OE 12	Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión	1	2	1		4	25,0%
OE 13	Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión	2	1			3	66,7%
OE 14	Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave	3				3	100,0%
OE 09	Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN	2	1			3	66,7%
OE 08	Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP	1				1	100,0%
OE 11	Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders	1	1			2	50,0%
Total general		16	6	11	2	35	45,7%
%		45,7%	17,1%	31,4%	5,7%	100,0%	45,7%

Gráfico N° 03: Objetivo Estratégico evaluación I SEM 2016

**OBJETIVOS ESTRATEGICOS 2015 - 2017 ACTUALIZADO
EVA I SEMESTRE 2016
(N° de indicadores)**



5.3) Temas Estratégicos

De acuerdo a la Ruta Estratégica de OSITRAN formulada en el PEI 2015 – 2017 y su Actualización, los Temas Estratégicos que corresponden al escenario más probable que afronta la institución de acuerdo al Mapa Estratégico, son medidos mediante el Balance Scorecard, permitiendo tener una evaluación de los Temas Estratégicos, por lo que se tienen resultados en el primer semestre del año 2016, se alcanzó un resultado global de 45.7% de meta alcanzada en el primer semestre 2016, este resultado se compone de diversos resultados alcanzados, tales como: i) Fortalecer la organización e implementación de herramientas – TIC en un 83.3%, ii) Calidad de Servicios ITUP un 54.5%, iii) Satisfacción de Usuarios en 40%, iv) Excelencia Institucional con un 50% y v) Funcionamiento Eficiente de Mercados ITUP en un 18.2%.

Bajo el enfoque del Mapa Estratégico de la Actualización del PEI 2015 - 2017, vinculado a los Temas Estratégicos se detallan los resultados en las siguientes Tablas del N° 5 al 12, que muestran el nivel de cumplimiento en cada Tema Estratégico identificando el Indicador, la Gerencia u Oficina Responsable y el Nivel de avance al primer semestre de 2016.

Tabla N° 05: Resumen de indicadores según temas estratégicos de acuerdo a la evaluación obtenida EVA – I SEMESTRE 2016

Temas Estratégicos	N° DE INDICADORES				Total general	% Meta alcanzada
	1. META ALCANZADA	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	4. META NO EJECUTADA		
Calidad de servicios de ITUP	6	1	2	2	11	54,5%
Excelencia Institucional	1	1			2	50,0%
Fortalecer la organización e implementación de herramientas - TIC (Transversal)	5	1			6	83,3%
Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP	2	2	7		11	18,2%
Satisfacción de los Usuarios	2	1	2		5	40,0%
Total general	16	6	11	2	35	45,7%

Tabla N° 06: Tema estratégico: Calidad de Servicio de ITUP

Gerencia - Oficina Responsable	Cód. Indicador	Indicador / Hito	Unidad de medida	AÑO 2015	RESULTADO EVALUACION I SEMESTRE 2016	N°	META I SEMESTRE 2016		
							Meta Programado	Meta Ejecutado	% Semestral
GG	02.01	Hito: Plan para definir y realizar la medición del costo-efectividad implementado.	Hito	Postergada	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	1	1	0	0%
Total GG						1			
GGF	03.01	Índice de cumplimiento de plazos de resolución de PAS.	%	Meta alcanzada a 100%	1. META ALCANZADA	1	90%	88%	98%
	03.02	Nivel de ratificación de PAS en segunda instancia.	%	Meta alcanzada a 100%	1. META ALCANZADA	1	80%	80%	100%
	04.02	Índice de cumplimiento de reconocimiento de inversiones de la Línea 2 del Metro de Lima.	%	Meta alcanzada a 100%	1. META ALCANZADA	1	100%	100%	100%
	04.04	Índice de cumplimiento del reconocimiento de inversiones del Aeropuerto de Chinchero.	%		3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	1	100%	0%	0%

04.05	Índice de cumplimiento del reconocimiento de inversiones en mejoras del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCH).	%	Meta alcanzada a 100%	1. META ALCANZADA	1	100%	100%	100%
05.01	Nivel de cumplimiento de plazos de atención del reconocimiento de inversiones de los concesionarios que tienen inversiones y cuentan con dicho procedimiento promedio.	%	Meta alcanzada a 100%	1. META ALCANZADA	1	100%	100%	100%
06.01	Nivel de cumplimiento del ratio de cobertura de supervisión de carreteras.	Unidad	Meta parcialmente alcanzada	4. META NO EJECUTADA	1	3	0	0%
06.04	Nivel de ratificación de penalidades impuestas a las EEPP de puertos.	%	Meta parcialmente alcanzada a 54%	4. META NO EJECUTADA(*)	1	90%		0%
06.05	Nivel de cumplimiento de los niveles de servicio en las ferrovías concesionadas.	Número	Meta alcanzada a al 100%	1. META ALCANZADA	1	2	2	100%
07.02	Desviación de la ejecución presupuestal a nivel de específica de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.	%	Meta alcanzada a al 90%	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	50%	37%	74%
Total GSF					10			
Total general					11			

(*) En la matriz de evaluación de los indicadores no reporto avance, sin embargo indica en el informe que se evaluará al finalizar el año.

De la Tabla N° 06, que detalla el nivel de cumplimiento de la Calidad del Servicio, se observan indicadores con 0% de avance, por lo que la GG y GSF presentan comentarios y acciones sobre el cumplimiento de los indicadores que se han postergado para el próximo año.

La GG de acuerdo a la Nota N° 037-2016-GAGG-OSITRAN informa sobre el siguiente indicador:

- **Indicador 2.1. Hito: Plan para definir y realizar la medición del costo-efectividad implementado**

Se estableció en el PEI actualizado 2015-2017 que la forma de cálculo sería a través de tres hitos:

Hito 1: Estudio para evaluar y medir el costo-efectividad de la regulación económica de las ITUP realizado. (Meta 2016)

Hito 2: Sector de ITUP piloto con indicadores de costo-efectividad definidos y calculados. (Meta 2016)

Hito 3: Todos los sectores de ITUP con indicadores de costo-efectividad definidos y calculados. (Meta 2017)

Comentarios

Respecto al Hito 1 programado para realizarse en el I Semestre 2016, se elaboraron los Términos de Referencia del servicio de "Consultoría para la medición del Costo Efectividad en OSITRAN", en coordinación con la Gerencia de Regulación y Estudios Económicos y la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, en el marco de su competencia; que incluye la elaboración de la metodología y los indicadores que se utilizarán para el cumplimiento del OE 2: "Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN".

A la fecha, el requerimiento se encuentra en Estudio de Mercado por parte de la Jefatura de Logística y Control Patrimonial.



- *Respecto al Hito 2, en la medida que se cuente con el estudio para la medición del costo-efectividad en OSITRAN, se contará con la metodología que permita implementar un piloto para la medición del costo-efectividad en un sector de las ITUP.*
- *Por otro lado, es necesario precisar que se ha tomado conocimiento de lo informado por la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto (GPP) y la Gerencia de Administración (GA) que la proyección de ingresos del OSITRAN para el presente ejercicio estimada por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) será menor en aproximadamente S/. 15 millones; motivo por el cual, los órganos/unidades orgánicas vienen priorizando las actividades contenidas en su POI y PEI, estableciendo la ejecución de solo aquellas actividades que se encuentren directamente vinculadas con la función Reguladora, Supervisora, Fiscalizadora y Sancionadora.*
- *En la línea de lo antes indicado, se viene evaluando la posibilidad de que la contratación del servicio de "Consultoría para la medición del Costo Efectividad en OSITRAN" se efectúe el siguiente año, máxime si se tiene en cuenta que las cotizaciones recibidas por la Jefatura de Logística y Control Patrimonial (JLCP) de la GA, son superiores en monto al de la Estructura de Costos estimada, por lo que puede inferirse que esta contratación requerirá mayor presupuesto del estimado y en el presente año se destinarán los recursos disponibles a las contrataciones priorizadas.*

La GSF mediante Informe N° 0042-2016-GSF-OSITRAN informa respecto a los avances de los indicadores postergados y no ejecutados.

Comentarios:

- **Indicador: 04.04 Índice de cumplimiento del reconocimiento de inversiones del Aeropuerto de Chinchero.**

Al respecto, la Jefatura de Contratos Aeroportuarios ha señalado que no se han iniciado las obras del nuevo Aeropuerto pues el Concesionario al mes de junio de 2016 no ha cumplido con las condiciones referidas a la acreditación del Cierre Financiero y a la obtención de las licencias de edificación.

El Concesionario en el primer semestre del año mantiene aún en la etapa de reestructuración de su financiamiento conforme al Contrato de Concesión, requisito para el inicio de obras, razón por la cual no se realizó la medición del Indicador.

- **Indicador: 06.01 Nivel de cumplimiento de la ratio de cobertura de supervisión de carreteras**

En el informe de la referencia se ha propuesto para una mejor evaluación del indicador, reformular la meta de 2016 a 1 y la fórmula de cálculo del indicador de acuerdo a lo siguiente:

N° de tramos de las carreteras concesionadas en los que se cumple la ratio de cobertura de supervisión in situ / N° total de tramos de las carreteras concesionadas

Donde el ratio de cobertura se aplica a cada tramo en que se divide una concesión y se define como:

$$\frac{\text{N° de km del tramo "i" de la carretera concesionada}}{\text{N° de supervisores in situ asignados al tramo "i"}} + Fj \leq 300$$

*y el factor Fj es 0.2*300 por cada obra adicional que se supervisa.*

En la evaluación de este indicador se señaló que:

(...) la Jefatura de Contratos de la Red Vial ha concluido que el ratio actual promedio de cobertura (a junio 2016) es de 513 km/ (supervisor in situ), valor que casi duplica el ratio esperado de 300 km/ (supervisor in situ). Dado que no se han contratado los supervisores in situ previstos para el 2016, a la fecha es necesaria la contratación adicional de 12 supervisores in situ, a fin de poder cumplir la ratio de cobertura de supervisión de las concesiones bajo supervisión de OSITRAN (...)"

De acuerdo al indicador IE 06.01 vigente aprobado mediante resolución de Consejo Directivo N°027-2016-CD-OSITRAN, el que señala que la fórmula de cálculo del indicador es el siguiente:

N° de tramos de las carreteras concesionadas en los que se cumple el ratio de cobertura de supervisión in situ, donde el ratio de cobertura se aplica en cada tramo en que se divide una concesión.



Teniendo en cuenta la anterior, al primer semestre del presente año, se debe señalar que ningún tramo de las concesiones de carreteras en operación cumplen con el ratio de cobertura de supervisión in situ de 300 km, dado que en el primer semestre del año 2016 no se han contratado supervisores in situ adicionales debido a las restricciones presupuestales de la Gerencia de Supervisión. Cabe precisar que la evaluación de la meta es anual, razón por la cual su cumplimiento se evaluará al II semestre del año 2016.

El OSITRAN al 2016 tiene bajo supervisión 16 contratos de concesión lo que hace 7,345.34 km de carreteras para fines de supervisión en materia de operaciones y de inversiones.

La Jefatura de Contratos de la Red Vial (JCRV) a fin de verificar el cumplimiento del mantenimiento vial y cumplimiento de los niveles de servicios de los tramos en operación e inversiones cuenta a la fecha con 17 supervisores in situ, precisando que para la concesión Convial Sierra Norte de 875 Km el mismo supervisor está a cargo de las operaciones e inversiones de dicha concesión, como se resume en el cuadro siguiente:

Tabla N° 07: Supervisión Convial Sierra Norte

NOMBRE DEL SUPERVISOR	TEMA SUPERVISADO	CONCESIONES	NOMBRE DEL SUPERVISOR IN SITU	KMS DE CONCESSION
MARIELA ARAMBURU	INVERSIONES	IIRSA SUR T-1	RODOLFO TINEO / MIGUEL CORRALES	757.64
JOSE MUNDACA	INVERSIONES	IIRSA SUR T-2	ANGEL PAREJA	246.43
CRISTIAN LEA	INVERSIONES	IIRSA SUR T-3	JESUS VERAMENDI	403.20
ABEL GARCIA	INVERSIONES	IIRSA SUR T-4	JAIME CHAVEZ	305.90
HENRRI SALAS	INVERSIONES	RED VIAL 06	JORGE ZAVALA	380.09
DANIEL AVENDAÑO	INVERSIONES	AUTOPISTA DEL NORTE	LUIS CALLE	356.21
ROSARIO DAVILA / WILFREDO BECERRA	INVERSIONES	CONVIAL SIERRA NORTE	JOSE RAMIREZ	875.00
EDWIN DELGADO	OPERACIONES	CANCHAQUE/ IIRSA NORTE	TEODORO PEREZ ²	429.83
ELMER MANRIQUE	OPERACIONES	CHANCA Y - ACOS/ NORVIAL	JULIO ALARCON	259.16
ISAAC RIOS	OPERACIONES	COVISOL/OBRAINSA	RENE FRANCO	521.80
JULIO JIMENEZ	OPERACIONES	IIRSA CENTRO	JUAN C. MOLINA	377.00
PALMIRO FARFAN	OPERACIONES	IIRSA NORTE	ALDO MARINA ²	351.7
MARTIN VOLTA	OPERACIONES	IIRSA NORTE	GUSTAVO JOSEP ²	351.7
ROLANDO TORRES	OPERACIONES	CONVIAL SIERRA NORTE	JOSE RAMIREZ	875.00
VACANTE	OPERACIONES	IIRSA SUR T-5	HUGO GUTIERREZ ¹	427.34
VACANTE	OPERACIONES	IIRSA SUR T-5	KENNETH LUNA ¹	427.34
				7,345.34
				4



✓ El IIRSA Sur T-5, se ha dividido en 2 subtramos a supervisar

✓ El IIRSA Norte, se ha dividido en 3 subtramos a supervisar

✓ El IIRSA Sur T-1, se ha dividido en 2 subtramos a supervisar

Se asume que cada obra adicional incrementa un 20% de la longitud del tramo

Al primer semestre del año la JCRV ha realizado un mapeo de los km por sectores de las carreteras, además se elaboró la relación de obras y/o actividades (ITM, Emergencia, etc.) que se viene ejecutando en las

concesiones, encontrándose que a junio de 2016 se tiene 23 obras adicionales, lo que implicaría adicionar aproximadamente 1380 km (23*300*0.2) para supervisión.

Tabla N° 08: Mapeo por sectores de las carreteras

CONCESIÓN	Número de obras adicionales, accesorias, complementarias o nuevas en curso
IIRSA Norte	3
Red Vial 05	7
Buenos Aires - Canchaque	No aplica
Autopista del Norte - Pativilca Trujillo	2
Tramo Vial Chancay - Acos	1
Mocupe - Cayali - Oyotún1/	No aplica
Autopista del Sol Trujillo - Sullana	1
IIRSA Centro - Tramo 2	No aplica
Longitudinal de la sierra-Tramo 2	No aplica
IIRSA SUR TRAMO 1	No aplica
IIRSA SUR TRAMO 2	3
IIRSA SUR TRAMO 3	1
IIRSA SUR TRAMO 4	1
IIRSA SUR TRAMO 5	1
Red Vial 6	3
Tramo Vial Dv Quilca - La Concordia	No aplica
Total	23

De los cuadros anteriores, la Jefatura de Contratos de la Red Vial ha concluido que el ratio actual promedio de cobertura (a junio 2016) es de 513 km/(supervisor in situ), valor que casi duplica el ratio esperado de 300 km/(supervisor in situ). Dado que no se han contratado los supervisores in situ previstos para el 2016, a la fecha es necesaria la contratación adicional de 12 supervisores in situ, a fin de poder cumplir el ratio de cobertura de supervisión de las concesiones bajo supervisión de OSITRAN. Cabe precisar que la evaluación de la meta es anual, razón por la cual su cumplimiento se evaluará al II semestre del 2016.

- **Indicador: 06.04 Nivel de ratificación de penalidades impuestas a las EEPP.**

De acuerdo al PEI 2015 -2017 – OE6, este indicador tiene como meta para el año 2016 alcanzar el 90 % de ratificación en segunda instancia de las penalidades aplicadas a las Empresas Concesionaria y su fórmula de cálculo es:

$$\frac{N^{\circ} \text{ de penalidades ratificadas por GG}}{N^{\circ} \text{ total de penalidades impuestas}}$$

La Jefatura de Fiscalización ha informado que en el primer semestre del 2016, considerando las penalidades con pronunciamiento de la segunda instancia y no los que aún están pendientes de pronunciamiento, se resolvieron 8 penalidades apeladas, de las cuales 7 fueron ratificados en segunda instancia.

La evaluación del Indicador al primer semestre del año 2016, da cuenta de que se ha logrado alcanzar el 88% de penalidades ratificado en Segunda Instancia. Cabe precisar que la evaluación de la meta es anual, razón por la cual su cumplimiento se evaluará al II semestre del 2016.



Tabla N° 09: Excelencia Institucional

Gerencia - Oficina Responsable	Cód. Indicador	Indicador / Hito	Unidad de medida	AÑO 2015	RESULTADO EVALUACION I SEMESTRE 2016	N°	META I SEMESTRE 2016		
							Meta Programado	Meta Ejecutado	% Semestral
OCC	11.01	Mapa de Riesgos (*)	%	Postergada	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	100%	50%	50%
	11.02	Índice de posicionamiento institucional frente a los stakeholders externos	%	Postergada	1. META ALCANZADA	1	100%	100%	100%
Total OCC						2			
Total general						2			

(*) Indicador reformulado en la actualización del PEI 2015 - 2017

En la Tabla N° 09, se muestra el Nivel de Cumplimiento del Tema Estratégico: Excelencia Institucional, al respecto mediante Informe N° 013-2016-OCC-PD-OSITRAN, la OCC informa sobre los avances de los siguientes indicadores:

De la Tabla N° 09, se observa un avance del 50% en el indicador 11.01 y un 100% en el indicador 11.02, por lo que la OCC presenta comentarios y acciones sobre el Objetivo Estratégico N° 11: Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus *stakeholders* a los siguientes indicadores:

Indicador: 11.1. Mapa de Riesgos y el Indicador: 11.2. Índice de posicionamiento institucional frente a los stakeholders externos

- **Indicador: 11.01 Mapa de riesgos.**

Comentarios

Durante el 1er semestre de 2016, la OCC solicitó a la Gerencia de Administración, mediante Nota N° 0032-2016-OCC-PD-OSITRAN del 12 de febrero, la contratación de un profesional que se encargue de la actualización y mapeo de stakeholders externos. Con O/S N° 0352 del 24 de febrero, se hizo efectiva la contratación de un consultor externo.

Con fecha 17 de junio, la OCC recibió el entregable del referido consultor, en donde se adjuntó el mapeo de stakeholders por tipo de interés e influencia.

- **Indicador: 11.02 Índice de posicionamiento institucional frente a los stakeholders externos**

Durante el 1er semestre de 2016, la OCC solicitó a la Gerencia de Administración, mediante Nota N° 0077-2016-OCC-PD-OSITRAN del 15 de abril, la contratación del Servicio de Diagnóstico de Reputación del OSITRAN. Con O/S N° 0644 del 06 de mayo, se hizo efectiva la contratación de una empresa consultora.

Los resultados del Diagnóstico de Reputación del OSITRAN, elaborado por una prestigiosa empresa de investigación de mercado, fueron remitidos por la OCC a la Presidencia y Gerencia General, respectivamente, mediante Nota N° 0144-2016-OCC-PD-OSITRAN, del 14 de julio.

Avances y logros

En relación al Indicador 11.01 - Mapa de riesgos, durante el 1er semestre se ha avanzado con la actualización y mapeo de los stakeholders externos el diseño de una encuesta orientada a usuarios de ITUP, entidades prestadoras y otras entidades del Estado.

- En relación al Indicador 11.02 - Índice de posicionamiento institucional frente a los stakeholders externos, se ha logrado la realización de un diagnóstico de reputación de OSITRAN entre sus stakeholders, logrando cumplir al 100% con la meta programada para el año 2016.

Tabla N° 10: Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP

Gerencia - Oficina Responsable	Cód. Indicador	Indicador / Hito	Unidad de medida	AÑO 2015	RESULTADO EVALUACION I SEMESTRE 2016	N°	META I SEMESTRE 2016		
							Meta Programado	Meta Ejecutado	% Semestral
GA	12.01	Tiempo promedio de duración de los actos preparatorios	Días	Meta alcanzada (52 días)	1. META ALCANZADA	1	52	47,96	92,2%
	12.02	Porcentaje de contrataciones adjudicadas con contrato firmado	%	Meta alcanzada 100% (77.14%)	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	15.740.132,76	3.398.199,93	21,6%
Total GA						2			
GAU	01.01	Nivel de satisfacción general del usuario con los servicios de ITUP	%	Postergada	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	1	1	0	0,0%
Total GAU						1			
GPP	12.03	Número de proyectos declarados viables	Número	.	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	1	1	0	0,0%
	12.05	Porcentaje de avance en la implementación del PEI	%	Meta parcialmente alcanzada en 60%	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	160	97	60,6%
Total GPP						2			
GSF	01.02	Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector carreteras	%	.	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	1	1	0	0,0%
	01.03	Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector aeropuertos	%	.	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	1	1	0	0,0%
GSF	01.04	Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector puertos	%	.	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	1	1	0	0,0%
	01.05	Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector ferrovías	%	.	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	1	1	0	0,0%
	01.06	Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del Metro de Lima	%	.	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	1	1	0	0,0%
Total GSF						5			
GRE	08.01	Pronunciamientos sobre fijación, revisión de tarifas y desregulación emitidos dentro del plazo	%	Meta alcanzada al 100%	1. META ALCANZADA	1	1	1	100,0%
Total GRE						1			
Total general						11			

En la Tabla N° 10, se muestra el Nivel de Cumplimiento del Tema Estratégico: Funcionamiento Eficiente de Mercados de ITUP y se observa avance en el indicador 08.01: Pronunciamientos sobre fijación, revisión de tarifas

y desregulación emitidos dentro del plazo, indicador 12.01: Tiempo promedio de duración de los actos preparatorios, indicador 12.05: Porcentaje de avance en la implementación del PEI e indicador 12.02 Porcentaje de contrataciones adjudicadas con contrato firmado. Asimismo, se tienen 07 indicadores postergados para el próximo semestre, puesto que su evaluación es anual, sin embargo se describe los avances.

- **Indicador 12.01 Tiempo promedio de duración de los actos preparatorios**

Correspondiente al objetivo estratégico O12: Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión, se tiene el siguiente avance:

La fórmula de cálculo de este indicador es: Sumatoria del tiempo de los actos preparatorios de cada uno de los requerimientos formulados / Nº de procesos convocados.

Tiempo promedio de duración de los actos

Preparatorios = 1,343 días calendario = 47.96 días/proceso

28 procesos de selección

Avances y logros

Tiempo promedio de duración de los actos preparatorios = 47.96 días/proceso calendario por proceso de selección. Al respecto, en este indicador se ha mejorado el tiempo de atención en los actos preparatorios logrando una disminución promedio del 7.8% en comparación al segundo semestre del año 2015.

- **Indicador: 12.02 Porcentaje de contrataciones adjudicadas con contrato firmado**

Se presenta el siguiente resultado:

Este indicador contribuye con el cumplimiento del siguiente objetivo estratégico:

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

La fórmula de cálculo de este indicador es: Monto de contrataciones ejecutadas / Monto de contrataciones programadas.

Porcentaje de contrataciones adjudicadas

con contrato firmado = S/. 3'398,199.93 = 21.6%

S/. 15'740,132.76

Avances y logros

El Porcentaje de contrataciones adjudicadas con contrato firmado es de 21.6%. Este porcentaje muestra la ejecución del indicador correspondiente al primer semestre 2016. Se debe precisar que este indicador no refleja un avance significativo debido a que varios procesos adjudicados en el mes de junio (primer semestre) cuya firma del contrato se va a formalizar en el mes de julio (segundo semestre) impactarían en el incremento de este indicador. A continuación se cita algunos de ellos:

Servicio de Alquiler de Camionetas para la Supervisión de las Concesiones de las carreteras norte, centro y sur; adjudicado por un monto de S/ 1'592,993.00.

Servicio de Consultoría para la Medición de los Niveles de Servicio IATA y RTM en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, para la Medición de los Niveles de Servicio IATA del Primer Grupo de Aeropuertos de Provincias ADP y para la Medición de los Niveles de Servicio IATA del Segundo Grupo de Aeropuertos de Provincias – AAP, adjudicado por un monto de S/ 2'331,810.08

Con respecto al **indicador 12.05: Porcentaje de avance en la implementación del PEI**, en el primer semestre 2016 se tenía programado implementar 160 iniciativas específicas de las cuales se lograron ejecutar 97



iniciativas, lo que ha representado un avance del 60.6%, obtenido dicha información de las metas físicas ejecutadas en las actividades del Plan Operativo Institucional al II trimestre 2016 las mismas que están alineadas a las iniciativas del Plan Estratégico Institucional.

En lo que corresponde al **indicador 12.03** Número de proyectos declarados viables, en el primer semestre del 2016 se logró presentar ante la Oficina de Programación e Inversiones de la Presidencia del Consejo de Ministros el levantamiento de observaciones del estudio de preinversión a nivel de factibilidad del PIP denominado "Mejoramiento de los servicios de regulación y supervisión de OSITRAN en el Perú", con código SNIP N° 151333 para su evaluación por parte de la OPI - PCM, el mismo que se realizó el 21 de junio de 2016 remitido mediante el Oficio N° 039-2016-GPP-OSITRAN.

Con respecto al Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión de los sectores de carreteras, aeropuertos, puertos, ferrovías y metro de lima (código de indicadores: 01.02, 01.03, 01.04, 01.05 y 01.06)

Comentario

Al respecto se debe señalar que la medición de dichos indicadores ha sido postergada para el IV trimestre del año, ello debido a que la GFS mediante Memorando N°0454-2016-GSF-OSITRAN remitió a el área responsable de la contratación, los Términos de Referencia denominado "Servicio de Consultoría para conocer el índice de la calidad de los servicios de las ITUP - Implementación del PEI 2015-2017" para la contratación de una empresa consultora que se encargue del establecimiento de la metodología y el cálculo de los índices para los 5 sectores establecidos en el objetivo estratégico O1 del PEI.

De acuerdo con la información remitida por el área de las Contrataciones, actualmente dicha solicitud de contratación del servicio se encuentra en indagación de mercado, por lo que no se logró realizar el seguimiento de la ejecución de la consultoría y resultado del mismo, razón por la cual se posterga su ejecución para el último trimestre del año.

Tabla N° 11: Satisfacción de usuarios

Gerencia - Oficina Responsable	Cód. Indicador	Indicador / Hito	Unidad de medida	AÑO 2015	RESULTADO EVALUACION I SEMESTRE 2016	N°	META I SEMESTRE 2016		
							Meta Programado	Meta Ejecutado	% Semestral
GAU (*)	10.01	Índice de satisfacción de usuarios finales e intermedios de las diversas infraestructuras de transporte de uso público, bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, respecto de los servicios ofrecidos por las Entidades Prestadoras	%	Meta no alcanzada	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	1	1	0	0,0%
	10.02	Índice de conocimiento de los usuarios finales e intermedios de las diversas infraestructuras de transporte de uso público, bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, respecto de sus derechos y deberes como usuarios.	%	Meta no alcanzada	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	1	1	0	0,0%
						2			
	09.01	Porcentaje de expedientes de reclamos en segunda Instancia resueltos por el TSC en el plazo establecido	%	Meta parcialmente alcanzada en 29%	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	60%	34%	56,7%
	09.02	Porcentaje de resoluciones de las EEPs apeladas por usuarios y confirmadas por TSC	%	Meta alcanzada en 78%	1. META ALCANZADA	1	60%	55%	91,7%

09.03	Porcentaje de expedientes de reclamos en segunda instancia resueltos por el TSC sobre el total acumulado (**)	%	Meta alcanza da en 86%	1. META ALCANZADA	1	80%	61%	76,3%
Total STO					3			
Total general					5			

(*) Indicadores reformulados en la actualización del PEI 2015 – 2017 por parte de la Gerencia de Atención del usuario.

(**) Indicador incorporado en la actuación del PEI 2015 – 2017 por parte de la Secretaría Técnica de OSITRAN.

En relación a la Tabla N° 11, se muestra el Nivel de Cumplimiento del Tema Estratégico: Satisfacción de Usuarios, el responsable de la Secretaría Técnica de los Tribunales de OSITRAN (STO) presenta comentarios y acciones sobre el Objetivo Estratégico N° 09: Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN a los siguientes indicadores:

La STO de acuerdo al informe N° 059-2016-STO-OSITRAN informa sobre los siguientes indicadores:

- **Indicador 09.01: Porcentaje de expedientes de reclamos en segunda Instancia resueltos por el TSC en el plazo establecido**

Comentarios

Respecto a este indicador, cabe señalar que al finalizar el semestre 2015-II se alcanzó un 19% de expedientes resueltos en plazo respecto del total de expedientes ingresados al Tribunal, proyectándose que el año 2016 se debería alcanzar un 60% de expedientes resueltos en plazo.

En cuanto a los resultados obtenidos durante este primer semestre 2016-I, se resolvieron un 34% de expedientes dentro de plazo respecto del total ingresado.

Cabe señalar que la dificultad presentada en el cumplimiento de este indicador está también en el aumento exponencial de expedientes ingresados al Tribunal este año, pues aun cuando el Tribunal mantenga su eficiencia resolutoria y progresivamente incremente el porcentaje de expedientes resueltos dentro de plazo (de 19% el 2015 a 34% el semestre 2016-I), dicho incremento resulta inferior al que podría haberse obtenido de no haber aumentado el universo de expedientes ingresado.

- **Indicador: 09.02. Porcentaje de resoluciones de las EEPP apeladas por usuarios y confirmadas por TSC**

Comentarios:

En lo referido a este indicador, el estimado de este semestre 2016-I fue que se confirmarían un 60% de las resoluciones emitidas por las entidades prestadoras apeladas por los usuarios, habiendo sido el resultado obtenido el de un 55% de resoluciones de primera instancia confirmadas por el Tribunal.

Cabe señalar, como ya se indicó en su oportunidad, que este indicador en realidad no mide el desempeño del Tribunal de OSITRAN, sino más bien el de las entidades prestadoras, motivo por el cual se ha solicitado su eliminación como indicador para el año 2017, sin perjuicio de que se continúe con su medición internamente por parte de la Secretaría Técnica a fin de hacer un seguimiento de la conducta de los concesionarios a partir de las resoluciones expedidas por el Tribunal.

- **Indicador 09.03. Porcentaje de expedientes de reclamos en segunda Instancia resueltos por el TSC sobre el total acumulado**

Comentarios:

Respecto de este indicador, cabe señalar que al finalizar el semestre 2015-II se alcanzó un 59% de expedientes resueltos sobre el total acumulado y se planificó que el año 2016 se debería de alcanzar un 80% de expedientes resueltos sobre el total acumulado.

En cuanto a los resultados obtenidos durante este semestre 2016-I, se resolvieron 150 expedientes, además de los 324 expedientes resueltos durante el año 2015, lo que dio un resultado total de 474 expedientes resueltos, respecto de un saldo total de 772 expedientes acumulados para resolver (cifra obtenida de la suma de 338 expedientes acumulados al 31 de diciembre de 2014 + 210 expedientes ingresados en el año 2015 + 224 expedientes ingresados el semestre 2016-I).



Consecuencia de ello, el semestre 2016-I se alcanzó un 61% de expedientes resueltos sobre el total acumulado, esperándose llegar al 80% al final del año.

Cabe señalar que la dificultad presentada en el cumplimiento de este indicador está en el aumento exponencial de expedientes ingresados al Tribunal este año, pues si durante todo el año 2015 ingresaron 210 expedientes al TSC, solo durante este primer semestre del 2016 ingresaron 224 expedientes, esto es, más que todo el año pasado.

La consecuencia de este incremento de expedientes ingresados en más de 100%, radica en que aun cuando el Tribunal viene manteniendo este 2016 la eficiencia resolutoria (150 expedientes el primer semestre) alcanzada el año 2015 (324 expedientes resueltos), el porcentaje de expedientes resueltos sobre el total acumulado es inferior al que podría haberse obtenido, en tanto que los expedientes que se acumulan resultan ser mucho más de lo que se proyectaba.

La GAU de acuerdo al informe N° 031-2016-GAU-OSITRAN informa sobre los siguientes indicadores:

- **Indicador 10.01: Índice de satisfacción de usuarios finales e intermedios de las diversas infraestructuras de transporte de uso público, bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, respecto de los servicios ofrecidos por las Entidades Prestadoras**

Comentarios:

El presente Índice permitirá conocer en qué medida los usuarios se encuentran satisfechos respecto los servicios brindados por las entidades prestadoras, bajo el ámbito de supervisión de OSITRAN, en aspectos como la calidad y oportunidad de los servicios, entre otros. Esto permitirá a la Gerencia de Atención al Usuario (GAU) mejorar el diseño de planes de educación y capacitación; y además, promover e implementar acciones para la adopción de estándares y medidas para la atención de calidad al usuario, así como la implementación de buenas prácticas en servicios de atención al usuario por parte de las entidades prestadoras.

Mediante Informe N° 004-2016-GAU-OSITRAN se informó el resultado de la evaluación del Plan Estratégico Institucional 2015-2017 respecto el II semestre del 2015. Así, con relación a este indicador se informó lo siguiente:

“(i) Mediante Memorando N° 112-2015-GAU, de fecha 14 de diciembre de 2015, se remitió a la Gerencia de Administración los TDR’S actualizados de “Servicio de consultoría para la medición de nivel de conocimiento sobre los derechos y deberes de los usuarios finales e intermedios de la infraestructura de transporte de uso público”

(ii) Luego, debido a que el Memorando antes remitido se realizó a mediados de diciembre, por recomendación de la Gerencia de Administración (Logística) se volvieron a remitir estos TDR en enero del 2016. Con lo cual, con fecha 22 de enero de 2016 se remitió a la Gerencia de Administración lo siguiente: (a) Requerimiento 00291 con el cual se solicita el servicio de “Consultoría para la medición de nivel de conocimiento de los usuarios finales e intermedios de OSITRAN”, y (b) Requerimiento 00292 mediante el cual se solicita el servicio de “Consultoría para la medición de los niveles de satisfacción de usuarios intermedios y finales respecto a los servicios ofrecidos por las Entidades Prestadoras”.

La Gerencia de Atención al Usuario consideró que el (i) Indicador 10.1. Índice de satisfacción de usuarios intermedios con atención brindada por OSITRAN, el (ii) Indicador 10.2. Índice de satisfacción de usuarios finales con la atención brindada por OSITRAN, deben ser modificados, por lo que, se coordinó con la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto la reformulación de los indicadores a propuesta de la GAU, la misma que fue aprobada en la actualización del PEI 2015 - 2017:

- Índice de satisfacción de los usuarios finales e intermedios de las diversas infraestructuras de transporte de uso público, bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, respecto de los servicios ofrecidos por las Entidades Prestadoras
- Índice de conocimiento de los usuarios finales e intermedios de las diversas infraestructuras de transporte de uso público, bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, respecto sus derechos y deberes como usuarios”.

Durante el I Semestre del presente año, se efectuó una nueva revisión acerca de los Términos de Referencia presentados adjunto al Requerimiento 00292, y se determinó que resultaba conveniente, debido a las diferencias existentes en cada tipo de infraestructura, que los estudios destinados a medir el nivel de

satisfacción de los usuarios se realice de manera separada (diferenciada). Con lo cual, ello conllevó que la GAU presente cuatro (04) nuevos requerimientos como se aprecia a continuación:

- **Requerimiento 1530 de fecha 27 de mayo de 2016, "Consultoría para la medición del Nivel de satisfacción de los usuarios intermedios y finales respecto los servicios ofrecidos por Entidades Prestadoras a cargo de la infraestructura portuaria".**
- **Requerimiento 1531 de fecha 27 de mayo de 2016, "Consultoría para la medición del Nivel de satisfacción de los usuarios intermedios y finales respecto los servicios que ofrecidos por el Consorcio Ferrocarril Trasandino S.A. y GyM Ferrovías S.A."**
- **Requerimiento 1537 de fecha 30 de mayo de 2016, "Consultoría para la medición del Nivel de satisfacción de los usuarios intermedios y finales respecto los servicios ofrecidos por Entidades Prestadoras a cargo de la infraestructura aeroportuaria".**
- **Requerimiento 1986 de fecha 07 de julio de 2016, "Consultoría para la medición del Nivel de satisfacción de los usuarios intermedios y finales respecto los servicios ofrecidos por las Entidades Prestadoras a cargo de la infraestructura vial".**

Actualmente, se encuentra en etapa de indagación de mercado en el área de Logística de la Gerencia de Administración respecto a los cuatro (04) requerimientos antes señalados. Siendo ello así, dado que se está a la espera de la contratación de las empresas consultoras encargada de medir el índice de satisfacción por cada una de las infraestructuras que supervisa el OSITRAN, se posterga el cumplimiento del indicador para el siguiente semestre.

- **Indicador 10.02: Índice de conocimiento de los usuarios finales e intermedios de las diversas infraestructuras de transporte de uso público, bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, respecto de sus derechos y deberes como usuarios.**

Comentarios:

Este Índice permitirá conocer el nivel de conocimiento que tienen los usuarios sobre sus derechos y obligaciones en el uso de la infraestructura de transporte de uso público, y en base a ello la GAU elabore un Plan Estratégico de Educación dirigido a usuarios, así como un Plan de Capacitación dirigido a Entidades Prestadoras.

Respecto los avances logrados en el I Semestre de 2016, cabe indicar lo siguiente:

El 09 de mayo del 2016, quedó consentido el otorgamiento de la Buena Pro del procedimiento Adjudicación Simplificada AS N°003-2016-OSITRAN a la empresa Datum Internacional S.A., cuyo objeto de convocatoria fue la contratación del "Servicio de consultoría para la medición de nivel de conocimiento de los usuarios finales e intermedios de OSITRAN".

El 24 de mayo del 2016, se suscribió el Contrato N° 020-2016-OSITRAN "Servicio de Consultoría para la medición de Nivel de Conocimiento de los Usuarios Finales e Intermedios del OSITRAN", con la empresa Datum Internacional S.A.

Actualmente, el proveedor Datum Internacional S.A. (DATUM) se encuentra ejecutando las labores de acuerdo a lo señalado en los Términos de Referencia. Por ende, considerando que el plazo de ejecución del contrato es de 75 días calendario computados desde el día siguiente de la suscripción del Contrato, se posterga el cumplimiento del indicador para el siguiente semestre.



Tabla N° 12: Fortalecer la Organización e implementar herramientas TIC

Gerencia - Oficina Responsable	Cód. Indicador	Indicador / Hito	Unidad de medida	AÑO 2015	RESULTADO EVALUACION I SEMESTRE 2016	N°	META SEMESTRE 2016		
							Meta Programado	Meta Ejecutado	% Semestral
GA-JGRH	13.02	Índice de aprovisionamiento de personal (cantidad y perfil)	%	Meta alcanzada al 82%	1. META ALCANZADA	1	85%	65.6%	77,1%
GA-JTI (*)	14.01	Número de sistemas priorizados del PETI Implementados	%	0	1. META ALCANZADA	1	25%	25%	100,0%
	14.02	Porcentaje de actividades realizadas para dar disponibilidad a los servicios informáticos y sistemas	%	25%	1. META ALCANZADA	1	25%	30%	120,0%
	14.03	Nivel de satisfacción en los servicios brindados por la JTI	%	0	1. META ALCANZADA	1	100%	100%	100,0%
Total GA						4			
GG	13.03	Eventos de capacitación y sensibilización en materia de gestión del riesgo de desastres y seguridad nacional	EVENTOS		2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	6	2	33,3%
Total GG						1			
Gsf	13.01	Nivel de participantes en el programa de fortalecimiento de capacidades específicas que alcanzan el nivel esperado	%	Meta alcanzada 100%	1. META ALCANZADA	1	100%	100%	100,0%
Total GSF						1			
Total general						6			

(*) Indicadores reformulados y aprobados en la actualización del PEI 2015- 2017, a propuesta de la JTI.

En la Tabla N° 12, se muestra el Nivel de Cumplimiento del Tema Estratégico: Fortalecer la Organización e implementar herramientas TIC, el mismo que es transversal a todos los temas estratégicos, en donde se observa un 77% de avance en el indicador N° 13.02 y 33% de avance del indicador N° 13.03, lo que se detalla mediante los informes de evaluación que se señalan a continuación:

Informe N° 189-2016-JGRH-GA-OSITRAN, que muestra el resultado obtenido en el primer semestre 2016 del siguiente indicador 13.02:

• **Indicador 13.02: Índice de aprovisionamiento de personal (cantidad y perfil)**

El indicador presenta un 77.1% de avance, en función a la meta programada 85%.

Comentario

El indicador Índice de aprovisionamiento de personal, es un indicador en cual el nuevo colaborador debe adaptarse a la cultura organizacional y a las funciones del puesto, dicho proceso requiere de una inversión por parte de la entidad, motivo por el cual el proceso de selección tiene un impacto significativo en la organización.

Debido a las necesidades de servicio de los órganos de OSITRAN, el universo a contratar ha ido variando durante el presente año, las razones han sido sustentadas por cada gerencia ante Alta Dirección, motivo por el cual al primer corte semestral se tuvo 61 requerimientos de contratación aprobados por Gerencia General de los cuales se han cubierto 40 convocatorias.

A fin de contar con una mejor gestión en el proceso de reclutamiento y selección, se ha visto por conveniente generar otro canal de atracción, paralelo al tradicional y normado; actualmente contamos con el servicio de Bumeran, a fin de que los procesos de selección cuenten con un mayor número de participantes, generándose



más oportunidades para encontrar al personal adecuado al puesto y organización. Asimismo, se ha realizado una actualización en la Directiva de Selección y Contratación, mejorando aspectos como: se han eliminado acciones administrativas que no permitían al personal interno postular a una nueva convocatoria dentro de los seis meses; se permiten otros medios de postulación los cuales estarán establecidos en las bases de la convocatoria, esto aún está en preparación sin embargo permitirá un mayor número de postulantes; se han realizado gestiones con la consultora encargada de la evaluación psicológica a fin de que se evalúen a profundidad las competencias requeridas por el puesto.

A fin de mejorar el índice de aprovisionamiento esta Jefatura se encuentra asesorando a los órganos para que determinen un perfil que cumpla con sus expectativas y este adecuado a las funciones a realizar.

El índice actualmente se encuentra a un 65.57% el mismo que se elevará con las acciones antes en el segundo semestre.

Mediante Informe N° 08-2016-OSDNA-OSITRAN, se informa sobre el resultado obtenido en el primer semestre 2016 del siguiente indicador 13.03:

- **Indicador 13.03: Eventos de capacitación y sensibilización en materia de gestión del riesgo de desastres y seguridad nacional**

El indicador presenta un 33.3% de avance, para lo cual se tenía previsto realizar 6 eventos de capacitación y de acuerdo a lo informado se indica la realización de 2 eventos de capacitación.

Comentario

- Mediante Informe N° 08-2016-OSDNA-OSITRAN de fecha 03 de agosto 2016, se presentó a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto los siguientes avances, se indica que las metas en cuanto a los planes y capacitación insertados en el PEI OSDENA – 2015-2017, serán factibles de alcanzar al final del ejercicio.
- En dicho informe, se indica sobre la realización de capacitación al personal en el tema de Seguridad y Defensa Nacional (Símbolos Patrios), llevándose a cabo las charlas los días 21 de junio en el local de Surquillo, y el 27 de junio en el local de San Isidro.

La Jefatura de Tecnología de la Información (JTI), mediante informe N° 309-2016-JTI-GA-OSITRAN informa sobre los avances y logros de los siguientes indicadores:

De la Tabla N° 12, se observa 100% de avance en los indicadores N° 14.01. 14.02 y 14.03 los mismos que están alineados al Objetivo Estratégico 14: Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave, lo cual se detalla en los siguientes indicadores:

- **Indicador 14.01: Número de sistemas priorizados del PETI Implementados**

Comentario

En relación a la evaluación del indicador se tiene la siguiente fórmula: (Cantidad de sistemas priorizados implementados por año/cantidad de sistemas priorizados PETI) x 100%.

Se tiene programado para el año 2016 se implementen tres sistemas priorizados PETI. Por tanto, si los tres sistemas se dividen entre ocho (cantidad total de sistemas priorizados PETI), el porcentaje máximo esperado sería de 38% (Meta anual 2016).

En ese sentido, la cantidad de sistemas priorizados PETI 2016-2017 en lo que va del año son:

- Sistema Integrado Documental Digital de OSITRAN (Saca Web) – En Producción:
<http://osisniapp01:8080/Inicio.aspx>
- Sistema de control de Inversiones de las concesiones – En Producción:
<http://100.134.1.115:7003/OSITRAN/>

Por tanto:

- Cantidad de Sistemas Implementados PETI: 2
- Cantidad de sistemas priorizados PETI: 8

$$2/8 \times 100\% = 25\%$$



La fórmula dio como resultado un porcentaje de avance de veinticinco por ciento (25%) de un treinta y ocho por ciento (38%) esperado para el final de año como meta anual 2016.

Por otro lado, cabe mencionar que en fase de pruebas el Sistema de Gestión, Control y Consultas de los Aportes por Regulación (sistema incluido en el PETI también). Próximamente estaría listo para implementarlo en ambiente de producción.

- Adicionalmente durante el 2016 se implementaron los siguientes sistemas y aplicaciones adicionales:
 - Formulario de Permisos – En Producción: <https://servicios.ositran.gob.pe:8443/formpermi>.
 - Cuadro de Necesidades 2017 – OSITRAN) – En Producción: <https://servicios.ositran.gob.pe:8443/pySolPAC/login.html>.
 - Sistema de Gestión de Documentos de Archivo – CHASKI) – En Producción: <https://servicios.ositran.gob.pe:8443/formarchi>.
 - Libro de Reclamaciones – En Producción: <https://servicios.ositran.gob.pe:8443/pyLibroReclamacion/>.
 - Solicitud de Acceso a la Información Pública – En Producción: <https://servicios.ositran.gob.pe:8443/pyInfoPublica/>.
 - Formulario de Solicitud de Acceso y detalle de Recursos Informáticos – En Producción: <https://servicios.ositran.gob.pe:8443/formseis>.
- **Indicador 14.02: Porcentaje de actividades realizadas para dar disponibilidad a los servicios informáticos y sistemas**

En cuanto al indicador 14.2, se tiene programado para el 2016:

En relación a la evaluación del indicador, se tiene programado para el año 2016 se implementen las siguientes metas:

- Meta 2: Implementación del 70% de herramientas ofimáticas y de colaboración en la Nube (2016) 25%

Al respecto, se informa que se ha logrado cumplir con la totalidad de esta implementación.

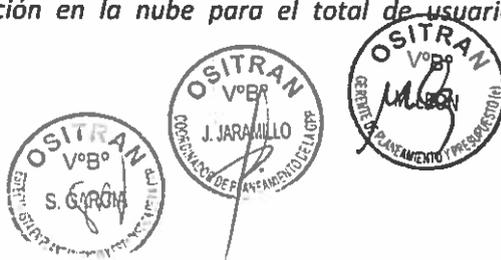
Este proyecto se ha desarrollado de manera satisfactoria cumpliendo lo estipulado en los términos de referencia y objetivos trazados. La implementación de estas herramientas ha consistido en:

- Migración de 180 usuarios a la plataforma de colaboración en la nube Office365, obteniendo herramientas de correo electrónico, one drive, sharepoint, Skype for business.
- Implementación de los sitios y bibliotecas en la plataforma SharePoint del Office365.
- Implementación del servicio DirSync, para la sincronización de contraseñas y datos entre nuestro servidor Exchange y el Office365 (Nube).
- Capacitación a los usuarios finales, sobre el uso y características del servicio Office365.
- Capacitación de la administración y despliegue de la plataforma Office365.

En ese sentido, siendo la fórmula del cálculo del indicador para esta meta 25%, ha cumplido al 100%.

Cabe resaltar, que a la fecha la cantidad de usuarios que usan los servicios de red se ha incrementado a 400 usuarios, en tal sentido son 280 usuarios los que ya disponen de estas herramientas.

De acuerdo a lo expuesto, se ha visto por conveniente ampliar la implementación de las herramientas ofimáticas y colaboración en la nube para el total de usuarios, considerando también el posible crecimiento.



- **Meta 3: Repotenciar la plataforma de servidores para base de datos y aplicaciones (2016)25%**

Al respecto, se informa que la JTI solicitó la compra de una solución de Servidores y Storage para el cumplimiento de esta meta, en el mes de febrero remitiendo los términos de referencia y requerimiento para su adquisición. Actualmente el proceso de compra se encuentra en la etapa de licitación, teniendo como fecha estimada de otorgamiento de la buena pro para el 13 de julio, según el cronograma de la convocatoria.

En ese sentido, siendo la fórmula del cálculo del indicador para esta meta 25%, se ha realizado un avance del 5%.

Finalmente ambas metas arrojan el siguiente resultado según la ficha de evaluación del indicador: **Meta 2: 25%, Meta 3: 5%, Total de ejecución: 30% del 50%**, lo que nos coloca en el rango amarillo de "Alerta", dado que no se ha culminado con la meta 3.

- **Indicador 14.03: Nivel de satisfacción en los servicios brindados por la JTI**

En cuanto al indicador 14.3, se tiene el siguiente avance en el primer trimestre del 2016:

Comentario

En referencia al nivel de satisfacción en los servicios brindados por la JTI para el año 2015, evaluado en el 2016, se llevó a cabo una encuesta al personal del OSITRAN, mediante el cual se evaluó la calidad del servicio, tiempo de respuesta y los servicios brindados por la JTI.

La encuesta realizada se tomó en cuenta los servicios claves tales como: internet, correo electrónico, formato 6, formularios de permisos, línea telefónica y anexos, SACAWEB, SIGA, archivos compartidos, impresora, computadoras/laptops, escáneres, one drive, correo en la nube y telefonía móvil. Asimismo, se encuestó sobre el tiempo de solución de un problema y/o inconveniente por lo cual se obtuvo un **79.88%** y finalmente se evaluó sobre la calidad del servicio brindado por la JTI obteniendo un **78.96%** de satisfacción.

De la evaluación realizada se obtuvo un total de **79.34%** de satisfacción de usuarios, porcentaje que se tomará como línea base (LB). Los resultados y detalles de la evaluación realizada fueron remitida a la Gerencia de Administración mediante Informe Nº 259-2016-JTI-GA-OSITRAN para conocimiento y fines.

Asimismo, de la encuesta realizada, se identificaron algunas debilidades referentes a los servicios brindados por la JTI, existiendo un porcentaje de usuarios que desconocen que cuentan con algunos servicios, los cuales se encuentran disponibles en la intranet del OSITRAN.

La JTI se plantea superar la percepción de satisfacción de los usuarios fijándose un incremento del 5% del porcentaje total obtenido de la línea base (LB) para la evaluación a realizarse correspondiente al periodo 2016, el cual será evaluado en el 2017.

Finalmente, se llevarán a cabo actividades que permitan superar las deficiencias identificadas en esta encuesta tanto en calidad de servicio, disponibilidad de los servicios brindados y tiempo de respuesta.



5.4) Propuesta de Valor

De acuerdo al Mapa Estratégico de la Actualización del PEI, se ha relacionado la Propuesta de Valor para los diversos Stakeholders de OSITRAN, con los 14 Objetivos Estratégicos, resultando que 8 Objetivos están relacionados y contribuyen a la Propuesta de Valor, lo que representa un total de 16 indicadores que son materia de evaluación en el primer semestre 2016. En términos generales el nivel de cumplimiento de estos indicadores alcanzó el 56.3% en 9 indicadores con meta alcanzada, 2 indicadores con meta parcialmente alcanzada, 2 indicadores que no ejecutaron la meta y 3 indicadores que se postergaron para el próximo semestre.

De la Tabla N° 13, se puede observar que en los Objetivos Estratégicos del PEI N° 3, 5 y 8 la meta se ha alcanzado en un 100%; en los Objetivos Estratégicos N° 4, 6 y 9 la meta ha sido parcialmente alcanzada y en los Objetivos Estratégicos N° 07 y 10 no se registra avance al primer semestre, básicamente debido a la no ejecución de la encuesta de usuarios y a una menor ejecución del gasto presupuestado asignado a la función de supervisión.

Tabla N° 13: Resumen de indicadores según propuesta de valor de acuerdo a la evaluación obtenida EVA – I SEMESTRE 2016

Nº	Objetivo Estratégico	Nº DE INDICADORES				Total general	% Meta alcanzada
		1. META ALCANZADA	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	4. META NO EJECUTADA		
OE 03	Reforzar la fiscalización	2				2	100,0%
OE 04	Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y del AIJCh	2			1	3	66,7%
OE 05	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión	1				1	100,0%
OE 06	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación	1			2	3	33,3%
OE 07	Optimizar la verificación del Cumplimiento de las obligaciones contractuales y/o del marco regulatorio			1		1	0,0%
OE 08	Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP	1				1	100,0%
OE 09	Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN	2		1		3	66,7%
OE 10	Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP				2	2	0,0%
Total general		9	2	3	2	16	56,3%

Gráfico N° 04: Propuesta de Valor de los OE – EVA I SEMESTRE 2016



5.5) Perspectivas en relación a los Objetivos Estratégicos

Las Perspectivas en el ámbito de planeamiento estratégico permiten identificar de manera horizontal cómo influyen los objetivos estratégicos agrupados en perspectiva de aprendizaje, procesos internos, stakeholders y financiera con la finalidad de lograr los objetivos institucionales.

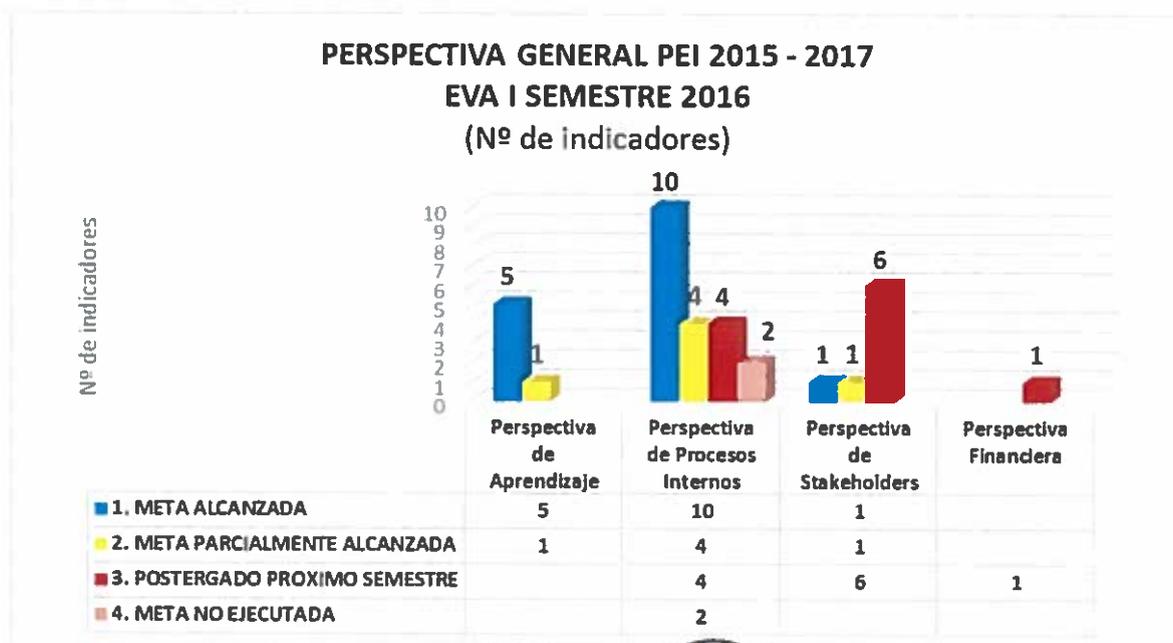
En relación al Mapa Estratégico de la Actualización del PEI, estas perspectivas están relacionadas de manera horizontal a los temas estratégicos. Luego de establecer la vinculación de la Perspectiva y el objetivo estratégico, se han identificado los 35 indicadores del PEI, siendo 20 indicadores en la perspectiva de procesos internos el de mayor impacto, 8 indicadores en la perspectiva de stakeholders, 6 en la perspectiva de aprendizaje y 1 en la perspectiva financiera.

En el primer semestre de 2016 se tiene los siguientes resultados: los indicadores que contribuyen a la Perspectiva de Procesos Internos con un 50%, en Perspectiva de Aprendizaje con un 83.3%, la Perspectiva Stakeholders el 12.5% y el indicador de la Perspectiva Financiera se postergó para el próximo semestre. Se detalla en la Tabla N° 14 el resumen de indicadores según perspectiva:

Tabla N° 14: Resumen de indicadores según perspectiva de acuerdo a la evaluación obtenida EVA – I SEMESTRE 2016

Perspectiva	N° DE INDICADORES				Total general	% Meta alcanzada
	✓	!	✗			
	1. META ALCANZADA	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	4. META NO EJECUTADA		
Perspectiva de Aprendizaje	5	1			6	83,3%
Perspectiva de Procesos Internos	10	4	4	2	20	50,0%
Perspectiva de Stakeholders	1	1	6		8	12,5%
Perspectiva Financiera			1		1	0,0%
Total general	16	6	11	2	35	45,7%

Gráfico N° 05: Perspectiva General Actualización del PEI – 2015 – 2017 (N° de indicadores)



A continuación se realiza un análisis detallado del cumplimiento del PEI desde el ámbito de las Perspectivas de Aprendizaje, Procesos Internos, Stakeholders y Financiera relacionado a los Objetivos Estratégicos, Iniciativas Generales y el nivel de prioridad de las Iniciativas Específicas

Es importante señalar que la referida vinculación del PEI 2015 – 2017 está siendo progresivamente incorporadas por los Órganos, Unidades Orgánicas y Oficinas y ajustadas a algunas iniciativas que representen y/o contribuyan mejor al logro del Objetivo Estratégico, lo cual requiere de un seguimiento y monitoreo continuo.

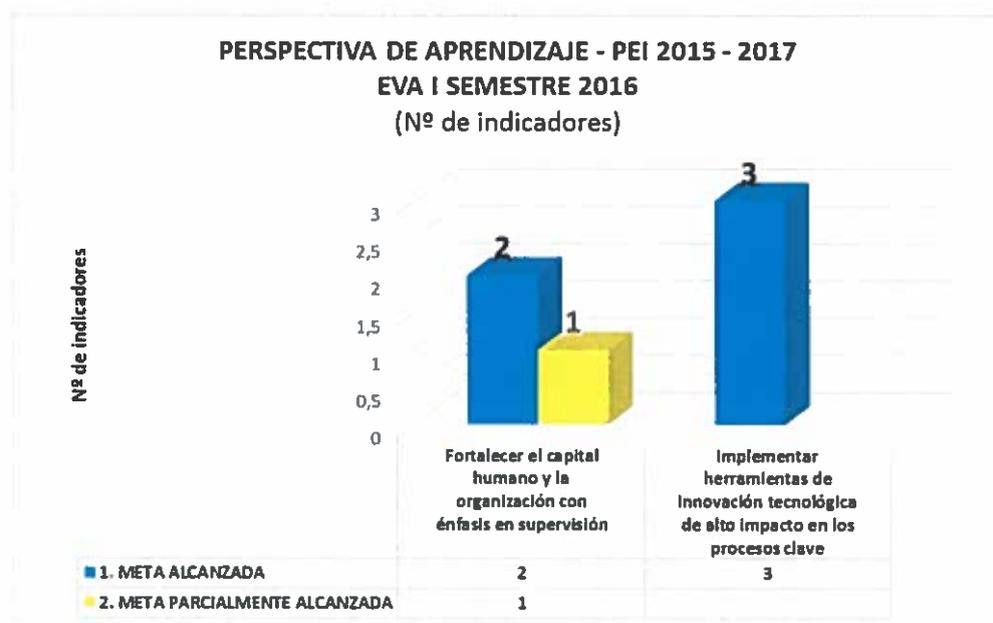
5.1.1) Perspectiva de Aprendizaje

La Perspectiva de Aprendizaje se relaciona con 2 Objetivos Estratégicos bajo el enfoque de Mapa Estratégico del PEI Actualizado, a su vez se tienen vinculado 6 indicadores a lograr en la Perspectiva de Aprendizaje que involucra de acuerdo a las actividades del Plan Operativo Institucional³ en el primer semestre del año 2016 un total de 48 Iniciativas Específicas, de los cuales el 79% tienen la prioridad “A” y el 21% de prioridad “B”.

Los Objetivos Estratégicos que se vinculan son: **O13. Fortalecer el capital humano y la organización, con énfasis en supervisión** y **O14. Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave**.

En el Gráfico Nº 06 y las Tablas Nº 15 y 16 se presentan los resultados, se ha alcanzado la meta relacionado al objetivo estratégico - OE 13 Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión y parcialmente alcanzado en el objetivo estratégico - OE 14 Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave.

Gráfico Nº 06: Perspectiva de Aprendizaje Actualización del PEI – 2015 – 2017 (Nº de indicadores)



En los siguientes resultados se muestra lo programado en la Actualización del PEI 2015 – 2017 y según lo previsto en las Iniciativas correspondientes al año 2016 alineadas a los Objetivos Estratégicos, lo que se detalla a continuación:

Objetivo Estratégico 13: Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión

De acuerdo a la Actualización del PEI 2015 – 2017, en este Objetivo Estratégico que forma parte del Mapa Estratégico y de acuerdo a las iniciativas previstas en el año 2016, en materia de la Perspectiva de Aprendizaje se destaca la priorización de 10 Iniciativas Generales con un total de 28 Iniciativas Específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

³ En base a las actividades previstas en el I semestre del POI 2016

Asimismo, de lo programado para el año 2016 se ha previsto 17 Iniciativas Específicas con prioridad "A" y 11 de prioridad "B", lo que significa que el 61% de iniciativas específicas corresponden a la prioridad "A" y el 39% a prioridad "B".

Tabla N° 15 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 13

N° IG	Iniciativa General	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS		
		A	B	Total general
IG 13.01	Reforzar el proceso de planeamiento de mediano y largo plazo de los recursos humanos.	2		2
IG 13.02	Fortalecer la organización para la gestión de recursos humanos.	1		1
IG 13.03	Acelerar los procesos de reclutamiento, selección e inducción.	1	1	2
IG 13.04	Desarrollar un proyecto con el objetivo de atraer talentos a la institución.	2	3	5
IG 13.05	Mejorar el clima laboral, la cultura y valores.	6	1	7
IG 13.06	Ajustar la nueva organización de acuerdo al PEI aprobado, con un enfoque de procesos, priorizando la gerencia de supervisión.	2		2
IG 13.07	Impulsar la capacitación y el desarrollo del personal con énfasis en actividades de supervisión.	1	3	4
IG 13.08	Impulsar la mejora del desempeño del personal con énfasis en la supervisión.		1	1
IG 13.09	Asesorar a la Alta Dirección en el planeamiento, ejecución y supervisión en la estrategia de Seguridad y Defensa Nacional.		2	2
IG 13.10	Desarrollo de capacidades en Gestión de Desastres.	2		2
Total general		17	11	28
	%	61%	39%	100%

De acuerdo a la evaluación en el primer semestre del POI 2016, se tiene el siguiente avance, ver la Tabla N° 16.

Tabla N° 16 Resultado de Iniciativas Generales que corresponde al OE 13 (N° de Iniciativas Específicas)

N° IG	Iniciativa General	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS				Total general	%
		1 META ALCANZADA	2 PARCIALMENTE ALCANZADA	3 POSTERGADA Y/O NO EJECUTADA			
IG 13.01	Reforzar el proceso de planeamiento de mediano y largo plazo de los recursos humanos.	1		1	2	50%	
IG 13.02	Fortalecer la organización para la gestión de recursos humanos.	1			1	100%	
IG 13.03	Acelerar los procesos de reclutamiento, selección e inducción.	2			2	100%	
IG 13.04	Desarrollar un proyecto con el objetivo de atraer talentos a la institución.	3		2	5	60%	
IG 13.05	Mejorar el clima laboral, la cultura y valores.	4	3		7	57%	
IG 13.06	Ajustar la nueva organización de acuerdo al PEI aprobado, con un enfoque de procesos, priorizando la gerencia de supervisión.	2			2	100%	
IG 13.07	Impulsar la capacitación y el desarrollo del personal con énfasis en actividades de supervisión.	2	1	1	4	50%	
IG 13.09	Asesorar a la Alta Dirección en el planeamiento, ejecución y supervisión en la estrategia de Seguridad y Defensa Nacional.		2		2	0%	
IG 13.10	Desarrollo de capacidades en Gestión de Desastres.		1	1	2	0%	
IG 13.11	Fortalecer la Administración del Factor Humano.	2			2	100%	
Total general		17	7	5	29	59%	
%		59%	24%	17%	100%		

De la tabla N° 16, se tiene la IG 13.11 ha adelantado la ejecución de dos Iniciativas Específicas en el primer semestre.



Objetivo Estratégico 14: Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave

De acuerdo a la Actualización del PEI 2015 – 2017 en este Objetivo Estratégico que forma parte del Mapa Estratégico en la Perspectiva de Aprendizaje, se destaca la identificación de 12 Iniciativas Generales con un total de 22 Iniciativas Específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo, se han identificado 22 iniciativas específicas con prioridad "A", lo cual representa el 100% de IE, las mismas que están programadas para ejecutarse en el año 2016.

Tabla N° 17 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 14

N° IG	Iniciativa General	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS	
		A	Total general
IG 14.02	Implementación de solución informática digital para la gestión documental del OSITRAN.	1	1
IG 14.03	Implementar y desplegar el sistema de formulación, seguimiento y control de las acciones de supervisión.	1	1
IG 14.04	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 AIJCh.	1	1
IG 14.07	Implementar proyectos de soluciones en la nube.	3	3
IG 14.08	Implementar el soporte tecnológico para la atención de los usuarios y solución de controversias.	1	1
IG 14.09	Implementar otros proyectos informáticos.	4	4
IG 14.10	Mantener la continuidad de los servicios de tecnología de información.	1	1
IG 14.11	Cumplimiento de Normatividad Informática.	1	1
IG 14.12	Mantener la operatividad de la infraestructura tecnológica.	4	4
IG 14.13	Renovación y ampliación de licencias y equipamiento tecnológico.	1	1
IG 14.14	Implementar y desplegar el sistema documentario digital.	1	1
IG 14.15	Orientar los procesos de la gestión documental hacia la modernización y uso de herramientas tecnológicas para la atención de información en tiempo real.	3	3
Total general		22	22

Tabla N° 18 Resultado de Iniciativas Generales que corresponde al OE 14 (N° de iniciativas específicas)

N° IG	Iniciativa General	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS			
		1 META ALCANZADA	2 PARCIALMENTE ALCANZADA	Total general	%
IG 14.02	Implementar y desplegar el sistema documentario digital.	1		1	100%
IG 14.03	Implementar y desplegar el sistema de formulación, seguimiento y control de las acciones de supervisión.		1	1	0%
IG 14.04	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 AIJCh.	1		1	100%
IG 14.07	Implementar proyectos de soluciones en la nube.	1	2	3	33%
IG 14.08	Implementar el soporte tecnológico para la atención de los usuarios y solución de controversias.		1	1	0%
IG 14.09	Implementar otros proyectos informáticos.	2	2	4	50%
IG 14.10	Mantener la continuidad de los servicios de tecnología de información contratados a terceros	1		1	100%
IG 14.11	Cumplimiento de Normatividad Informática	1		1	100%
IG 14.12	Mantener la operatividad de la infraestructura tecnológica	2	2	4	50%
IG 14.13	Renovación y ampliación de licencias y equipamiento tecnológico	1		1	100%
IG 14.14	Implementar y desplegar el sistema documentario digital.	1		1	100%
IG 14.15	Orientar los procesos de la gestión documental hacia la modernización y uso de herramientas tecnológicas para la atención de información en tiempo real.	2	1	3	67%
IG 14.17	Mantener la Disponibilidad de Servicios Implementados en la Entidad	3		3	100%
Total general		16	9	25	64%



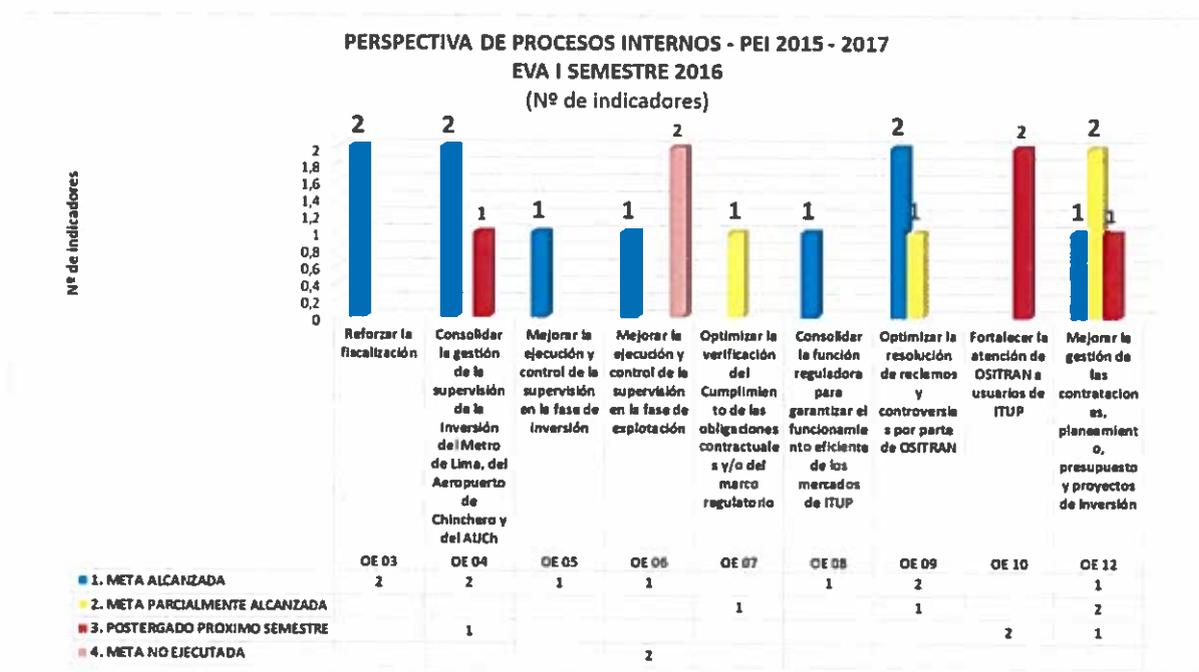
De acuerdo a la tabla N° 18, la Jefatura de Tecnologías de la Información ha incorporado ejecutar en el Plan Operativo Institucional 2016 actividades vinculadas a la iniciativa general IG 14.17, dicha iniciativa es nueva y no prevista en la actualización del PEI 2015 – 2017.

5.1.2) Perspectiva de Procesos Internos

La Perspectiva de Procesos Internos se relaciona con 9 Objetivos Estratégicos bajo el enfoque de Mapa Estratégico del PEI, asimismo se tienen 20 indicadores que contribuyen a lograr la Perspectiva de Procesos Internos, que involucran a 81 iniciativas específicas de las cuales el 84% tienen la prioridad "A" y el 16% de prioridad "B".

En el gráfico N° 07 se presenta el resultado de los indicadores en el primer semestre 2016 y de las Tablas N° 19 a la 39 se detallan los Objetivos Estratégicos a nivel de Iniciativas Generales y el número de Iniciativas Específicas que se relacionan a los correspondientes Objetivos Estratégicos:

Gráfico N° 07: Perspectiva de procesos internos Actualización del PEI 2015 – 2017 (N° de Indicadores)



Objetivo Estratégico 3: Reforzar las Fiscalización

De acuerdo a la Actualización del PEI 2015 – 2017 en este Objetivo Estratégico que forma parte del Mapa Estratégico en la Perspectiva de Procesos Internos y en base a la programación de iniciativas para el año 2016 la cual se destaca la identificación de 6 Iniciativas Generales con un total de 15 Iniciativas Específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico N° 3, en la Tabla N° 19 se detallan las prioridades a nivel de Iniciativas Generales.

Asimismo se ha programado en el primer semestre en el POI 2016 un total de 13 iniciativas específicas con prioridad "A", lo que significa un 87% y 2 iniciativas específicas con prioridad "B" que representa el 13%.

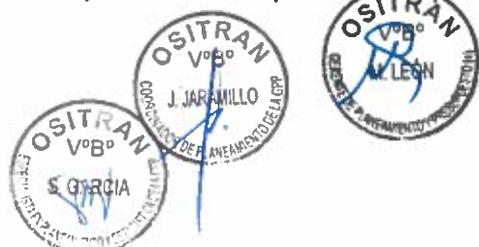


Tabla N° 19 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 3

N° IG	Iniciativa General	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS		
		A	B	Total general
IG 03.01	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).	1		1
IG 03.02	Impulsar la aprobación de la modificación del RIS.	1		1
IG 03.03	Sistematizar información y jurisprudencia vinculada a la labor de fiscalización.	1	2	3
IG 03.04	Elaborar y difundir internamente las experiencias (lecciones aprendidas) del proceso de fiscalización para mejorar la supervisión.	4		4
IG 03.05	Evaluación de incumplimiento.	3		3
IG 03.06	Promover la correcta y transparente gestión de los recursos y bienes de la entidad.	3		3
Total general		13	2	15
	%	87%	13%	100%

Tabla N° 20 Resultado de Iniciativas Generales que corresponde al OE 3 (N° de iniciativas específicas)

N° IG	Iniciativa General	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS			Total general
		1 META ALCANZADA	2 PARCIALMENTE ALCANZADA	3 POSTERGADA Y/O NO EJECUTADA	
IG 03.04	Elaborar y difundir internamente las experiencias (lecciones aprendidas) del proceso de fiscalización para mejorar la supervisión		1	1	2
IG 03.05	Evaluación de incumplimiento	3			3
IG 03.06	Promover la correcta y transparente gestión de los recursos y bienes de la entidad.	1	1	1	3
Total general		4	2	2	8
	%	50%	25%	25%	100%

Se muestra en la Tabla N° 20, el resultado del primer semestre 2016, según lo programado y ejecutado en el Plan Operativo Institucional.

Objetivo Estratégico 5: Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión

De acuerdo a la Actualización del PEI 2015 – 2017 en este Objetivo Estratégico, que forma parte del Mapa Estratégico en la Perspectiva de Procesos Internos y en base a lo programado de iniciativas en el año 2016, se destaca la identificación de 3 Iniciativas Generales con un total de 7 Iniciativas Específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo, se han identificado 5 Iniciativas Específicas con prioridad "A" y 2 de prioridad "B", lo que significa que el 71 % de Iniciativas Específicas tienen prioridad "A" y el 29 % prioridad "B"

Tabla N° 21 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 5

N° IG	Iniciativa General	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS		
		A	B	Total general
IG 05.01	Administrar los recursos necesarios para la implementación del Plan de Supervisión Multianual	1		1
IG 05.02	Ejecutar acciones para mejorar el servicio de las empresas supervisoras	2	2	4
IG 05.03	Afianzar el sistema de control de las actividades de supervisión	2		2
Total general		5	2	7
	%	71%	29%	100%

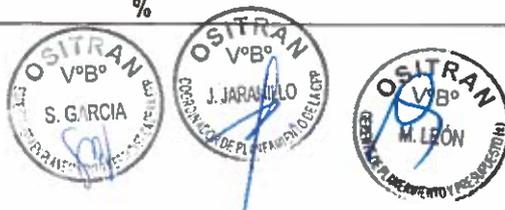


Tabla N° 22 Resultado de Iniciativas Generales que corresponde al OE 5 (N° de Iniciativas Específicas)

N° IG	Iniciativa General	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS		
		2 PARCIALMENTE ALCANZADA	3 POSTERGADA Y/O NO EJECUTADA	Total general
IG 05.02	Ejecutar acciones para mejorar el servicio de las empresas supervisoras		3	3
IG 05.03	Afianzar el sistema de control de las actividades de supervisión	1	1	2
Total general		1	4	5
%		20%	80%	100%

Se muestra en la Tabla N° 22, el resultado del primer semestre 2016, según lo programado y ejecutado en el Plan Operativo Institucional.

Objetivo Estratégico 6: Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación

De acuerdo a la Actualización del PEI 2015 – 2017 en este Objetivo Estratégico, que forma parte del Mapa Estratégico y previsto para el año 2016 en la Perspectiva de Procesos Internos, se destaca la identificación de 3 Iniciativas Generales con un total de 3 Iniciativas Específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo, se han identificado 3 Iniciativas Específicas con prioridad "A", lo que representa el 100% de IE.

Tabla N° 23 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 6

N° IG	Iniciativa General	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS	
		A	Total general
IG 06.01	Verificar el cumplimiento de los niveles de servicio	1	1
IG 06.02	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)	1	1
IG 06.03	Implementar la gestión del conocimiento de la supervisión	1	1
Total general		3	3

Tabla N° 24 Resultado de Iniciativas Generales que corresponde al OE 6 (N° de Iniciativas Específicas)

N° IG	Iniciativa General	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS		
		2 PARCIALMENTE ALCANZADA	3 POSTERGADA Y/O NO EJECUTADA	Total general
IG 06.01	Verificar el cumplimiento de los niveles de servicio		1	1
IG 06.02	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)	1		1
Total general		1	1	2
%		50%	50%	100%

Se muestra en la Tabla N° 24, el resultado del primer semestre 2016, según lo programado y ejecutado en el Plan Operativo Institucional.

Objetivo Estratégico 7: Optimizar la verificación del Cumplimiento de las obligaciones contractuales y/o del marco regulatorio.

De acuerdo a la Actualización del PEI 2015 – 2017 en este Objetivo Estratégico que forma parte del Mapa Estratégico previsto en las iniciativas del año 2016 en la Perspectiva de Procesos Internos, se destaca la

identificación de 8 Iniciativas Generales con un total de 18 Iniciativas Específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo, se han identificado 13 Iniciativas Específicas con prioridad "A" y 5 de prioridad "B", lo que significa que el 72% de Iniciativas Específicas tienen prioridad "A" y un 28% tienen prioridad "B".

Tabla N° 25 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 7

N° IG	Iniciativa General	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS		
		A	B	Total general
IG 07.01	Formular el Plan de Supervisión Multianual 2017 – 2019.	2	2	4
IG 07.02	Revisar y sistematizar el mecanismo de costeo de las actividades de supervisión que alimente la programación y presupuestación.	2		2
IG 07.03	Revisar y actualizar el cuerpo normativo de la supervisión.	1	3	4
IG 07.04	Verificar el cumplimiento de las obligaciones técnicas, contractuales y legales en los contratos de concesión de Carreteras.	1		1
IG 07.05	Verificar el Cumplimiento de las obligaciones técnicas, contractuales y legales en los contratos de concesión de Aeropuertos y Puertos.	2		2
IG 07.06	Verificar el Cumplimiento de las obligaciones técnicas, contractuales y legales en los contratos de concesión de Puertos.	1		1
IG 07.07	Verificar el Cumplimiento de las obligaciones técnicas, contractuales y legales en los contratos de concesión de Vías Férreas y Metro de Lima.	1		1
IG 07.08	Supervisar la determinación de los pagos por Aporte por Regulación y Retribución al Estado de las entidades prestadoras.	3		3
Total general		13	5	18
	%	72%	28%	100%

Tabla N° 26 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 7 (N° de iniciativas específicas)

N° IG	Iniciativa General	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS			Total general
		1 META ALCANZADA	2 PARCIALMENTE ALCANZADA	3 POSTERGADA Y/O NO EJECUTADA	
IG 07.01	Formular el Plan de Supervisión Multianual 2017 – 2019.		1		1
IG 07.03	Revisar y actualizar el cuerpo normativo de la supervisión.	2		1	3
IG 07.04	Verificar el cumplimiento de las obligaciones técnicas, contractuales y legales en los contratos de concesión de Carreteras.	1			1
IG 07.05	Verificar el Cumplimiento de las obligaciones técnicas, contractuales y legales en los contratos de concesión de Aeropuertos.	1			1
IG 07.06	Verificar el Cumplimiento de las obligaciones técnicas, contractuales y legales en los contratos de concesión de Puertos.	1			1
IG 07.07	Verificar el Cumplimiento de las obligaciones técnicas, contractuales y legales en los contratos de concesión de Vías Férreas y Metro de Lima.	1			1
IG 07.08	Supervisar la determinación de los pagos por Aporte por Regulación y Retribución al Estado de las entidades prestadoras.	2			2
Total general		8	1	1	10
		80%	10%	10%	100%

Se muestra en la Tabla N° 26, el resultado del primer semestre 2016, según lo programado y ejecutado en el Plan Operativo Institucional.

Objetivo Estratégico 8: Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP

De acuerdo a la Actualización del PEI 2015 – 2017 en este Objetivo Estratégico que forma parte del Mapa Estratégico previsto en las iniciativas para el año 2016, en la Perspectiva de Procesos Internos se destaca la identificación de 9 Iniciativas Generales con un total de 30 Iniciativas Específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico. De las 30 iniciativas Específicas mencionadas que contribuyen con el logro del OE.

Asimismo, se han identificado 24 iniciativas específicas con prioridad "A" y 6 de prioridad "B", lo que significa que un 80% de Iniciativas Específicas tienen prioridad "A" y un 20% prioridad "B".

Tabla N° 27 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 8

N° IG	Iniciativa General	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS		
		A	B	Total general
IG 08.01	Optimizar las herramientas regulatorias.	2		2
IG 08.02	Optimizar el marco normativo de la regulación.	6	1	7
IG 08.03	Mejorar el proceso de investigación de los mercados regulados.	1		1
IG 08.04	Contribuir a reposicionar a OSITRAN como referente técnico de regulación económica de APP en Infraestructura de Transporte.		1	1
IG 08.05	Reforzar el personal de GRE, asegurando su contratación y capacitación.		3	3
IG 08.06	Revisar las normas que permiten regular la acción del mercado.		1	1
IG 08.07	Perfeccionar la elaboración y la aplicación de los contratos.	5		5
IG 08.08	Perfeccionar la fijación y desregulación de tarifas, así como la determinación de los cargos de acceso y contabilidad regulatoria.	6		6
IG 08.09	Perfeccionar el monitoreo de los mercados en la etapa de explotación de la infraestructura.	4		4
Total general		24	6	30
%		80%	20%	100%

Tabla N° 28 Resultado de Iniciativas Generales que corresponde al OE 8 (N° de Iniciativas Específicas)

N° IG	Iniciativa General	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS		
		1 META ALCANZADA	3 POSTERGADA Y/O NO EJECUTADA	Total general
IG 08.02	Optimizar el marco normativo de la regulación.	1	1	2
IG 08.03	Mejorar el proceso de investigación de los mercados regulados.	1		1
IG 08.07	Perfeccionar la elaboración y la aplicación de los contratos.	4		4
IG 08.08	Perfeccionar la fijación y desregulación de tarifas, así como la determinación de los cargos de acceso.	4		4
IG 08.09	Perfeccionar el monitoreo de los mercados en la etapa de explotación de la infraestructura.		2	2
Total general		10	3	13
%		77%	23%	100%

Se muestra en la Tabla N° 28, el resultado del primer semestre 2016, según lo programado y ejecutado en el primer semestre en el Plan Operativo Institucional.

Objetivo Estratégico 9: Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN

De acuerdo a la Actualización del PEI 2015 – 2017 en este Objetivo Estratégico que forma parte del Mapa Estratégico prevista en las iniciativas del año 2016, en la Perspectiva de Procesos Internos se destaca la



identificación de 3 Iniciativas Generales con un total de 7 Iniciativas Específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo, se ha identificado que las 7 Iniciativas Específicas tienen prioridad "A", lo cual representa el 100%.

Tabla N° 29 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 9

N° IG	Iniciativa General	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS	
		A	Total general
IG 09.01	Fortalecimiento de la Secretaría Técnica.	2	2
IG 09.02	Implementar medidas para reducir la carga procesal.	4	4
IG 09.03	Gestión y difusión de procedimientos seguidos ante los Cuerpos Colegiados.	1	1
Total general		7	7

Tabla N° 30 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 9 (N° de Iniciativas Específicas)

N° IG	Iniciativa General	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS			
		1 META ALCANZADA	2 PARCIALMENTE ALCANZADA	3 POSTERGADA Y/O NO EJECUTADA	Total general
IG 09.01	Fortalecimiento de la Secretaría Técnica	1	1		2
IG 09.02	Implementar medidas para reducir la carga procesal	2	1	1	4
Total general		3	2	1	6
%		50%	33%	17%	100%

Se muestra en la Tabla N° 30, el resultado del primer semestre 2016, según lo programado y ejecutado en el en el Plan Operativo Institucional.

Objetivo Estratégico 10: Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP

De acuerdo a la Actualización del PEI 2015 – 2017 en este Objetivo Estratégico, que forma parte del Mapa Estratégico previsto en las iniciativas del año 2016, en la Perspectiva de Procesos Internos se destaca la identificación de 5 Iniciativas Generales con un total de 22 Iniciativas Específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo, se han identificado 13 iniciativas específicas con prioridad "A" y 9 de prioridad "B", lo que significa que el 59% de iniciativas específicas tienen prioridad "A" y el 41% prioridad "B".

Tabla N° 31 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 10

N° IG	Iniciativa General	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS		
		A	B	Total general
IG 10.01	Implementar la Gerencia de Atención al Usuario.	3		3
IG 10.02	Establecer un modelo de Calidad de Atención al Usuario.	4		4
IG 10.03	Mejorar los canales de difusión y atención al Usuario.	1	6	7
IG 10.04	Fortalecer los Consejos de Usuarios (CU) y fomentar su participación.	1	3	4
IG 10.05	Desarrollar encuestas, estudios e indicadores sobre las necesidades de los servicios de atención a usuarios de las ITUP.	4		4
Total general		13	9	22
%		59%	41%	100%

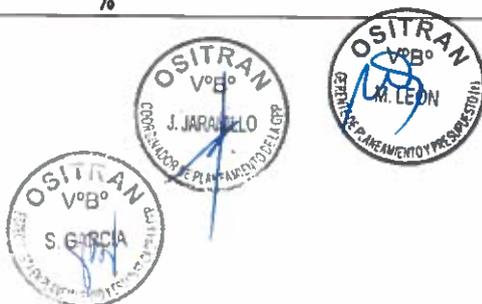


Tabla N° 32 Resultado de Iniciativas Generales que corresponde al OE 10 (N° de Iniciativas Específicas)

N° IG	Iniciativa General	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS			Total general
		1 META ALCANZADA	2 PARCIALMENTE ALCANZADA	3 POSTERGADA Y/O NO EJECUTADA	
IG 10.01	Implementar la Gerencia de Atención al Usuario.		1	1	2
IG 10.02	Establecer un modelo de Calidad de Atención al Usuario.	2		1	3
IG 10.03	Mejorar los canales de difusión y atención al Usuario.	3	2		5
IG 10.04	Fortalecer los Consejos de Usuarios (CU) y fomentar su participación.	3			3
IG 10.05	Elaborar encuesta para medir la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios brindados por OSITRAN.	2			2
Total general		10	3	2	15
	%	67%	20%	13%	100%

Se muestra en la Tabla N° 32, el resultado del primer semestre 2016, según lo programado y ejecutado en el Plan Operativo Institucional.

Objetivo Estratégico 12: Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión

De acuerdo a la Actualización del PEI 2015 – 2017 en este Objetivo Estratégico que forma parte del Mapa Estratégico prevista en el año 2016, en la Perspectiva de Procesos Internos se destaca la identificación de 10 Iniciativas Generales con un total de 35 Iniciativas Específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo, se han identificado 33 Iniciativas Específicas con prioridad "A" y 2 de prioridad "B", lo que significa que un 94% de Iniciativas Específicas tienen prioridad "A" y el 6% prioridad "B".

Tabla N° 33 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 12

N° IG	Iniciativa General	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS		
		A	B	Total general
IG 12.01	Programar necesidades de contrataciones, incluyendo todo el ciclo de la contratación.	2		2
IG 12.02	Fortalecer el diseño y gestión de proyectos de inversión estratégicos (SNIP).	6		6
IG 12.03	Fortalecer e implementar el planeamiento de corto y largo plazo.	4	1	5
IG 12.04	Mejorar el control de gestión presupuestal.	4		4
IG 12.05	Implementar pautas sobre control gerencial y rendición de cuentas.	3		3
IG 12.06	Elaborar, aprobar y ejecutar proyecto de nueva sede institucional.	10		10
IG 12.07	Definir un programa de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos (unidades móviles, medición y EPP).		1	1
IG 12.08	Definir el procedimiento para el manejo de los recursos destinados para la supervisión de obras de las inversiones.	2		2
IG 12.09	Administrar, verificar, custodiar y ejecutar los recursos financieros de la institución.	1		1
IG 12.10	Registro, Análisis y Emisión de los Estados Financieros y cumplimiento de las Obligaciones Tributarias.	1		1
Total general		33	2	35
	%	94%	6%	100%



Tabla N° 34 Resultado de Iniciativas Generales que corresponde al OE 12 (N° de Iniciativas Específicas)

N° IG	Iniciativa General	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS		
		1 META ALCANZADA	3 POSTERGADA Y/O NO EJECUTADA	Total general
IG 12.01	Programar necesidades de contrataciones, incluyendo todo el ciclo de la contratación.	1		1
IG 12.02	Fortalecer el diseño y gestión de proyectos de inversión estratégicos (SNIP).	1	2	3
IG 12.03	Fortalecer e implementar el planeamiento de corto y largo plazo.	4	1	5
IG 12.04	Mejorar el control de gestión presupuestal.	3		3
IG 12.05	Implementar pautas sobre control gerencial y rendición de cuentas.	3		3
IG 12.06	Elaborar y aprobar proyecto de nueva sede institucional.	2		2
IG 12.07	Definir un programa de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos (unidades móviles, medición y EPP).	1		1
IG 12.08	Definir los procedimientos para el manejo de los recursos financieros para la supervisión de las inversiones (lineamientos, directivas y otros documentos de gestión).	1		1
IG 12.09	Administrar, verificar, custodiar y ejecutar los recursos financieros de la institución.	1		1
IG 12.10	Registro, Análisis y Emisión de los Estados Financieros.	1		1
Total general		18	3	21
	%	86%	14%	100%

Se muestra en la Tabla N° 34, el resultado del primer semestre 2016, según lo programado y ejecutado en el Plan Operativo Institucional.

5.1.3) Perspectiva Financiera

La Perspectiva Financiera se relaciona con 1 Objetivo Estratégico bajo el enfoque de Mapa Estratégico de la Actualización del PEI, con 1 indicador que contribuye a lograr la Perspectiva Financiera que involucra a 14 Iniciativas Específicas de las cuales 6 tienen prioridad "A" y 8 prioridad "B".

En la Tabla N° 35 se detalla el Objetivo Estratégico a nivel de Iniciativas Generales y el número de Iniciativas Específicas que se relaciona:

Objetivo Estratégico 2: Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN

De acuerdo a la Actualización del PEI 2015 – 2017 en este Objetivo Estratégico que forma parte del Mapa Estratégico previsto en el año 2016, en la Perspectiva financiera se destaca la identificación de 4 Iniciativas Generales con un total de 14 Iniciativas Específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo, se han identificado 6 iniciativas específicas con prioridad "A" lo que representa el 43% y 8 de prioridad "B" lo que representa el 57%.

Tabla N° 35 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 2

N° IG	Iniciativa General	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS		
		A	B	Total general
IG 02.01	Implementar un plan para definir y realizar la medición del costo – efectividad.	3		3
IG 02.02	Fomentar el interés por la búsqueda de costo - efectividad entre los colaboradores.	1	2	3
IG 02.03	Reforzar la mejora continua de los procesos.	2	3	5
IG 02.04	Implementar buenas prácticas de gestión.		3	3
Total general		6	8	14
%		43%	57%	100%



Tabla N° 36 Resultado de Iniciativas Generales que corresponde al OE 2 (N° de Iniciativas Específicas)

N° IG	Iniciativa General	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS			Total general
		1 META ALCANZADA	2 PARCIALMENTE ALCANZADA	3 POSTERGADA Y/O NO EJECUTADA	
IG 02.01	Implementar un plan para definir y realizar la medición del costo - efectividad			1	1
IG 02.02	Fomentar el interés por la búsqueda de costo - efectividad entre los colaboradores	1		1	2
IG 02.03	Reforzar la mejora continua de los procesos	1	1	2	4
IG 02.04	Implementar buenas prácticas de gestión			1	1
Total general		2	1	5	8
%		25%	13%	63%	100%

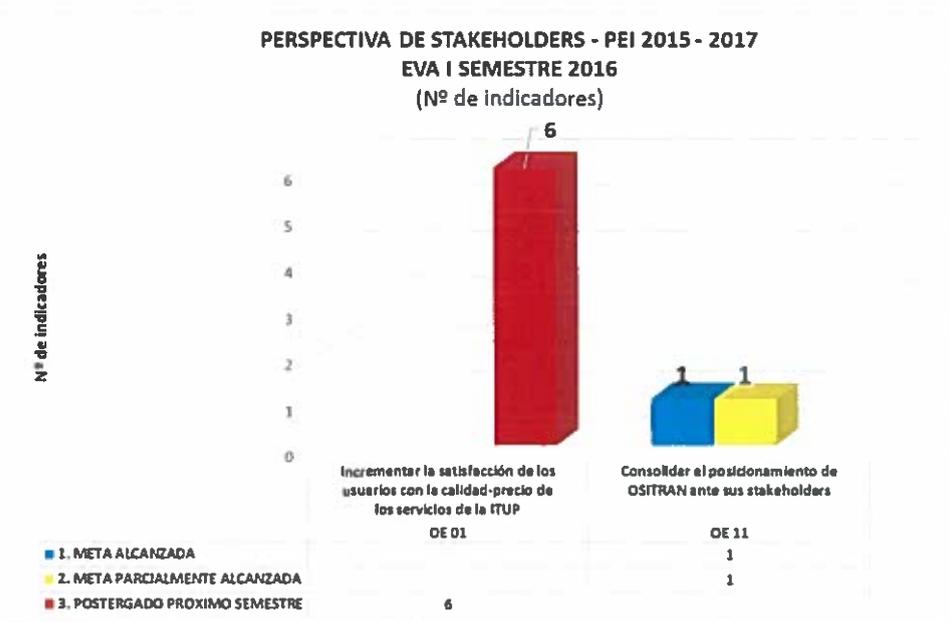
Se muestra en la Tabla N° 36, el resultado del primer semestre 2016, según lo programado y ejecutado en el Plan Operativo Institucional.

5.1.4) Perspectiva de Stakeholders

La Perspectiva de Stakeholders se relaciona con 2 Objetivos Estratégicos bajo el enfoque de Mapa Estratégico del PEI que tienen 8 indicadores que contribuyen a lograr la Perspectiva Stakeholders e involucran a 29 Iniciativas Específicas de las cuales el 55% tienen prioridad "A" y 45% prioridad "B".

En el Gráfico N° 08 se muestran los objetivos estratégicos con la cantidad de indicadores y en la Tabla N° 37 y 38 se detalla el Objetivo Estratégico a nivel de Iniciativas Generales y el número de Iniciativas Específicas que se relacionan al siguiente Objetivo Estratégico:

Gráfico N° 08: Perspectiva de Stakeholders (N° de indicadores)



Objetivo Estratégico 1: Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad-precio de los servicios de la ITUP

De acuerdo a la Actualización del PEI 2015 – 2017 en este Objetivo Estratégico que forma parte del Mapa Estratégico previsto para el año 2016, en la Perspectiva Stakeholders.

Asimismo, es importante resaltar que este Objetivo Estratégico es de resultado y todos lo OE contribuyen al logro de este objetivo, para lo cual en general para el año 2016 se han programado ejecutar 151 Iniciativas



Específicas con prioridad "A" y 47 de prioridad "B", lo que significa el 76% de Iniciativas Específicas que tienen prioridad "A" y el 24% prioridad "B".

Tabla N° 37 Prioridad de Iniciativas a nivel de OE

N° OE	Objetivo Estratégico	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS (*)		
		A	B	Total general
OE 02	Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN.	4	8	12
OE 03	Reforzar la fiscalización.	13	2	15
OE 04	Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y del AIJCh.	5	1	6
OE 05	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión.	5	2	7
OE 06	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación.	3		3
OE 07	Optimizar la verificación del Cumplimiento de las obligaciones contractuales y/o del marco regulatorio.	11	5	16
OE 08	Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP.	19	4	23
OE 09	Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN.	7		7
OE 10	Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP.	9	7	16
OE 11	Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders.	12	5	17
OE 12	Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión.	24	2	26
OE 13	Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión.	17	11	28
OE 14	Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave.	22		22
Total general		151	47	198
%		76%	24%	100%

(*) Iniciativas específicas programadas para el año 2016

Objetivo Estratégico 11: Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders

De acuerdo a la Actualización del PEI 2015 – 2017 en este Objetivo Estratégico, que forma parte del Mapa Estratégico previsto para el año 2016, en la Perspectiva Stakeholders, se destaca la identificación de 5 Iniciativas Generales con un total de 22 Iniciativas Específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo, se han identificado 16 Iniciativas Específicas con prioridad "A", lo cual representa el 73% de Iniciativas Específicas y 6 Iniciativas Específicas con prioridad "B" lo cual representa el 27%.

Tabla N° 38 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 11

N° OE	Objetivo Estratégico	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS		
		A	B	Total general
IG 11.01	Desarrollar diagnóstico sobre comunicación estratégica.	5		5
IG 11.02	Desarrollar el plan de comunicación y relacionamiento.	8		8
IG 11.03	Representar y defender jurídicamente a la institución en los procesos judiciales, arbitrales, conciliaciones y en los procedimientos administrativos; elaborando estrategias de defensa.	2	4	6
IG 11.04	Emitir disposiciones que fortalezcan el posicionamiento de OSITRAN.		2	2
IG 11.05	Difundir e informar a los stakeholders sobre las actividades de OSITRAN.	1		1
Total general		16	6	22
%		73%	27%	100%



Tabla N° 39 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 11 (N° de Iniciativas Específicas)

N° IG	Iniciativa General	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS		
		1 META ALCANZADA	2 PARCIALMENTE ALCANZADA	Total general
IG 11.01	Desarrollar diagnóstico sobre comunicación estratégica.	1	3	4
IG 11.02	Desarrollar el plan de comunicación y relacionamiento.	5	1	6
IG 11.03	Representar y defender jurídicamente a la institución en los procesos judiciales, arbitrales, conciliaciones y en los procedimientos administrativos; elaborando estrategias de defensa.	3	2	5
IG 11.04	Emitir disposiciones que fortalezcan el posicionamiento de OSITRAN.		1	1
Total general		9	7	16
	%	56%	44%	100%

VI. AVANCE DE INDICADORES Y METAS DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS

Finalmente, se presenta el Resultado de la Evaluación de los Indicadores al primer semestre 2016, ordenado de acuerdo a los 14 Objetivos Estratégicos y sus 35 Indicadores previstos por ejecutar en el primer semestre de 2016. Se detalla los resultados desde la Tabla N° 40 hasta la Tabla N° 53.

6.1) OE 1: Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad-precio de los servicios de la ITUP

Tabla N° 40: OE 1: Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad-precio de los servicios de la ITUP

Cód. Indicador	Indicador / Hito	Unidad de medida	U.O.	AREA	Periodicidad de evaluación	AÑO 2015	AÑO 2016	RESULTADO EVALUACION DEL INDICADOR				
								RESULTADO EVALUACION I SEMESTRE 2016	N° de indicadores PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
01.01	Nivel de satisfacción general del usuario con los servicios de ITUP.	%	GAU	GAU	Anual	Postergada	LB	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	1	1	0	0%
01.02	Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector carreteras.	%	GSF	GSF	Anual		LB	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	1	1	0	0%
01.03	Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector aeropuertos.	%	GSF	GSF	Anual		LB	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	1	1	0	0%
01.04	Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector puertos.	%	GSF	GSF	Anual		LB	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	1	1	0	0%
01.05	Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector ferrovías.	%	GSF	GSF	Anual		LB	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	1	1	0	0%
01.06	Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del Metro de Lima.	%	GSF	GSF	Anual		LB	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	1	1	0	0%
Total general								6				

6.2)OE 2: Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN

Tabla N° 41: OE 2: Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN

Cód. Indicador	Indicador / Hito	Unidad de medida	U.O.	AREA	Periodicidad de evaluación	AÑO 2015	RESULTADO EVALUACION DEL INDICADOR					
							AÑO 2016	RESULTADO EVALUACION I SEMESTRE 2016	Nº de indicadores PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
02.01	Hito: Plan para definir y realizar la medición del costo-efectividad implementado.	Hito	GG	GG	Anual	Postergada	Hito 1, Hito 2	3. POSTERGADO O PROXIMO SEMESTRE	1	1	0	0%
Total general									1			

6.3)OE 3: Reforzar la fiscalización

Tabla N° 42: OE 3: Reforzar la fiscalización

Cód. Indicador	Indicador / Hito	Unidad de medida	U.O.	AREA	Periodicidad de evaluación	AÑO 2015	RESULTADO EVALUACION DEL INDICADOR					
							AÑO 2016	RESULTADO EVALUACION I SEMESTRE 2016	Nº de indicadores PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
03.01	Índice de cumplimiento de plazos de resolución de PAS.	%	GSF	JFI	Anual	Meta alcanzada 100%	0,9	1. META ALCANZADA	1	0,9	0,88	98%
03.02	Nivel de ratificación de PAS en segunda instancia.	%	GSF	JFI	Anual	Meta alcanzada 100%	0,8	1. META ALCANZADA	1	0,8	0,8	100%
Total general									2			

6.4)OE 4: Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y del AIJCh

Tabla N° 43: OE 4: Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y del AIJCh

Cód. Indicador	Indicador / Hito	Unidad de medida	U.O.	AREA	Periodicidad de evaluación	AÑO 2015	RESULTADO EVALUACION DEL INDICADOR					
							AÑO 2016	RESULTADO EVALUACION I SEMESTRE 2016	Nº de indicadores PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
04.02	Índice de cumplimiento de reconocimiento de inversiones de la Línea 2 del Metro de Lima.	%	GSF	JCFM	Anual	Meta alcanzada 100%	1	1. META ALCANZADA	1	1	1	100%
04.04	Índice de cumplimiento del reconocimiento de inversiones del Aeropuerto de Chinchero.	%	GSF	JCA	Anual		1	3. POSTERGADO O PROXIMO SEMESTRE	1	1	0	0%
04.05	Índice de cumplimiento del reconocimiento de inversiones en mejoras del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCH).	%	GSF	JCA	Anual	Meta alcanzada 100%	1	1. META ALCANZADA	1	1	1	100%
Total general									3			



6.5)OE 5: Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión

Tabla N° 44: OE 5: Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión

Cód. Indicador	Indicador / Hito	Unidad de medida	U.O.	AREA	Periodicidad de evaluación	AÑO 2015	RESULTADO EVALUACION DEL INDICADOR					
							AÑO 2016	RESULTADO EVALUACION I SEMESTRE 2016	N° de indicadores PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
05.01	Nivel de cumplimiento de plazos de atención del reconocimiento de Inversiones de los concesionarios que tienen inversiones y cuentan con dicho procedimiento promedio.	%	GSF	GSF	Anual	Meta alcanzada 100%	1	1. META ALCANZADA	1	1	1	100%
Total general									1			

6.6)OE 6: Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación

Tabla N° 45: OE6: Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación

Cód. Indicador	Indicador / Hito	Unidad de medida	U.O.	AREA	Periodicidad de evaluación	AÑO 2015	RESULTADO EVALUACION DEL INDICADOR					
							AÑO 2016	RESULTADO EVALUACION I SEMESTRE 2016	N° de indicadores PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
06.01	Nivel de cumplimiento del ratio de cobertura de supervisión de carreteras.	Unidad	GSF	JCRV	Anual	Meta parcialmente alcanzada	3	4. META NO EJECUTADA	1	3	0	0%
06.04	Nivel de ratificación de penalidades impuestas a las EEPP de puertos.	%	GSF	JFI	Anual	Meta parcialmente alcanzada 54%	0,9	4. META NO EJECUTADA	1	0,9		0%
06.05	Nivel de cumplimiento de los niveles de servicio en las ferrovías concesionadas.	Número	GSF	JCFM	Anual	Meta alcanzada al 100%	2	1. META ALCANZADA	1	2	2	100%
Total general									3			

6.7)OE 7: Optimizar la verificación del Cumplimiento de las obligaciones contractuales y/o del marco regulatorio

Tabla N° 46: OE 7: Optimizar la verificación del Cumplimiento de las obligaciones contractuales y/o del marco regulatorio

Cód. Indicador	Indicador / Hito	Unidad de medida	U.O.	AREA	Periodicidad de evaluación	AÑO 2015	RESULTADO EVALUACION DEL INDICADOR					
							AÑO 2016	RESULTADO EVALUACION I SEMESTRE 2016	N° de indicadores PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
07.02	Desviación de la ejecución presupuestal a nivel de específica de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.	%	GSF	GSF	Anual	Meta alcanzada al 90%	-8% respecto al año anterior	2 META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	0,5	0,3682	74%
Total general									1			



6.8) OE 8: Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP

Tabla Nº 47: OE 8: Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP

Cód. Indicador	Indicador / Hito	Unidad de medida	U.O.	AREA	Periodicidad de evaluación	AÑO 2015	RESULTADO EVALUACION DEL INDICADOR					
							AÑO 2016	RESULTADO EVALUACION I SEMESTRE 2016	Nº de indicadores PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
08.01	Pronunciamientos sobre fijación, revisión de tarifas y desregulación emitidos dentro del plazo.	%	GRE	GRE	Anual	Meta alcanzada al 100%	1	1. META ALCANZADA	1	1	1	100%
Total general									1			

6.9) OE 9: Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN

Tabla Nº 48: OE 9: Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN

Cód. Indicador	Indicador / Hito	Unidad de medida	U.O.	AREA	Periodicidad de evaluación	AÑO 2015	RESULTADO EVALUACION DEL INDICADOR					
							AÑO 2016	RESULTADO EVALUACION I SEMESTRE 2016	Nº de indicadores PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
09.01	Porcentaje de expedientes de reclamos en segunda instancia resueltos por el TSC en el plazo establecido.	%	STO	STO	Semestral	Meta parcialmente alcanzada en 29%	0,6	2 META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	0,6	0,34	57%
09.02	Porcentaje de resoluciones de las EEPP apeladas por usuarios y confirmadas por TSC.	%	STO	STO	Semestral	Meta alcanzada en 78%	0,6	1 META ALCANZADA	1	0,6	0,55	92%
09.03	Porcentaje de expedientes de reclamos en segunda instancia resueltos por el TSC sobre el total acumulado.	%	STO	STO	Semestral	Meta alcanzada en 86%	0,8	1 META ALCANZADA	1	0,8	0,61	76%
Total general									3			

6.10) OE 10: Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP

Tabla Nº 49: OE 10: Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP

Cód. Indicador	Indicador / Hito	Unidad de medida	U.O.	AREA	Periodicidad de evaluación	AÑO 2015	RESULTADO EVALUACION DEL INDICADOR					
							AÑO 2016	RESULTADO EVALUACION I SEMESTRE 2016	Nº de indicadores PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
10.01	Índice de satisfacción de usuarios finales e intermedios de las diversas infraestructuras de transporte de uso público, bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, respecto de los servicios ofrecidos por las Entidades Prestadoras.	%	GAU	GAU	Bianual	Meta no alcanzada	LB	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	1	1	0	0%



10.02	Índice de conocimiento de los usuarios finales e intermedios de las diversas infraestructuras de transporte de uso público, bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, respecto de sus derechos y deberes como usuarios.	%	GA U	GAU	Bianual	Meta no alcanzada	LB	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	1	1	0	0%
Total general									2			

6.11) OE 11: Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders

Tabla N° 50: OE 11: Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders

Cód. Indicador	Indicador / Hito (*)	Unidad de medida	U.O.	AREA	Periodicidad de evaluación	AÑO 2015	AÑO 2016	RESULTADO EVALUACION I SEMESTRE 2016	RESULTADO EVALUACION DEL INDICADOR			% FINAL SEMESTRE
									N° de indicadores PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	
11.01	Mapa de Riesgos	%	OCC	OCC	Anual	Postergada	LB	2 META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	1	0,5	50%
11.02	Índice de posicionamiento institucional frente a los stakeholders externos	%	OCC	OCC	Anual	Postergada	LB	1. META ALCANZADA	1	1	1	100%
Total general									2			

(*) Indicadores reformulados, actualizados en el PEI 2015 – 2017.

6.12) OE 12: Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión

Tabla N° 51: OE 12: Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión

Cód. Indicador	Indicador / Hito	Unidad de medida	U.O.	AREA	Periodicidad de evaluación	AÑO 2015	AÑO 2016	RESULTADO EVALUACION I SEMESTRE 2016	RESULTADO EVALUACION DEL INDICADOR			% FINAL SEMESTRE
									N° de indicadores PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	
12.01	Tiempo promedio de duración de los actos preparatorios.	Días	GA	JLCP	Anual	Meta alcanzada a (52 días)	-5% respecto al año anterior	1. META ALCANZADA	1	52	47,96	92%
12.02	Porcentaje de contrataciones adjudicadas con contrato firmado.	%	GA	JLCP	Anual	Meta alcanzada a 100% (77.14%)	+5% respecto al año anterior	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	15.740.133	3.398.200	22%
12.03	Número de proyectos declarados viables.	Número	GPP	GPP	Anual		1	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	1	1	0	0%
12.05	Porcentaje de avance en la implementación del PEI.	%	GPP	GPP	Anual	Meta parcialmente alcanzada en 60%	0,65	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	160(*)	97	60.6%
Total general									4			

(*) Iniciativas específicas programadas en el primer semestre en el POI 2016



6.13) OE 13: Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión

Tabla Nº 52: OE 13: Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión

Cód. indicador	Indicador / Hito	Unidad de medida	U.O.	AREA	Periodicidad de evaluación	AÑO 2015	RESULTADO EVALUACION DEL INDICADOR					
							AÑO 2016	RESULTADO EVALUACION I SEMESTRE 2016	Nº de Indicadores PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
13.01	Nivel de participantes en el programa de fortalecimiento de capacidades específicas que alcanzan el nivel esperado.	%	GSF	GSF	Anual	Meta alcanzada 100%	0,85	1. META ALCANZADA	1	1	1	100%
13.02	Índice de aprovisionamiento de personal (cantidad y perfil).	%	GA	JGRH	Anual	Meta alcanzada al 82%	0,85	1. META ALCANZADA	1	85%	66%	77%
13.03 (1)	Eventos de capacitación y sensibilización en materia de gestión del riesgo de desastres y seguridad nacional.	EVENTOS	GG	SDN (*)	Semestral		12	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	6	2	33%
Total general									3			

(*) Seguridad y Defensa Nacional

(/1) Indicador nuevo incorporado en la actualización del PEI 2015 – 2017

6.14) OE 14: Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave

Tabla Nº 53: OE 14: Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave

Cód. indicador	Indicador / Hito (*)	Unidad de medida	U.O.	AREA	Periodicidad de evaluación	AÑO 2015	RESULTADO EVALUACION DEL INDICADOR					
							AÑO 2016	RESULTADO EVALUACION I SEMESTRE 2016	Nº de Indicadores PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
14.01	Número de sistemas priorizados del PETI Implementados	%	GA	JTI	Anual	0	0,375	1. META ALCANZADA	1	0,25	0,25	100%
14.02	Porcentaje de actividades realizadas para dar disponibilidad a los servicios informáticos y sistemas	%	GA	JTI	Anual	0,25	0,5	1. META ALCANZADA	1	0,25	0,3	120%
14.03	Nivel de satisfacción en los servicios brindados por la JTI	%	GA	JTI	Anual	0	0,65	1. META ALCANZADA	1	1	1	100%
Total general									3			

(*) Indicadores reformulados por JTI, actualización PEI 2015 – 2017.

PETI: Plan Estratégico de Tecnología de la Información



VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2015 – 2017, se aprobó mediante Resolución de Consejo Directivo N° 063-2014-CD-OSITRAN de fecha 29 diciembre 2014, asimismo se aprobó la Actualización el PEI 2015 – 2017 con Resolución de Consejo Directivo N° 027-2016-CD-OSITRAN de fecha 10 de mayo 2016 con los cuales se vienen ejecutando en base a la nueva estructura orgánica de OSITRAN contenida en el Reglamento de Organización y Funciones aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM de fecha 28 de febrero de 2015 y modificatorias, y cuyas acciones de implementación continúan con el proceso de reordenamiento interno de tipo funcional y operativo, así como encargaturas de funciones de los nuevos Órganos, Unidades Orgánicas y Oficinas de la Entidad.
- La Actualización del PEI 2015 – 2017 contiene 14 objetivos estratégicos, 88 Iniciativas Generales y 260 Iniciativas Específicas con 42 indicadores⁴, cuya ejecución y medición continuará en el período 2016 - 2017. Para el año 2016 se ha programado la ejecución de 35 indicadores, que miden el nivel de avance de los 14 objetivos estratégicos, 80 Iniciativas Generales y 198 Iniciativas Específicas.
- Todos los Órganos, Unidades Orgánicas y Oficinas cumplieron con informar sobre los resultados de ejecución del PEI correspondiente al primer semestre del 2016, siendo necesario continuar con la mejora en los plazos de entrega de información en los tiempos previstos, pues el tiempo que se tiene para la revisión y elaboración del informe, es reducido, lo que ocasiona que se amplíen los tiempos en función de los resultados para la toma de decisiones de la alta dirección.
- Los indicadores que alcanzaron la Meta Programada fueron 16 en la ejecución del PEI en el primer semestre 2016, con respecto a los 35 indicadores programados, lo que refleja un nivel de avance de 46%; mientras que 6 la alcanzaron parcialmente, 2 no la ejecutaron y 11 se postergaron para el próximo semestre.
- En relación a lo indicado en el párrafo anterior se concluye que:
 - ✓ El 54% de los indicadores no alcanzaron la meta programada, se postergaron y/o no ejecutaron, de este porcentaje se tiene que:
 - El 31% tienen la condición de postergado (correspondiente a los OE: 1, 2, 4,10 y 12),
 - El 17% con meta parcialmente alcanzada (correspondiente a los: OE 7,9, 11, 12 y 13)
 - El 6% con indicador no ejecutado (correspondiente al OE 6), debido a factores internos y externos, para lo cual se deberán tomar las medidas necesarias a fin de mejorar los niveles de ejecución.
- 4 objetivos estratégicos alcanzaron la meta al 100%:
 - Reforzar la fiscalización,
 - Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión,
 - Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave,
 - Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP.
- 6 objetivos estratégicos alcanzaron parcialmente la meta:
 - Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y del AIJCh,
 - Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión,
 - Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN,
 - Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders,
 - Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación y
 - Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión.

⁴ De los 42 indicadores 1 indicador se anuló en la actualización del PEI 2015 – 2017.

- 4 objetivos estratégicos no ejecutaron los indicadores en el primer semestre:
 - Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad-precio de los servicios de la ITUP,
 - Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN,
 - Optimizar la verificación del Cumplimiento de las obligaciones contractuales y/o del marco regulatorio,
 - Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios.
- Básicamente la no ejecución de los objetivos mencionados se debió a la no realización de los estudios y encuestas para definir los 9 indicadores: Índice de cumplimiento del reconocimiento de inversiones del Aeropuerto de Chinchero, Nivel de cumplimiento del ratio de cobertura de supervisión de carreteras, Nivel de ratificación de penalidades impuestas a las EEP de puertos y el Proyecto de Inversión Pública-PIP denominado “Mejoramiento de los servicios de regulación y supervisión de OSITRAN en el Perú”, con código SNIP N° 151333. Los 13 indicadores han sido postergados para el segundo semestre 2016.
- En la Evaluación del PEI se presentan, a detalle, los resultados en temas estratégicos, los cuales en el primer semestre del año 2016 presentaron los siguientes avances: i) Calidad de servicios de ITUP se logró ejecutar en un 54.5%, ii) Satisfacción del usuario ejecutó el 40%, iii) Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP presenta un avance del 18.2%, iv) Excelencia institucional presentó un avance del 50% y v) Fortalecer la organización e implementación de herramientas – TIC (transversal) con un avance del 83.3%, este último tema se debió al logro de los siguientes indicadores:
 - 13.01 Nivel de participantes en el programa de fortalecimiento de capacidades específicas que alcanzan el nivel esperado.
 - 13.02 Índice de aprovisionamiento de personal (cantidad y perfil)
 - 14.01 Número de sistemas priorizados del PETI Implementados
 - 14.02 Porcentaje de actividades realizadas para dar disponibilidad a los servicios informáticos y sistemas
 - 14.03 Nivel de satisfacción en los servicios brindados por la JTI
- Del análisis del Mapa Estratégico en el primer semestre se presenta el siguiente resultado: a nivel de **objetivos estratégicos** lograron alcanzar la meta al 100% 4 objetivos (OE 07, OE 05, OE 14 y OE 08), que comprenden a 7 indicadores; a nivel de **tema estratégico** se logró un avance en el fortalecimiento e implementación de las herramientas – TIC con el 83% referido al fortalecimiento de capital humano e implementación de herramientas de innovación tecnológica; a nivel de **la propuesta de valor** esta se encuentra relacionada a 08 objetivos, de los cuales 05 lograron en promedio un avance del 40%, que se relaciona a garantizar el cumplimiento y equilibrio de riesgos de contratos – calidad, 02 objetivos lograron un avance del 83% en relación a la imparcialidad y predictibilidad (OE 03 y OE 09) referido a la función reguladora y resolución de reclamos y controversias, 01 objetivo logró alcanzar la meta al 100% en regulación costo-efectiva entre los más resaltante; a nivel de **perspectiva** se logró el 83% en la perspectiva de aprendizaje que guarda relación con el logro en el tema estratégico de fortalecimiento.
- En el primer semestre se logró implementar el 60.6% de las Iniciativas Específicas programadas en la Actualización del PEI 2015 – 2017, dichas iniciativas corresponden a lo previsto en el año 2016, lo cual ha significado que cada Órgano, Unidad orgánica u Oficina responsable viene realizando progresivamente el alineamiento al PEI – POI lo que contribuirá con el logro de los objetivos esperados.
- Siendo los objetivos estratégicos de mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación, consolidar la función reguladora, reforzar la fiscalización e implementar herramientas de innovación tecnológica los que han logrado alcanzar la meta programada en el primer semestre, se recomienda continuar con la ejecución de las actividades relacionadas a las iniciativas generales y específicas que permitan mantener el mismo nivel de cumplimiento al finalizar el segundo semestre. De manera específica, se recomienda que las implementaciones de las iniciativas y avances en tecnologías de información continúen con el fortalecimiento a las capacidades del personal, a fin de lograr un mejor aprovechamiento de las herramientas e innovación tecnológica en la perspectiva de aprendizaje.
- En relación a los objetivos estratégicos cuyas metas no han sido ejecutadas o han sido postergadas o cumplidas parcialmente, se recomienda tomar las acciones necesarias para que el nivel de

cumplimiento mejore los niveles de ejecución programados, lo que deberá ser informado oportunamente.

- Se recomienda que los Órganos, Unidades Orgánicas y Oficinas realicen las coordinaciones y previsiones necesarias a fin de continuar con el proceso de implementación del PEI 2015 – 2017 a través de las Iniciativas Generales, Iniciativas Específicas, Metas e Indicadores; así como progresivamente alinearse a las nuevas disposiciones que se den en materia de planeamiento estratégico.



ANEXO 01

FICHA DE INDICADORES

OE 01: Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad-precio de los servicios de la ITUP

Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE	
INDICADOR:	01.01: Nivel de satisfacción general del usuario con los servicios de ITUP					
Tema Estratégico:	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP					
Perspectiva:	Perspectiva de Stakeholders					
Valor:	1.CONTINUIDAD					
Situación:	A ser definida en el diseño de la encuesta. Consideraciones en el diseño: • Aplicada a usuarios intermedios y finales de las entidades prestadoras de ITUP, de los 5 subsectores.					
Fórmula de cálculo:						
Unidad de Medida:	%					
Fecha de respuesta:	10/08/2016					
Documento de Respuesta:	INFORME N° 0031-2016-GAU-OSITRAN					
Unidad Responsable:	Orgánica GAU					
Gerencia u Oficina Responsable:	GAU					
Periodicidad:	Anual					
LB						
Año 2015:	Postergada					
Año 2016:	LB					
Año 2017:	LB * 1.05					
Resultado del I semestre:	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE		1	1	0	0%

Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
INDICADOR:	01.02: Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector carreteras.				
Tema Estratégico:	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Stakeholders				
Valor:	1.CONTINUIDAD				
Situación:	A ser definida en el estudio. 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, y percepción de la calidad de la ITUP por parte de los usuarios (relación calidad - precio) 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.				
Fórmula de cálculo:					
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	01/08/2016				
Documento de Respuesta:	INFORME N° 0042-2016-GSF-OSITRAN				
Unidad Responsable:	Orgánica GSF				
Gerencia u Oficina Responsable:	GSF				



Periodicidad:	Anual				
LB					
Año 2015:					
Año 2016:	LB				
Año 2017:	LB * 1.1				
Resultado del I semestre:	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	1	1	0	0%

Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
INDICADOR:	01.03: Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector aeropuertos.				
Tema Estratégico:	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Stakeholders				
Valor:					
Situación:	1.CONTINUIDAD				
Fórmula de cálculo:	A ser definida en el estudio. 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, y percepción de la calidad de la ITUP por parte de los usuarios (relación calidad - precio) . 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.				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	01/08/2016				
Documento de Respuesta:	INFORME N° 0042-2016-GSF-OSITRAN				
Unidad Responsable:	Orgánica GSF				
Gerencia u Oficina Responsable:	GSF				
Periodicidad:	Anual				
LB					
Año 2015:					
Año 2016:	LB				
Año 2017:	LB * 1.1				
Resultado del I semestre:	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	1	1	0	0%

Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
INDICADOR:	01.04: Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector puertos.				
Tema Estratégico:	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Stakeholders				
Valor:					
Situación:	1.CONTINUIDAD				
Fórmula de cálculo:	A ser definida en el estudio. 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, y percepción de la calidad de la ITUP por parte de los usuarios (relación calidad - precio) . 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.				



Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	01/08/2016				
Documento de Respuesta:	INFORME N° 0042-2016-GSF-OSITRAN				
Unidad Orgánica	GSF				
Responsable:	GSF				
Gerencia u Oficina	GSF				
Responsable:	GSF				
Periodicidad:	Anual				
LB	.				
Año 2015:					
Año 2016:	LB				
Año 2017:	LB * 1.1				
Resultado del I semestre:	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	1	1	0	0%

Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
INDICADOR:	01.05: Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector ferroviarios				
Tema Estratégico:	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Stakeholders				
Valor:					
Situación:	1.CONTINUIDAD				
Fórmula de cálculo:	<p>A ser definida en el estudio.</p> <p>Consideraciones en el diseño del estudio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se evalúa el desempeño de las concesiones de ferrovías en los siguientes ámbitos: calidad de la infraestructura, calidad del servicio, y percepción de la calidad de la ITUP por parte de los usuarios (relación calidad - precio). • 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. 				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	01/08/2016				
Documento de Respuesta:	INFORME N° 0042-2016-GSF-OSITRAN				
Unidad Orgánica	GSF				
Responsable:	GSF				
Gerencia u Oficina	GSF				
Responsable:	GSF				
Periodicidad:	Anual				
LB	.				
Año 2015:					
Año 2016:	LB				
Año 2017:	LB * 1.1				
Resultado del I semestre:	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	1	1	0	0%



Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
INDICADOR:	01.06: Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del Metro de Lima.				
Tema Estratégico:	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Stakeholders				
Valor:					
Situación:	1.CONTINUIDAD				
Fórmula de cálculo:	A ser definida en el estudio. Consideraciones en el diseño del estudio: • Se evalúa el desempeño de las concesiones de Metro de Lima en los siguientes ámbitos: calidad de la infraestructura, calidad del servicio, y percepción de la calidad de la ITUP por parte de los usuarios (relación calidad - precio) • 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.				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	01/08/2016				
Documento de Respuesta:	INFORME N° 0042-2016-GSF-OSITRAN				
Unidad Orgánica Responsable:	GSF				
Gerencia u Oficina Responsable:	GSF				
Periodicidad:	Anual				
LB					
Año 2015:					
Año 2016:	LB				
Año 2017:	LB * 1.1				
Resultado del I semestre:	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	1	1	0	0%

OE 02: Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN

Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
INDICADOR:	02.01: Hito: Plan para definir y realizar la medición del costo-efectividad implementado				
Tema Estratégico:	Calidad de servicios de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva Financiera				
Valor:					
Situación:	1.CONTINUIDAD				
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				
Unidad de Medida:	Hito				
Fecha de respuesta:	25/07/2016				
Documento de Respuesta:	MEMORANDO N° 269-2016-GG-OSITRAN				
Unidad Orgánica Responsable:	GG				
Gerencia u Oficina Responsable:	GG				
Periodicidad:	Anual				
LB					
Año 2015:	Postergada				
Año 2016:	Hito 1, Hito 2				
Año 2017:	Hito 3				
Resultado del I semestre:	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	1	1	0	0%



OE 03: Reforzar la fiscalización

Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
INDICADOR: 03.01: Índice de cumplimiento de plazos de resolución de PAS					
Tema Estratégico:	Calidad de servicios de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:	VALOR 4,5				
Situación:	1.CONTINUIDAD				
Fórmula de cálculo:	N° de expedientes de PAS que se resuelven en los plazos definidos / N° de expedientes de PAS resueltos				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	01/08/2016				
Documento de Respuesta:	INFORME N° 0042-2016-GSF-OSITRAN				
Unidad Responsable:	Orgánica GSF				
Gerencia u Oficina Responsable:	JFI				
Periodicidad:	Anual				
LB	0,42				
Año 2015:	Meta alcanzada 100%				
Año 2016:	0,9				
Año 2017:	0,95				
Resultado del I semestre:	1. META ALCANZADA	1	0.9	0.88	98%

Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
INDICADOR: 03.02: Nivel de ratificación de PAS en segunda instancia					
Tema Estratégico:	Calidad de servicios de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:	VALOR 4.5				
Situación:	1.CONTINUIDAD				
Fórmula de cálculo:	N° de PAS ratificados en segunda instancia / N° de PAS apelados				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	01/08/2016				
Documento de Respuesta:	INFORME N° 0042-2016-GSF-OSITRAN				
Unidad Responsable:	Orgánica GSF				
Gerencia u Oficina Responsable:	JFI				
Periodicidad:	Anual				
LB	0.6				
Año 2015:	Meta alcanzada 100%				
Año 2016:	0.8				
Año 2017:	0.82				
Resultado del I semestre:	1. META ALCANZADA	1	0.8	0.8	100%



OE 04: Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y del AIJCh

Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
INDICADOR:	04.02 Índice de cumplimiento de reconocimiento de inversiones de la Línea 2 del Metro de Lima				
Tema Estratégico:	Calidad de servicios de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:	VALOR 1,2				
Situación:	1.CONTINUIDAD				
Fórmula de cálculo:	N° 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				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	01/08/2016				
Documento de Respuesta:	INFORME N° 0042-2016-GSF-OSITRAN				
Unidad Responsable:	Orgánica GSF				
Gerencia u Oficina Responsable:	JCFM				
Periodicidad:	Anual				
LB	-				
Año 2015:	Meta alcanzada 100%				
Año 2016:	1				
Año 2017:	1				
Resultado del I semestre:	1. META ALCANZADA	1	1	1	100%

Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
INDICADOR:	04.04: Índice de cumplimiento del reconocimiento de inversiones del Aeropuerto de Chinchero				
Tema Estratégico:	Calidad de servicios de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:	VALOR 1,2				
Situación:	1.CONTINUIDAD				
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				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	01/08/2016				
Documento de Respuesta:	INFORME N° 0042-2016-GSF-OSITRAN				
Unidad Responsable:	Orgánica GSF				
Gerencia u Oficina Responsable:	JCA				
Periodicidad:	Anual				
LB	-				
Año 2015:					
Año 2016:	1				
Año 2017:	1				
Resultado del I semestre:	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	1	1	0	0%



Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
INDICADOR:	04.05: Índice de cumplimiento del reconocimiento de inversiones en mejoras del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCH)				
Tema Estratégico:	Calidad de servicios de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:	VALOR 1,2				
Situación:	1.CONTINUIDAD				
Fórmula de cálculo:	N° 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				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	01/08/2016				
Documento de Respuesta:	INFORME N° 0042-2016-GSF-OSITRAN				
Unidad Responsable:	Orgánica GSF				
Gerencia u Oficina Responsable:	JCA				
Periodicidad:	Anual				
LB	0.8				
Año 2015:	Meta alcanzada 100%				
Año 2016:	1				
Año 2017:	1				
Resultado del I semestre:	1. META ALCANZADA	1	1	1	100%

OE 05: Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión

Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
INDICADOR:	05.01: Nivel de cumplimiento de plazos de atención del reconocimiento de inversiones de los concesionarios que tienen inversiones y cuentan con dicho procedimiento promedio				
Tema Estratégico:	Calidad de servicios de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:	VALOR 1,2				
Situación:	1.CONTINUIDAD				
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 AIJCH por año.				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	01/08/2016				
Documento de Respuesta:	INFORME N° 0042-2016-GSF-OSITRAN				
Unidad Responsable:	Orgánica GSF				
Gerencia u Oficina Responsable:	GSF				
Periodicidad:	Anual				
LB	0.8				
Año 2015:	Meta alcanzada 100%				
Año 2016:	1				
Año 2017:	1				
Resultado del I semestre:	1. META ALCANZADA	1	1	1	100%



OE 06: Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación

Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
INDICADOR:	06.01: Nivel de cumplimiento del ratio de cobertura de supervisión de carreteras				
Tema Estratégico:	Calidad de servicios de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:	VALOR 1,2				
Situación:	3.REFORMULADO				
Fórmula de cálculo:	N° de tramos de las carreteras concesionadas en los que se cumple la ratio de cobertura de supervisión in situ donde el ratio de cobertura se aplica en cada tramo en que se divide una concesión				
Unidad de Medida:	Unidad				
Fecha de respuesta:	01/08/2016				
Documento de Respuesta:	INFORME N° 0042-2016-GSF-OSITRAN				
Unidad Responsable:	Orgánica GSF				
Gerencia u Oficina Responsable:	JCRV				
Periodicidad:	Anual				
LB	.				
Año 2015:	Meta parcialmente alcanzada				
Año 2016:	3				
Año 2017:	6				
Resultado del I semestre:	4. META NO EJECUTADA	1	3	0	0%

Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
INDICADOR:	06.04: Nivel de ratificación de penalidades impuestas a las EEP de puertos				
Tema Estratégico:	Calidad de servicios de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:	VALOR 1,2				
Situación:	3.REFORMULADO				
Fórmula de cálculo:	N° de penalidades ratificadas por GG/ N° total de penalidades impugnadas				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	01/08/2016				
Documento de Respuesta:	INFORME N° 0042-2016-GSF-OSITRAN				
Unidad Responsable:	Orgánica GSF				
Gerencia u Oficina Responsable:	JFI				
Periodicidad:	Anual				
LB	0,85				
Año 2015:	Meta parcialmente alcanzada 54%				
Año 2016:	0,9				
Año 2017:	0,92				
Resultado del I semestre:	4. META NO EJECUTADA	1	0.9		0%



Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
INDICADOR:	06.05: Nivel de cumplimiento de los niveles de servicio en las ferrovías concesionadas				
Tema Estratégico:	Calidad de servicios de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:	VALOR 1,2				
Situación:	1.CONTINUIDAD				
Fórmula de cálculo:	N° acumulado de concesiones ferroviarias que alcanzan, como mínimo, el estándar FRA2				
Unidad de Medida:	Número				
Fecha de respuesta:	01/08/2016				
Documento de Respuesta:	INFORME N° 0042-2016-GSF-OSITRAN				
Unidad Responsable:	Orgánica GSF				
Gerencia u Oficina Responsable:	JCFM				
Periodicidad:	Anual				
LB	1				
Año 2015:	Meta alcanzada al 100%				
Año 2016:	2				
Año 2017:	2				
Resultado del I semestre:	1. META ALCANZADA	1	2	2	100%

OE 07: Optimizar la verificación del Cumplimiento de las obligaciones contractuales y/o del marco regulatorio

Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
INDICADOR:	07.02: Desviación de la ejecución presupuestal a nivel de específica de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización				
Tema Estratégico:	Calidad de servicios de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:	VALOR 1				
Situación:	3.REFORMULADO				
Fórmula de cálculo:	Sumatoria PIA - DEVENGADO (de las específicas de gastos de la gerencia de Supervisión y Fiscalización) / Presupuesto PIA de la GSF				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	01/08/2016				
Documento de Respuesta:	INFORME N° 0042-2016-GSF-OSITRAN				
Unidad Responsable:	Orgánica GSF				
Gerencia u Oficina Responsable:	GSF				
Periodicidad:	Anual				
LB	-				
Año 2015:	Meta alcanzada al 90%				
Año 2016:	-8% respecto al año anterior				
Año 2017:	-8% respecto al año anterior				
Resultado del I semestre:	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	0.5	0.3682	74%



OE 08: Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP

Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
INDICADOR:	08.01: Pronunciamientos sobre fijación, revisión de tarifas y desregulación emitidos dentro del plazo				
Tema Estratégico:	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:	VALOR 2.3				
Situación:	1.CONTINUIDAD				
Fórmula de cálculo:	Nº de pronunciamientos emitidos dentro del plazo / Nº de pronunciamientos totales				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	26/07/2016				
Documento de Respuesta:	INFORME N° 017-16-GRE-OSITRAN				
Unidad Responsable:	GRE				
Gerencia u Oficina Responsable:	GRE				
Periodicidad:	Anual				
LB	1				
Año 2015:	Meta alcanzada al 100%				
Año 2016:	1				
Año 2017:	1				
Resultado del I semestre:	1. META ALCANZADA	1	1	1	100%

OE 09: Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN

Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
INDICADOR:	09.01: Porcentaje de expedientes de reclamos en segunda Instancia resueltos por el TSC en el plazo establecido				
Tema Estratégico:	Satisfacción de los Usuarios				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:	VALOR 4,5				
Situación:	1.CONTINUIDAD				
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				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	12/08/2016				
Documento de Respuesta:	INFORME N° 059-2016-STO-OSITRAN				
Unidad Responsable:	STO				
Gerencia u Oficina Responsable:	STO				
Periodicidad:	Semestral				
LB	0.07				
Año 2015:	Meta parcialmente alcanzada en 29%				
Año 2016:	0.6				
Año 2017:	0.9				
Resultado del I semestre:	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	0.6	0.34	57%



Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
INDICADOR:	09.02: Porcentaje de resoluciones de las EEPP apeladas por usuarios y confirmadas por TSC				
Tema Estratégico:	Satisfacción de los Usuarios				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:	VALOR 4.5				
Situación:	CULMINA 2016				
Fórmula de cálculo:	Nº de expedientes de reclamos confirmados por el TSC/ Nº de expedientes de reclamos recibidos por el TSC de EEPP				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	12/08/2016				
Documento de Respuesta:	INFORME Nº 059-2016-STO-OSITRAN				
Unidad Orgánica	STO				
Responsable:	STO				
Gerencia u Oficina	STO				
Responsable:	STO				
Periodicidad:	Semestral				
LB	.				
Año 2015:	Meta alcanzada en 78%				
Año 2016:	0.6				
Año 2017:	(en blanco)				
Resultado del I semestre:	1. META ALCANZADA	1	0.6	0.55	92%

Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
INDICADOR:	09.03: Porcentaje de expedientes de reclamos en segunda Instancia resueltos por el TSC sobre el total acumulado				
Tema Estratégico:	Satisfacción de los Usuarios				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:	VALOR 4.5				
Situación:	2. NUEVO				
Fórmula de cálculo:	Nº de expedientes de reclamos resueltos en el año en segunda instancia por el TSC en plazo establecido / Nº total de expedientes de reclamos por resolver por el TSC acumulados al año				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	12/08/2016				
Documento de Respuesta:	INFORME Nº 059-2016-STO-OSITRAN				
Unidad Orgánica	STO				
Responsable:	STO				
Gerencia u Oficina	STO				
Responsable:	STO				
Periodicidad:	Semestral				
LB	0.59				
Año 2015:	Meta alcanzada en 86%				
Año 2016:	0.8				
Año 2017:	0.9				
Resultado del I semestre:	1. META ALCANZADA	1	0.8	0.61	76%



OE 10: Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP

Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
INDICADOR:	10.01: Índice de satisfacción de usuarios finales e intermedios de las diversas infraestructuras de transporte de uso público, bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, respecto de los servicios ofrecidos por las Entidades Prestadoras				
Tema Estratégico:	Satisfacción de los Usuarios				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:	VALOR 1				
Situación:	3. REFORMULADO				
Fórmula de cálculo:	A ser definida en el diseño de la encuesta. Consideraciones en el diseño: • Aplicada a usuarios intermedios y usuarios finales de las ITUP bajo el ámbito de competencia de OSITRAN, incluido el Metro de Lima (Línea 1). • 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 + IS Metro de Lima)/5 • Preguntas referidas a: (i) conocimiento sobre la concesión y la empresa que la administra (entidad prestadora), (ii) calidad de la infraestructura a cargo de la entidad prestadora, (iii) nivel de seguridad ofrecida a los usuarios, finales e intermedios, (iv) satisfacción de los servicios adicionales según correspondan en cada infraestructura, (v) información a los usuarios; (vi) experiencia del viaje, en función de los servicios a cargo de la entidad prestadora; y (vii) otros aspectos específicos por concesión.				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	10/08/2016				
Documento de Respuesta:	INFORME N° 0031-2016-GAU-OSITRAN				
Unidad Orgánica Responsable:	GAU				
Gerencia u Oficina Responsable:	GAU				
Periodicidad:	Bianual				
LB					
Año 2015:	Meta no alcanzada				
Año 2016:	LB				
Año 2017:	(en blanco)				
Resultado del I semestre:	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	1	1	0	0%

Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
INDICADOR:	10.02: Índice de conocimiento de los usuarios finales e intermedios de las diversas infraestructuras de transporte de uso público, bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, respecto de sus derechos y deberes como usuarios.				
Tema Estratégico:	Satisfacción de los Usuarios				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:	VALOR 1				
Situación:	3. REFORMULADO				
Fórmula de cálculo:	A ser definida en el diseño de la encuesta. Consideraciones en el diseño: • Aplicada a usuarios finales e Intermedios de las ITUP. • Promedio de los resultados de encuestas aplicadas a usuarios en las distintas regiones consideradas en el estudio. • Preguntas referidas a: (i) derechos y deberes que les asisten como usuarios (ii) mecanismos para interponer reclamos, controversias o denuncias; y (iii) rol de OSITRAN.				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	10/08/2016				
Documento de Respuesta:	INFORME N° 0031-2016-GAU-OSITRAN				



Unidad	Orgánica	GAU					
Responsable:							
Gerencia u Oficina		GAU					
Responsable:							
Periodicidad:		Bianual					
LB		.					
Año 2015:		Meta no alcanzada					
Año 2016:		LB					
Año 2017:							
Resultado del I semestre:			3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	1	1	0	0%

OE 11: Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders

Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE		
INDICADOR: 11.01: Mapa de Riesgos							
Tema Estratégico:	Excelencia Institucional						
Perspectiva:	Perspectiva de Stakeholders						
Valor:							
Situación:	3.REFORMULADO						
Fórmula de cálculo:	A ser definida en el diseño de una encuesta orientada a usuarios de ITUP, entidades prestadoras y otras entidades del Estado.						
Unidad de Medida:	%						
Fecha de respuesta:	11/08/2016						
Documento de Respuesta:	INFORME N° 013-2016-OCC-PD-OSITRAN						
Unidad	Orgánica	OCC					
Responsable:							
Gerencia u Oficina		OCC					
Responsable:							
Periodicidad:		Anual					
LB		.					
Año 2015:		Postergada					
Año 2016:		LB					
Año 2017:		+3% respecto al año anterior					
Resultado del I semestre:			2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	1	0.5	50%



Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
INDICADOR: 11.02: Índice de posicionamiento institucional frente a los stakeholders externos					
Tema Estratégico:	Excelencia Institucional				
Perspectiva:	Perspectiva de Stakeholders				
Valor:					
Situación:	3.REFORMULADO				
Fórmula de cálculo:	% de Medición Positiva/Total de la Muestra				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	11/08/2016				
Documento de Respuesta:	INFORME N° 013-2016-OCC-PD-OSITRAN				
Unidad Responsable:	Orgánica OCC				
Gerencia u Oficina Responsable:	OCC				
Periodicidad:	Anual				
LB	.				
Año 2015:	Postergada				
Año 2016:	LB				
Año 2017:	+3% respecto al año anterior				
Resultado del I semestre:	1. META ALCANZADA	1	1	1	100%

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

Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
INDICADOR: 12.01: Tiempo promedio de duración de los actos preparatorios					
Tema Estratégico:	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:					
Situación:	3.REFORMULADO				
Fórmula de cálculo:	Sumatoria del tiempo de los actos preparatorios de cada uno de los requerimientos formulados / N° de procesos convocados				
Unidad de Medida:	Días				
Fecha de respuesta:	11/08/2016				
Documento de Respuesta:	MEMORANDO N° 0925-2016-GA-OSITRAN				
Unidad Responsable:	Orgánica GA				
Gerencia u Oficina Responsable:	JLCP				
Periodicidad:	Anual				
LB	.				
Año 2015:	Meta alcanzada (52 días)				
Año 2016:	-5% respecto al año anterior				
Año 2017:	-5% respecto al año anterior				
Resultado del I semestre:	1. META ALCANZADA	1	52	47.96	92%



Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
INDICADOR:	12.02: Porcentaje de contrataciones adjudicadas con contrato firmado				
Tema Estratégico:	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:					
Situación:	1.CONTINUIDAD				
Fórmula de cálculo:	Monto de contrataciones adjudicadas con contrato firmado / Monto de contrataciones programada en el años				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	11/08/2016				
Documento de Respuesta:	MEMORANDO N° 0925-2016-GA-OSITRAN				
Unidad Responsable:	Orgánica GA				
Gerencia u Oficina Responsable:	JLCP				
Periodicidad:	Anual				
LB	.				
Año 2015:	Meta alcanzada 100% (77.14%)				
Año 2016:	+5% respecto al año anterior				
Año 2017:	+5% respecto al año anterior				
Resultado del I semestre:	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	15.740.133	3.398.200	22%

Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
INDICADOR:	12.03: Número de proyectos declarados viables				
Tema Estratégico:	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:					
Situación:	1.CONTINUIDAD				
Fórmula de cálculo:	Sumatoria de proyectos declarados viables acumulados desde el 2015				
Unidad de Medida:	Número				
Fecha de respuesta:	05/08/2016				
Documento de Respuesta:	REPORTE				
Unidad Responsable:	Orgánica GPP				
Gerencia u Oficina Responsable:	GPP				
Periodicidad:	Anual				
LB	.				
Año 2015:					
Año 2016:	1				
Año 2017:	2				
Resultado del I semestre:	3. POSTERGADO PROXIMO SEMESTRE	1	1	0	0%



Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
INDICADOR:	12.05: Porcentaje de avance en la implementación del PEI				
Tema Estratégico:	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:					
Situación:	1.CONTINUIDAD				
Fórmula de cálculo:	Nº de iniciativas específicas del PEI implementadas/ Nº de iniciativas específicas programadas del PEI para el año				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	05/08/2016				
Documento de Respuesta:	REPORTE				
Unidad Responsable:	Orgánica GPP				
Gerencia u Oficina Responsable:	GPP				
Periodicidad:	Anual				
LB					
Año 2015:	Meta parcialmente alcanzada en 60%				
Año 2016:	0.65				
Año 2017:	0.8				
Resultado del I semestre:	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	160	97	61%

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

Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
INDICADOR:	13.01: Nivel de participantes en el programa de fortalecimiento de capacidades específicas que alcanzan el nivel esperado				
Tema Estratégico:	Fortalecer la organización e implementación de herramientas - TIC (Transversal)				
Perspectiva:	Perspectiva de Aprendizaje				
Valor:					
Situación:	1.CONTINUIDAD				
Fórmula de cálculo:	Nº de participantes que alcanzan el nivel esperado / total de participantes en el programa				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	01/08/2016				
Documento de Respuesta:	INFORME N° 0042-2016-GSF-OSITRAN				
Unidad Responsable:	Orgánica GSF				
Gerencia u Oficina Responsable:	GSF				
Periodicidad:	Anual				
LB					
Año 2015:	Meta alcanzada 100%				
Año 2016:	0.85				
Año 2017:	0.9				
Resultado del I semestre:	1. META ALCANZADA	1	1	1	100%



Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
INDICADOR:	13.02: Índice de aprovisionamiento de personal (cantidad y perfil)				
Tema Estratégico:	Fortalecer la organización e implementación de herramientas - TIC (Transversal)				
Perspectiva:	Perspectiva de Aprendizaje				
Valor:	1.CONTINUIDAD				
Situación:	1.CONTINUIDAD				
Fórmula de cálculo:	Nº de personas contratadas / total de personal a contratar planificado y aprobado				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	11/08/2016				
Documento de Respuesta:	MEMORANDO Nº 0925-2016-GA-OSITRAN				
Unidad Responsable:	Orgánica GA				
Gerencia u Oficina Responsable:	JGRH				
Periodicidad:	Anual				
LB	0.8				
Año 2015:	Meta alcanzada al 82%				
Año 2016:	0,85				
Año 2017:	0,9				
Resultado del I semestre:	1. META ALCANZADA	1	85%	65.6%	77%

Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
INDICADOR:	13.03: Eventos de capacitación y sensibilización en materia de gestión del riesgo de desastres y seguridad nacional				
Tema Estratégico:	Fortalecer la organización e implementación de herramientas - TIC (Transversal)				
Perspectiva:	Perspectiva de Aprendizaje				
Valor:	2. NUEVO				
Situación:	2. NUEVO				
Fórmula de cálculo:	Nº de eventos previstos en la Política Nacional de Obligatorio Cumplimiento - En cada semestre se debe realizar 6 eventos de capacitación y/o de acuerdo a lo que se indique en la PNOG.				
Unidad de Medida:	EVENTOS				
Fecha de respuesta:	25/07/2016				
Documento de Respuesta:	MEMORANDO Nº 269-2016-GG-OSITRAN				
Unidad Responsable:	Orgánica GG				
Gerencia u Oficina Responsable:	SDN (*)				
Periodicidad:	Semestral				
LB					
Año 2015:					
Año 2016:	12				
Año 2017:	12				
Resultado del I semestre:	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	6	2	33%



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

Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
INDICADOR:	14.01: Número de sistemas priorizados del PETI Implementados				
Tema Estratégico:	Fortalecer la organización e implementación de herramientas - TIC (Transversal)				
Perspectiva:	Perspectiva de Aprendizaje				
Valor:					
Situación:	3.REFORMULADO				
Fórmula de cálculo:	(Cantidad de sistemas y/o aplicaciones implementados por año/cantidad de sistemas y/o aplicaciones programados) x 100%.				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	11/08/2016				
Documento de Respuesta:	MEMORANDO N° 0925-2016-GA-OSITRAN				
Unidad Responsable:	Orgánica GA				
Gerencia u Oficina Responsable:	JTI				
Periodicidad:	Anual				
LB	.				
Año 2015:	0				
Año 2016:	0.375				
Año 2017:	0.625				
Resultado del I semestre:	1. META ALCANZADA	1	0	0	100%

Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
INDICADOR:	14.02: Porcentaje de actividades realizadas para dar disponibilidad a los servicios informáticos y sistemas				
Tema Estratégico:	Fortalecer la organización e implementación de herramientas - TIC (Transversal)				
Perspectiva:	Perspectiva de Aprendizaje				
Valor:					
Situación:	3.REFORMULADO				
Fórmula de cálculo:	(Cantidad de actividades realizadas / total de actividades planificadas por año) x 100%				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	11/08/2016				
Documento de Respuesta:	MEMORANDO N° 0925-2016-GA-OSITRAN				
Unidad Responsable:	Orgánica GA				
Gerencia u Oficina Responsable:	JTI				
Periodicidad:	Anual				
LB	.				
Año 2015:	0.25				
Año 2016:	0.5				
Año 2017:	0.25				
Resultado del I semestre:	1. META ALCANZADA	1	0	0	120%



Descripción	Etiquetas de fila	PEI 2015 - 2017 Actualizado	SEMESTRE Programado	SEMESTRE Ejecutado	% FINAL SEMESTRE
INDICADOR: 14.03: Nivel de satisfacción en los servicios brindados por la JTI					
Tema Estratégico:	Fortalecer la organización e implementación de herramientas - TIC (Transversal)				
Perspectiva:	Perspectiva de Aprendizaje				
Valor:					
Situación:	3.REFORMULADO				
Fórmula de cálculo:	Será definido mediante el resultado de la encuesta la misma que nos dará una base.				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	11/08/2016				
Documento de Respuesta:	MEMORANDO N° 0925-2016-GA-OSITRAN				
Unidad Responsable:	Orgánica GA				
Gerencia u Oficina Responsable:	JTI				
Periodicidad:	Anual				
LB	.				
Año 2015:	0				
Año 2016:	0.65				
Año 2017:	0.75				
Resultado del I semestre:	1. META ALCANZADA	1	1	1	100%



ANEXO 02 GLOSARIO DE TERMINOS

- PAS: Proceso Administrativo Sancionador
- EEPP: Entidades Prestadoras
- RGS: Reglamento General de Supervisión
- REMA: Reglamento Marco de Acceso a OSITRAN
- RETA: Reglamento General de Tarifas
- ITUP: Infraestructura de Transporte de Uso Público
- EDI: Estudio de Diseño de Ingeniería
- RIS: Reglamento de Infracciones y Sanciones
- SGC: Sistema de Gestión de Calidad
- FRA2: Federal Railroad Administration – (Administración Federal de Ferrocarriles). Es un estándar de seguridad para vías férreas establecido por la Federal Railroad Administration, entidad del Departamento de Transporte de USA. En el Perú se adoptó a fines de los años 90 con el objeto de tener una forma de medir el estado de la vía y las mejoras futuras.
- GG: Gerencia General
- GSF: Gerencia de Supervisión y Fiscalización
- OCC: Oficina de Comunicación Corporativa
- GPP: Gerencia de Planificación y Presupuesto
- GAU: Gerencia de Atención al Usuario
- JTI: Jefatura de Tecnologías de Información
- GA: Gerencia de Administración
- GRE: Gerencia de Regulaciones y Estudios Económicos
- STO: Secretaría Técnica de OSITRAN
- STT: Secretaría Técnica de Tribunales
- IRI: Índice de Rugosidad Internacional
- AdP: Aeropuertos del Perú
- AAP: Aeropuertos Andinos del Perú
- TISUR: Terminal Internacional del Sur S.A. (empresa concesionaria)
- TEC: Tiempo de espera en cola

