



PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2015 – 2017 EVALUACION AL II SEMESTRE 2015



Gerencia de Planeamiento y Presupuesto (GPP)

AÑO 2016

LIMA – PERU

INDICE

I.	INTRODUCCION	2
II.	RESUMEN EJECUTIVO	3
III.	OBJETIVO	5
IV.	ANTECEDENTES	5
V.	ANALISIS DE RESULTADOS	6
5.1)	Órganos y Unidades Orgánicas responsables	6
5.2)	Objetivos Estratégicos	7
5.3)	Temas Estratégicos	9
5.4)	Propuesta de Valor	19
5.5)	Perspectivas en relación a los Objetivos Estratégicos	20
5.1.1)	Perspectiva de Aprendizaje	21
5.1.2)	Perspectiva de Procesos Internos	24
5.1.3)	Perspectiva Financiera	31
5.1.4)	Perspectiva de Stakeholders	32
VI.	AVANCE DE INDICADORES Y METAS DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS	34
6.1)	OB 1 Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad-precio de los servicios de la ITUP	34
6.2)	OB 2 Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN	34
6.3)	OB 3 Reforzar la fiscalización	34
6.4)	OB 4 Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y del AIJCh	35
6.5)	OB 5 Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión	35
6.6)	OB 6 Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación	36
6.7)	OB 7 Mejorar el marco normativo y la planificación de la supervisión	36
6.8)	OB 8 Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP	37
6.9)	OB 9 Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN	37
6.10)	OB 10 Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP	38
6.11)	OB 11 Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders	38
6.12)	OB 12 Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión	39
6.13)	OB 13 Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión	39
6.14)	OB 14 Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave	39
VII.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	40

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 cual contempla: i) la Misión y Visión, ii) Valores, iii) Diagnóstico FODA, iv) Escenarios futuros para OSITRAN, v) Ruta estratégica indicando los Temas Estratégicos, vi) Mapa Estratégico, vii) Estrategias para enfrentar el escenario probable, viii) Objetivos Estratégicos, ix) Indicadores e Iniciativas Estratégicas y x) Metas a alcanzar por la institución en el período correspondiente 2015-2017.

Cabe precisar, que PEI constituye una herramienta de gestión dinámica, que debe ser evaluada cada año, a través de la medición de los indicadores e iniciativas propuestas, la evaluación de los mismos, y la retroalimentación del proceso, de allí su dinamismo. Así mismo, a nivel operativo, se determina el grado de implementación de cada una de las iniciativas que contiene dicho plan, con el propósito de concretar la programación de los años siguientes y determinar las estrategias generales y específicas a reorientar a nivel de la planificación estratégica y operativa en caso se requiera.

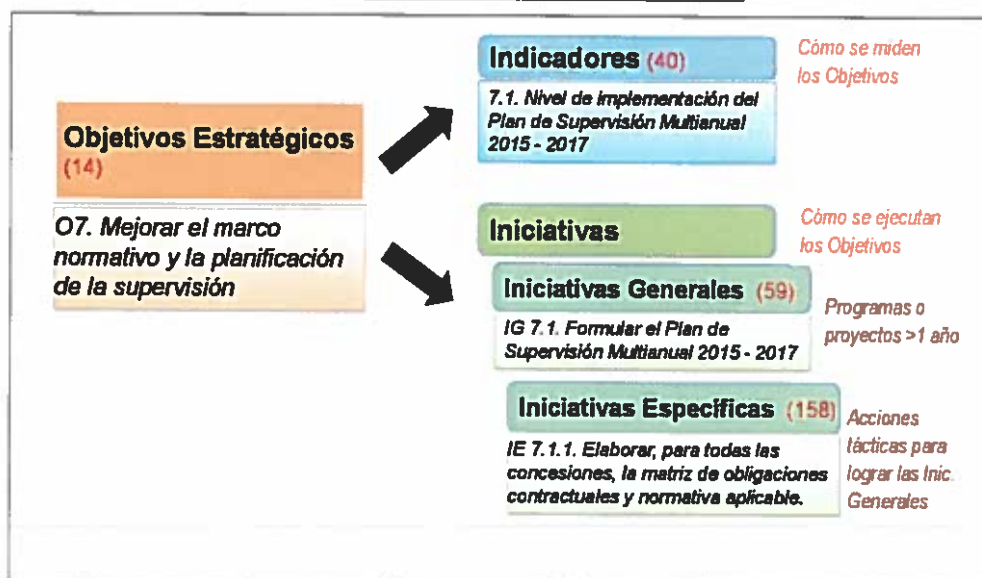
Es oportuno mencionar que El PEI tiene como objetivo orientar las acciones de mediano y largo plazo de la Institución.

El PEI 2015 – 2017 se enmarca dentro de los lineamientos estratégicos del CEPLAN establecidos por la Directiva N° 001-2014-CEPLAN y el PESEM de PCM, que como instrumento general, establece los principios, normas, procedimientos e instrumentos del Proceso de Planeamiento Estratégico.

La evaluación del PEI, al segundo semestre 2015, constituye una herramienta de gestión institucional con una visión de prospectiva al año 2017 y que mediante su evaluación se pueden 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 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 2014 y su implementación se ha venido realizando a través del despliegue y ejecución de actividades durante el período 2015, 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

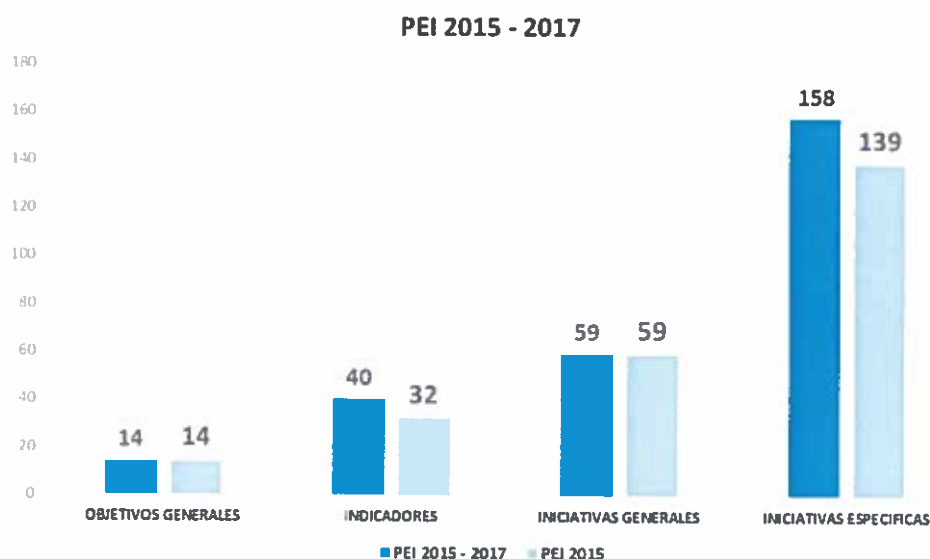


Es oportuno mencionar que el principal insumo del PEI es el Plan Operativo Institucional (POI) y para efectos de entender el actual proceso de alineamiento es necesario conocer el proceso de formulación del POI 2015. Este proceso se realizó entre los meses de marzo y julio de 2014, por parte de las unidades orgánicas que formularon actividades alineadas al Plan Estratégico 2011-2015 (vigente en el 2014), y estableció las prioridades de asignación de recursos para el proceso de programación y formulación presupuestal 2015, por lo que el presupuesto Institucional de apertura 2015 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 programadas en el PEI 2015, incluyendo el seguimiento a las actividades para la implementación del nuevo Plan Estratégico 2015-2017, analizar los problemas en la gestión presentados por los órganos, unidades orgánicas y jefaturas, 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 indica en los párrafos anteriores, la aprobación del POI se realizó en períodos distintos a la aprobación del PEI lo cual constituye una dificultad en algunos indicadores e iniciativas al momento de evaluar el PEI.

Gráfico N° 01: Componentes del PEI 2015 - 2017



II. RESUMEN EJECUTIVO

El PEI 2015-2017 del OSITRAN tiene como objetivo orientar las acciones de mediano y largo plazo de la Institución. 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, de allí su dinamismo.

Cabe mencionar que a nivel operativo, se determina el grado de cumplimiento de cada una de las iniciativas que contiene dicho plan, con el propósito de concretar la programación de los años siguientes y determinar las estrategias generales y específicas y acciones a reorientar a nivel de la planificación estratégica y operativa.

En el PEI 2015-2017 se han definido 40 indicadores que miden el nivel de avance de los 14 objetivos estratégicos, 59 Iniciativas Generales y 158 iniciativas específicos.

Para el año 2015 se ha programado en el PEI, la evaluación de 32 indicadores, de los cuales 11 corresponden a Líneas de Base, 1 corresponde a un Hito y 20 corresponden a Metas que miden el nivel de avance de los 14 objetivos estratégicos, 59 Iniciativas Generales y las 139 iniciativas específicas.

De acuerdo a la Tabla N° 02 de evaluación de indicadores al segundo semestre de 2015, se alcanzó el 50%, es decir que 16 indicadores han alcanzado la meta prevista, 4 indicadores con meta parcialmente alcanzada, 6 indicadores no alcanzaron la meta prevista y 6 indicadores se han postergado para el próximo año. 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 al segundo semestre del año 2015.

Desde el punto de vista del enfoque del Mapa Estratégico y respecto a los resultados obtenidos al segundo semestre del 2015, se ha obtenido el resultado en Calidad de servicios de ITUP con un 63%, Funcionamiento eficiente de mercados ITUP 60%, en Perspectiva de Procesos Internos con un 61% y del 60% en la Propuesta de Valor, las cuales están relacionadas con Garantizar el cumplimiento y equilibrio de riesgos de contratos – calidad, disponibilidad y acceso, regulación costo –efectividad, imparcialidad, predictibilidad que contribuyen al logro de los resultados; en los siguientes capítulos se detallarán los resultados obtenidos que se visualizan en las Tablas N° 05, 11 y 12.

A continuación, se presenta el resultado general a nivel de Objetivos Estratégicos vinculados a los 32 indicadores que son materia de evaluación al segundo semestre del PEI 2015, sobre la base del análisis del Cuadro de Mando Integral-CMI.

Tabla 02: Resumen de indicadores de acuerdo a la evaluación obtenida EVA – II SEM 2015

N°	Objetivo Estratégico	INDICADORES				Total general
		1 META ALCANZADA	2 META PARCIALMENTE ALCANZADA	3 META NO ALCANZADA	4 POSTERGADO PROXIMO AÑO	
OE 01	Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad-precio de los servicios de la ITUP				1	1
OE 02	Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN				1	1
OE 03	Reforzar la fiscalización	3				3
OE 04	Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Umas, del Aeropuerto de Chinchero y del AUCh	4				4
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	1	1	5
OE 07	Mejorar el marco normativo y la planificación de la supervisión	1			1	2
OE 08	Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP	1				1
OE 09	Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN	1	1			2
OE 10	Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP			2		2
OE 11	Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders				2	2
OE 12	Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión	2	1			3
OE 13	Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión	2				2
OE 14	Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave			3		3
Total general		16	4	6	6	32
%		50%	13%	19%	19%	100%

Los principales problemas que se han presentado en la evaluación al segundo semestre del período 2015, se han relacionado al nuevo contexto organizacional de OSITRAN, el cual se sustenta con la aprobación del Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y modificatorias, dado que ello ha implicado cambios de responsables en la ejecución de actividades. Así también, la aprobación del PEI 2015 – 2017 no vinculados en algunas actividades con el POI 2015 por el desfase de aprobación, así como la baja implementación de iniciativas a nivel de iniciativa específica, que se da por la ausencia en la definición de los indicadores y a nivel de iniciativa, establecidos en los Objetivos Estratégicos, en tal sentido se han informado siguientes dificultades:

- A nivel de las 158 iniciativas específicas no se ha dimensionado la unidad de medida y/o el porcentaje, cantidad que se va ejecutar en el año y en los próximos años, lo cual hizo difícil la evaluación al nivel de iniciativa específica.

- Al final del segundo semestre 2015, los órganos, unidades orgánicas y oficinas iniciaron el proceso de alineamiento de las iniciativas específicas lo que contribuyó a formular el Plan Operativo Institucional 2016 alineando las actividades al objetivo estratégico, iniciativa general e iniciativa específica.
- El 38% de indicadores (12) se postergaron o no alcanzaron la meta, específicamente 6 indicadores se postergaron el próximo año (19%) y 6 indicadores no alcanzaron la meta (19%) esto debido a problemas internos y externos, transferencia de funciones por la implementación del ROF y por indicadores mal formulados que no permitió el logro de los objetivos esperados.
- Existen órganos y unidades orgánicas que no informaron a tiempo sobre el avance de sus indicadores al primer y segundo semestre 2015 lo cual no permite contar con el informe de evaluación en el menor tiempo a fin de que la Alta Dirección y los responsables puedan tomar mejores decisiones.
- Al finalizar el año 2015, los Órganos, Unidades Orgánicas y Oficinas institucionales, propusieron reformular algunas iniciativas e indicadores puesto que los responsables indican que no se encuentran debidamente formulados y no responden a la meta, hecho que implicó mayor difusión y fortalecimiento de los órganos y unidades orgánicas para que puedan profundizar los objetivos del PEI y cumplir con sus iniciativas e indicadores.

III. OBJETIVO

Evaluar los resultados obtenidos de las metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional 2015 – 2017 del OSITRAN, alcanzadas al segundo semestre del año 2015

IV. ANTECEDENTES

- 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.
- 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.
- Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 061-2014-CD-OSITRAN de fecha 29 de diciembre 2014, se aprobó el Plan Operativo Institucional (POI) para el ejercicio 2015, el cual contiene los productos y actividades programadas para el cumplimiento de las funciones del Organismo Regulador y metas propuestas para el año 2015.
- Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 062- 2014-CD-OSITRAN, de fecha 29 de diciembre del 2014, se aprobó el Presupuesto Institucional de Apertura de Gastos correspondiente al Año Fiscal 2015 por un total de ingresos y gastos de S/ 66, 512,505 nuevos soles.
- 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.
- 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.
- Mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN (en adelante, ROF de OSITRAN).
- Mediante Memorando Circular N° 005-2016-GPP-OSITRAN se solicita a todos los Órganos, Unidades Orgánicas y Oficinas la información de evaluación de los indicadores del Plan Estratégico 2015 – 2017 al II semestre de 2015.



V. ANALISIS DE RESULTADOS

El Presente documento realizará un análisis de los resultados de la evaluación del PEI al segundo semestre 2015 desde cuatro enfoques, tomando como base el Mapa Estratégico del PEI 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 de indicadores solicitados a cada Gerencia, Jefatura y/o Áreas del OSITRAN, al segundo semestre de 2015 de los indicadores y en relación a los objetivos estratégicos del PEI 2015 – 2017.

5.1) Órganos y Unidades Orgánicas responsables

Con la Aprobación 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 desplegadas en Iniciativas Específicas, tanto los indicadores como IE, cuenta con responsables.

Asimismo, como se indicó en el primer semestre 2015, que a consecuencia de la nueva estructura orgánica descritas 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, existiendo un reordenamiento de procesos internos y cambio de responsables.

El cuadro siguiente refleja el equivalente de los responsables que se aprobó en el PEI con los nuevos responsables. Es importante indicar que un indicador puede tener más de un responsable que en coordinación conjunta ejecutan actividades que conducen al logro del objetivo estratégico.

Sobre los resultados obtenidos a cargo de cada Órgano, Unidad Orgánica y Oficina, al segundo semestre 2015, se tienen resultados de indicadores que corresponde a la Gerencia de Regulación y Estudios Económicos - GRE 100% con meta alcanzada de 1 indicador, Gerencia de Supervisión y Fiscalización - GSF logró el 69% de un total de 16 indicadores de los cuales 11 alcanzaron la meta, 2 indicadores con meta parcialmente alcanzada, 1 con meta no alcanzada y 2 con meta postergada, la Gerencia de Administración logro alcanzar la meta en 100% con 3 indicadores, Secretaria Técnica OSITRAN logró alcanzar el 50% de la meta y la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto logró alcanzar parcialmente la meta pues esto depende de la implementación de las iniciativas de cada órgano, unidad orgánica y oficina la misma que hubo un avance importante del 54% de iniciativas implementadas.

Sin embargo como se indicó se tiene indicadores que tienen varios responsables que articula a más de una Órgano, Unidad Orgánica y Oficina, por lo que se tiene cero porcentajes de avance, por problemas en la etapa preparatoria de coordinación de los procesos y actividades a ejecutar, procesos que fueron observados o por conveniencia estratégica se postergó para el próximo año lo que afectó al resultado de la implementación de algunos indicadores. Se detalla en la Tabla N° 03.

Tabla 03: Según responsables de indicadores a nivel OE
EVA – II SEM 2015

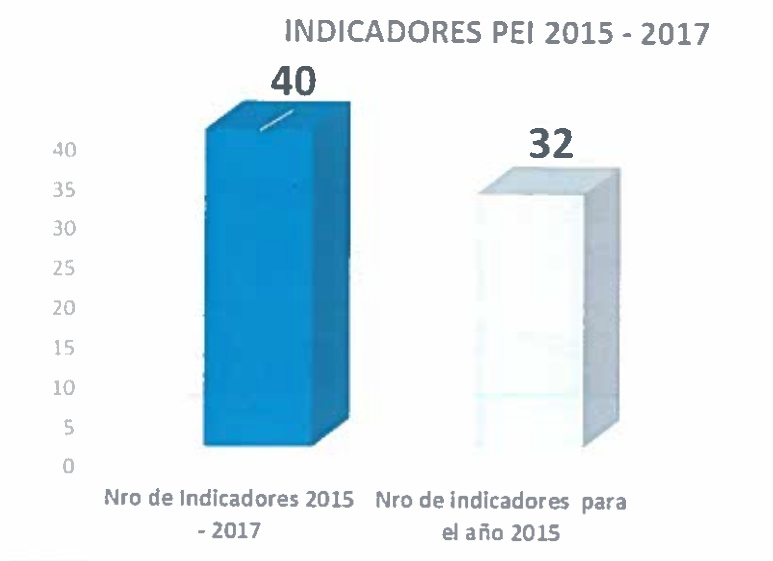
N°	Objetivo Estratégico	INDICADORES				Total general	% Meta alcanzada
		1 META ALCANZADA	2 META PARCIALMENTE ALCANZADA	3 META NO ALCANZADA	4 POSTERGADO PROXIMO AÑO		
GRE	GRE	1				1	100%
Total GRE		1				1	100%
GSF	Coordinador de Concesiones de la Línea 2 del Metro de Lima	2				2	100%
	GSF	3			1	4	75%
	Jefatura de Fiscalización	3				3	100%
	Jefe de Aeropuertos	2				2	100%
	Jefe de Carreteras Centro y Norte						
	Jefe de Carreteras Sur		1	1	1	3	0%
	Jefe de Ferrovías	1				1	100%
	Jefe de Puertos		1			1	0%
Total GSF		11	2	1	2	16	69%
GPP	OPP		1			1	0%
Total GPP			1			1	0%
STD	STSC	1	1			2	50%
Total STD		1	1			2	50%
JTI	JTI			3		3	0%
Total JTI				3		3	0%
GA	GAF	2				2	100%
	GAF - Logística	1				1	100%
Total GA		3				3	100%
GG	GG				1	1	0%
	GG, GSF, GRE				1	1	0%
Total GG					2	2	0%
GAU	ORI			1		1	0%
	ORI - GSF			1		1	0%
Total GAU				2		2	0%
OCC	ORI - GRE				1	1	0%
	ORI - GRE - GSF				1	1	0%
Total OCC					2	2	0%
Total general		16	4	6	6	32	50%

5.2) Objetivos Estratégicos

El PEI 2015 – 2017 incorpora 14 Objetivos Estratégicos que contempla 40 indicadores de los cuales se programaron para el año 2015 un total de 32 indicadores a ser medidos que equivale al 80% de los indicadores ejecutados en el año 2015 (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, pues existen indicadores que no estarían contemplados o requieren ser reformulados y que realmente refleja la contribución de los Objetivos Estratégicos.

De acuerdo con la Tabla N° 04, al segundo semestre del PEI 2015, se tiene un buen avance en cuatro Objetivos Estratégicos como son: consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCh), mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión, mejorar el marco normativo y la planificación de la supervisión y consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP, todas con meta alcanzada al 100%.

Gráfico N° 02: Indicadores a evaluar II SEM 2015



De 32 indicadores previstos en el PEI 2015 – 2017, alcanzaron la meta 16, asimismo 4 indicadores con meta parcialmente alcanzada, 6 indicadores con meta no alcanzada y 6 indicadores postergados el próximo año. Ver tabla N° 04.

**Tabla 04: Resumen de indicadores de acuerdo a OE la evaluación obtenida
EVA – II SEM 2015**

N°	Objetivo Estratégico	INDICADORES				Total general	% meta alcanzada
		1 META ALCANZADA	2 META PARCIALMENTE ALCANZADA	3 META NO ALCANZADA	4 POSTERGADO PROXIMO AÑO		
OE01	Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad-precio de los servicios de la ITUP				1	1	0%
OE02	Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN				1	1	0%
OE03	Reforzar la fiscalización	3				3	100%
OE04	Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y del AIJCh	4				4	100%
OE05	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión	1				1	100%
OE06	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación	1	2	1	1	5	20%
OE07	Mejorar el marco normativo y la planificación de la supervisión	1			1	2	50%
OE08	Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP	1				1	100%
OE09	Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN	1	1			2	50%
OE10	Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP			2		2	0%
OE11	Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders				2	2	0%
OE12	Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión	2	1			3	67%
OE13	Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión	2				2	100%
OE14	Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave			3		3	0%
Total general		16	4	6	6	32	50%
%		50%	13%	19%	19%	100%	50%

Gráfico N° 03: Objetivo Estratégico evaluación II SEM 2015

5.3) Temas Estratégicos

De acuerdo a la ruta estratégica de OSITRAN se ha incluido en el PEI 2015 – 2017 los Temas Estratégicos derivados del escenario más probable que afronta la institución; para lo cual se ha clasificado los Objetivos Estratégicos de acuerdo al Mapa Estratégico que nos permite mediante el Balance Scorecard tener una evaluación de los Temas Estratégicos, por lo que se tienen los siguientes resultados al segundo semestre del año 2015:

En general se tiene el siguiente resultado del 50% al segundo semestre 2015, de los cuales se ha alcanzado en Calidad de Servicios ITUP un 63%, Funcionamiento Eficiente de Mercados ITUP en un 60%, Satisfacción de Usuarios en 25%, asimismo se tiene un 40% en fortalecer la organización e implementación de herramientas TICs, que son transversales y contribuyen en todos los temas, la misma que se ha debido al logro de los indicadores 13.1 Nivel de participantes en el programa de fortalecimiento de capacidades específicas que alcanzan el nivel esperado, 13.2 Índice de aprovisionamiento de personal (cantidad y perfil); mientras que en excelencia institucional no se ha registrado avance 0% básicamente debido a la postergación de los indicadores para el próximo año, 11.1 Calificación a los esfuerzos de difusión que realiza OSITRAN sobre la cultura regulatoria y 11.2. Índice de posicionamiento institucional frente a los stakeholders externos.

Bajo el enfoque del Mapa Estratégico del PEI 2015 - 2017, vinculado a los Temas Estratégicos se detalla los resultados en las siguientes Tablas del N° 5 al 10.

Tabla 05: Resumen de indicadores según temas estratégicos de acuerdo a la evaluación obtenida EVA – II SEM 2015

Temas Estratégicos	INDICADORES				Total general	% meta alcanzada
						
	1 META ALCANZADA	2 META PARCIALMENTE ALCANZADA	3 META NO ALCANZADA	4 POSTERGADO PROXIMO AÑO		
Calidad de servicios de ITUP	10	2	1	3	16	63%
Fortalecer la organización e implementación de herramientas - TIC (Transversal)	2		3		5	40%
Excelencia Institucional				2	2	0%
Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP	3	1		1	5	60%
Satisfacción de usuarios	1	1	2		4	25%
Total general	16	4	6	6	32	50%

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

Gerencia - Oficina Responsable	Indicador / Hito	Unidad de medida	2015	Nro de Indicadores 2015 - 2017	Programado	Ejecutado	% final
GG	2.1. Hito: Plan para definir y realizar la medición del costo-efectividad implementado[1]	Hito	Hito1	1	1	0	0%
Total GG				1	1	0	0%
GSF	3.1. Índice de cumplimiento de plazos de resolución de PAS	%	80%	1	25	25	100%
	3.2. Nivel de ratificación de PAS en segunda instancia	%	80%	1	5	5	100%
	3.3. Ratio de devolución de informes de hallazgo	%	20%	1	57	11	19%
	4.1. Índice de cumplimiento de los plazos de revisión y opinión de expedientes de la Línea 2 del Metro de Lima	%	90%	1	22	22	100%
	4.2. Índice de cumplimiento de reconocimiento de inversiones de la Línea 2 del Metro de Lima	%	90%	1	13	13	100%
	4.3. Índice de cumplimiento de los plazos de revisión y opinión de expedientes del Aeropuerto de Chinchero	%	90% (hasta JUNIO)	1	33	33	100%
	4.5. Índice de cumplimiento del reconocimiento de inversiones en mejoras del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCH)	%	90%	1	5	5	100%
	5.1. Nivel de cumplimiento de plazos de atención del reconocimiento de inversiones de los concesionarios que tienen inversiones y cuentan con dicho procedimiento promedio	%	90%	1	149	149	100%
	6.1. Nivel de cumplimiento del ratio de cobertura de supervisión de carreteras	%	LB	1	19	2	11%
	6.2. Tiempo empleado para cubrir una vez la totalidad de las carreteras concesionadas en fase de explotación	%	LB	1	1	0	0%
	6.3. Índice de congruencia entre la verificación del supervisor in situ y la validación por el coordinador de campo	%	LB	1	1	0	0%

6.4. Nivel de ratificación de penalidades impuestas a las EEPP de puertos	%	90%	1	13	7	54%
6.5. Nivel de cumplimiento de los niveles de servicio en las ferrovías concesionadas	NUMERO	200%	1	2	2	100%
7.1. Nivel de implementación del Plan de Supervisión Multianual 2015 - 2017	%	100%	1	1		0%
7.2. Desviación porcentual promedio de la ejecución presupuestal de las áreas de Supervisión	%	LB	1	28.665.117	25.807.356	90%
Total GSF			15			
Total general			16			

De la Tabla N° 06, se observa 0% de avance, por lo que la GG y GSF presentan comentarios y acciones sobre el cumplimiento de los indicadores, que se postergó para el próximo año.

La GG de acuerdo a la Nota N° 006-2016-GAGG-OSITRAN informa sobre el siguiente indicador:

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

Comentarios

- Respecto al Hito 1 programado para realizarse en el año 2015, debido a actividades priorizadas por la Alta Dirección, se ha visto pertinente postergar dicha iniciativa para el año 2016, tal como se puede apreciar en las actividades descritas en el Plan Operativo Institucional 2016, siendo que para el año 2016 se realizarán el Hito 1 y 2.

La GSF de acuerdo al informe N° 0010-2016-GSF-OSITRAN informa sobre los siguientes indicadores:

De la Tabla N° 06, se observa 0% de avance, por lo que la GSF presenta comentarios y acciones sobre el indicador, 6.2. Tiempo empleado para cubrir una vez la totalidad de las carreteras concesionadas en fase de explotación, 6.3. Índice de congruencia entre la verificación del supervisor in situ y la validación por el coordinador de campo y 7.1. Nivel de implementación del Plan de Supervisión Multianual 2015 – 2017.

Comentario

El indicador 6.2. Tiempo empleado para cubrir una vez la totalidad de las carreteras concesionadas en fase de explotación.

Este indicador tiene como línea base el 2015, cuya fórmula de cálculo es:

Tiempo dedicado por los supervisores
in situ a la supervisión de la fase
de explotación (en días)

$$\left(\frac{\text{Nº de km de las carreteras concesionadas recorridos con fines de supervisión}}{\text{Nº total de km de las carreteras concesionadas}} \right)$$

La GSF recomienda su exclusión, toda vez que ya existen los indicadores 6.1 y 6.3 que ayudaría a tomar decisiones con base a su medición.

El indicador 6.3. Índice de congruencia entre la verificación del supervisor in situ y la validación por el coordinador de campo.

Comentario

Este indicador tiene como línea base el 2015, cuya fórmula de cálculo es:

N° de verificaciones de subsanación de PCI (parámetros de condición insuficiente) realizadas por el supervisor in situ que son validadas por los coordinadores de campo/ N° total de verificaciones de subsanación de PCI sometidos a validación por los coordinadores de campo

Se señala que dicho indicador no ha sido implementado debido a la existencia en el año 2015 de restricciones presupuestarias que imposibilitó la contratación de Coordinadores de Campo.

Se recomienda postergar la medición de dicho indicador para el año 2016, siempre y cuando se den los recursos necesarios para su implementación.

El indicador 7.1. Nivel de implementación del Plan de Supervisión Multianual 2015 - 2017

Comentario

Este indicador tiene como línea base el 2015, cuya fórmula de cálculo es:

N° de iniciativas del Plan de Supervisión Multianual implementadas en el año/ N° de iniciativas del Plan de Supervisión Multianual programadas anualmente

La priorización de otras acciones de supervisión se ha considerado pertinente postergar su medición para el año 2016.

Tabla N° 07: Excelencia Institucional

Gerencia - Oficina Responsable	Indicador / Hito	Unidad de medida	2015	Nro de Indicadores 2015 - 2017	Programado	Ejecutado	% final
OCC	11.1. Calificación a los esfuerzos de difusión que realiza OSITRAN sobre la cultura regulatoria	%	LB	1	1	0	0%
	11.2. Índice de posicionamiento institucional frente a los stakeholders externos	%	LB	1	1	0	0%
Total OCC				2	1	0	0%
Total general				2			0%

De la Tabla N° 07, se observa 0% de avance, 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. Calificación a los esfuerzos de difusión que realiza OSITRAN sobre la cultura regulatoria y el Indicador: 11.2. Índice de posicionamiento institucional frente a los stakeholders externos

Comentario:

- En la aprobación inicial del PEI este indicador estaba a cargo de la Oficina de Relaciones Institucionales (ORI). Actualmente es la Oficina de Comunicación Corporativa (OCC) quien ha asumido la responsabilidad del indicador. Como resultado de un proceso de selección, se adjudicó el servicio de consultoría para la elaboración de una encuesta de satisfacción a la empresa Realidades S.A. Con respecto al diseño de la encuesta de satisfacción se ha visto por conveniente trasladar la realización de la misma para el siguiente año.
- Con Nota N° 882-2015-JLCP-GA-OSITRAN del 27 de noviembre de 2015, la Jefatura de Logística y Control Patrimonial de la Gerencia de Administración informó a la Oficina de Comunicación Corporativa que, como consecuencia de la persistencia en no atender los requerimientos para el levantamiento de observaciones al

primer entregable por parte de la empresa Realidades S.A., se había resuelto el Contrato N° 049-2015-OSITRAN suscrito entre la entidad y la empresa Realidades S.A.

Acciones:

- La OCC encontró observaciones al Plan de Trabajo propuesto por la empresa consultora.
- Se remitió un documento formal a la empresa Realidades S.A. para que proceda con el levantamiento de observaciones encontradas.
- Tal como se señaló en el Informe N° 018-2015-OCC-PD-OSITRAN, la fórmula de cálculo de los indicadores 11.1 y 11.2 están basados en los resultados de una Encuesta de Satisfacción y Diagnóstico de Imagen Institucional.
- Con fecha 15 de abril de 2015, la entidad suscribió el Contrato N° 049-2015-OSITRAN con la empresa Realidades S.A. para la prestación del Servicio de Estudio de Satisfacción y Diagnóstico de Imagen Institucional, derivado de la ADS N° 007-2015-OSITRAN.
- Mediante Oficio N° 007-2015-OCC-PD-OSITRAN del 10 de agosto de 2015, la Oficina de Comunicación Corporativa remitió a la empresa Realidades S.A. las observaciones efectuadas a su primer entregable, relacionados al Plan de Trabajo, otorgándole un plazo para el levantamiento de dichas observaciones.

Tabla N° 08: Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP

Gerencia - Oficina Responsable	Indicador / Hito	Unidad de medida	2015	Nro de Indicadores 2015 - 2017	Programa do	Ejecuta do	% final
GG	1.1. Nivel de satisfacción general del usuario con los servicios de ITUP	%	LB	1	1	0	0%
Total GG				1	1	0	0%
GRE	8.1. Pronunciamientos sobre fijación, revisión de tarifas y desregulación emitidos dentro del plazo	%	100%	1	1	1	100%
Total GRE				1	1	1	100%
GPP	12.5. Porcentaje de avance en la implementación del PEI	%	90%	1	90%	54%	60%
Total GPP				1	0,9	0,54	60%
GA	12.1. Tiempo promedio de duración de los actos preparatorios (preparación de TdR)	Días	LB	1	1	1	100%
	12.2. Porcentaje de contrataciones adjudicadas con contrato firmado	%	LB	1	1	1	100%
Total GA				2	1	1	100%
Total general				5			

De la Tabla N° 08, no se observa avance en el indicador 1.1. Nivel de satisfacción general del usuario con los servicios ITUP puesto que se postergó para el próximo año.

De acuerdo a la Nota N° 006-2016-GAGG-OSITRAN se informa sobre los siguientes indicadores:

- Se precisó en el PEI 2015-2017 que la forma de cálculo sería definida en el diseño de la encuesta, debiendo considerar para ello la aplicación a usuarios intermedios y finales de las entidades prestadoras de ITUP, de los 5 subsectores.
- Asimismo, es preciso señalar que el Indicador 1.1 "Nivel de satisfacción general del usuario con los servicios de ITUP" está vinculado con los siguientes indicadores:
 10.1 "Índice de satisfacción de usuarios intermedios con la atención brindada por OSITRAN", a cargo de la entonces Oficina de Relaciones Institucionales (ORI) y la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF).
 10.2 "Índice de satisfacción de usuarios finales con la atención brindado por OSITRAN" a cargo de la entonces Oficina de Relaciones Institucionales (ORI).

- Al respecto, en el año 2015 a solicitud de la entonces ORI, hoy Oficina de Comunicación Corporativa (OCC) según la nueva estructura orgánica del OSITRAN de conformidad con el ROF aprobado, se convocó el proceso de selección Adjudicación Directa Selectiva N° 007-2015-OSITRAN para la contratación del "Servicio de Estudio de Satisfacción y diagnóstico de imagen institucional", resultando ganador de la buena pro del citado proceso de selección la empresa Realidades S.A.

Tabla N° 09: Satisfacción de usuarios

Gerencia - Oficina Responsable	Indicador / Hito	Unidad de medida	2015	Nro de Indicadores 2015 - 2017	Programado	Ejecutado	% final
STO	9.1. Porcentaje de expedientes de reclamos en segunda Instancia resueltos por el TSC en el plazo establecido	%	65%	1	65%	19%	29%
	9.2. Porcentaje de resoluciones de las EEPP apeladas por usuarios y confirmadas por TSC	%	60%	1	60%	47%	78%
	9.3. Porcentaje de expedientes de reclamos en segunda Instancia resueltos por el TSC sobre el total acumulado (*)	%	69%	1	69%	59%	86%
Total STO				3			
GAU	10.1. Índice de satisfacción de usuarios intermedios con la atención brindada por OSITRAN	%	LB	1	1	0	0%
	10.2. Índice de satisfacción de usuarios finales con la atención brindada por OSITRAN	%	LB	1	1	0	0%
Total GAU				2	1	0	0%
Total general				5			

(*) Indicador no previsto en el PEI vigente 2015 – 2017

De la Tabla N° 09, el responsable de la Secretaría Técnica de los Tribunales de OSITRAN 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° 014-2016-STO-OSITRAN informa sobre los siguientes indicadores:

Indicador 9.1. Porcentaje de expedientes de reclamos en segunda Instancia resueltos por el TSC en el plazo establecido

Comentarios:

En el segundo semestre del año 2015, 23 expedientes fueron resueltos dentro de plazo de un total de 111 ingresados, dando como resultado que el 21% de expedientes fue resuelto dentro de plazo; siendo el porcentaje global de todo el año 2015 de 19% de expedientes resueltos en plazo.

Cabe indicar que durante dicho año se otorgó prioridad a la resolución de expedientes relacionados con recargos por compensación de cuadrillas no utilizadas correspondientes al año 2014, al ser, como ya se señaló precedentemente, una de las materias más apeladas por los usuarios; con el objetivo de lograr una disminución de los reclamos por dicho concepto y como consecuencia, del total de expedientes pendientes de resolver. Consecuentemente, se priorizó una cantidad enorme de expedientes vencidos del año 2014, antes que expedientes no vencidos del año 2015.

Asimismo, cabe tener en cuenta que dada la enorme cantidad de expedientes ingresados el año 2014 (357 expedientes), y que al 31 de diciembre del año 2014 se habían acumulado como parte de los expedientes sin resolver aproximadamente 30 expedientes correspondientes al año 2013, resultaba esperable que a pesar de que se concluyeran una gran cantidad de expedientes durante este año 2015 (324 como ya se señaló), la gran mayoría de dichos expedientes correspondiera a expedientes vencidos del año 2014 o incluso del 2013, como de hecho sucedió, lo que ha provocado que únicamente el 21% de los expedientes haya sido resuelto fuera dentro del plazo previsto.

Sin perjuicio de lo indicado, al cierre del año 2015 se resolvió un porcentaje de expedientes no vencidos muy superior al promedio del año 2014 (7%) y superior al primer semestre del año 2015 (17%), proyectándose que con el transcurso de este primer semestre del año 2016 siga reduciéndose la cantidad de expedientes pendientes de resolver y aumente a su vez, el porcentaje de expedientes resueltos dentro del plazo.

Asimismo la STO presentó la propuesta de un nuevo indicador que va permitir realizar un mejor seguimiento y evaluación de expedientes de reclamos en segunda instancia resueltos por el TSC, lo que se sustenta en la gran carga de expedientes que se tiene.

Indicador 9.2. Porcentaje de resoluciones de las EEPP apeladas por usuarios y confirmadas por TSC

Comentarios:

Este año el Tribunal resolvió 324 expedientes, en 152 de los cuales confirmó lo resuelto por las Entidades Prestadoras en primera instancia, lo que corresponde al 47% del total de casos apelados.

Cabe señalar que la razón de la reducción del porcentaje de casos confirmados por el Tribunal de 60% a 47% obedece al hecho de que durante el año 2015 se resolvió un gran cantidad de apelaciones relativas a facturación por uso de área operativa para terminales extraportuarios y recargos por cuadrillas no utilizadas contra APM Terminals, en los cuales el criterio previsto por el Tribunal concedió la razón a los usuarios lo que determinó que en un gran porcentaje de casos se revocara lo resuelto por la Entidad Prestadora.

En ese sentido, resulta importante el Consolidado elaborado detallado en los párrafos precedentes, en la medida que como ya se indicó, pueda quedar más claro para el sector cuál es la posición del Tribunal al respecto.

Finalmente, cabe señalar que el hecho de que el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN haya concluido 324 expedientes el año 2015, no solo implicó un aumento cuantitativo de la cantidad de expedientes concluidos respecto de años anteriores, también implicó que fueran dejados sin efecto cobros indebidos por la suma de S/. 1'009,175.52 únicamente en casos relacionados con reclamos por facturación de uso de área operativa, S/. 1'543,818.78 en casos relacionados con reclamos por recargos por cuadrillas no utilizadas y S/. 531,012.15 en casos relacionados con reclamos por facturación por carga peligrosa. En consecuencia, el Tribunal ordenó que los usuarios dejaran de pagar indebidamente más de 3 millones de soles por estos tres conceptos, cumpliendo con objetivos de la institución, como son los de garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados y la satisfacción de los usuarios.



Indicador 9.3. Porcentaje de expedientes de reclamos en segunda Instancia resueltos por el TSC sobre el total acumulado**Comentarios:**

Finalizado el segundo semestre del año 2015 se han resuelto 324 expedientes de un saldo total de 548 expedientes acumulados (cifra obtenida de la suma de 338 expedientes acumulados al 31 de diciembre de 2014 + 210 expedientes ingresados durante el 2015), lo que resulta en un avance del 59% de expedientes resueltos por el Tribunal sobre el total acumulado, y un avance respecto del 42% de expedientes resueltos por el Tribunal sobre el total acumulado registrado al final del primer semestre del año 2015.

Cabe señalar que durante el último trimestre del año 2015 la Secretaría Técnica dedicó buena parte de su tiempo a la elaboración de un Consolidado que compendie y sistematice los criterios resolutivos adoptados por el Tribunal en los expedientes relacionados a apelaciones de los usuarios vinculados a recargos por "cuadrillas no utilizadas" contra APM Terminals, al ser este el segundo tema más apelado por los usuarios ante el Tribunal habiéndose llegado a aproximadamente 70 apelaciones entre los años 2013 y 2015.

En ese sentido, se procedió a elaborar el referido Consolidado con el objeto de que sistematizando los criterios resolutivos adoptados por el Tribunal respecto de cada una de las situaciones de hecho y argumentos expuestos por las partes (tanto Entidades Prestadoras como APM Terminals), en los procedimientos sobre recargos por cuadrillas no utilizadas, quedara más claro para los agentes del sector cual es la posición del tribunal sobre dichas situaciones de hecho y argumentos; y consecuentemente, se reduzca la cantidad de reclamos presentados por los usuarios por dicho concepto, consecuencia de lo cual podría continuar reduciéndose la carga procesal del Tribunal.

Cabe señalar que el referido Consolidado es base y parte de lo que serán los futuros Lineamientos del Tribunal de Solución de controversias y Atención de Reclamos a elaborarse el presente año.

De otro lado, la Secretaría también elaboró dos nuevos criterios adoptados por el Tribunal en la resolución de apelaciones sobre facturación por uso de área operativa para agentes marítimos y facturación por carga peligrosa que también vienen presentándose de manera recurrente ante el Tribunal, con el objeto de que utilizando dichos modelos en la resolución de casos similares, se pueda concluir en el primer semestre del año 2016 la mayor cantidad de expedientes pendientes de resolver y con ello, reducir la carga procesal y continuar mejorando el avance de este indicador.

Indicador 10.1. Índice de satisfacción de usuarios intermedios con la atención brindada por OSITRAN:**Comentarios:**

De acuerdo a la adjudicación efectuada a la empresa REALIDADES en virtud a un proceso de selección - área usuaria: ORI, dicha empresa iba a efectuar una consultoría con el objeto, entre otros aspectos, de medir el nivel de satisfacción de los distintos stakeholders (entre ellos, los usuarios de OSITRAN). Sin embargo, OCC (antes Oficina de Relaciones Institucionales) ha hecho observaciones a su Plan de Trabajo, y se está analizando si es que las encuestas serán realizadas por dicha empresa o no. Otro problema adicional es que en el año 2014 no se realizó encuesta por lo que no se encuentra con data actualizada, pues la última encuesta se realizó en el 2013. 1. INTERNA. Dado que la transferencia de funciones de OCC a GAU se realizó en abril de 2015, se priorizó la realización de las 7 sesiones de los Concejos de los Usuarios, dado que no se habían realizado de enero a marzo, así como la atención de pedidos de los usuarios

Acciones:

Se vienen elaborando unos TDR dirigidos a medir el nivel de satisfacción de los usuarios intermedios y finales, los cuales serán presentados la última semana de agosto a la Gerencia de Administración, a fin que se realice

el proceso de contratación de una empresa consultora. Asimismo, cabe indicar que se ha solicitado, mediante requerimiento 2033 la contratación de apoyo a la GAU que se encargará en la elaboración del Plan de Educación y en la elaboración de los TDR para la contratación de la empresa consultora

Indicador 10.2. Índice de satisfacción de usuarios finales con la atención brindada por OSITRAN:

Comentarios:

Dado que la transferencia de funciones de OCC a GAU se realizó en abril 2015, se priorizó la realización de las 7 sesiones de los Concejos de usuarios, dado que no se habían realizado de enero a marzo, así como la atención de pedidos de los usuarios

Acciones:

Se vienen elaborando unos TDR dirigidos a medir el nivel de conocimiento que tienen los usuarios (finales e intermedios) respecto el rol de OSITRAN, así como respecto sus derechos y deberes cuando usan la infraestructura concesionada, así como, los mecanismos a seguir para formular un reclamo o denuncia. Esta información será útil dado que nos permitirá obtener una línea Base y en base a ello, fortalecer el Plan de Trabajo sobre temas de capacitación que viene ejecutando la GAU.

Tabla N° 10: Contribuye en todos los Temas Estratégicos

Gerencia - Oficina Responsable	Indicador / Hito	Unidad de medida	2015	Nro de Indicadores 2015 - 2017	Programado	Ejecutado	% final
GSF	13.1 Nivel de participantes en el programa de fortalecimiento de capacidades específicas que alcanzan el nivel esperado	%	80%	1	37	37	100 %
Total GSF				1	37	37	100 %
JTI	14.1 Número de sistemas o aplicaciones desplegados	Sistemas implementados	21	1	21	0	0%
	14.2 Porcentaje de proyectos TICs exitosos (realizados cumpliendo alcance, plazo y costo establecidos)	%	90%	1	1	0	0%
	14.3 SPI: Índice de desempeño del cronograma de los proyectos ejecutados	%	90%	1	1	0	0%
Total JTI				3			
GA	13.2 Índice de aprovisionamiento de personal (cantidad y perfil)	%	80%	1	132	108	82%
Total GA				1	132	108	82%
Total general				5			

De la Tabla N° 10, se observa 0% de avance en el indicador N° 14 Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave a los siguientes indicadores:

Indicador: 14.1 Número de sistemas o aplicaciones desplegados, 14.2 Porcentaje de proyectos TICs exitosos (realizados cumpliendo alcance, plazo y costo establecidos) y 14.3 SPI: Índice de desempeño del cronograma de los proyectos ejecutados

Mediante informe N° 180-2015-JTI-GA-OSITRAN de fecha 07.10.2015 la Jefatura de Tecnología de la Información (JTI), informó respecto a los siguientes indicadores:

- 14.1. Número de sistemas o aplicaciones desplegados
- 14.2 Porcentaje de proyectos TICs exitosos (realizados cumpliendo alcance, plazo y costo establecidos)
- 14.3 SPI: Índice de desempeño del cronograma de los proyectos ejecutados

Comentario

Sin embargo luego de una revisión se decidió reformular los indicadores dado que originalmente estos no podía reflejar una medición correcta del cumplimiento de metas de la JTI.

En ese sentido los nuevos indicadores propuestos por JTI son:

- 14.1. Porcentaje de sistemas priorizados del PETI¹ puestos en producción y entregados al usuario para su administración.
- 14.2 Porcentaje de metas cumplidas para dar disponibilidad a los servicios informáticos y sistemas.
- 14.3 Nivel de satisfacción en los servicios brindados por la JTI.

Tabla Nº 10_a: Contribuye en todos los Temas Estratégicos

Nuevos Indicadores Propuesto por JTI

Gerencia - Oficina Responsable	Indicador / Hito	Unidad de medida	2015	Nro de Indicadores 2015 - 2017	Programado	Ejecutado	% final
JTI	14.1 Número de sistemas priorizados del PETI Implementados	%	0%	1	0	0	0%
	14.2 Porcentaje de actividades realizadas para dar disponibilidad a los servicios informáticos y sistemas(*)	%	25%	1	25%	30%	120 %
	14.3 Nivel de satisfacción en los servicios brindados por la JTI	%	0%	1	0	0	0%
Total JTI				3			
Total general				3			

(*) Meta alcanzada al segundo semestre 2015

De la Tabla Nº 10, mediante informe Nº 020-2016-JTI-GA-OSITRAN la Jefatura de Tecnología de la Información (JTI), realizó las siguientes conclusiones y recomendaciones.

Comentario

Que habiendo realizado la ficha de los indicadores, se considera indispensable realizar ajustes, necesarios para su mejor entendimiento.

En cuanto al indicador 14.1, se tiene pendiente la aprobación del PETI 2016-2017, para alinear este indicador con las actividades a realizarse. Es muy probable que los indicadores puedan cambiar de nombre, incluso adicionar indicadores, esto en virtud de la formulación del PETI 2016-2017.

En cuanto al indicador 14.2, se cumplió con el avance esperado para el 2015. Asimismo, se vio por conveniente actualizar las metas anuales en virtud de la cantidad de actividades haciéndolas más precisas, al respecto de su forma de evaluación para el año 2016.

En cuanto al indicador 14.3, se realizó la actualización total de ficha técnica del indicador de manera que se pueda realizar una mejor evaluación y medición de los niveles de satisfacción de los usuarios del OSITRAN.

¹ PETI = Plan Estratégico de Tecnología de Información 2016-2017

5.4) Propuesta de Valor

De acuerdo al Mapa Estratégico del PEI, se ha relacionado la Propuesta de Valor para los diversos Stakeholders de OSITRAN, de 14 Objetivos Estratégicos 8 están relacionados y contribuyen a la Propuesta de Valor, que representa un total de 20 indicadores que son materia de evaluación, en general de estos indicadores se alcanzó el 60% en 12 indicadores, 3 indicadores tienen meta parcialmente alcanzada, 3 indicadores no alcanzaron la meta y 2 indicadores se postergaron para el próximo año.

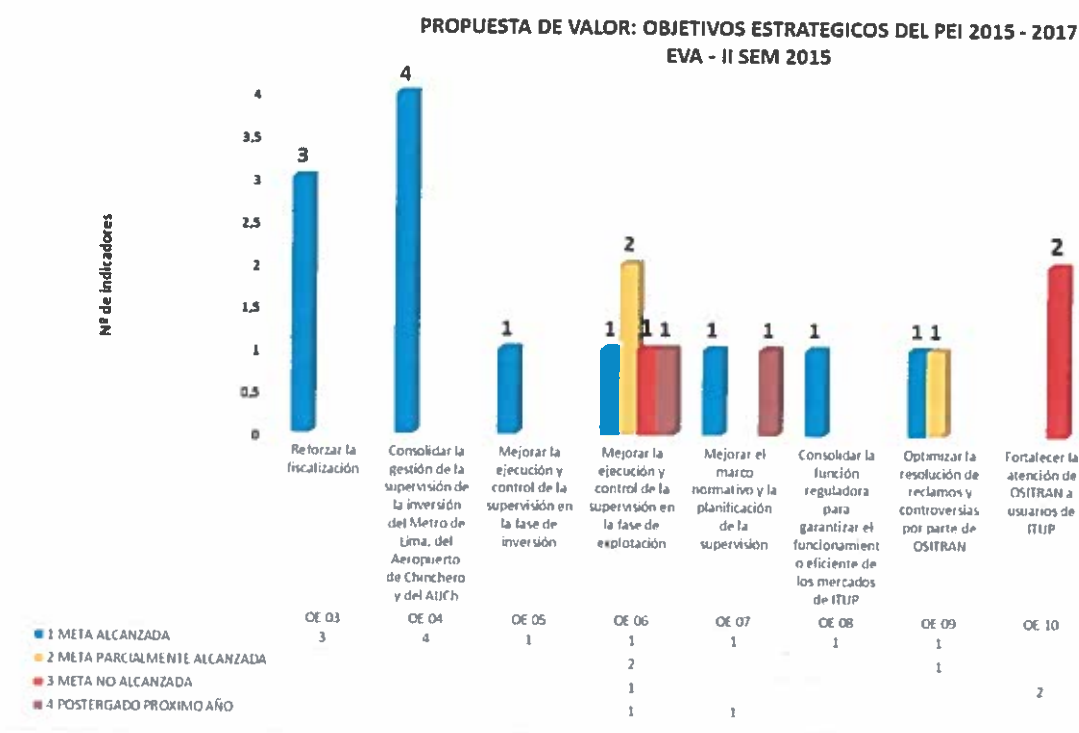
De la Tabla N° 11, se puede observar que en los Objetivos Estratégicos del PEI N° 3, 4, 5 y 8 la meta se ha alcanzado o superado, y en los Objetivos Estratégicos N° 6, 7 y 9 la meta ha sido parcialmente alcanzada y en el Objetivo Estratégico N° 10 no se alcanzó la meta, básicamente debido a la no ejecución de la encuesta.

**Tabla 11: Resumen de indicadores según propuesta de valor de acuerdo a la evaluación obtenida
EVA – II SEM 2015**

N°	Objetivo Estratégico	INDICADORES				Total general	% Meta Alcanzada
							
		1 META ALCANZADA	2 META PARCIALMENTE ALCANZADA	3 META NO ALCANZADA	4 POSTERGADO PROXIMO AÑO		
OE03	Reforzar la fiscalización	3				3	100%
OE04	Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y del AIJCh	4				4	100%
OE05	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión	1				1	100%
OE06	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación	1	2	1	1	5	20%
OE07	Mejorar el marco normativo y la planificación de la supervisión	1			1	2	50%
OE08	Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP	1				1	100%
OE09	Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN	1	1			2	50%
OE10	Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP			2		2	0%
Total general		12	3	3	2	20	60%



Gráfico N° 04: Propuesta de Valor de los OE – EVA II SEM 2015

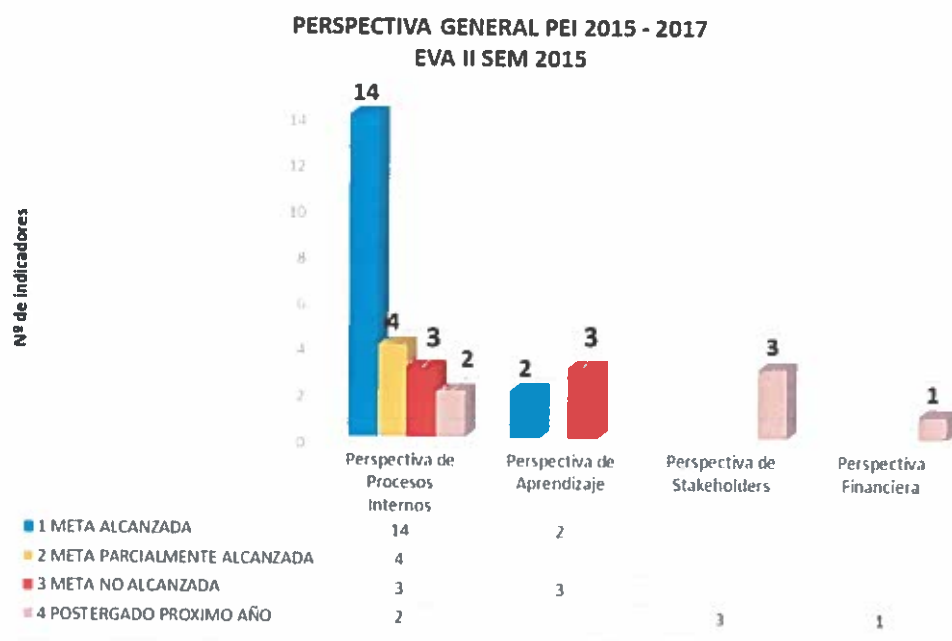


5.5) Perspectivas en relación a los Objetivos Estratégicos

Las perspectivas forman parte del Mapa Estratégico del PEI y están comprendidas de manera horizontal a los temas estratégicos. Al segundo semestre 2015 se tiene resultado de los indicadores que contribuye a las Perspectiva de Procesos Internos con un 61%, en Perspectiva de Aprendizaje con un 40% y la Perspectiva Financiera y Stakeholders se postergaron para el próximo año. Se detalla en la Tabla N° 12 el resumen de indicadores según perspectiva.

**Tabla 12: Resumen de indicadores según perspectiva de acuerdo a la evaluación obtenida
EVA – II SEM 2015**

Perspectiva	INDICADORES				Total general	% Meta alcanzada
	1 META ALCANZADA	2 META PARCIALMENTE ALCANZADA	3 META NO ALCANZADA	4 POSTERGADO PROXIMO AÑO		
Perspectiva de Aprendizaje	2		3		5	40%
Perspectiva de Procesos Internos	14	4	3	2	23	61%
Perspectiva de Stakeholders				3	3	0%
Perspectiva Financiera				1	1	0%
Total general	16	4	6	6	32	50%

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

Bajo el enfoque del Mapa Estratégico del PEI se presenta el Nivel de Perspectiva vinculado con el objetivo estratégico e iniciativa general por el grado de prioridad; 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 va a requerir un seguimiento y monitoreo continuo.

5.1.1) Perspectiva de Aprendizaje

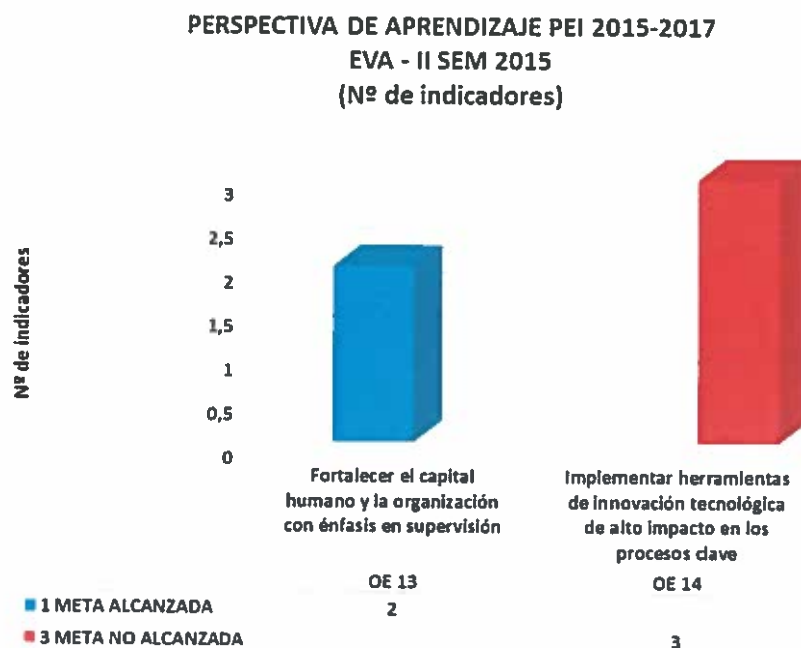
La Perspectiva de Aprendizaje se relaciona con 2 Objetivos Estratégicos bajo el enfoque de Mapa Estratégico del PEI, a su vez se tienen 5 indicadores a lograr en la Perspectiva de Aprendizaje que involucra a 39 Iniciativas Específicas de los cuales el 79% tienen la prioridad "A" y el 21% de prioridad "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 N° 06 y las Tablas N° 13 y 14 se presentan los resultados con un grado de avance débil, porque solo se ha logrado lo previsto en un indicador relacionado a Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión, se espera que se realicen acciones que permita ejecutar las iniciativas y/o actividades que conduzcan a lograr los Objetivos 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.



Gráfico N° 06: Perspectiva de Aprendizaje PEI – 2015 – 2017 (N° de indicadores)

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

De acuerdo al PEI 2015 – 2017 en este Objetivo Estratégico que forma parte del Mapa Estratégico en la Perspectiva de Aprendizaje se destaca la identificación de 8 Iniciativas Generales con un total de 20 Iniciativas Específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo se ha identificado 12 iniciativas específicas con prioridad “A” y 8 de prioridad “B”, lo cual el 60% de iniciativas específicas corresponden a la prioridad “A” y el 40% a prioridad “B”

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

N° OG	Iniciativa General	N° de Iniciativas		
		A	B	Total general
IG 13.1	Reforzar el proceso de planeamiento de mediano y largo plazo de los recursos humanos	2		2
IG 13.2	Fortalecer la organización para la gestión de recursos humanos	2		2
IG 13.3	Acelerar los procesos de reclutamiento, selección e inducción	1	1	2
IG 13.4	Desarrollar un proyecto con el objetivo de atraer talentos a la institución	1	3	4
IG 13.5	Mejorar el clima laboral, la cultura y valores	3		3
IG 13.6	Ajustar la nueva organización de acuerdo al PEI aprobado, con un enfoque de procesos, priorizando la gerencia de supervisión.	2		2
IG 13.7	Impulsar la capacitación y el desarrollo del personal con énfasis en actividades de supervisión.	1	3	4
IG 13.8	Impulsar la mejora del desempeño del personal con énfasis en la supervisión		1	1
Total N° Iniciativas específicas		12	8	20

Tabla N° 13_a Resultado de Iniciativas Generales que corresponde al OE 13 (N° de Iniciativas específicas)

Nº2	Iniciativa General	1.META ALCANZADA	4. POSTERGADA PROXIMO AÑO	Total general	%
IG 13.1	Reforzar el proceso de planeamiento de mediano y largo plazo de los recursos humanos	1	1	2	50%
IG 13.2	Fortalecer la organización para la gestión de recursos humanos	2		2	100%
IG 13.3	Acelerar los procesos de reclutamiento, selección e inducción	1	1	2	50%
IG 13.4	Desarrollar un proyecto con el objetivo de atraer talentos a la institución		4	4	0%
IG 13.5	Mejorar el clima laboral, la cultura y valores	2	1	3	67%
IG 13.6	Ajustar la nueva organización de acuerdo al PEI aprobado, con un enfoque de procesos, priorizando la gerencia de supervisión.	2		2	100%
IG 13.7	Impulsar la capacitación y el desarrollo del personal con énfasis en actividades de supervisión.		4	4	0%
IG 13.8	Impulsar la mejora del desempeño del personal con énfasis en la supervisión		1	1	0%
Total general		8	12	20	40%

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

De acuerdo al PEI 2015 – 2017 en este Objetivo Estratégico que forma parte del Mapa Estratégico en la Perspectiva de Aprendizaje se destaca la identificación de 9 Iniciativas Generales con un total de 19 Iniciativas Específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo se ha identificado 19 iniciativas específicas con prioridad "A", lo cual representa el 100% de iniciativas específicas que corresponden a la prioridad "A"

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

Nº OG	Iniciativa General	Nº de Iniciativas	
		A	Total general
IG 14.1	Elaborar e implementar el PETI de 3 años	3	3
IG 14.2	Implementar y desplegar el sistema documentario digital.	1	1
IG 14.3	Implementar y desplegar el sistema de formulación, seguimiento y control de las acciones de supervisión.	2	2
IG 14.4	Implementar y poner en operación los proyectos tecnológicos de apoyo a la supervisión de inversiones con énfasis en la línea 2 del Metro, aeropuerto de Chinchero y ampliación de AIJCh.	2	2
IG 14.5	Implementar los proyectos tecnológicos de apoyo a la supervisión de operaciones.	4	4
IG 14.6	Desarrollar y desplegar el sistema de gestión del conocimiento.	1	1
IG 14.7	Implementar proyectos de soluciones en la nube.	2	2
IG 14.8	Implementar el soporte tecnológico para la atención de los usuarios y solución de controversias.	3	3
IG 14.9	Implementar otros proyectos informáticos.	1	1
Total N° iniciativas específicas		19	19

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

Nº2	Iniciativa General	1.META ALCANZADA	4. POSTERGADA PROXIMO AÑO	Total general	%
IG 14.1	Elaborar e implementar el PETI de 3 años	3		3	100%
IG 14.2	Implementar y desplegar el sistema documentario digital.	1		1	100%
IG 14.3	Implementar y desplegar el sistema de formulación, seguimiento y control de las acciones de supervisión.		2	2	0%
IG 14.4	Implementar y poner en operación los proyectos tecnológicos de apoyo a la supervisión de inversiones con énfasis en la línea 2 del Metro, aeropuerto de Chinchero y ampliación de AIJCh.		2	2	0%
IG 14.5	Implementar los proyectos tecnológicos de apoyo a la supervisión de operaciones.		4	4	0%
IG 14.6	Desarrollar y desplegar el sistema de gestión del conocimiento.		1	1	0%
IG 14.7	Implementar proyectos de soluciones en la nube.	1	1	2	50%
IG 14.8	Implementar el soporte tecnológico para la atención de los usuarios y solución de controversias.		3	3	0%
IG 14.9	Implementar otros proyectos informáticos.		1	1	0%
Total general		5	14	19	26%

Se recomienda realizar las correcciones y mejoras a fin de lograr la implementación de las iniciativas a nivel de específicas que van a contribuir a lograr los Objetivos Estratégicos.

5.1.2) Perspectiva de Procesos Internos

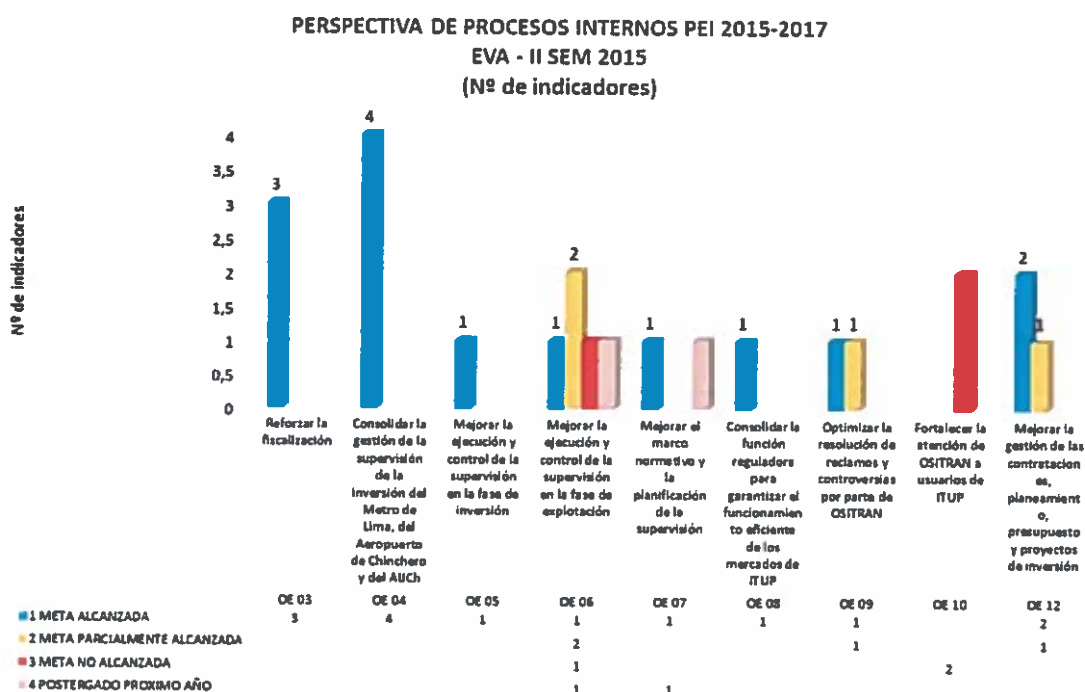
La Perspectiva de Procesos Internos se relaciona con 9 Objetivos Estratégicos bajo el enfoque de Mapa Estratégico del PEI, asimismo se tienen 23 indicadores que contribuyen a lograr la Perspectiva de Procesos Internos, que involucra a 82 iniciativas específicas de los cuales el 77% tienen la prioridad "A" y el 23% de prioridad "B".

En el gráfico N° 07 se presenta el resultado de los indicadores al segundo semestre y en las Tablas N° 15 al 22 se detallan los Objetivos Estratégicos a nivel de Iniciativas Generales y el número de Iniciativas Específicas que se relacionan a los siguientes Objetivos Estratégicos:

- O3. Reforzar la fiscalización,
- O4. Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del aeropuerto de Chinchero y del AIJCh,
- O5. Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión,
- O6. Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación,
- O7. Mejorar el marco normativo y la planificación de la supervisión,
- O8. Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP,
- O9. Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN,
- O10. Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP y
- O12. Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión



GRAFICO Nº 07: Perspectiva de procesos internos PEI 2015 – 2017 (Nº de Indicadores)

**Objetivo Estratégico 3: Reforzar las Fiscalización**

De acuerdo al PEI 2015 – 2017 en este Objetivo Estratégico que forma parte del Mapa Estratégico en la Perspectiva de Procesos Internos en el cual se destaca la identificación de 4 Iniciativas Generales con un total de 9 Iniciativas Específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico, en la Tabla Nº 15 se detallan las prioridades a nivel de Iniciativas Generales.

Asimismo se ha identificado 6 iniciativas específicas con prioridad “A” y 2 de prioridad “B”, lo que significa un 75% de iniciativas específicas que corresponden a la prioridad “A” y un 25% a la prioridad “B”

Tabla Nº 15 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 3

Nº OG	Iniciativa General	Nº de Iniciativas		
		A	B	Total general
IG 3.1	Implementar la Jefatura de Fiscalización para asegurar la disponibilidad de recursos humanos y presupuestales para los procesos de fiscalización (PAS, denuncias de usuarios y penalidades)	1		1
IG 3.2	Impulsar la aprobación de la modificación del RIS	1		1
IG 3.3	Sistematizar información y jurisprudencia vinculada a la labor de fiscalización	1	2	3
IG 3.4	Elaborar y difundir internamente las experiencias (lecciones aprendidas) del proceso de fiscalización para mejorar la supervisión	3		3
Total Nº Iniciativas específicas		6	2	8

Tabla N° 15_a Resultado de Iniciativas Generales que corresponde al OE 3 (N° de iniciativas específicas)

Nº2	Iniciativa General	1.META ALCANZADA	2 META PARCIALMENTE ALCANZADA	Total general	%
IG 3.1	Implementar la Jefatura de Fiscalización para asegurar la disponibilidad de recursos humanos y presupuestales para los procesos de fiscalización (PAS, denuncias de usuarios y penalidades)	1		1	100%
IG 3.2	Impulsar la aprobación de la modificación del RIS	1		1	100%
IG 3.3	Sistematizar información y jurisprudencia vinculada a la labor de fiscalización	1	2	3	33%
IG 3.4	Elaborar y difundir internamente las experiencias (lecciones aprendidas) del proceso de fiscalización para mejorar la supervisión	3		3	100%
Total general		6	2	8	75%

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

De acuerdo al PEI 2015 – 2017 en este Objetivo Estratégico que forma parte del Mapa Estratégico en la Perspectiva de Procesos Internos se destaca la identificación de 3 Iniciativas Generales con un total de 6 Iniciativas Específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo se han identificado 4 iniciativas específicas con prioridad "A" y 2 de prioridad "B", lo que significa que el 67% de iniciativas específicas corresponden a la prioridad "A" y el 33% a la prioridad "B"

Tabla N° 16 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 5

Nº OG	Iniciativa General	Nº de Iniciativas		
		A	B	Total general
IG 5.1	Administrar los recursos necesarios para la implementación del Plan de Supervisión Multianual	1		1
IG 5.2	Ejecutar acciones para mejorar el servicio de las empresas supervisoras	2	2	4
IG 5.3	Afianzar el sistema de control de las actividades de supervisión	1		1
Total Nº Iniciativas específicas		4	2	6

Tabla N° 16_a Resultado de Iniciativas Generales que corresponde al OE 5 (N° de iniciativas específicas)

Nº2	Iniciativa General	1.META ALCANZADA	4. POSTERGADA PROXIMO AÑO	3 META NO ALCANZADA	Total general	%
IG 5.1	Administrar los recursos necesarios para la implementación del Plan de Supervisión Multianual		1		1	100%
IG 5.2	Ejecutar acciones para mejorar el servicio de las empresas supervisoras	2	1	1	4	25%
IG 5.3	Afianzar el sistema de control de las actividades de supervisión	1			1	0%
Total general		3	2	1	6	33%

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

De acuerdo al PEI 2015 – 2017 en este Objetivo Estratégico que forma parte del Mapa Estratégico 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 iniciativas específicas que corresponden a la prioridad "A"

Tabla Nº 17 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 6

Nº OG	Iniciativa General	Nº de Iniciativas	
		A	Total general
IG 6.1	Verificar el cumplimiento de los niveles de servicio	1	1
IG 6.2	Implementar herramientas TIC para la supervisión de la fase de explotación (vinculado al 14.5. Implementar los proyectos de apoyo a la Supervisión de Operaciones)	1	1
IG 6.3	Implementar la gestión del conocimiento de la supervisión	1	1
Total Nº Iniciativas específicas		3	3

Tabla Nº 17_a Resultado de Iniciativas Generales que corresponde al OE 6 (Nº de iniciativas específicas)

Nº2	Iniciativa General	1.META ALCANZADA	4. POSTERGADA PROXIMO AÑO	3 META NO ALCANZADA	Total general	%
IG 6.1	Verificar el cumplimiento de los niveles de servicio	1			1	100%
IG 6.2	Implementar herramientas TIC para la supervisión de la fase de explotación (vinculado al 14.5. Implementar los proyectos de apoyo a la Supervisión de Operaciones)			1	1	0%
IG 6.3	Implementar la gestión del conocimiento de la supervisión		1		1	0%
Total general		1	1	1	3	33%

Objetivo Estratégico 7: Mejorar el marco normativo y la planificación de la supervisión

De acuerdo al PEI 2015 – 2017 en este Objetivo Estratégico que forma parte del Mapa Estratégico en la Perspectiva de Procesos Internos, se destaca la identificación de 3 Iniciativas Generales con un total de 5 Iniciativas Específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo se han identificado 3 iniciativas específicas con prioridad "A" y 2 de prioridad "B", lo que muestra un 60% de iniciativas específicas que corresponden a la prioridad "A" y un 40% a la prioridad "B"

Tabla Nº 18 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 7

Nº OG	Iniciativa General	Nº de Iniciativas		
		A	B	Total general
IG 7.1	Formular el Plan de Supervisión Multianual 2015 - 2017	2	1	3
IG 7.2	Revisar y sistematizar el mecanismo de costeo de las actividades de supervisión que alimente la programación y presupuestación	1		1
IG 7.3	Revisar y actualizar el cuerpo normativo de la supervisión		1	1
Total Nº Iniciativas específicas		3	2	5



Tabla N° 18 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 7 (N° de iniciativas específicas)

Nº2	Iniciativa General	1.META ALCANZADA	2 META PARCIALMENTE ALCANZADA	3 META NO ALCANZADA	Total general	%
IG 3.4	Elaborar y difundir internamente las experiencias (lecciones aprendidas) del proceso de fiscalización para mejorar la supervisión			1	1	0%
IG 7.1	Formular el Plan de Supervisión Multianual 2015 - 2017	2	1		3	67%
IG 7.2	Revisar y sistematizar el mecanismo de costeo de las actividades de supervisión que alimente la programación y presupuestación		1		1	0%
IG 7.3	Revisar y actualizar el cuerpo normativo de la supervisión	1			1	100%
Total general		3	2	1	6	50%

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

De acuerdo al PEI 2015 – 2017 en este Objetivo Estratégico que forma parte del Mapa Estratégico en la Perspectiva de Procesos Internos se destaca la identificación de 5 Iniciativas Generales con un total de 10 Iniciativas Específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo se han identificado 8 iniciativas específicas con prioridad “A” y 2 de prioridad “B”, lo que muestra un 80% de iniciativas específicas que corresponden a la prioridad “A” y un 20% a la prioridad “B”.

Tabla N° 19 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 8

Nº OG	Iniciativa General	Nº de Iniciativas		
		A	B	Total general
IG 8.1	Optimizar las herramientas regulatorias	2		2
IG 8.2	Optimizar el marco normativo de la regulación	5		5
IG 8.3	Mejorar el proceso de investigación de los mercados regulados	1		1
IG 8.4	Contribuir a reposicionar a OSITRAN como referente técnico de regulación económica de APP en Infraestructura de Transporte		1	1
IG 8.5	Reforzar el personal de GRE, asegurando su contratación y capacitación		1	1
Total Nº Iniciativas específicas		8	2	10



Tabla N° 19_a Resultado de Iniciativas Generales que corresponde al OE 8 (N° de Iniciativas específicas)

Nº2	Iniciativa General	1.META ALCANZADA	4. POSTERGADA PROXIMO AÑO	3 META NO ALCANZADA	Total general	%
IG 8.1	Optimizar las herramientas regulatorias	1	1		2	50%
IG 8.2	Optimizar el marco normativo de la regulación	1	3	1	5	20%
IG 8.3	Mejorar el proceso de investigación de los mercados regulados	1			1	100%
IG 8.4	Contribuir a reposicionar a OSITRAN como referente técnico de regulación económica de APP en Infraestructura de Transporte	1			1	100%
IG 8.5	Reforzar el personal de GRE, asegurando su contratación y capacitación	1			1	100%
Total general		5	4	1	10	50%

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

De acuerdo al PEI 2015 – 2017 en este Objetivo Estratégico que forma parte del Mapa Estratégico en la Perspectiva de Procesos Internos se destaca la identificación de 2 Iniciativas Generales con un total de 5 Iniciativas Específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo se ha identificado 5 iniciativas específicas con prioridad "A", lo cual representa el 100% de iniciativas específicas que corresponden a la prioridad "A"

Tabla N° 20 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 9

Nº OG	Iniciativa General	Nº de Iniciativas	
		A	Total general
IG 9.1	Fortalecimiento de la Secretaría Técnica	1	1
IG 9.2	Implementar medidas para reducir la carga procesal	4	4
Total Nº Iniciativas específicas		5	5

Tabla N° 20_a Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 9 (N° de iniciativas específicas)

Nº2	Iniciativa General	1.META ALCANZADA	Total general	%
IG 9.1	Fortalecimiento de la Secretaría Técnica	1	1	100%
IG 9.2	Implementar medidas para reducir la carga procesal	4	4	100%
Total general		5	5	100%

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

De acuerdo al PEI 2015 – 2017 en este Objetivo Estratégico que forma parte del Mapa Estratégico en la Perspectiva de Procesos Internos se destaca la identificación de 5 Iniciativas Generales con un total de 16 Iniciativas Específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo se ha identificado 9 iniciativas específicas con prioridad "A" y 7 de prioridad "B", lo que representa el 56% de iniciativas específicas que corresponden a la prioridad "A" y el 44% a la prioridad "B"



OSITRAN



Tabla N° 21 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 10

N° OG	Iniciativa General	N° de Iniciativas		
		A	B	Total general
IG 10.1	Implementar la Gerencia de Atención al Usuario	3		3
IG 10.2	Establecer un modelo de Calidad de Atención al Usuario	3		3
IG 10.3	Mejorar los canales de difusión y atención al usuario	1	4	5
IG 10.4	Fortalecer los Consejos de Usuarios (CU) y fomentar su participación		3	3
IG 10.5	Elaborar encuesta para medir la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios brindados por OSITRAN	2		2
Total N° Iniciativas específicas		9	7	16

Tabla N° 21_a Resultado de Iniciativas Generales que corresponde al OE 10 (N° de iniciativas específicas)

N°2	Iniciativa General	1.META ALCANZADA	4. POSTERGADA PROXIMO AÑO	Total general	%
IG 10.1	Implementar la Gerencia de Atención al Usuario	3		3	100%
IG 10.2	Establecer un modelo de Calidad de Atención al Usuario	3		3	100%
IG 10.3	Mejorar los canales de difusión y atención al usuario	5		5	100%
IG 10.4	Fortalecer los Consejos de Usuarios (CU) y fomentar su participación	3		3	100%
IG 10.5	Evaluar la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios brindados por OSITRAN		2	2	0%
Total general		14	2	16	88%

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

De acuerdo al PEI 2015 – 2017 en este Objetivo Estratégico que forma parte del Mapa Estratégico en la Perspectiva de Procesos Internos se destaca la identificación de 8 Iniciativas Generales con un total de 21 Iniciativas Específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo se han identificado 18 iniciativas específicas con prioridad "A" y 3 de prioridad "B", lo que representa un 86% de iniciativas específicas que corresponden a la prioridad "A" y el 14% a la prioridad "B"

Tabla N° 22 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 12

N° OG	Iniciativa General	N° de Iniciativas		
		A	B	Total general
IG 12.1	Programar necesidades de contrataciones, incluyendo todo el ciclo de la contratación	2		2
IG 12.2	Fortalecer el diseño y gestión de proyectos de inversión estratégicos (SNIP)	2		2
IG 12.3	Fortalecer e implementar el planeamiento de corto y largo plazo	3	1	4
IG 12.4	Mejorar el control de gestión presupuestal	2		2
IG 12.5	Implementar pautas sobre control gerencial y rendición de cuentas	3		3
IG 12.6	Elaborar y aprobar proyecto de nueva sede institucional	6		6
IG 12.7	Definir un programa de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos (unidades móviles, medición y EPP)		1	1
IG 12.8	Definir los procedimientos para el manejo de los recursos presupuestales para la Supervisión de las inversiones (lineamientos, directivas y otros documentos de gestión).		1	1
Total N° Iniciativas específicas		18	3	21



Tabla N° 22_a Resultado de Iniciativas Generales que corresponde al OE 12 (N° de iniciativas específicas)

Nº2	Iniciativa General	1.META ALCANZADA	4. POSTERGADA PROXIMO AÑO	Total general	%
IG 12.1	Programar necesidades de contrataciones, incluyendo todo el ciclo de la contratación		2	2	0%
IG 12.2	Fortalecer el diseño y gestión de proyectos de inversión estratégicos (SNIP)	1	1	2	50%
IG 12.3	Fortalecer e implementar el planeamiento de corto y largo plazo	3	1	4	75%
IG 12.4	Mejorar el control de gestión presupuestal	2		2	100%
IG 12.5	Implementar pautas sobre control gerencial y rendición de cuentas		3	3	0%
IG 12.6	Elaborar y aprobar proyecto de nueva sede institucional	1	5	6	17%
IG 12.7	Definir un programa de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos (unidades móviles, medición y UPS)		1	1	0%
IG 12.8	Definir los procedimientos para el manejo de los recursos presupuestales para la supervisión de las inversiones (lineamientos, directivas y otros documentos de gestión).	1		1	100%
Total general		8	13	21	38%

Se recomienda realizar las mejoras a las iniciativas a fin de implementar las iniciativas a nivel de específicas que van a contribuir a lograr los Objetivos Estratégicos.

5.1.3) Perspectiva Financiera

La Perspectiva Financiera se relaciona con 1 Objetivo Estratégico bajo el enfoque de Mapa Estratégico del PEI, con 1 indicador que contribuye a lograr la Perspectiva Financiera que involucra a 9 iniciativas específicas de los cuales el 44% tienen la prioridad "A" y el 56% de prioridad "B".

En la Tabla N° 23 se detalla el Objetivo Estratégico a nivel de Iniciativas Generales y el número de Iniciativas Específicas que se relaciona al siguiente Objetivo Estratégico:

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

De acuerdo al PEI 2015 – 2017 en este Objetivo Estratégico que forma parte del Mapa Estratégico en la Perspectiva financiera se destaca la identificación de 4 Iniciativas Generales con un total de 9 Iniciativas Específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo se ha identificado 4 iniciativas específicas con prioridad "A" y 5 de prioridad "B"

Tabla N° 23 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 2

Nº OG	Iniciativa General	Nº de Iniciativas		
		A	B	Total general
IG 2.1	Implementar un plan para definir y realizar la medición del costo - efectividad	1		1
IG 2.2	Fomentar el interés por la búsqueda de costo - efectividad entre los colaboradores	1	1	2
IG 2.3	Reforzar la mejora continua de los procesos	2	1	3
IG 2.4	Implementar buenas prácticas de gestión		3	3
Total N° Iniciativas específicas		4	5	9

Se recomienda mejorar e implementar las iniciativas a nivel de específicas que van a contribuir a lograr el Objetivo Estratégico.

Tabla N° 23_a Resultado de Iniciativas Generales que corresponde al OE 2 (N° de iniciativas específicas)

Nº2	Iniciativa General	1.META ALCANZADA	4. POSTERGADA PROXIMO AÑO	Total general	%
IG 2.1	Capacitar al personal que será el responsable interno de la implementación estándar.		1	1	0%
IG 2.2	Fomentar el interés por la búsqueda de costo - efectividad entre los colaboradores	1	1	2	50%
IG 2.3	Reforzar la mejora continua de los procesos	1	2	3	33%
IG 2.4	Implementar buenas prácticas de gestión	1	2	3	33%
Total general		3	6	9	33%

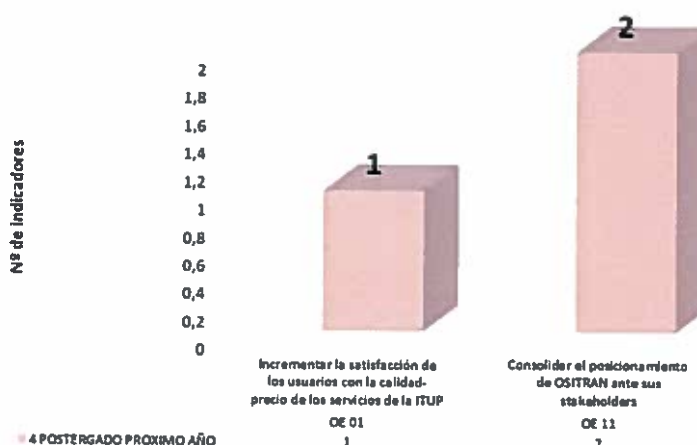
5.1.4) Perspectiva de Stakeholders

La Perspectiva de Stakeholders se relaciona con 2 Objetivos Estratégicos bajo el enfoque de Mapa Estratégico del PEI que tienen 3 indicadores que contribuyen a lograr la Perspectiva Stakeholders e involucran a 9 iniciativas específicas de los cuales el 100% tienen la prioridad "A".

En el Gráfico N° 08 se muestra los objetivos estratégicos con la cantidad de indicadores y en la Tabla N° 23 y 24 se detalla el Objetivo Estratégico a nivel de Iniciativas Generales y el número de Iniciativas Específicas que se relaciona al siguiente Objetivo Estratégico:

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

PERSPECTIVA DE STAKEHOLDERS PEI 2015-2017
EVA - II SEM 2015
(N° de indicadores)



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

De acuerdo al PEI 2015 – 2017 en este Objetivo Estratégico que forma parte del Mapa Estratégico en la Perspectiva Stakeholders, se destaca la identificación de 4 Iniciativas Generales con un total de 9 Iniciativas Específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo se han identificado 4 iniciativas específicas con prioridad "A" y 5 de prioridad "B", lo que significa el 44% de iniciativas específicas que corresponden a la prioridad "A" y el 56% a la prioridad "B"

Tabla N° 24 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 2

		Nº de Iniciativas		
Nº OG	Iniciativa General	A	B	Total general
IG 2.1	Implementar un plan para definir y realizar la medición del costo - efectividad	1		1
IG 2.2	Fomentar el interés por la búsqueda de costo - efectividad entre los colaboradores	1	1	2
IG 2.3	Reforzar la mejora continua de los procesos	2	1	3
IG 2.4	Implementar buenas prácticas de gestión		3	3
Total Nº Iniciativas específicas		4	5	9

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

De acuerdo al PEI 2015 – 2017 en este Objetivo Estratégico que forma parte del Mapa Estratégico en la Perspectiva Stakeholders, se destaca la identificación de 2 Iniciativas Generales con un total de 9 Iniciativas Específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo, se ha identificado 9 iniciativas específicas con prioridad “A”, lo cual representa el 100% de iniciativas específicas que corresponden a la prioridad “A”.

Tabla Nº 25 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 11

		Nº de Iniciativas	
Nº OG	Iniciativa General	A	Total general
IG 11.1	Desarrollar diagnóstico sobre comunicación estratégica.	4	4
IG 11.2	Desarrollar el plan de comunicación y relacionamiento.	5	5
Total Nº Iniciativas específicas		9	9

Tabla Nº 25 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 11 (Nº de iniciativas específicas)

Nº2	Iniciativa General	1.META ALCANZADA	Total general	%
IG 11.1	Desarrollar diagnóstico sobre comunicación estratégica.	4	4	100%
IG 11.2	Desarrollar el plan de comunicación y relacionamiento.	5	5	100%
Total general		9	9	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 2015, ordenando de acuerdo a los 14 Objetivos Estratégicos y sus 32 Indicadores previstos por ejecutar en el segundo semestre de 2015. Se detalla los resultados desde la Tabla N° 26 al 39.

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

Tabla N° 26: OE 1: Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad-precio de los servicios de la ITUP

Indicador / Hito	Unidad de medida	Gerencia - Oficina Responsable	Periodicidad	2015	ESTADO	Nro de Indicadores 2015 - 2017	Programado	Ejecutado	% final
1.1. Nivel de satisfacción general del usuario con los servicios de ITUP	%	GG	2 ANUAL	LB	4 POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	1	0	0%
Total GG						1	1	0	0%
Total general						1			

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

Tabla N° 27: OE 2: Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN

Indicador / Hito	Unidad de medida	Gerencia - Oficina Responsable	Periodicidad	2015	ESTADO	Nro de Indicadores 2015 - 2017	Programado	Ejecutado	% final
2.1. Hito: Plan para definir y realizar la medición del costo-efectividad implementado	Hito	GG	2 ANUAL	Hito1	4 POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	1	0	0%
Total GG						1	1	0	0%
Total general						1			

6.3) OB 3 Reforzar la fiscalización

Tabla N° 28: OE 3: Reforzar la fiscalización

Indicador / Hito	Unidad de medida	Gerencia - Oficina Responsable	Periodicidad	2015	ESTADO	Nro de Indicadores 2015 - 2017	Programado	Ejecutado	% final
3.1. Índice de cumplimiento de plazos de resolución de PAS	%	GSF	2 ANUAL	80%	1 META ALCANZADA	1	25	25	100%
3.2. Nivel de ratificación de PAS en segunda instancia	%	GSF	2 ANUAL	80%	1 META ALCANZADA	1	5	5	100%
3.3. Ratio de devolución de informes de hallazgo	%	GSF	2 ANUAL	20%	1 META ALCANZADA	1	57	11	19%
Total general						3			

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

Tabla N° 29: OE 4: Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y del AIJCh

Indicador / Hito	Unidad de medida	Gerencia - Oficina Responsable	Periodicidad	2015	ESTADO	Nro de Indicadores 2015 - 2017	Programado	Ejecutado	% final
4.1. Índice de cumplimiento de los plazos de revisión y opinión de expedientes de la Línea 2 del Metro de Lima	%	GSF	2 ANUAL	90%	1 META ALCANZADA	1	22	22	100%
4.2. Índice de cumplimiento de reconocimiento de inversiones de la Línea 2 del Metro de Lima	%	GSF	2 ANUAL	90%	1 META ALCANZADA	1	13	13	100%
4.3. Índice de cumplimiento de los plazos de revisión y opinión de expedientes del Aeropuerto de Chinchero	%	GSF	2 ANUAL	90% (hasta JUNIO)	1 META ALCANZADA	1	33	33	100%
4.5. Índice de cumplimiento del reconocimiento de inversiones en mejoras del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCh)	%	GSF	2 ANUAL	90%	1 META ALCANZADA	1	5	5	100%
Total general						4	18	18	100%

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

Tabla N° 30: OE 5: Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión

Indicador / Hito	Unidad de medida	Gerencia - Oficina Responsable	Periodicidad	2015	ESTADO	Nro de Indicadores 2015 - 2017	Programado	Ejecutado	% final
5.1. Nivel de cumplimiento de plazos de atención del reconocimiento de inversiones de los concesionarios que tienen inversiones y cuentan con dicho procedimiento promedio	%	GSF	2 ANUAL	90%	1 META ALCANZADA	1	149	149	100%
Total general						1	149	149	100%



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

Tabla N° 31: OE6: Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación

Indicador / Hito	Unidad de medida	Gerencia - Oficina Responsable	Periodicidad	2015	ESTADO	Nro de Indicadores 2015 - 2017	Programado	Ejecutado	% final
6.1. Nivel de cumplimiento del ratio de cobertura de supervisión de carreteras	%	GSF	2 ANUAL	LB	2 META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	19	2	11%
6.2. Tiempo empleado para cubrir una vez la totalidad de las carreteras concesionadas en fase de explotación	%	GSF	2 ANUAL	LB	3 META NO ALCANZADA	1	1	0	0%
6.3. Índice de congruencia entre la verificación del supervisor in situ y la validación por el coordinador de campo	%	GSF	2 ANUAL	LB	4 POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	1	0	0%
6.4. Nivel de ratificación de penalidades impuestas a las EEPP de puertos	%	GSF	2 ANUAL	90%	2 META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	13	7	54%
6.5. Nivel de cumplimiento de los niveles de servicio en las ferrovías concesionadas	NUMERO	GSF	2 ANUAL	200%	1 META ALCANZADA	1	2	2	100%
Total general						5	7,2	2	33%

6.7) OB 7 Mejorar el marco normativo y la planificación de la supervisión

Tabla N° 32: OE 7: Mejorar el marco normativo y la planificación de la supervisión

Indicador / Hito	Unidad de medida	Gerencia - Oficina Responsable	Periodicidad	2015	ESTADO	Nro de Indicadores 2015 - 2017	Programado	Ejecutado	% final
7.1. Nivel de implementación del Plan de Supervisión Multianual 2015 - 2017	%	GSF	2 ANUAL	100%	4 POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	1		0%
7.2. Desviación porcentual promedio de la ejecución presupuestal de las áreas de Supervisión	%	GSF	2 ANUAL	LB	1 META ALCANZADA	1	286,65 1,17	258, 073, 56	90%
Total general						2			



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

Tabla N° 33: OE 8: Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP

Indicador / Hito	Unidad de medida	Gerencia - Oficina Responsable	Periodicidad	2015	ESTADO	Nro de Indicadores 2015 - 2017	Programado	Ejecutado	% final
8.1. Pronunciamientos sobre fijación, revisión de tarifas y desregulación emitidos dentro del plazo	%	GRE	2 ANUAL	100 %	1 META ALCANZADA	1	1	1	100 %
Total general						1	1,0	1	100 %

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

Tabla N° 34: OE 9: Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN

Indicador / Hito	Unidad de medida	Gerencia - Oficina Responsable	Periodicidad	2015	ESTADO	Nro de Indicadores 2015 - 2017	Programado	Ejecutado	% final
9.1. Porcentaje de expedientes de reclamos en segunda instancia resueltos por el TSC en el plazo establecido	%	STO	2 ANUAL	65%	2 META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	0,65	0,19	29%
9.2. Porcentaje de resoluciones de las EEPP apeladas por usuarios y confirmadas por TSC	%	STO	2 ANUAL	60%	1 META ALCANZADA	1	0,6	0,47	78%
Total general						2	0,6	0	54%

Asimismo la Secretaría Técnica de OSITRAN ha propuesto el siguiente indicador, que permite realizar el seguimiento de expedientes de reclamos en segunda instancia por el TSC en el plazo establecido respecto al total acumulado.



La fórmula propuesta el STO es:

$$\% = \frac{\text{Nº de expedientes de reclamos resueltos en el año en segunda instancia por el TSC en plazo establecido}}{\text{Nº total de expedientes de reclamos por resolver por el TSC acumulados al año}}$$

Indicador / Hito	Unidad de medida	Gerencia - Oficina Responsable	Periodicidad	2015	ESTADO	Nro de Indicadores 2015 - 2017	Programado	Ejecutado	% final
9.3. Porcentaje de expedientes de reclamos en segunda Instancia resueltos por el TSC sobre el total acumulado	%	STO	2 ANUAL	69%	1 META ALCANZADA	1	69%	59%	86 %
Total general						1			86%

6.10) OB 10 Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP

Tabla Nº 35: OE 10: Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP

Indicador / Hito	Unidad de medida	Gerencia - Oficina Responsable	Periodicidad	2015	ESTADO	Nro de Indicadores 2015 - 2017	Programado	Ejecutado	% final
10.1. Índice de satisfacción de usuarios intermedios con la atención brindada por OSITRAN	%	GAU	2 ANUAL	LB	3 META NO ALCANZADA	1	1	0	0%
10.2. Índice de satisfacción de usuarios finales con la atención brindada por OSITRAN	%	GAU	2 ANUAL	LB	3 META NO ALCANZADA	1	1	0	0%
Total general						2	1,0	-	0%

6.11) OB 11 Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders

Tabla Nº 36: OE 11: Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders

Indicador / Hito	Unidad de medida	Gerencia - Oficina Responsable	Periodicidad	2015	ESTADO	Nro. de Indicadores 2015 - 2017	Programado	Ejecutado	% final
11.1. Calificación a los esfuerzos de difusión que realiza OSITRAN sobre la cultura regulatoria	%	OCC	Anual	LB	4 POSTERGADO O PROXIMO AÑO	1	1	0	0%
11.2. Índice de posicionamiento Institucional frente a los stakeholders externos	%	OCC	Anual	LB	4 POSTERGADO O PROXIMO AÑO	1	1	0	0%
Total general						2	1,0	-	0%



6.12) OB 12 Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión**Tabla N° 37: OE 12: Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión**

Indicador / Hito	Unidad de medida	Gerencia - Oficina a Responsable	Periodicidad	2015	ESTADO	Nro de Indicadores 2015 - 2017	Programado	Ejecutado	% final
12.1. Tiempo promedio de duración de los actos preparatorios (preparación de TdR)	Días	GA	2 ANUAL	LB	1 META ALCANZADA	1	1	1	100 %
12.2. Porcentaje de contrataciones adjudicadas con contrato firmado	%	GA	2 ANUAL	LB	1 META ALCANZADA	1	1	1	100 %
12.5. Porcentaje de avance en la implementación del PEI	%	GPP	2 ANUAL	90%	2 META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	0,9	0,54	60 %
Total general						3	1,0	1	87 %

6.13) OB 13 Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión**Tabla N° 38: OE 13: Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión**

Indicador / Hito	Unidad de medida	Gerencia - Oficina a Responsable	Periodicidad	2015	ESTADO	Nro de Indicadores 2015 - 2017	Programado	Ejecutado	% final
13.1 Nivel de participantes en el programa de fortalecimiento de capacidades específicas que alcanzan el nivel esperado	%	G5F	2 ANUAL	80 %	1 META ALCANZADA	1	37	37	100 %
13.2 Índice de aprovisionamiento de personal (cantidad y perfil)	%	GA	2 ANUAL	80 %	1 META ALCANZADA	1	132	108	82%
Total general						2	84,5	73	91%

6.14) OB 14 Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave**Tabla N° 39: OE 14: Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave**

Indicador / Hito	Unidad de medida	Gerencia - Oficina a Responsable	Periodicidad	2015	ESTADO	Nro de Indicadores 2015 - 2017	Programado	Ejecutado	% final
14.1 Número de sistemas o aplicaciones desplegados	Sistemas Implementados	JTI	2 ANUAL	210 0%	3 META NO ALCANZADA	1	21	0	0 %
14.2 Porcentaje de proyectos TICs exitosos (realizados cumpliendo alcance, plazo y costo establecidos)	%	JTI	2 ANUAL	90 %	3 META NO ALCANZADA	1	1	0	0 %
14.3 SPI: Índice de desempeño del cronograma de los proyectos ejecutados	%	JTI	2 ANUAL	90 %	3 META NO ALCANZADA	1	1	0	0 %
Total general						3	7,7	-	0 %

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, el cual se viene 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, cuyas acciones de implementación generaron reordenamientos internos de tipo funcional y operativos, así como encargaturas de funciones de los nuevos Órganos, Unidades Orgánicas y Oficinas de la Entidad.
- El PEI 2015 – 2017 define 14 objetivos estratégicos, 59 Iniciativas Generales y 158 iniciativas específicas con 40 indicadores, cuya medición se ejecutará en el período 2015 - 2017.
- Para el año 2015 se ha programado la ejecución de **32 indicadores**, que miden el nivel de avance de los 14 objetivos estratégicos, 59 Iniciativas Generales y 139 iniciativas específicas.
- Todos los Órganos, Unidades Orgánicas y Oficinas cumplieron con informar sobre los resultados de ejecución del PEI al segundo semestre del 2015, siendo necesario mejorar los plazos de entrega de información en los tiempos previstos.
- En el PEI se definieron los temas estratégicos, los cuales al segundo semestre del año 2015 presentan los siguientes resultados: i) Calidad de servicios de ITUP logró ejecutar un **63%**, ii) Satisfacción del usuario ejecutó el **25%**, iii) Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP presenta un avance del **60%**, iv) Fortalecer la organización e implementación de herramientas – TIC (transversal) con un avance del **40%** lo que se debió al logro en los indicadores 13.1 Nivel de participantes en el programa de fortalecimiento de capacidades específicas que alcanzan el nivel esperado y 13.2 Índice de aprovisionamiento de personal (cantidad y perfil) y v) excelencia institucional, habiendo sido este último, postergado para el próximo año por estrategia institucional.
- El avance de la ejecución del PEI al segundo semestre 2015, con respecto a los 32 indicadores programados alcanzó el **50%**, de los cuales 16 lograron la meta prevista, 4 con meta parcialmente alcanzada; mientras que 6 no alcanzaron la meta y 6 se postergaron el próximo año.
- El **38%** de los indicadores, es decir 12 indicadores no alcanzaron la meta y se postergaron el próximo año, debido a factores internos y externos, para lo cual se deberá tomar las medidas necesarias a fin de mejorar la ejecución. Los mencionados indicadores están relacionados a los objetivos estratégicos 1, 2, 6, 7, 10, 11 y 14
- Se logró implementar el **60%** de iniciativas específicas del PEI vigente 2015 – 2017 lo cual ha significado que cada Órgano, Unidad orgánica u Oficina responsable progresivamente ha realizado el alineamiento al PEI - POI, con mejoras y reformulación de iniciativas que permitirán lograr los objetivos esperados.
- 5 objetivos estratégicos alcanzaron la meta al **100%**: i) Reforzar la fiscalización, ii) Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, iii) Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión, iv) Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP, v) Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión.
- 4 objetivos estratégicos alcanzaron parcialmente la meta: i) Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación, ii) Mejorar el marco normativo y la planificación de la supervisión, iii) Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN y iv) Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión.
- 5 objetivos estratégicos no alcanzaron la meta: i) Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad-precio de los servicios de la ITUP, ii) Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN, iii) Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP, iv) Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders y v) Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave; básicamente la no ejecución de los objetivos mencionados se ha debido a la no realización del “Servicio de Estudio de Satisfacción y Diagnóstico de Imagen Institucional”, a la postergación del Estudio de Costo-Efectividad por actividades priorizadas por la Alta Dirección y a la Elaboración y Formulación del Plan Estratégico de Tecnologías de Información que reformuló las prioridades institucionales a nivel informático.
- 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	Nro de Indicadores 2015 - 2017	Programado	Ejecutado	% final
Indicador:	1.1. Nivel de satisfacción general del usuario con los servicios de ITUP				
Tema Estratégico:	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Stakeholders				
Valor:	(en blanco)				
Situación:	1 PREVISTO				
Fórmula de cálculo:	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.				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	28/01/2016				
Documento de respuesta:	MEMORANDO Nº 0026-GG-OSITRAN				
Gerencia u Oficina Responsable:	GG				
Periodicidad:	2 ANUAL				
año 2015	LB				
año 2016	+5%				
año 2017	+5%				
Resultado:	4 POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	1	0	0%

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

Descripción	Etiquetas de fila	Nro de Indicadores 2015 - 2017	Programado	Ejecutado	% final
Indicador:	2.1. Hito: Plan para definir y realizar la medición del costo-efectividad implementado[1]				
Tema Estratégico:	Calidad de servicios de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva Financiera				
Valor:	(en blanco)				
Situación:	1 PREVISTO				



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:	28/01/2016				
Documento de respuesta:	MEMORANDO N° 0026-GG-OSITRAN				
Gerencia u Oficina Responsable:	GG				
Periodicidad:	2 ANUAL				
año 2015	Hito1				
año 2016	Hito2				
año 2017	Hito3				
Resultado:	4 POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	1	0	0%

OE 03: Reforzar la fiscalización

Descripción	Etiquetas de fila	Nro de Indicadores 2015 - 2017	Programado	Ejecutado	% final
Indicador:	3.1. 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 PREVISTO				
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:	03/02/2016				
Documento de respuesta:	INFORME N° 0010-2016-GSF-OSITRAN				
Gerencia u Oficina Responsable:	GSF				
Periodicidad:	2 ANUAL				
año 2015	80%				
año 2016	90%				
año 2017	95%				
Resultado:	1 META ALCANZADA	1	25	25	100%
Indicador:	3.2. 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 PREVISTO				
Fórmula de cálculo:	N° de PAS ratificados en segunda instancia / N° de PAS apelados				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	03/02/2016				
Documento de respuesta:	INFORME N° 0010-2016-GSF-OSITRAN				
Gerencia u Oficina Responsable:	GSF				
Periodicidad:	2 ANUAL				
año 2015	80%				
año 2016	83%				
año 2017	85%				
Resultado:	1 META ALCANZADA	1	5	5	100%
Indicador:	3.3. Ratio de devolución de informes de hallazgo				
Tema Estratégico:	Calidad de servicios de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:	VALOR 4,5				
Situación:	1 PREVISTO				
Fórmula de cálculo:	N° de informes de hallazgo devueltos por deficiencias en la formulación o por sustento insuficiente / N° de informes de hallazgo remitidos a fiscalización por año.				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	03/02/2016				
Documento de respuesta:	INFORME N° 0010-2016-GSF-OSITRAN				
Gerencia u Oficina Responsable:	GSF				
Periodicidad:	2 ANUAL				
año 2015	20%				
año 2016	15%				
año 2017	5%				
Resultado:	1 META ALCANZADA	1	57	11	19%



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	Nro de Indicadores 2015 - 2017	Programado	Ejecutado	% final
Indicador:	4.1. Índice de cumplimiento de los plazos de revisión y opinión de expedientes 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 PREVISTO				
Fórmula de cálculo:	N° de expedientes componentes del EDI de la Línea 2 del Metro de Lima con revisión y opinión emitidos dentro del plazo/ N° total de expedientes de la Línea 2 del Metro de Lima recibidos				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	03/02/2016				
Documento de respuesta:	INFORME N° 0010-2016-GSF-OSITRAN				
Gerencia u Oficina Responsable:	GSF				
Periodicidad:	2 ANUAL				
año 2015	90%				
año 2016	90%				
año 2017	90%				
Resultado:	1 META ALCANZADA	1	22	22	100%
Indicador:	4.2. 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 PREVISTO				
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:	03/02/2016				
Documento de respuesta:	INFORME N° 0010-2016-GSF-OSITRAN				
Gerencia u Oficina Responsable:	GSF				
Periodicidad:	2 ANUAL				
año 2015	90%				
año 2016	90%				
año 2017	90%				
Resultado:	1 META ALCANZADA	1	13	13	100%

Indicador:	4.3. Índice de cumplimiento de los plazos de revisión y opinión de expedientes del Aeropuerto de Chinchero				
Tema Estratégico:	Calidad de servicios de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:	VALOR 1,2				
Situación:	1 PREVISTO				
Fórmula de cálculo:	N° de expedientes componentes del EDI del Aeropuerto de Chinchero con revisión y opinión emitidos dentro del plazo/ N° total de expedientes del Aeropuerto de Chinchero recibidos				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	03/02/2016				
Documento de respuesta:	INFORME N° 0010-2016-GSF-OSITRAN				
Gerencia u Oficina Responsable:	GSF				
Periodicidad:	2 ANUAL				
año 2015	90% (hasta JUNIO)				
año 2016	(en blanco)				
año 2017	(en blanco)				
Resultado:	1 META ALCANZADA	1	33	33	100%
Indicador:	4.5. 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 PREVISTO				
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				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	03/02/2016				
Documento de respuesta:	INFORME N° 0010-2016-GSF-OSITRAN				
Gerencia u Oficina Responsable:	GSF				
Periodicidad:	2 ANUAL				
año 2015	90%				
año 2016	90%				
año 2017	90%				
Resultado:	1 META ALCANZADA	1	5	5	100%



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

Descripción	Etiquetas de fila	Nro de Indicadores 2015 - 2017	Programado	Ejecutado	% final
Indicador:	5.1. Nivel de cumplimiento de plazos de atención del reconocimiento de inversiones de los concesionarios que tienen inversiones y cuentan con dicho procedimiento promedio				
Tema Estratégico:	Calidad de servicios de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:	VALOR 1,2				
Situación:	1 PREVISTO				
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				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	03/02/2016				
Documento de respuesta:	INFORME N° 0010-2016-GSF-OSITRAN				
Gerencia u Oficina Responsable:	GSF				
Periodicidad:	2 ANUAL				
año 2015	90%				
año 2016	90%				
año 2017	90%				
Resultado:	1 META ALCANZADA	1	149	149	100%

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

Descripción	Etiquetas de fila	Nro de Indicadores 2015 - 2017	Programado	Ejecutado	% final
Indicador:	6.1. 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:	1 PREVISTO				
Fórmula de cálculo:	N° de tramos de las carreteras concesionadas en los que se cumple el ratio de cobertura de supervisión in situ/ N° total de tramos de las carreteras concesionadas;				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	03/02/2016				
Documento de respuesta:	INFORME N° 0010-2016-GSF-OSITRAN				
Gerencia u Oficina Responsable:	GSF				
Periodicidad:	2 ANUAL				
año 2015	LB				

año 2016	+5%				
año 2017	+5%				
Resultado:	2 META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	19	2	11%
Indicador:	6.2. Tiempo empleado para cubrir una vez la totalidad de las carreteras concesionadas en fase de explotación				
Tema Estratégico:	Calidad de servicios de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:	VALOR 1,2				
Situación:	1 PREVISTO				
Fórmula de cálculo:	Tiempo dedicado por los supervisores in situ a la supervisión de la fase de explotación (en días) / (N° de km de las carreteras concesionadas recorridos con fines de supervisión / N° Total de km de las carreteras concesionadas)				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	03/02/2016				
Documento de respuesta:	INFORME N° 0010-2016-GSF-OSITRAN				
Gerencia u Oficina Responsable:	GSF				
Periodicidad:	2 ANUAL				
año 2015	LB				
año 2016	+5%				
año 2017	+5%				
Resultado:	3 META NO ALCANZADA	1	1	0	0%
Indicador:	6.3. Índice de congruencia entre la verificación del supervisor in situ y la validación por el coordinador de campo				
Tema Estratégico:	Calidad de servicios de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:	VALOR 1,2				
Situación:	1 PREVISTO				
Fórmula de cálculo:	N° de verificaciones de subsanación de PCI (parámetros de condición insuficiente) realizadas por el supervisor in situ que son validadas por los coordinadores de campo/ N° total de verificaciones de subsanación de PCI sometidos a validación por los coordinadores de campo				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	03/02/2016				
Documento de respuesta:	INFORME N° 0010-2016-GSF-OSITRAN				
Gerencia u Oficina Responsable:	GSF				
Periodicidad:	2 ANUAL				
año 2015	LB				
año 2016	+5%				
año 2017	+5%				
Resultado:	4 POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	1	0	0%
Indicador:	6.4. Nivel de ratificación de penalidades impuestas a las EEPP de puertos				
Tema Estratégico:	Calidad de servicios de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:	VALOR 1,2				
Situación:	1 PREVISTO				

Fórmula de cálculo:	N° de penalidades ratificadas por GG/ N° total de penalidades impuestas				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	03/02/2016				
Documento de respuesta:	INFORME N° 0010-2016-GSF-OSITRAN				
Gerencia u Oficina Responsable:	GSF				
Periodicidad:	2 ANUAL				
año 2015	90%				
año 2016	92%				
año 2017	95%				
Resultado:	2 META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	13	7	54%
Indicador:	6.5. 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 PREVISTO				
Fórmula de cálculo:	N° acumulado de concesiones ferroviarias que alcanzan, como mínimo, el estándar FRA2				
Unidad de Medida:	NUMERO				
Fecha de respuesta:	03/02/2016				
Documento de respuesta:	INFORME N° 0010-2016-GSF-OSITRAN				
Gerencia u Oficina Responsable:	GSF				
Periodicidad:	2 ANUAL				
año 2015	200%				
año 2016	200%				
año 2017	300%				
Resultado:	1 META ALCANZADA	1	2	2	100%

OE 07: Mejorar el marco normativo y la planificación de la supervisión

Descripción	Etiquetas de fila	Nro de Indicadores 2015 - 2017	Programado	Ejecutado	% final
Indicador:	7.1. Nivel de implementación del Plan de Supervisión Multianual 2015 - 2017				
Tema Estratégico:	Calidad de servicios de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:	VALOR 1,2				
Situación:	1 PREVISTO				
Fórmula de cálculo:	N° de iniciativas del Plan de Supervisión Multianual implementadas en el año/ N° de iniciativas del Plan de Supervisión Multianual programadas anualmente				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	03/02/2016				
Documento de respuesta:	INFORME N° 0010-2016-GSF-OSITRAN				
Gerencia u Oficina Responsable:	GSF				

Periodicidad:	2 ANUAL				
año 2015	100%				
año 2016	100%				
año 2017	100%				
Resultado:	4 POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	1		0%
Indicador:	7.2. Desviación porcentual promedio de la ejecución presupuestal de las áreas de Supervisión				
Tema Estratégico:	Calidad de servicios de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:	VALOR 1,2				
Situación:	1 PREVISTO				
Fórmula de cálculo:	- ((Gasto de la Jefatura encargada de las concesiones del subsector i - Presupuesto de la jefatura encargada de las concesiones del subsector i) / Presupuesto de la Jefatura encargada de las concesiones del subsector i) / Nro de Jefaturas				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	03/02/2016				
Documento de respuesta:	INFORME N° 0010-2016-GSF-OSITRAN				
Gerencia u Oficina Responsable:	GSF				
Periodicidad:	2 ANUAL				
año 2015	LB				
año 2016	-10%				
año 2017	-10%				
Resultado:	1 META ALCANZADA	100%	28.665.117	25.807.356	90%

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

Descripción	Etiquetas de fila	Nro de Indicadores 2015 - 2017	Programado	Ejecutado	% final
Indicador:	8.1. 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 PREVISTO				
Fórmula de cálculo:	Nº de pronunciamientos emitidos dentro del plazo / Nº de pronunciamientos totales				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	28/01/2016				
Documento de respuesta:	Informe N° 024-2016-GRE-OSITRAN				
Gerencia u Oficina Responsable:	GRE				
Periodicidad:	2 ANUAL				
año 2015	100%				
año 2016	100%				
año 2017	100%				

Resultado:	1 META ALCANZADA	1	1	1	100%
------------	------------------	---	---	---	------

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

Descripción	Etiquetas de fila	Nro de Indicadores 2015 - 2017	Programado	Ejecutado	% final
Indicador:	9.1. Porcentaje de expedientes de reclamos en segunda instancia resueltos por el TSC en el plazo establecido				
Tema Estratégico:	Satisfacción de usuarios				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:	VALOR 4,5				
Situación:	1 PREVISTO				
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:	12/02/2016				
Documento de respuesta:	INFORME Nº 004-16-STO-OSITRAN				
Gerencia u Oficina Responsable:	STO				
Periodicidad:	2 ANUAL				
año 2015	65%				
año 2016	75%				
año 2017	100%				
Resultado:	2 META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	65%	19%	29%
Indicador:	9.2. Porcentaje de resoluciones de las EEPP apeladas por usuarios y confirmadas por TSC				
Tema Estratégico:	Satisfacción de usuarios				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:	VALOR 4,5				
Situación:	1 PREVISTO				
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:	12/02/2016				
Documento de respuesta:	INFORME Nº 004-16-STO-OSITRAN				
Gerencia u Oficina Responsable:	STO				
Periodicidad:	2 ANUAL				
año 2015	60%				
año 2016	60%				
año 2017	60%				
Resultado:	1 META ALCANZADA	1	60%	47%	78%

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

Descripción	Etiquetas de fila	Nro de Indicadores 2015 - 2017	Programado	Ejecutado	% final
Indicador:	10.1. Índice de satisfacción de usuarios intermedios con la atención brindada por OSITRAN				
Tema Estratégico:	Satisfacción de usuarios				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:	VALOR 1				
Situación:	1 PREVISTO				
Fórmula de cálculo:	A ser definida en el diseño de la encuesta. Consideraciones en el diseño: • Aplicada a usuarios intermedios de ITUP de los sectores, excepto Metro de Lima. • Promedio de los resultados de encuestas aplicadas a usuarios de los diversos sectores: (Índice de Satisfacción (IS) de Aeropuertos+ IS de Carreteras + IS de Puertos + IS de Ferrovías)/4 • Preguntas referidas a: información brindada por OSITRAN, atención de consultas con oportunidad, atención de reclamos y controversias con imparcialidad y opinión experta, actitud participativa con usuarios y Consejos de Usuarios para la revisión de tarifas, reglamentos y procesos de OSITRAN, entre otros.				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	28/01/2016				
Documento de respuesta:	INFORME N° 004-2016-GAU-OSITRAN				
Gerencia u Oficina Responsable:	GAU				
Periodicidad:	2 ANUAL				
año 2015	LB				
año 2016	+2%				
año 2017	+3%				
Resultado:	3 META NO ALCANZADA	1	1	0	0%
Indicador:	10.2. Índice de satisfacción de usuarios finales con la atención brindada por OSITRAN				
Tema Estratégico:	Satisfacción de usuarios				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:	VALOR 1				
Situación:	1 PREVISTO				



Fórmula de cálculo:	A ser definida en el diseño de la encuesta. Consideraciones en el diseño: • Aplicada a usuarios finales de ITUP de varios sectores, ponderando por volumen de usuarios. • Promedio de los resultados de encuestas aplicadas a usuarios de los diversos sectores: (Índice de Satisfacción (IS) del Metro de Lima + IS de Aeropuertos+ IS de Carreteras)/3 • Preguntas referidas a: información brindada por OSITRAN, atención de consultas con oportunidad, atención de reclamos y controversias con imparcialidad y opinión experta, actitud participativa con usuarios y Consejos de Usuarios para la revisión de tarifas, reglamentos y procesos de OSITRAN, entre otros.				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	28/01/2016				
Documento de respuesta:	INFORME N° 004-2016-GAU-OSITRAN				
Gerencia u Oficina Responsable:	GAU				
Periodicidad:	2 ANUAL				
año 2015	LB				
año 2016	+2%				
año 2017	+3%				
Resultado:	3 META NO ALCANZADA	1	1	0	0%

OE 11: Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders

Descripción	Etiquetas de fila	Nro de Indicadores 2015 - 2017	Programado	Ejecutado	% final
Indicador:	11.1. Calificación a los esfuerzos de difusión que realiza OSITRAN sobre la cultura regulatoria				
Tema Estratégico:	Excelencia Institucional				
Perspectiva:	Perspectiva de Stakeholders				
Valor:	(en blanco)				
Situación:	1 PREVISTO				
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:	04/02/2016				
Documento de respuesta:	INFORME N° 005-2016-OCC-PD-OSITRAN				
Gerencia u Oficina Responsable:	OCC				
Periodicidad:	Anual				
año 2015	LB				

año 2016	+3%				
año 2017	+3%				
Resultado:	4 POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	1	0	0%
Indicador:	11.2. Índice de posicionamiento institucional frente a los stakeholders externos				
Tema Estratégico:	Excelencia Institucional				
Perspectiva:	Perspectiva de Stakeholders				
Valor:	(en blanco)				
Situación:	1 PREVISTO				
Fórmula de cálculo:	A ser definida en el diseño de un diagnóstico de Imagen Institucional del OSITRAN considerando los siguientes grupos: • Medios de comunicación • Representantes de Entidades Prestadoras • Representantes de Entidades Estatales ligados al tema de la infraestructura de transporte • Representantes de Consejos de Usuarios • Intelectuales, académicos y líderes de opinión • Congresistas de la República				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	04/02/2016				
Documento de respuesta:	INFORME N° 005-2016-OCC-PD-OSITRAN				
Gerencia u Oficina Responsable:	OCC				
Periodicidad:	Anual				
año 2015	LB				
año 2016	+3%				
año 2017	+3%				
Resultado:	4 POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	1	0	0%

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

Descripción	Etiquetas de fila	Nro de Indicadores 2015 - 2017	Programado	Ejecutado	% final
Indicador:	12.1. Tiempo promedio de duración de los actos preparatorios (preparación de TdR)				
Tema Estratégico:	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:	(en blanco)				
Situación:	1 PREVISTO				
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:	03/02/2016				
Documento de respuesta:	MEMORANDO N° 160-16-GA-OSITRAN				
Gerencia u Oficina Responsable:	GA				
Periodicidad:	2 ANUAL				

año 2015	LB				
año 2016	+10%				
año 2017	+10%				
Resultado:	1 META ALCANZADA	1	1	1	100%
Indicador:	12.2. Porcentaje de contrataciones adjudicadas con contrato firmado				
Tema Estratégico:	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:	(en blanco)				
Situación:	1 PREVISTO				
Fórmula de cálculo:	Monto de contrataciones adjudicadas con contrato firmado / Monto de contrataciones programada en el años				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	03/02/2016				
Documento de respuesta:	MEMORANDO N° 160-16-GA-OSITRAN				
Gerencia u Oficina Responsable:	GA				
Periodicidad:	2 ANUAL				
año 2015	LB				
año 2016	+10%				
año 2017	+10%				
Resultado:	1 META ALCANZADA	1	1	1	100%
Indicador:	12.5. Porcentaje de avance en la implementación del PEI				
Tema Estratégico:	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:	(en blanco)				
Situación:	1 PREVISTO				
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:	28/01/2016				
Documento de respuesta:	REPORTE				
Gerencia u Oficina Responsable:	GPP				
Periodicidad:	2 ANUAL				
año 2015	90%				
año 2016	90%				
año 2017	90%				
Resultado:	2 META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	0,9	0,54	60%



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

Descripción		Nro de Indicadores 2015 - 2017	Programado	Ejecutado	% final
Indicador:	13.1 Nivel de participantes en el programa de fortalecimiento de capacidades específicas que alcanzan el nivel esperado				
Tema Estratégico:	Contribuye en todos los Temas Estratégicos				
Perspectiva:	Perspectiva de Aprendizaje				
Valor:	(en blanco)				
Situación:	1 PREVISTO				
Fórmula de cálculo:	Nº de participantes que alcanzan el nivel esperado / total de participantes en el programa				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	03/02/2016				
Documento de respuesta:	INFORME Nº 0010-2016-GSF-OSITRAN				
Gerencia u Oficina Responsable:	GSF				
Periodicidad:	2 ANUAL				
año 2015	80%				
año 2016	85%				
año 2017	90%				
Resultado:	1 META ALCANZADA	100%	37	37	100%
Indicador:	13.2 Índice de aprovisionamiento de personal (cantidad y perfil)				
Tema Estratégico:	Contribuye en todos los Temas Estratégicos				
Perspectiva:	Perspectiva de Aprendizaje				
Valor:	(en blanco)				
Situación:	1 PREVISTO				
Fórmula de cálculo:	Nº de personas contratadas / total de personal a contratar planificado y aprobado en el plan de aprovisionamiento				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	01/02/2016				
Documento de respuesta:	MEMORANDO Nº 146-16-GA-OSITRAN				
Gerencia u Oficina Responsable:	GA				
Periodicidad:	2 ANUAL				
año 2015	80%				
año 2016	85%				
año 2017	90%				
Resultado:	1 META ALCANZADA	100%	132	108	82%



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

Descripción	Etiquetas de fila	Nro de Indicadores 2015 - 2017	Programado	Ejecutado	% final
Indicador:	14.1 Número de sistemas o aplicaciones desplegados				
Tema Estratégico:	Contribuye en todos los Temas Estratégicos				
Perspectiva:	Perspectiva de Aprendizaje				
Valor:	(en blanco)				
Situación:	1 PREVISTO				
Fórmula de cálculo:	Sumatoria de sistemas o aplicaciones que han sido desplegados en el periodo de evaluación.				
Unidad de Medida:	Sistemas implementados				
Fecha de respuesta:	01/02/2016				
Documento de respuesta:	INFORME N° 020-2016-JTI-GA-OSITRAN				
Gerencia u Oficina Responsable:	JTI				
Periodicidad:	2 ANUAL				
año 2015	2100%				
año 2016	1300%				
año 2017	300%				
Resultado:	3 META NO ALCANZADA	100%	21	-	0%
Indicador:	14.2 Porcentaje de proyectos TICs exitosos (realizados cumpliendo alcance, plazo y costo establecidos)				
Tema Estratégico:	Contribuye en todos los Temas Estratégicos				
Perspectiva:	Perspectiva de Aprendizaje				
Valor:	(en blanco)				
Situación:	1 PREVISTO				
Fórmula de cálculo:	Número de proyectos exitosos / Total de proyectos culminados				
Unidad de Medida:	%				
Fecha de respuesta:	01/02/2016				
Documento de respuesta:	INFORME N° 020-2016-JTI-GA-OSITRAN				
Gerencia u Oficina Responsable:	JTI				
Periodicidad:	2 ANUAL				
año 2015	90%				
año 2016	90%				
año 2017	90%				
Resultado:	3 META NO ALCANZADA	100%	1	-	0%
Indicador:	14.3 SPI: Índice de desempeño del cronograma de los proyectos ejecutados				
Tema Estratégico:	Contribuye en todos los Temas Estratégicos				
Perspectiva:	Perspectiva de Aprendizaje				
Valor:	(en blanco)				
Situación:	1 PREVISTO				
Fórmula de cálculo:	$SPI = \text{Trabajo efectivamente realizado en el proyecto} / \text{Trabajo programado para el periodo}$				
Unidad de Medida:	%				



OSITRAN



Fecha de respuesta:	01/02/2016				
Documento de respuesta:	INFORME N° 020-2016-JTI-GA-OSITRAN				
Gerencia u Oficina Responsable:	JTI				
Periodicidad:	2 ANUAL				
año 2015	90%				
año 2016	90%				
año 2017	90%				
Resultado:	3 META NO ALCANZADA	100%	1	-	0%



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

