



**PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL  
2015 - 2017  
EVALUACION AL II SEMESTRE 2016**



**Gerencia de Planeamiento y Presupuesto (GPP)**

**AÑO 2017**

**LIMA – PERU**

INDICE

I.	INTRODUCCION	2
II.	RESUMEN EJECUTIVO	5
III.	OBJETIVO	6
IV.	ANTECEDENTES	6
V.	ANALISIS DE RESULTADOS	7
	5.1) Órganos y Unidades Orgánicas responsables .....	7
	5.2) Objetivos Estratégicos .....	9
	5.3) Temas Estratégicos .....	11
	5.4) Propuesta de Valor .....	30
	5.5) Perspectivas en relación a los Objetivos Estratégicos .....	31
	5.1.1) Perspectiva de Aprendizaje .....	32
	5.1.2) Perspectiva de Procesos Internos .....	36
	5.1.3) Perspectiva Financiera .....	43
	5.1.4) Perspectiva de Stakeholders .....	43
VI.	AVANCE DE INDICADORES Y METAS DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS	46
	6.1) OE 1: Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad-precio de los servicios de la ITUP .....	46
	6.2) OE 2: Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN .....	46
	6.3) OE 3: Reforzar la fiscalización .....	47
	6.4) OE 4: Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y del AIJCh .....	47
	6.5) OE 5: Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión .....	48
	6.6) OE 6: Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación .....	48
	6.7) OE 7: Optimizar la verificación del Cumplimiento de las obligaciones contractuales y/o del marco regulatorio .....	49
	6.8) OE 8: Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP .....	49
	6.9) OE 9: Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN .....	49
	6.10) OE 10: Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP .....	50
	6.11) OE 11: Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders .....	50
	6.12) OE 12: Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión .....	51
	6.13) OE 13: Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión .....	51
	6.14) OE 14: Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave .....	52
VII.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53

ANEXO 01: FICHA DE INDICADORES

ANEXO 02: GLOSARIO DE TERMINOS



## I. INTRODUCCION

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 063-2014-CD-OSITRAN de fecha 29 de diciembre de 2014, se aprobó el Plan Estratégico Institucional de OSITRAN (PEI), para el período 2015 – 2017, el mismo que fue actualizado con Resolución de Consejo Directivo N° 027-2016-CD-OSITRAN del 10 de mayo de 2016 y que contiene la Misión, Visión Sectorial, Valores, Diagnóstico FODA, Escenarios futuros para OSITRAN, Ruta Estratégica indicando los Temas Estratégicos, Mapa Estratégico y Estrategias para enfrentar el Escenario probable, Objetivos Estratégicos, Indicadores e Iniciativas Generales, Específicas y Metas a alcanzar por la institución.

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

*Por otro lado, resulta importante manifestar que, mediante Resolución del Consejo Directivo N° 076-2015-CD-OSITRAN del 30 de Diciembre de 2015 se aprobó el Presupuesto Institucional de Apertura del OSITRAN para el año 2016, por S/. 84 millones de soles a financiarse con Recursos Directamente Recaudados, sustentado en las proyecciones de ingresos por Aportes por Regulación de las Concesiones Autosostenibles y Cofinanciadas, remitidas por la Gerencia de Regulación y Estudios Económicos mediante Memorando N° 165-15-GRE-OSITRAN y la información proporcionada por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización con Memorando N° 484-15-GSF-OSITRAN, indicando que para el año 2016 se esperaba una recaudación de ingresos ascendente a S/. 83'837,723. En ese sentido, en el marco de las proyecciones mencionadas, se tenía previsto un ingreso de Aporte por Regulación del Concesionario Consorcio Nuevo Metro de Lima de la Línea 2 del Tren Eléctrico ascendente a S/. 26.4 millones para el año 2016. Sin embargo, en julio de 2016, las gerencias mencionadas líneas arriba sinceraron las proyecciones formuladas en el año 2015, con Memorando N° 0643-2016-GSF-OSITRAN del 27 de julio y Memorando N° 146-16-GRE-OSITRAN del 26 de julio, estimando que de una recaudación prevista de S/. 83.8 millones se lograría una de S/.67.06 millones, debido principalmente a la menor recaudación efectiva por el Proyecto de la Línea 2 del Metro de Lima, que pasó de S/. 26.4 millones a S/. 8.15 millones, es decir un 70% menos de lo que se esperaba recaudar, esta situación motivó que se llevaran a cabo acciones presupuestales y administrativas de priorización de gastos, de manera que permitan mantener el equilibrio entre los recursos presupuestales y la ejecución financiera de los gastos de la entidad. Esta priorización trajo consigo que varias de las actividades cuya ejecución estaba programada para el IV trimestre fueran postergadas o no se ejecutaran, afectando la capacidad funcional y operativa del OSITRAN.<sup>1</sup>*

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

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



<sup>1</sup> Informado en la evaluación del POI al IV trimestre 2016.

**Tabla N° 01: Componentes del PEI 2015-2017**



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

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

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



Gráfico N° 01: Componentes del PEI 2015 – 2017



## II. RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe tiene como objetivo presentar los resultados del año 2016 del PEI 2015-2017 Actualizado del OSITRAN, lo que va permitir orientar las acciones para el logro de los objetivos. 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 planeamiento estratégico.

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

En el PEI 2015-2017 Actualizado se han definido 42<sup>2</sup> indicadores, para todo el período 2015-2017, siendo que para el año 2016 se evaluarán 35 indicadores que miden el nivel de avance de los 14 Objetivos Estratégicos, 88 Iniciativas Generales y 260 Iniciativas Específicas.

De acuerdo a la Tabla N° 02 - Resumen de Indicadores al segundo semestre del año 2016, se obtuvo un resultado del 51.4%, es decir 18 indicadores que alcanzaron la meta prevista, 5 indicadores la alcanzaron parcialmente lo que representa un 14%, 1 indicador no tuvo ejecución debido a un factor de demanda que depende de factores externos<sup>3</sup> y 11 indicadores se han postergado para el año 2017. 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 2016.

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

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

N°	Objetivo Estratégico	N° DE INDICADORES				Total general
					A DEMANDA (*)	
		1. META ALCANZADA	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	3. POSTERGADO PROXIMO AÑO		
OE 01	Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad-precio de los servicios de la ITUP			6		6
OE 12	Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión		3	1		4
OE 13	Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión	2	1			3
OE 09	Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN	2	1			3
OE 04	Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chincho y del AIJCh	2		1		3
OE 06	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación	1		1	1	3
OE 14	Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave	3				3
OE 11	Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders	2				2
OE 03	Reforzar la fiscalización	2				2
OE 10	Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP	1		1		2
OE 05	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión	1				1
OE 02	Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN			1		1
OE 08	Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP	1				1
OE 07	Optimizar la verificación del Cumplimiento de las obligaciones contractuales y/o del marco regulatorio	1				1
Total general		18	5	11	1	35
%		51.4%	14.3%	31.4%	2.9%	100.0%

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

<sup>3</sup> De acuerdo al informe N° 004-2017-GASF-OSITRAN se indica que al cierre del año 2016: En relación con la infraestructura portuaria, cabe precisar que durante el 2016 no se ha resuelto ninguna apelación de Entidades Prestadoras que operan en dicha infraestructura.

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

- En la Actualización del PEI 2015 – 2017 se han aprobado un total de 260 iniciativas específicas, logrando mejorar los hitos e indicadores del PEI, así como la incorporación de iniciativas en áreas que no estaban reflejadas en el PEI formulado en el año 2014, dichas iniciativas fueron propuestas y solicitadas por parte de las áreas responsables con asesoramiento de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, a fin de que sea posible su evaluación hasta el año 2017.
- Con el fortalecimiento del Planeamiento Estratégico realizado en el año 2016, los órganos, unidades orgánicas y oficinas han contribuido con la actualización del PEI y el alineamiento de las Iniciativas Específicas con el Plan Operativo Institucional 2016, lo que ha permitido continuar con el seguimiento a nivel de Iniciativas Específicas y actividades.
- Para el año 2016, se formularon un total de 477 actividades, asimismo se incorporaron 28 actividades no previstas totalizando 505 actividades al cierre del año. El POI 2016 ha logrado ejecutar las metas físicas en un 165%,<sup>4</sup> lo que implica un resultado mayor a lo programado para el año. Se han ejecutado 280 de 477 actividades programadas lo que significa una ejecución del 59%, con lo que se obtiene un menor avance de lo programado. Finalmente, de las 28 actividades no previstas se logró ejecutar el 93%.
- Es importante señalar que el total de actividades ejecutadas en el año 2016 es superior al año 2015 en un 115% es decir 150 actividades adicionales, esto debido que en el año 2016 se formuló y alineo el POI en base a las iniciativas generales e iniciativas específicas del PEI 2015 – 2017 y su actualizaciones.
- El 14% de indicadores, es decir 5 indicadores, alcanzaron parcialmente la meta, asimismo postergaron para el próximo año 11 indicadores, lo que representa el 34%.
- En el primer semestre los Órganos, Unidades Orgánicas y Oficinas institucionales, informaron la postergación algunas actividades del Plan Operativo Institucional 2016, señalando que se tiene previsto una reducción de los recursos presupuestales, lo que disminuyó la ejecución de las actividades del POI 2016 al segundo semestre, el impacto de dicha acción se verá reflejado en la presente evaluación del PEI.



### III. OBJETIVO

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

### IV. ANTECEDENTES

- a) Con fecha 10 de mayo del 2010, se aprobó el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) 2007 – 2015 reformulado, mediante Resolución Ministerial N° 147-2010-PCM.
- b) Con fecha 22 de diciembre del 2015, se aprobó el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) 2016 – 2020 reformulado, mediante Resolución Ministerial N° 289-2015-PCM.

<sup>4</sup> Es necesario precisar que el % de avance de las metas físicas sería aproximadamente del 93% de avance de un total de 463 actividades, sin incluir las metas físicas de Registro de atenciones diarias en recepción, Registro de documentos en mesa de partes, Registro de atenciones de servicios archivísticos del archivo central entre otras de la Oficina de Gestión Documentaria (OGD).

- c) Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 063-2014-CD-OSITRAN de fecha 29 de diciembre de 2014, se aprobó el Plan Estratégico Institucional (PEI) para el período 2015 – 2017 del OSITRAN, en el cual se establecen los objetivos y metas a alcanzar por la institución en el período.
- d) Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 075-2015-CD-OSITRAN de fecha 30 de diciembre 2015, se aprobó el Plan Operativo Institucional (POI) para el ejercicio 2016, el cual contiene los productos y actividades programadas para el cumplimiento de las funciones de este Organismo Regulador y metas propuestas para el año 2016.
- e) Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 076- 2015-CD-OSITRAN, de fecha 30 de diciembre del 2015, se aprobó el Presupuesto Institucional de Apertura de Gastos correspondiente al Año Fiscal 2015 por un total de ingresos y gastos de S/. 84,000,000 soles.
- f) Con Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 026-2014-CEPLAN-PCD, se aprobó el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2015-2017 del OSITRAN, cuenta con (14) Objetivos Estratégicos, (59) Iniciativas generales, (158) Iniciativas Específicas y (40) indicadores y metas.
- g) Con Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 027-2016-CD-OSITRAN se aprobó la actualización del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2015-2017 del OSITRAN, cuenta con (14) Objetivos Generales, (88) Iniciativas generales, (260) Iniciativas Específicas y (42) indicadores.
- h) Mediante Directiva N° 001-2014-CEPLAN de fecha 4 de abril 2014, se aprobó la Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico – Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico.



- i) Con Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 042-2016-CEPLAN/PCD de fecha 26 de julio de 2016 se modificó la Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico – Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico.

- j) Decreto Supremo N° 012-2015-PCM, que aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN (en adelante, ROF de OSITRAN) y sus modificatorias.



Mediante Memorando Circular N° 003-2017-GPP-OSITRAN se solicita a todos los Órganos, Unidades Orgánicas y Oficinas la información de evaluación de los indicadores del Plan Estratégico Actualizado 2015 – 2017 al II semestre de 2016.

## V. ANALISIS DE RESULTADOS



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

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

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

### 5.1) Órganos y Unidades Orgánicas responsables

Cada Objetivo Estratégico (OE) contiene Iniciativas Generales y éstas a su vez son desplegadas en Iniciativas Específicas (IE), tanto los indicadores como las IE, cuentan con responsables para su ejecución.

Asimismo, como se indicó que a consecuencia de la nueva estructura orgánica descrita en el ROF de OSITRAN, se han establecido funciones nuevas, se han efectuado transferencia de funciones, así como se han dispuesto encargaturas para el funcionamiento de los órganos, unidades orgánicas y oficinas nuevas que conlleva a un reordenamiento de los procesos internos y cambio de responsables.

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

Sobre los resultados obtenidos a cargo de cada Órgano, Unidad Orgánica y Oficina, al segundo semestre del año 2016, se tienen los resultados de 18 indicadores con meta alcanzada de 35, que corresponde al siguiente avance: la Gerencia de Regulación y Estudios Económicos - GRE logro el 100% de su indicador; la Gerencia de Supervisión y Fiscalización - GSF logró el 50% de un total de 16 indicadores, de los cuales 8 alcanzaron la meta, 7 indicadores con meta postergada y 1 indicador cuya meta no tuvo movimiento debido que es un indicador que depende de factores externos; la Gerencia de Administración logró que 4 indicadores alcanzaron la meta programada; los dos indicadores de la Oficina de Comunicación Corporativa lograron alcanzar la meta en 100% y en el caso de la Secretaría Técnica de OSITRAN 3 indicadores lograron alcanzar la meta en 67%.

Asimismo, se tienen 5 indicadores con meta parcialmente alcanzada en las Gerencias de Administración (2), Gerencia General (1), Gerencia de Planeamiento y Presupuesto (1) y Secretaría Técnica de los Tribunales (1) y 11 indicadores con metas postergadas para el próximo año que representa el 31% en las Gerencias de Atención al Usuario (2), Gerencia General (1), Gerencia de Planeamiento y Presupuesto (1) y Gerencia de Supervisión y Fiscalización (7) por problemas internos y externos, desde la ejecución de la etapa preparatoria de los procesos y actividades a ejecutar, procesos que por conveniencia estratégica, priorización y priorización del gasto lo que afectó el resultado de la implementación de algunos indicadores. El detalle se encuentra en la Tabla N° 03, que se muestra a continuación:

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

U.O.	RESPONSABLES	N° DE INDICADORES				Total general	% de meta alcanzada
		1. META ALCANZADA	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	3. POSTERGADO PROXIMO AÑO	A DEMANDA		
GA	JGRH: Jefatura de Gestión de Recursos Humanos	1				1	100.0%
	JLCP: Jefatura de Logística y Control Patrimonial		2			2	0.0%
	JTI: Jefatura de Tecnología de la Información	3				3	100.0%
<b>Total GA</b>		<b>4</b>	<b>2</b>			<b>6</b>	<b>66.7%</b>
GAU	GAU: Gerencia de Atención al Usuario	1		2		3	33.3%
<b>Total GAU</b>		<b>1</b>		<b>2</b>		<b>3</b>	<b>33.3%</b>
GG	GG: Gerencia General			1		1	0.0%
	SDN: Seguridad y Defensa Nacional (*)		1			1	0.0%
<b>Total GG</b>			<b>1</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	<b>0.0%</b>
GPP	GPP: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto		1	1		2	0.0%
<b>Total GPP</b>			<b>1</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	<b>0.0%</b>
GRE	GRE: Gerencia de Regulación y Estudios Económicos	1				1	100.0%
<b>Total GRE</b>		<b>1</b>				<b>1</b>	<b>100.0%</b>
GSF	GSF: Gerencia de Supervisión y Fiscalización	3		5		8	37.5%
	JCA: Jefatura de Contratos Aeroportuarios	1		1		2	50.0%
	JCFM: Jefatura de Contratos Ferroviarios y del Metro de Lima y Callao	2				2	100.0%
	JCRV: Jefatura de Contratos de la Red Vial			1		1	0.0%
	JFI: Jefatura de Fiscalización	2			1	3	66.7%
<b>Total GSF</b>		<b>8</b>		<b>7</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>50.0%</b>
OCC	OCC: Oficina de Comunicación Corporativa	2				2	100.0%
<b>Total OCC</b>		<b>2</b>				<b>2</b>	<b>100.0%</b>
STO	STO: Secretaría Técnica de los Tribunales de OSITRAN	2	1			3	66.7%
<b>Total STO</b>		<b>2</b>	<b>1</b>			<b>3</b>	<b>66.7%</b>
<b>Total general</b>		<b>18</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>35</b>	<b>51.4%</b>



## 5.2)Objetivos Estratégicos

La actualización del PEI 2015 – 2017 contiene 14 Objetivos Estratégicos que contemplan 42 indicadores<sup>5</sup> de los cuales se programaron para el año 2016 un total de 35, lo que equivale al 83% de los indicadores programados (ver Gráfico N° 02); es importante destacar que estos Objetivos Estratégicos iniciaron su implementación y alineamiento en el año 2015, por parte de los Órganos, Unidades Orgánicas y Oficinas. Esta alineación ha incluido propuestas de ajustes a los indicadores y también a las iniciativas que se propusieron, además de los ajustes realizados en la actualización del PEI que se aprobó en mayo del año 2016.

De acuerdo con la Tabla N° 04, al segundo semestre del 2016, se tiene un avance del 51% en relación al cumplimiento de los Objetivos Estratégicos, lo que se muestra como Meta alcanzada al 100% en la mencionada Tabla N° 04.

**Gráfico N° 02: Indicadores a evaluar al II SEMESTRE 2016**



De 35 indicadores programados para el año 2016 y previstos en la actualización del PEI 2015 – 2017, en el segundo semestre se tiene el siguiente resultado: alcanzaron la meta 18, asimismo 5 indicadores alcanzaron parcialmente la meta programada, 11 indicadores la postergaron para el próximo año, tal como se muestra en la Tabla N° 04.



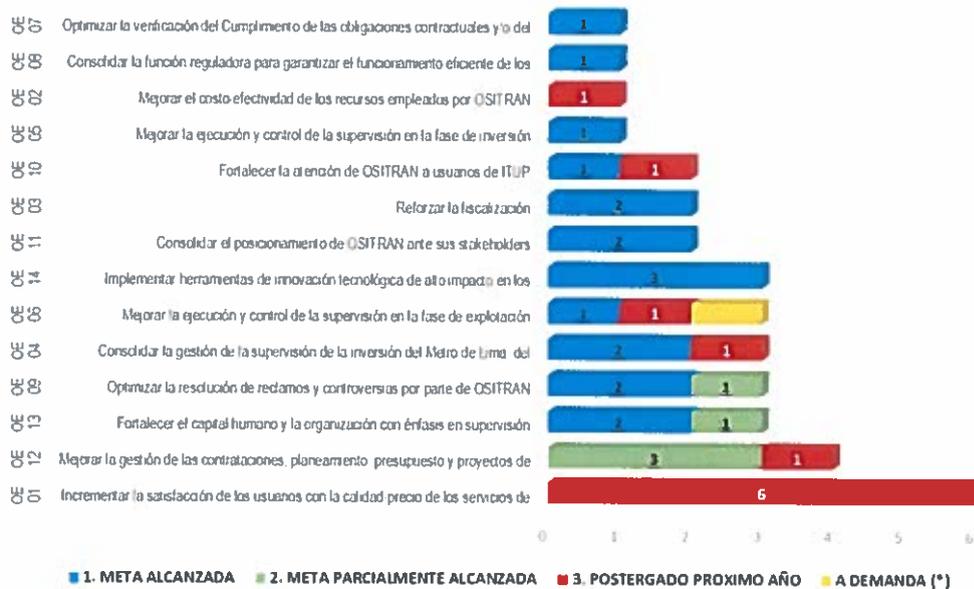
<sup>5</sup> De los 42 indicadores 1 indicador tiene la condición de anulado en el PEI actualizado 2015-2017, al final del año se estará evaluando 41 indicadores.

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

N°	Objetivo Estratégico	N° DE INDICADORES				Total general	% Meta alcanzada
		✓	🟡	✗			
		1. META ALCANZADA	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	3. POSTERGADO PROXIMO AÑO	A DEMANDA (*)		
OE 01	Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad-precio de los servicios de la ITUP			6		6	0.0%
OE 12	Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión		3	1		4	0.0%
OE 13	Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión	2	1			3	66.7%
OE 09	Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN	2	1			3	66.7%
OE 04	Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y del AUCh	2		1		3	66.7%
OE 06	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación	1		1	1	3	33.3%
OE 14	Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave	3				3	100.0%
OE 11	Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders	2				2	100.0%
OE 08	Reforzar la fiscalización	2				2	100.0%
OE 10	Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP	1		1		2	50.0%
OE 05	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de Inversión	1				1	100.0%
OE 02	Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN			1		1	0.0%
OE 08	Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP	1				1	100.0%
OE 07	Optimizar la verificación del Cumplimiento de las obligaciones contractuales y/o del marco regulatorio	1				1	100.0%
<b>Total general</b>		<b>18</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>35</b>	<b>51.4%</b>
<b>%</b>		<b>51.4%</b>	<b>14.3%</b>	<b>31.4%</b>	<b>2.9%</b>	<b>100.0%</b>	

**Gráfico N° 03: Objetivo Estratégico evaluación II SEM 2016**

**OBJETIVOS ESTRATEGICOS 2015 - 2017 ACTUALIZADO  
EVALUACION AL II SEMESTRE 2016  
(N° de indicadores)**



### 5.3) Temas Estratégicos

De acuerdo a la Ruta Estratégica de OSITRAN formulada en el PEI 2015 – 2017 y su Actualización, los Temas Estratégicos que corresponden al escenario más probable que afronta la institución de acuerdo al Mapa Estratégico, son medidos mediante el Balance Scorecard, permitiendo tener una evaluación de los Temas Estratégicos, por lo que se tienen resultados al segundo semestre del año 2016. Se alcanzó un resultado global de 51% de los indicadores que alcanzaron la meta programada al segundo semestre 2016, este resultado se compone de diversos resultados alcanzados, tales como: i) Fortalecer la organización e implementación de herramientas – TIC en un 83%, ii) Calidad de Servicios ITUP un 64%, iii) Satisfacción de Usuarios en 60%, iv) Excelencia Institucional con un 100% y v) Funcionamiento Eficiente de Mercados ITUP en un 9%.

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

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

Temas Estratégicos	N° DE INDICADORES				Total general	% Meta alcanzada
	✓	🕒	✗			
	1. META ALCANZADA	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	3. POSTERGADO PROXIMO AÑO	A DEMANDA		
Calidad de servicios de ITUP	7		3	1	11	63.6%
Excelencia Institucional	2				2	100.0%
Fortalecer la organización e implementación de herramientas - TIC (Transversal)	5	1			6	83.3%
Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP	1	3	7		11	9.1%
Satisfacción de los Usuarios	3	1	1		5	60.0%
<b>Total general</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>35</b>	<b>51.4%</b>

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

U.O.	CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR / HITO	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 2015	RESULTADO EVALUACION ANUAL 2016	N°	META ANUAL 2016		
							META ANUAL PROGRAMADO	META ANUAL EJECUTADO	% ANUAL
GG	02.01	Hito: Plan para definir y realizar la medición del costo-efectividad implementado.	Hito	Postergada	3. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	2	0	0%
Total GG						1			
GSF	03.01	Índice de cumplimiento de plazos de resolución de PAS.	%	Meta alcanzada 100%	1. META ALCANZADA	1	90%	91%	101%
	03.02	Nivel de ratificación de PAS en segunda instancia.	%	Meta alcanzada 100%	1. META ALCANZADA	1	80%	96%	120%
	04.02	Índice de cumplimiento de reconocimiento de inversiones de la Línea 2 del Metro de Lima.	%	Meta alcanzada 100%	1. META ALCANZADA	1	100%	100%	100%
	04.04	Índice de cumplimiento del reconocimiento de inversiones del Aeropuerto de Chinchero.	%		3 POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	100%	0%	0%
	04.05	Índice de cumplimiento del reconocimiento de inversiones en mejoras del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCH).	%	Meta alcanzada 100%	1. META ALCANZADA	1	100%	100%	100%

U.O.	CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR / HITO	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 2015	RESULTADO EVALUACION ANUAL 2016	N°	META ANUAL 2016		
							META ANUAL PROGRAMADO	META ANUAL EJECUTADO	% ANUAL
	05.01	Nivel de cumplimiento de plazos de atención del reconocimiento de inversiones de los concesionarios que tienen inversiones y cuentan con dicho procedimiento.	%	Meta alcanzada 100%	1. META ALCANZADA	1	100%	100%	100%
	06.01	Nivel de cumplimiento del ratio de cobertura de supervisión de carreteras.	Unidad	Meta parcialmente alcanzada	3. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	3	0	0%
	06.04	Nivel de ratificación de penalidades impuestas a las EEPP de Puertos.	%	Meta parcialmente alcanzada 54%	A DEMANDA	1	90%	0%	0%
	06.05	Nivel de cumplimiento de los niveles de servicio en las ferrovías concesionadas.	Número	Meta alcanzada al 100%	1. META ALCANZADA	1	2	2	100%
	07.02	Desviación de la ejecución presupuestal a nivel de específica de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.	%	Meta alcanzada al 90%	1. META ALCANZADA	1	83%	83%	100%
Total GSF						10			
Total general						11			

De la Tabla N° 06, que detalla el nivel de cumplimiento de la Calidad del Servicio, se observan indicadores con 0% de avance, por lo que la GG y GSF presentan comentarios y acciones sobre el cumplimiento de los indicadores que se han postergado para el año 2017.

La GG de acuerdo al Memorando N° 0055-2017-GG-OSITRAN informa sobre el siguiente indicador:

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

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

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

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

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

Comentarios

- Respecto al Hito 1 programado para realizarse en el II Semestre 2016, se elaboraron los Términos de Referencia del servicio de "Consultoría para la medición del Costo Efectividad en OSITRAN", en coordinación con la Gerencia de Regulación y Estudios Económicos y la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, en el marco de su competencia; que incluye la elaboración de la metodología y los indicadores que se utilizarán para el cumplimiento del OE 2 "Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN".
- La Gerencia General mediante Memorando N° 285-2016-GG-OSITRAN del 10.08.2016, precisó que debido a la menor captación de recursos provenientes de los Aportes por Regulación, lo cual venía repercutiendo directamente en el Presupuesto Institucional, la priorización debía considerar en primer orden las actividades directamente relacionadas con las funciones principales que efectúa el OSITRAN, que son de carácter obligatorio y necesario; en ese contexto y dado que los servicios de consultoría programados en el PAC 2016 correspondientes a la Gerencia General, estaban vinculados con estrategias de mejora y fortalecimiento de la gestión interna del OSITRAN; se concluyó que resultaba factible que las actividades relacionadas con dicho servicio puedan ser reprogramadas para el siguiente ejercicio fiscal, a fin de priorizar la ejecución de aquellas que resulten de primer orden consideradas por las Gerencias de Línea; motivo por el cual, se solicitó la exclusión del servicio de "Consultoría para la medición del Costo Efectividad en OSITRAN" del Plan Anual de Contrataciones - PAC 2016, correspondiente a la Gerencia General.



- En ese sentido, dicha actividad ha sido incluida en el Proyecto de POI 2017 correspondiente a la Gerencia General, el cual se remitió a la GPP a través del Memorando N° 416-2016-GG-OSITRAN de fecha 13.10.2016, el Memorando N° 489-2016-GG-OSITRAN de fecha 24.11.2016 y el Memorando N° 525-2016-GG-OSITRAN de fecha 13.12.2016.
- Respecto al Hito 2, en la medida que se cuente con el estudio para la medición del costo-efectividad en OSITRAN, se contará con la metodología que permita implementar un piloto para la medición del costo-efectividad en un sector de las ITUP.
- Con relación al Indicador del OE 02 "Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN": Se precisó en el PEI actualizado 2015-2017 que la forma de cálculo sería definida en el estudio, por tanto, una vez que se cuente con la metodología para la medición del costo-efectividad en OSITRAN será posible determinar el indicador sobre el cual se realizara la referida medición.

La GSF mediante Informe N° 0004-2017-GASF-OSITRAN informa respecto a los avances de los indicadores:

Comentarios:

Al II semestre del 2016, los avances y logros de los indicadores del Plan Estratégico Institucional 2015 – 2017, se resumen a continuación:

Los niveles de ejecución al segundo semestre del año respecto de los indicadores estratégicos del 2016, se informa que ocho (8) indicadores estratégicos alcanzaron la meta programa anual (03.01, 03.02, 04.02, 04.05, 05.01, 06.05, 07.02 y 13.01); sin embargo, las mediciones de siete (7) indicadores fueron postergadas para el próximo año, seis (6) de los cuales se debieron a restricciones presupuestales y el indicador "Nivel de ratificación de penalidades impuestas a las EEPP – puertos " no fue aplicable por no existir apelaciones correspondientes a puertos.

Al II semestre del 2016, los avances y logros de los indicadores de las iniciativas específicas de del PEI – 2015 - 2017, se resume a continuación:

- Se logró alcanzar la meta anual programada de dieciséis (16) indicadores de las iniciativas específicas y respecto a cuatro (4) indicadores, no se logró alcanzar la meta programada, principalmente porque estos indicadores están vinculados a la ejecución del Plan de Supervisión 2016, que sufrió exclusiones de actividades debido a factores exógenos a la GSF; y las mediciones de veintitrés (23) indicadores de las iniciativas específicas fueron postergadas para el año 2017.
- Ocho (8) indicadores estratégicos alcanzaron la meta programadas en el PEI 2015 – 2017 y siete (7) indicadores no lograron alcanzar su meta anual 2016, por lo que fueron postergados su realización para el 2017.
- Dieciséis (16) indicadores de las iniciativas específicas lograron alcanzar anual programada y cuatro (4) indicadores no alcanzaron la meta programada, principalmente porque estos indicadores están vinculados a la ejecución del Plan de Supervisión 2016, que sufrió exclusiones de actividades por factores exógenos a la GSF; y las mediciones de veintitrés (23) indicadores de las iniciativas específicas fueron postergadas para el año 2017.
- **Indicador 03.01: Índice de cumplimiento de plazos de resolución de PAS**

Tal como es señalado en el PEI 2015 -2017 – OE 3, este indicador tiene como meta para el 2016 alcanzar el 90% de resolución de los Procesos Administrativos Sancionadores (PAS) en los plazos definidos y su fórmula de cálculo es:



N° de expedientes de PAS que se resuelven en los plazos definidos  
N° de expedientes de PAS resueltos

*De acuerdo a lo informado por la Jefatura de Fiscalización (JFI), en el II semestre del año se han resuelto diecinueve (19) expedientes de PAS, de los cuales dieciocho (18) expedientes PAS han sido resueltos en los plazos establecidos en el Reglamento de Infracciones y Sanciones (RIS). En acumulado anual, cuarenta y seis (46) expedientes de PAS fueron resueltos, de los cuales cuatro (4) fueron resueltos fuera de plazo, debido no sólo a que falta completar el equipo de la JFI y a la alta carga laboral, sino también debido a la complejidad de tres de los cuatro casos, para los cuales fueron necesario realizar coordinaciones internas y externas a fin de atenderlos con información necesaria.*

*La evaluación del indicador al II semestre del año 2016, da cuenta de que se ha logrado alcanzar la resolución del 91% de los PAS en los plazos previstos en el RIS, porcentaje que es superior a la meta establecida para el año 2016.*

- **Indicador 03.02: Nivel de ratificación de PAS en segunda instancia**

*Tal como es señalado en el PEI 2015 -2017 -OE 3, este indicador tiene como meta para el 2016 alcanzar el 80% de ratificación en segunda instancia de los Procesos Administrativos Sancionadores (PAS) apelados y su fórmula de cálculo es:*

$$\frac{\text{N° de expedientes de PAS ratificados en segunda instancia}}{\text{N° de PAS apelados}}$$

*De acuerdo con lo informado por la Jefatura de Fiscalización, al II semestre del 2016, considerando los PAS con pronunciamiento de la segunda instancia (no los que aún están pendientes de pronunciamiento), diecinueve (19) expedientes de PAS fueron apelados, siendo todos ratificados en segunda instancia. En el acumulado anual, hubo apelaciones de las sanciones de veinticuatro (24) PAS, de las cuales veintitrés (23) fueron ratificadas en segunda instancia.*

*La evaluación del indicador al segundo semestre del año 2016, da cuenta de que se ha logrado alcanzar el 96% de nivel de ratificación en segunda instancia de los PAS apelados, porcentaje que es superior a la meta de 80% establecida en el PEI 2015 – 2017.*

- **Indicador 04.02: Índice de cumplimiento de reconocimiento de inversiones de la Línea 2 del Metro de Lima.**

*Para el año 2016, se estableció para el indicador del OE 4 “Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y del AUCh”, la meta del 90% en la atención de las solicitudes de reconocimiento de inversiones en la Línea 2 del Metro de Lima, cuya fórmula de cálculo es:*

*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*

*La JCFM ha informado que, en el segundo semestre del año 2016 el Concesionario ha presentado 25 solicitudes de reconocimiento de inversiones y 47 en acumulado al 2016, todos ellos fueron atendidos al 100% en los plazos establecidos, logrando superar la meta establecida en el indicador.*



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

*La Jefatura de Contratos Aeroportuarios ha señalado que no se han iniciado las obras del Nuevo Aeropuerto de Chinchero, toda vez que el Concedente mediante Oficio N° 4601-2016-MTC/25 desaprobó la solicitud de Endeudamiento Garantizado Permitido, presentado por el Concesionario, etapa previa a la obtención y presentación del Cierre Financiero del Proyecto. En consecuencia, el Concesionario no está habilitado para iniciar la Etapa de Ejecución de Obras.*

*Las partes, el Concedente y Concesionario, viene evaluando el proyecto de Adenda N° 1 al Contrato de Concesión, que permitirían el cierre financiero del proyecto e inicio de las obras. Los hechos mencionados han imposibilitado la medición del indicador, correspondiendo posterga su medición para el año 2017, sujeto al inicio de las obras en la concesión*

- **Indicador 04.05: Índice de cumplimiento del reconocimiento de inversiones en mejoras del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCH).**

*Este indicador vinculado al OE4, tiene como meta para el 2016 la atención dentro de los plazos establecidos, el 100% de las solicitudes de reconocimiento realizados por el concesionario. Su fórmula de cálculo es:*

*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*

*La Jefatura de Contratos Aeroportuarios ha informado que el Concesionario Lima Airport Partners, en el II semestre del año 2016 ha presentado cinco (5) solicitudes de reconocimiento de inversiones y en acumulado del año 2016, presentó seis (6) solicitudes, los mismos que fueron atendidos al 100% en el plazo establecido.*

- **Indicador 05.01: Nivel de cumplimiento promedio de plazos de atención del reconocimiento de inversiones de los concesionarios que tienen inversiones y cuentan con dicho procedimiento promedio.**

*Este indicador tiene como meta para el 2016 alcanzar el 100% en la atención en los plazos establecidos la revisión de las solicitudes de reconociendo de inversión en las concesiones de carreteras, puertos, aeropuertos, ferrovías y metros, con excepción de la Línea 2 de metro, aeropuertos de chincheros y el aeropuerto internacional Jorge Chávez*

*La fórmula de cálculo de indicador viene dada por:*

*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*

*En la evaluación al II semestre del 2016, de acuerdo a lo informado por las Jefaturas, en las concesiones bajo supervisión exceptuando la Línea 2 del Metro de Lima, Aeropuerto Internacional de Chincheros, y el AIJCH, las solicitudes de reconocimiento de inversiones en las concesiones que aplica, fueron atendidos en los plazos establecidos en sus respectivos contratos de concesión, logrando un avance del 100%.*



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

*Este indicador vinculado al OE6 "Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación", busca medir el nivel de cumplimiento de la ratio cobertura esperada de supervisión in situ de 300 km en cada tramo en operación de las 16 concesiones de Red Vial bajo supervisión de OSITRAN. Para una mejor evaluación del indicador se ha visto por conveniente reformular las metas y la fórmula de cálculo del indicador de acuerdo a lo siguiente:*

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

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

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

*Y el factor Fj es 0.2\*300 por cada obra adicional que se supervisa*

*De acuerdo a lo informado en el reporte del primer semestre del año, la Jefatura de Contratos de la Red Vial, realizó un mapeo de los kilómetros por sectores de las carreteras, además elaboró la relación de obras y/o actividades (ITM, Emergencia, etc.) que se ejecutan en las concesiones, determinando que se tiene veintitrés (23) obras adicionales, lo que implicaría adicionar aproximadamente 1,380 km (23\*300\*0.2) para supervisión.*

*La Jefatura de Contratos de la Red Vial ha concluido que la ratio actual promedio de cobertura es de aproximadamente 513 km/ (supervisor in situ), valor que casi duplica la ratio esperado de 300 km/ (supervisor in situ) y dado que, no se han contratado los supervisores in situ previstos para el 2016, a la fecha es necesaria la contratación adicional de doce (12) supervisores in situ, a fin de poder cumplir la ratio de cobertura de supervisión de las concesiones bajo supervisión de OSITRAN, por lo que no se ha logrado alcanzar la meta establecida para el año 2016, toda vez que en el año 2016 la Entidad dispuso priorizaciones de las necesidades de bienes y servicios, debido a los menores ingresos obtenidos.*

**Tabla Nº 07: Supervisión In Situ en las concesiones de la Red Vial**

CONTRATO DE CONCESIÓN	SUPERVISOR DE INVERSIONES	SUPERVISOR INSITU (*)	LONGITUD (KM)
RED VIAL Nº5, TRAMO: ANCÓN - HUACHO - PATIVILCA	Henri Salas Paico	Fidel Medina Rodríguez (operaciones)	182.66
		Julio César Alarcón Iburguen (inversiones)	
RED VIAL Nº6, TRAMO: PUCUSANA - CERRO AZUL-ICA	Abel García Caycho	Jorge Luis Zavaleta Altamirano	380.09
		Karlín Montenegro García	
IIRSA NORTE: PAITA - YURIMAGUAS	Daniel Avendaño Varias	Teodoro Pérez Cuba	1007.07
		Aldo Marina Arévalo	
		Gustavo Joseph Bartra	
IIRSA SUR, TRAMO 2: URCOS - INAMBARI	José Mundaca Mayorga	Fredy Chalco Atayupanqui	300
IIRSA SUR, TRAMO 3: INAMBARI - IÑAPARI	José Mundaca Mayorga	Jesús Veramendi Ramos	403.2
IIRSA SUR, TRAMO 4, AZÁNGARO - INAMBARI	Cristian Lea Poma	Jaime Chávez Araujo	305.9
IIRSA SUR, TRAMO 1, MARCONA - URCOS	Mariela Aramburú García	Miguel Corrales Durand	761.48
		Rodolf Tineo Najarro	
IIRSA SUR, TRAMO 5, ILO MATARANI - AZÁNGARO	Wilfredo Becerra Silva	Domingo Vicente Romero	902.68
		Kenneth Luna Flores	



CONTRATO DE CONCESIÓN	SUPERVISOR DE INVERSIONES	SUPERVISOR INSITU (*)	LONGITUD (KM)
RED VIAL N° 4, TRAMO: PATIVILCA - PUERTO SALAVERRY	Cristian Lea Poma	Luis Calle Machado	356.21
TRAMO VIAL: ÓVALO CHANCAY - HUARAL - ACOS	Abel García Caycho	Julio Alarcón Ibarquen	76.5
TRAMO VIAL: MOCUPE - CAYALTI - OYOTÚN	Mariela Aramburú García		
AUTOPISTA DEL SOL: TRUJILLO - SULLANA	Henri Salas Paico	René Franco Pebe	482.19
IIRSA CENTRO, TRAMO 2	Wilfredo Becerra Silva	Juan Carlos Molina Luján	377.37
DV. QUILCA - LA CONCORDIA	Mariela Aramburú García	Carlos Ramos Alcocer	428.61
LONGITUDINAL DE LA SIERRA TRAMO 2	Rosario Dávila Rosales	José Ramírez Vizcarra	875.1
(*) Cabe precisar que algunos supervisores realizan además de sus funciones de in situ de operaciones, supervisan aspectos de inversiones lo que en la práctica duplica los tramos de supervisión			6,839.06
Corresponde a Km adicionales a supervisar: (12 obras por 0.2*300 km)			780
<b>TOTAL KM al año 2016:</b>			<b>7,619.06</b>

Tabla N° 08: Mapeo por sectores de las carreteras

CONCESIÓN	Número de obras adicionales, accesorias, complementarias o nuevas en curso a diciembre 2016
IIRSA Norte	1
Red Vial 05	5
Buenos Aires - Canchaque	No aplica
Autopista del Norte - Pativilca Trujillo	2
Tramo Vial Chancay - Acos	0
Mocupe - Cayali - Oyotún1/	No aplica
Autopista del Sol Trujillo - Sullana	0
IIRSA Centro - Tramo 2	No aplica
Longitudinal de la sierra-Tramo 2	No aplica
IIRSA SUR TRAMO 1	No aplica
IIRSA SUR TRAMO 2	0
IIRSA SUR TRAMO 3	0
IIRSA SUR TRAMO 4	1
IIRSA SUR TRAMO 5	1
Red Vial 6	2
Tramo Vial Dv Quilca - La Concordia	No aplica
Total	12

(\*) Disminuye respecto de lo reportado en julio debido a que varias obras han sido culminadas y también debido a que se ha logrado contratar empresa supervisora.



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

De acuerdo al PEI 2015 -2017 – OE6, este indicador tiene como meta para el 2016 alcanzar el 90 % de ratificación en segunda instancia de las penalidades aplicadas a las Entidades Prestadoras de Puertos, siendo su fórmula de cálculo la siguiente:

$$\frac{\text{Nº de penalidades ratificadas por GG}}{\text{Nº total de penalidades impuestas}}$$

Al respecto, la Jefatura de Fiscalización informó que considerando sólo las Entidades Prestadora de Puertos, durante el 2016 no existen apelaciones de penalidades impuestas y por tanto no existen penalidades ratificadas por la Gerencia General.

Asimismo, la citada Jefatura recomienda que la Gerencia de Planeamiento evalúe modificar este indicador, a fin que el alcance comprenda a todas las EEPP y no sólo a las portuarias; es decir, el indicar propuesto se denominaría "Nivel de ratificación de penalidades impuestas a las EEPP"

La ratio considerando la modificación recomendada, que incluye a todas las Entidades Portuarias, ha sido alcanzada; en tanto que considerando la actualmente vigente, que sólo comprende a entidades prestadoras portuarias, no es aplicable por no existir apelaciones.

- **Indicador 06.05: Nivel de cumplimiento de los niveles de servicio en las ferrovías concesionadas.**

Según lo señalado por el PEI 2015-2017 – OE-6 "Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación", este indicador tiene como meta, que mínimo de dos (2) concesiones ferroviarias alcancen el FRA 2. Su fórmula de cálculo es:

$$\text{Nº acumulado de concesiones ferroviarias que alcanzan, como mínimo, el estándar FRA2}$$

Al respecto, de acuerdo con lo informado por la Jefatura de Contratos Ferroviarios y Metro de Lima y Callao, el Ferrocarril del Centro y Ferrocarril del Sur y Sur - Oriente, han alcanzado y mantienen el estándar FRA 2, cumpliendo con lo establecido en la meta de este indicador.

Cabe señalar que, el concesionario ha ejecutado la modernización de la vía férrea, desde el Callao hasta La Oroya, a fin de elevar el nivel de la vía de FRA Clase 2 a una de FRA Clase 3, para esta modernización contó con un plazo de cuatro años, que venció en noviembre de 2016; para supervisar que se haya alcanzado el nivel FRA Clase 3, la GSF mediante Memorándum N° 1131-2016-GSF ha solicitado la contratación de una empresa que realice la evaluación y validación correspondiente.

- **Indicador 07.02: Desviación de la ejecución presupuestal a nivel de específicas de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.**

Para el año 2016, este indicador vinculado al OE 7 "Mejorar el marco normativo y la planificación de la supervisión" tiene objetivo reducir en 8% respecto al periodo anterior, el ratio de ejecución de presupuesto. Su fórmula reformulada de cálculo es:

$$\frac{\Sigma(\text{Presupuesto PIA} - \text{Ejecución}) \text{ de la GSF}}{\text{Presupuesto PIA de la GSF}}$$



En la evaluación al II semestre de 2016, de acuerdo con la información proporcionada por el especialista de presupuesto, el Presupuesto Inicial de Apertura (PIA) de la GSF corresponde a s/. 36,996,950 y la ejecución presupuestal al cierre del año fue de s/. 30,577,169.76, lo que representa un avance del 82.65%.

De acuerdo la evaluación del indicador en el 2015, la meta fue alcanzada el 90%, por lo que, para el presente año la meta a alcanzar sería menor en 8% respecto al 2015, decir el 82.80%. La Gerencia de Supervisión y Fiscalización en el año 2016 ejecutó un 82.65% del presupuesto que inicialmente correspondía.

Cabe señalar que este indicador fue afectado, debido a que en el segundo semestre del año 2016, la institución realizó recortes presupuestales que trajeron como consecuencia una menor ejecución del presupuesto inicialmente asignado a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.

Tabla N° 09: Excelencia Institucional

U.O.	CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR / HITO	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 2015	RESULTADO EVALUACIÓN ANUAL 2016	N°	META ANUAL 2016		
							META ANUAL PROGRAMADO	META ANUAL EJECUTADO	% ANUAL
OCC	11.01	Mapa de Riesgos (*)	%	Postergada	1. META ALCANZADA	1	100%	87%	87%
	11.02	Índice de posicionamiento institucional frente a los stakeholders externos.	%	Postergada	1. META ALCANZADA	1	100%	78%	78%
Total OCC						2			
Total general						2			

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

#### Oficina de Comunicación Corporativa:

La OCC mediante Informe N° 002-2017-OCC-PD-OSITRAN informa respecto a los avances de los indicadores:

De acuerdo a los resultados de la actualización del PEI 2015-2017, se ha encontrado que para la Oficina de Comunicación Corporativa, se han reclasificado dos (2) Indicadores de los Objetivos Estratégicos:

- Indicador 11.01 - Mapa de riesgos
- Indicador 11.02 - Índice de posicionamiento institucional frente a los stakeholders externos

En cuanto a las Iniciativas Estratégicas, se tienen cinco (5) Iniciativas Nuevas, seis (6) Iniciativas Reformuladas y nueve (9) Iniciativas que concluyen en el 2016.

#### • Indicador 11.01 Mapa de Riesgos

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

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

Durante el 2° semestre de 2016, se continuó con el mapeo de stakeholders (grupos de interés) relevantes para la entidad, Asimismo, en el marco de la Política de Comunicaciones propuesta en el segundo semestre de 2016, se elaboraron las siguientes herramientas: Manual de Relacionamento con medios de

*comunicación, Manual de Relacionamiento con stakeholders, Manual de atención al usuario, Manual de Identidad, Manual de crisis y Manual de Comunicación Interna.*

*Dentro de las actividades postergadas para el año 2017 se encuentran: La presentación de candidatura a concursos a nivel nacional, y la suscripción de convenios interinstitucionales con organismos internacionales para el intercambio de experiencias y actividades académicas.*

*Al segundo semestre de 2016, se ha alcanzado un cumplimiento del 86.5 %.*

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

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

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

*Durante el segundo semestre de 2016, se continuó con la identificación de mensajes por grupo de stakeholders priorizados; la elaboración y validación de mensajes claves sobre el rol de OSITRAN; se continuó con la actualización del portal web institucional y de las redes sociales. Asimismo, se conformó el Comité de crisis de la institución, con el objetivo de desarrollar acciones y respuestas a situaciones de crisis mediáticas. Un hito importante durante el segundo semestre fue la creación del Portal del Usuario de OSITRAN; plataforma virtual que genera interacción y brinda información amigable sobre los derechos y deberes de los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público.*

*Dentro de las actividades postergadas para el año 2017 se encuentran: Realizar reuniones trimestrales y charlas de capacitación a los miembros del comité de crisis; y la organización de evento internacional liderado por OSITRAN en temas de regulación, brecha de infraestructura o APPs.*

*Al segundo semestre de 2016, se ha alcanzado un cumplimiento del 78.3 %*

#### Avances y logros

- *En relación al Indicador 11.01 - Mapa de riesgos, durante el año 2016 se ha logrado un cumplimiento del 86.5 % del total de actividades programadas, según se detalla en el Formato 1: Indicadores PEI al II Semestre 2016.*
- *En relación al Indicador 11.02 - Índice de posicionamiento institucional frente a los stakeholders externos, se ha logrado un cumplimiento del 78.3 % del total de actividades programadas durante el año 2016, según se detalla en el Formato 1: Indicadores PEI al II Semestre 2016.*
- *Sobre las Iniciativas Estratégicas, la OCC cuenta con cinco (5) Iniciativas Nuevas, seis (6) Iniciativas Reformuladas y nueve (9) Iniciativas que concluyen en el 2016, cuyo resultado se detalla en el Formato 2: Iniciativas PEI al II Semestre 2016.*



Tabla N° 10: Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP

U.O.	CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR / HITO	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 2015	RESULTADO EVALUACIÓN ANUAL 2016	N°	META ANUAL 2016		
							META ANUAL PROGRAMADO	META ANUAL EJECUTADO	% ANUAL
GA	12.01	Tiempo promedio de duración de los actos preparatorios.	Días	Meta alcanzada (52 días) (*)	2 META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	49.4	61 64	25%
	12.02	Porcentaje de contrataciones adjudicadas con contrato firmado.	%	Meta alcanzada 100% (77.14%)	2 META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	31,091,393.81	10,145,310	33%
Total GA						2			
GAU	01.01	Nivel de satisfacción general del usuario con los servicios de ITUP.	%	Postergada	3. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	100%	0%	0%
Total GAU						1			
GPP	12.03	Número de proyectos declarados viables.	Número		3. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	1	0	0%
	12.05	Porcentaje de avance en la implementación del PEI.	%	Meta parcialmente alcanzada en 60%	2 META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	193	99	51%
Total GPP						2			
GRE	08.01	Pronunciamientos sobre fijación, revisión de tarifas y desregulación emitidos dentro del plazo.	%	Meta alcanzada al 100%	1 META ALCANZADA	1	100%	100%	100%
Total GRE						1			
GSF	01.02	Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector carreteras.	%		3. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	100%	0%	0%
	01.03	Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector aeropuertos.	%		3. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	100%	0%	0%
	01.04	Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector puertos.	%		3. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	100%	0%	0%
	01.05	Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector ferrovías.	%		3. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	100%	0%	0%
	01.06	Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del Metro de Lima.	%		3. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	100%	0%	0%
Total GSF						5			
Total general						11			

(\*) El indicador se incrementó debiendo reducirse el número de días.

En la Tabla N° 10, se muestra el Nivel de Cumplimiento del Tema Estratégico: Funcionamiento Eficiente de Mercados de ITUP y se observa avance en el indicador 08.01: Pronunciamientos sobre fijación, revisión de tarifas y desregulación emitidos dentro del plazo, indicador 12.01: Tiempo promedio de duración de los actos preparatorios, indicador 12.05: Porcentaje de avance en la implementación del PEI e indicador 12.02 Porcentaje de contrataciones adjudicadas con contrato firmado. Asimismo, se tienen 07 indicadores postergados para el próximo año, a continuación se describen los avances.

- **Indicador 08.01 Pronunciamientos sobre fijación, revisión de tarifas y desregulación emitidos dentro del plazo**

Para el segundo semestre se finalizó el documento correspondiente al índice de precios de servicios no regulados para el sector portuario, el cual está pendiente de publicación en la página web institucional.



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

La GA – JLCP mediante memorando N° 186-2017-GA-OSITRAN referente al informe N° 025-17-JLCP-GA-OSITRAN se informa la siguiente evaluación:

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

*La fórmula de cálculo de este indicador es: Sumatoria del tiempo de los actos preparatorios de cada uno de los requerimientos formulados / N° de procesos convocados.*

**II SEMESTRE 2016:**

*Tiempo promedio de duración de los actos*

*Preparatorios = 2,294 días calendario = 74.00 días/proceso*

-----  
31 procesos de selección

**TOTAL ANUAL 2016:**

*Tiempo promedio de duración de los actos*

*Preparatorios = 3,637 días calendario = 61.64 días/proceso*

-----  
59 procesos de selección

*Al respecto, es preciso indicar que durante el segundo semestre se produjo priorizaciones de gasto, como consecuencia de la disminución de los ingresos proyectados, lo que demandó un mayor tiempo para que se logren certificar los procedimientos de selección de aquellos requerimientos que fueron priorizados su atención.*

*Asimismo, producto de esas priorizaciones de gasto, se produjeron exclusiones de procedimientos de selección, lo cual demandó horas/hombre para la realización de los actos preparatorios, que finalmente no pudo materializarse con la convocatoria de dichos procedimientos. Del mismo modo, se produjeron cancelaciones de procedimientos de selección, producto de las priorizaciones de gasto realizados por las áreas usuarias, con lo cual si bien se llegó a convocar el procedimiento de selección, no se pudo concretar la adjudicación, y por ende, la contratación.*

*Otro aspecto a tener en consideración, fue el tiempo que demandó la realización de las indagaciones de mercado, pues depende, en gran medida, del tiempo de respuesta de los proveedores del rubro para el envío de las cotizaciones, a razón de la solicitudes cursadas, siendo en algunos casos, la remisión de consultas y observaciones a los términos de referencia o especificaciones técnicas, derivando con ello en actualizaciones o modificaciones a dichos términos de referencia o especificaciones técnicas, trayendo consigo que se tenga que iniciar nuevamente la indagación de mercado.*

**Avances y logros**

*Tiempo promedio de duración de los actos preparatorios = 74 días/proceso calendario por proceso de selección.*

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

Se presenta el siguiente resultado:

Este indicador contribuye con el cumplimiento del siguiente objetivo estratégico:

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



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

#### II SEMESTRE 2016:

Porcentaje de contrataciones adjudicadas con contrato firmado	= S/. 6,747,109.85	= 43.95%
	-----	
	S/. 15,351,261.05	

#### TOTAL ANUAL 2016:

Porcentaje de contrataciones adjudicadas con contrato firmado	= S/. 10,145,309.78	= 32.63%
	-----	
	S/. 31,091,393.81	

#### Avances y logros

*Porcentaje de contrataciones adjudicadas con contrato firmado = 43.95%. Este porcentaje muestra la ejecución del indicador correspondiente al segundo semestre 2016. Se debe precisar que este indicador no refleja un avance significativo debido a que varios procedimientos de selección fueron convocados en el mes de Diciembre 2016, por lo que el otorgamiento de la buena pro y luego la respectiva suscripción de contratos se va a realizar en el año 2017, ello a razón de lo establecido en el literal c) y d) del artículo 19° de la Ley de Contrataciones del Estado – Ley N° 30225.*

*Al respecto, es necesario señalar que la programación de las convocatorias para el mes de Diciembre, fueron las programadas por el área usuaria, un ejemplo son los procedimientos de selección de GAU, correspondientes a los servicios de consultoría para la medición de los niveles de satisfacción relacionados con las infraestructuras (ferroviarias, aeroportuarias, portuarias y viales); y en otros casos, a que la ejecución de los servicios se iban a llevar a cabo en el año 2017, debido a que cuentan con contratos vigentes, siendo estos servicios continuos.*

- **Indicador 12.03 Número de proyectos declarados viables**

En el segundo semestre del 2016 se logró presentar ante la Oficina de Programación e Inversiones de la Presidencia del Consejo de Ministros el tercer y cuarto levantamiento de observaciones del estudio de preinversión a nivel de factibilidad del PIP denominado “Mejoramiento de los servicios de regulación y supervisión de OSITRAN en el Perú”, con código SNIP N° 151333 para su evaluación por parte de la OPI - PCM, los mismos que se realizaron el 23 de agosto de 2016 remitido mediante el Oficio N° 056-2016-GPP-OSITRAN y el 22 de diciembre de 2016 con Oficio N° 0075-2016-GPP-OSITRAN.

- **Indicador 12.05: Porcentaje de avance en la implementación del PEI**

En el año 2016 se tenía programado implementar 193 iniciativas específicas de las cuales se lograron ejecutar 99 iniciativas, lo que ha representado un avance del 51%, obtenido dicha información de las metas físicas ejecutadas en las actividades del Plan Operativo Institucional al II trimestre 2016 las mismas que están alineadas a las iniciativas del Plan Estratégico Institucional.

La GSF mediante informe N° 0004-2017-GASF-OSITRAN remitido por la Gerencia Adjunta de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización con respecto al Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión de los sectores de carreteras, aeropuertos, puertos, ferrovías y metro de lima (código de indicadores: 01.02, 01.03, 01.04, 01.05 y 01.06) se indica lo siguiente:

#### **Comentario**

*Al respecto de debe señalar que la medición de dichos indicadores fue postergada para el II semestre del 2017, debido a que si bien la GFS con Memorando N° 00454-2016-GSF-OSITRAN, remitió a la Gerencia de*

Administración, los Términos de Referencia del “Servicio de Consultoría para conocer el índice de la calidad de los servicios de las ITUP - Implementación del PEI 2015-2017” para la contratación de una empresa que se encargue del establecimiento de la metodología y el cálculo de los cinco (5) indicadores establecidos en el Objetivo Estratégico 01 del PEI, esta contratación no se realizó debido a que las Gerencias de Administración y de Planeamiento y Presupuesto, mediante Informe N° 002-2016-GPP-GA-OSITRAN de 5 de agosto de 2016, informaron la disminución de los ingresos e indicaron que resultaba necesario la priorización de las necesidades de contratación de bienes y servicios, y la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, mediante el Memorando Circular N° 0025-2016-GPP-OSITRAN, dispuso que las Gerencias y Jefaturas efectúen la priorización de las necesidades de contratación de bienes y servicios para el periodo agosto-diciembre 2016.

En consecuencia, la contratación del mencionado servicio no fue priorizada, toda vez que se priorizaron contrataciones estrictamente vinculadas a cumplimiento de las obligaciones contractuales, por ello con Memorando N°1139-2016-GSF-OSITRAN, se tuvo que solicitar que el servicio para la medición de los índices de calidad de las ITUP, sea excluido del PAC 2016, postergando su contratación para el II semestre de 2017, estando sujeta a disponibilidad presupuestal.

Tabla N° 11: Satisfacción de usuarios

U.O.	CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR / HITO	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 2015	RESULTADO EVALUACIÓN ANUAL 2016	N°	META ANUAL 2016		
							META ANUAL PROGRAMADO	META ANUAL EJECUTADO	% ANUAL
GAU (*)	10.01	Índice de satisfacción de usuarios finales e intermedios de las diversas infraestructuras de transporte de uso público, bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, respecto de los servicios ofrecidos por las Entidades Prestadoras.	%	Meta no alcanzada	3. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	100%	0%	0%
	10.02	Índice de conocimiento de los usuarios finales e intermedios de las diversas infraestructuras de transporte de uso público, bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, respecto de sus derechos y deberes como usuarios.	%	Meta no alcanzada	1. META ALCANZADA (1/)	1	100%	100%	100%
Total GAU						2			
STO	09.01	Porcentaje de expedientes de reclamos en segunda Instancia resueltos por el TSC en el plazo establecido.	%	Meta parcialmente alcanzada en 29%	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	60%	30%	50%
	09.02	Porcentaje de resoluciones de las EEPP apeladas por usuarios y confirmadas por TSC.	%	Meta alcanzada en 78%	1. META ALCANZADA	1	60%	50%	83%
	09.03	Porcentaje de expedientes de reclamos en segunda Instancia resueltos por el TSC sobre el total acumulado (**).	%	Meta alcanzada en 86%	1. META ALCANZADA	1	80%	67%	84%
Total STO						3			
Total general						5			

(1/) Se estableció la línea de base en 11.47% y se proyecta al 2018 contar con un incremento en 2 puntos porcentuales

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

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

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



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

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

Comentarios

En el segundo semestre del año 2016, 26 expedientes fueron resueltos dentro de plazo de un total de 120 ingresados, dando como resultado que el 22% de expedientes fue resuelto dentro de plazo; siendo el porcentaje global de todo el año 2016 de 30% de expedientes resueltos en plazo.

Cabe señalar que si no se llegó a superar la cifra alcanzada en el II Semestre, ello obedeció a que en el III, y en particular, en el IV Trimestre, se dio prioridad a la resolución de los expedientes pendientes del año 2014 (así como 2015), habiéndose resuelto 35 expedientes del 2014 y 9 expedientes del año 2015.

Sin perjuicio de lo indicado, al cierre del año 2016 se resolvió un porcentaje de expedientes dentro de plazo superior al promedio del año 2014 (7%) y del año 2015 (19%), proyectándose que en el transcurso de este primer semestre del año 2017, se siga reduciéndose la cantidad de expedientes pendientes de resolver y que al final del tercer trimestre se llegue al óptimo de 90% de expedientes resueltos dentro de plazo.

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

Comentarios:

En lo que se refiere a este indicador, el segundo semestre se confirmaron a favor de las Entidades Prestadoras 60 de los 124 expedientes resueltos, esto es, el 48% del total; lo que conllevó a que el año 2016 el Tribunal confirmara 137 de los 274 expedientes ingresados, es decir, el 50% del total de casos resueltos, cifra cercana al 47% del año 2015.

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

Comentarios:

Finalizado el segundo semestre del año 2016 se han resuelto, 124 expedientes, alcanzándose una cifra acumulada de 598 expedientes resueltos los años 2015 (324 expedientes) y 2016 (274 expedientes), sobre un saldo total de 892 expedientes acumulados e ingresados (cifra obtenida de la suma de 338 expedientes acumulados al 31 de diciembre de 2014 + 210 expedientes ingresados durante el 2015 + 344 expedientes ingresados durante el 2016); lo que resulta en un avance del 67% de expedientes resueltos por el Tribunal sobre el total acumulado, en comparación al avance de 61% de expedientes resueltos por el Tribunal sobre el total acumulado alcanzado al final del primer semestre del año 2016.

Se proyecta que el primer semestre, considerando los dos refuerzos incorporados a la Secretaría Técnica, continúe aumentando el porcentaje de expedientes resueltos sobre el total acumulado, de modo que los expedientes en trámite, actualmente de 274, se reduzcan a aproximadamente 240 al final del primer trimestre, 180 al final del segundo trimestre y 120 al final del tercer trimestre.

La GAU de acuerdo al informe N° 002-2017-GAU-OSITRAN informa sobre los siguientes indicadores:

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

Comentarios:

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

acciones para la adopción de estándares y medidas para la atención de calidad al usuario, así como la implementación de buenas prácticas en servicios de atención al usuario por parte de las entidades prestadoras.

Se ha postergado su cumplimiento para el año 2017 ya que, en consideración a las restricciones presupuestales impuestas, la Gerencia de Atención al Usuario se vio impactada por la priorización y postergación de necesidades en cuatro actividades, cuya finalidad era la obtención de los indicadores de satisfacción de los usuarios para cada una de las infraestructuras supervisadas por el OSITRAN.

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

Comentarios:

La empresa Datum Internacional S.A; mediante comunicación del 28 de octubre de 2016, complementada mediante escrito del 25 de noviembre de 2016, remitió los resultados del estudio para medir el conocimiento de los usuarios finales de las infraestructuras de transporte a cargo de OSITRAN; asimismo, mediante comunicación presentada el 24 de noviembre de 2016, DATUM remitió los resultados del estudio para medir el conocimiento de los usuarios intermedio de las infraestructuras de transporte a cargo de OSITRAN.

Este indicador es bianual la cual se estableció la línea de base en 11.47% y se proyecta incrementar en 2 puntos porcentuales al año 2018, la fórmula es:

$$INDICE DE CONOCIMIENTO = 0.8 * (UF_{CD} + UI_{CD}) + 0.2 * (UF_{CO} + UI_{CO})$$

Donde:

- UF<sub>CD</sub>: Promedio de Usuarios Finales que conocen al menos un derecho
- UI<sub>CD</sub>: Promedio de Usuarios Intermedios que conocen al menos un derecho
- UF<sub>CO</sub>: Promedio de Usuarios Finales que conocen al menos un deber
- UI<sub>CO</sub>: Promedio de Usuarios Intermedios que conocen al menos un deber

- UF = Usuarios FINALES
- UI = Usuarios INTERMEDIOS
- CD = Conocen sus Derechos
- CO = Conocen sus Obligaciones o Deberes

En ese sentido, mediante los Informes N° 002-2016- JAUF-GAU-OSITRAN y N° 003-2016- JAUI-GAU-OSITRAN, las Jefaturas de Atención al Usuario Final e Intermedio, respectivamente, elevaron los informes de resultados a la Gerencia de Atención al Usuario, quien a su vez, mediante Nota N° 066-2016-GAU-OSITRAN elevó los informes de resultados a la Gerencia General de la institución.

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

U.O.	CODIGO INDICADOR	INDICADOR / HITO	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 2015	RESULTADO EVALUACIÓN ANUAL 2016	N°	META ANUAL 2016		
							META ANUAL PROGRAMADO	META ANUAL EJECUTADO	% ANUAL
GA-JGRH	13.02	Índice de aprovisionamiento de personal (cantidad y perfil).	%	Meta alcanzada al 82%	1. META ALCANZADA	1	85%	73%	86%
GA-JTI (*)	14.01	Número de sistemas priorizados del PETI Implementados.	%	0	1. META ALCANZADA	1	38%	50%	133%
	14.02	Porcentaje de actividades realizadas para dar disponibilidad a los	%	25%	1. META ALCANZADA	1	50%	50%	100%



U.O.	CODIGO INDICADOR	INDICADOR / HITO	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 2015	RESULTADO EVALUACIÓN ANUAL 2016	N°	META ANUAL 2016		
							META ANUAL PROGRAMADO	META ANUAL EJECUTADO	% ANUAL
	14.03 (**)	servicios informáticos y sistemas. Nivel de satisfacción en los servicios brindados por la JTI.	%	0	1. META ALCANZADA	1	65%	80%	123%
Total GA						4			
GG	13.03	Eventos de capacitación y sensibilización en materia de gestión del riesgo de desastres y seguridad nacional.	EVENTOS		2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	12	8	67%
Total GG						1			
GSF	13.01	Nivel de participantes en el programa de fortalecimiento de capacidades específicas que alcanzan el nivel esperado.	%	Meta alcanzada 100%	1. META ALCANZADA	1	85%	99%	116%
Total GSF						1			
Total general						6			

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

(\*\*) La JTI indica que se reformuló la fórmula de la siguiente manera (Número de colaboradores internos satisfechos / Número de colaboradores totales)

\* 100, la anterior formula no permitía una adecuada medición.

La GSF mediante informe N° 0004-2017-GASF-OSITRAN, muestra el resultado obtenido al segundo semestre 2016 del siguiente indicador 13.01:

- **Indicador 13.01: Nivel de participantes en el programa de fortalecimiento de capacidades específicas que alcanzan el nivel esperado.**

*Este indicador del OE 13 "Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión" tiene como meta para el 2016 que el 85% de los participantes de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, en cursos de capacitaciones (PDP 2016), alcancen el nivel esperado y cuya fórmula de cálculo es:*

*(N° de participantes que alcanzan el nivel esperado / total de participantes en el programa) \* 100*

*De acuerdo con la información proporcionado por el área de recursos humanos, al II segundo semestre del año se han capacitado aproximadamente cincuenta y cinco (55) personas de la GSF, de los cuales lograron aprobar sus cursos y lograron el nivel esperado, cincuenta y cuatro (54) que representa el 99%, porcentaje superior a la meta establecida del indicador para el 2016.*

En la Tabla N° 12, se muestra el Nivel de Cumplimiento del Tema Estratégico: Fortalecer la Organización e implementar herramientas TIC, el mismo que es transversal a todos los temas estratégicos, en donde se observa un 86% de avance en el indicador N° 13.02 y 67% de avance del indicador N° 13.03, lo que se detalla mediante los informes de evaluación que se señalan a continuación:

La GA-JGRH mediante informe N° 0014-2017-JGRH-GA-OSITRAN, muestra el resultado obtenido al segundo semestre 2016 del siguiente indicador 13.02:

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

El indicador presenta un 86% de avance, en función a la meta programada 85%.

En el año 2016 se programaron 83 requerimientos planificados y aprobados de los cuales 61 colaboradores se contrataron en el año 2016 la cual como resultado se obtuvo el 73.4%, es necesario indicar que el presente indicador de tenía previsto como meta alcanzar el 85%.

#### Comentario



*Durante el segundo semestre se aprobaron por Gerencia General 22 procesos de selección, tres (03) programados y diecinueve (19) no programado.*

*La Jefatura de Gestión de Recursos Humanos, logró ejecutar veinte (20) procesos de selección, declarando a 22 ganadores de los cuales uno (01) desistió antes de firmar contrato y tres corresponden a una convocatoria. Logrando incorporar a la organización 21 colaboradores, lo que equivale a un 95 % de aprovisionamiento durante el segundo semestre.*

La GG mediante Nota N° 008-17-AGG-GG-OSITRAN, se informa sobre el resultado obtenido al segundo semestre 2016 del siguiente indicador 13.03:

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

El indicador presenta como resultado del 67%, para lo cual se tenía previsto realizar 12 eventos de capacitación y de acuerdo a lo informado se indica la realización de 8 eventos de capacitación.

#### Comentario

- *En el II semestre del 2016 se ejecutaron seis (06) eventos de capacitación y sensibilización en materia de Seguridad y Defensa Nacional; por tanto, de acuerdo con lo establecido en la Ficha Técnica de Indicador, se alcanzó la meta en dicho semestre. No obstante ello, respecto a la meta anual, esta no llegó a ejecutarse debido a que solo se logró un 67% del total de la meta (8 de 12 eventos de capacitación y sensibilización).*
- *En el II semestre del 2016 no se lograron ejecutar las metas previstas en materia de Seguridad y Defensa Nacional incluidas en las Iniciativas Específicas I.E. 13.09.01 e I.E. 13.09.02 programadas en el Objetivo Estratégico 13 del Plan Estratégico Institucional actualizado 2015 – 2017; estando pendiente que el Coordinador de Seguridad y Defensa Nacional cumpla con presentar los Informes de Revisión de los Segundos Entregables del Plan de Operaciones de Emergencia, el Plan Específico de la Gestión Reactiva elaborado en concordancia con el PLANAGERD y el Plan de Continuidad Operativa. Por tanto, de acuerdo con lo establecido en la Matriz de Evaluación del PEI actualizado 2015 – 2017, no se alcanzó la meta prevista en las indicadas iniciativas específicas.*
- *En el II semestre del 2016 se ejecutaron más de 12 Visitas de coordinación y supervisión, en coordinación con la Gerencia de Supervisión y Fiscalización sobre la continuidad operativa de las empresas concesionarias; por tanto, de acuerdo con lo establecido en la Matriz de Evaluación del PEI actualizado 2015 – 2017, se alcanzó la meta prevista.*

La JTI - Jefatura de Tecnología de la Información, mediante informe N° 042-2017-JTI-GA-OSITRAN informa sobre los avances y logros de los siguientes indicadores:

De la Tabla N° 12, se observa 133%, 100% y 123% respectivamente como resultado en los indicadores N° 14.01. 14.02 y 14.03 los mismos que están alineados al Objetivo Estratégico 14: Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave, lo cual se detalla en los siguientes indicadores:

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

#### Comentario

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

*De acuerdo a lo establecido en el PETI 2016-2017, el número de sistemas priorizados son ocho (8):*

1. **Sistema Integrado Documental Digital de OSITRAN – SIDD**
2. **Sistema de Presupuesto, Formulación, Seguimiento y Gastos del Plan Anual de Supervisión**
3. **Sistema de Control del Proceso de Inversiones a los Concesionarios**
4. **Sistema de Gestión, Control y Consultas de los Aportes por Regulación**
5. **Sistema Integrado de Gestión Administrativa**
6. **Sistema de Atención al Usuario**



7. **Sistema de Formulación y Evaluación de Planeamiento**
8. **Sistema para el diseño, modelamiento e implementación de procesos**

Tal como indica la definición del indicador, éste busca medir el nivel de avance en la implementación de los sistemas y/o aplicaciones. Como se planificó en la versión actualizada del PEI 2015-2017 se estimó, al finalizar el segundo semestre, alcanzar un porcentaje de avance del 38%, es decir, haber implementado tres (3) de los ocho (8) sistemas priorizados del PETI.

Como se informó en la evaluación al primer semestre, el avance fue del 25%, habiéndose proyectado implementar tres (3) sistemas y/o aplicaciones en el año 2016 y el resto, o sea cinco (5), durante el año 2017.

Al culminar el segundo semestre se ha logrado implementar cuatro (4) de los sistemas priorizados, por lo tanto el indicador presenta un avance del 50%, con lo que se ha superado la meta establecida para el año 2016 que era del 38%. Los sistemas implementados son:

- ✓ Sistema Integrado Documental Digital de OSITRAN – SIDD.
- ✓ Sistema de Control del Proceso de Inversiones a los Concesionarios.
- ✓ Sistema Integrado de Gestión Administrativa.
- ✓ Sistema de Formulación y Evaluación de Planeamiento (etapa de formulación concluida)

● **Indicador 14.02: Porcentaje de actividades realizadas para dar disponibilidad a los servicios informáticos y sistemas**

En relación a este indicador, que busca medir el nivel de actualización de servicios ofimáticos y equipos del centro de datos del OSITRAN a fin de que contribuyan en la optimización de los trabajos realizados por colaboradores, se tiene lo siguiente:

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

- ✓ **Meta 1: Implementación del 30% de herramientas ofimáticas y de colaboración en la nube (2015)**  
Meta cumplida.
- ✓ **Meta 2: Implementación del 70% de herramientas ofimáticas y de colaboración en la nube (2016)**  
Meta cumplida. Se informó en la evaluación del primer semestre.
- ✓ **Meta 3: Repotenciar la plataforma de servidores para base de datos y aplicaciones (2016)**  
De acuerdo a lo informado en la evaluación al primer semestre, se solicitó la compra de una solución de servidores y storage para el cumplimiento de esta meta. En este sentido, mediante Contrato N° 027-2016, se firmó contrato el 7 de julio del 2016, se adquirieron servidores, switches y dispositivos de almacenamiento. A la fecha los equipos se encuentran instalados y funcionando sin inconvenientes por lo que esta meta ha sido alcanzada.
- ✓ **Meta 4: Implementación de Centro de Datos de Contingencia (2017)**  
Esta meta está prevista para su cumplimiento durante el año 2017.

Dado que se ha implementado la Meta 3 en su totalidad, durante el segundo semestre, y habiéndose cumplido la Meta 2, en el primer semestre tal como se informó en su oportunidad, se ha completado el 50% de avance para el Indicador 14.2 correspondiente al año 2016.

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



<sup>6</sup> Mediante Informe N° 0309-2016-JTI-GA-OSITRAN, de fecha 3 de agosto de 2016.

En referencia a este indicador, que tiene como objetivo medir el nivel de satisfacción de los usuarios (colaboradores) del OSITRAN en la atención de los servicios que brinda la Jefatura de Tecnologías de Información, se informa lo siguiente:

La fórmula de cálculo que se estableció inicialmente: (número de encuestas/número de atenciones cerradas) x 100 no permitía una medición precisa del nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios que brinda la JTI. En tal sentido se ha modificado la fórmula de cálculo quedando de la siguiente manera:

$$\frac{\text{Número de colaboradores internos satisfechos}}{\text{Número de colaboradores totales}} \times 100$$

En tal sentido, se realizó la medición correspondiente obteniéndose un nivel de satisfacción del 79.71% que supera la meta establecida para el año 2016 que estaba fijada en 65%.

Cabe indicar que el porcentaje obtenido en el segundo semestre supera el alcanzado en la evaluación al primer semestre que ascendió al 79.34%.

**5.4) Propuesta de Valor**

De acuerdo al Mapa Estratégico de la Actualización del PEI, se ha relacionado la Propuesta de Valor para los diversos Stakeholders de OSITRAN, con los 14 Objetivos Estratégicos, resultando que 8 Objetivos están relacionados y contribuyen a la Propuesta de Valor, lo que representa de un total de 16 indicadores que son materia de evaluación al segundo semestre del año 2016. En términos generales el nivel de cumplimiento de estos indicadores alcanzó el 69% en 11 indicadores con meta alcanzada, 1 indicador con meta parcialmente alcanzada, 3 indicadores se postergaron para el próximo año y 1 indicador que depende de factores externos pues está en función a la demanda.

De la Tabla N° 13, se puede observar que en los Objetivos Estratégicos del PEI N° OE 03, OE 05, OE 07 y OE 08 la meta se ha alcanzado en un 100%; en los Objetivos Estratégicos N° OE 04, OE 09, OE 06 y OE 10 la meta ha sido parcialmente alcanzada.

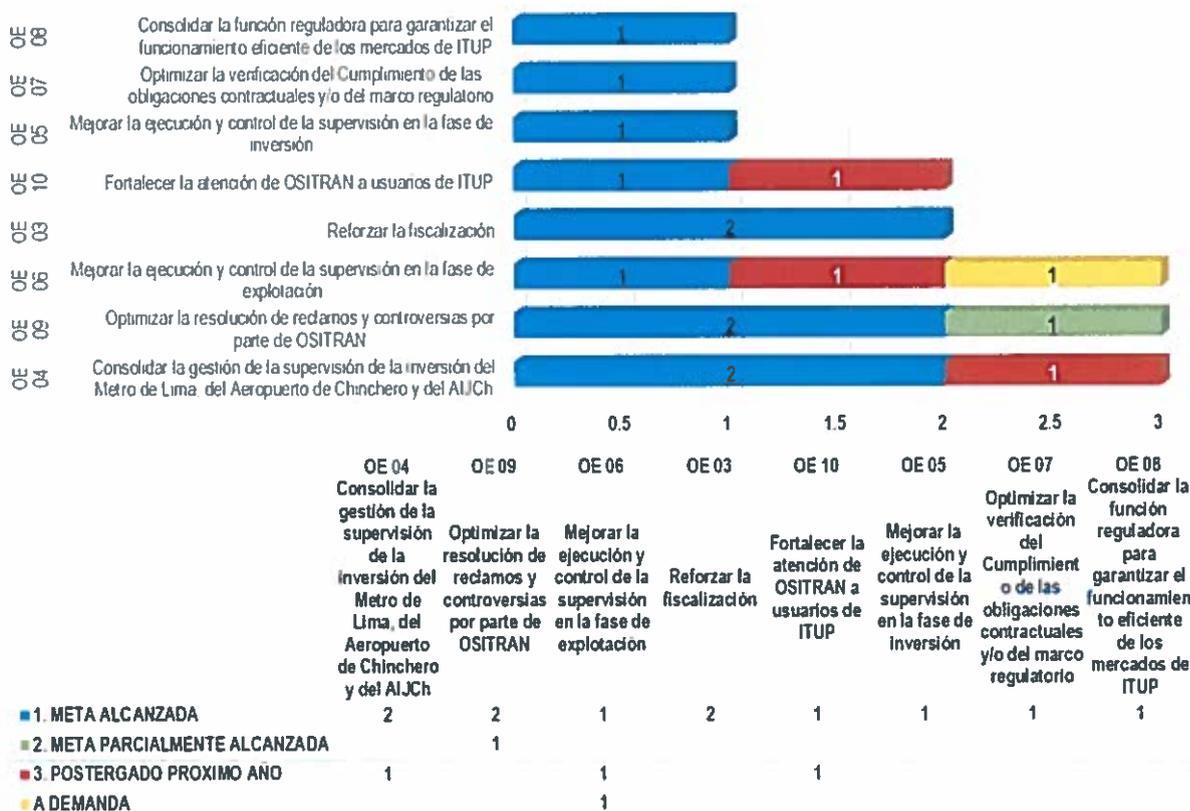
**Tabla N° 13: Resumen de indicadores según propuesta de valor de acuerdo a la evaluación obtenida EVA – al II SEMESTRE 2016**

Nº	Objetivo Estratégico	Nº DE INDICADORES				Total general	% Meta alcanzada
		1. META ALCANZADA	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	3. POSTERGADO PROXIMO AÑO	A DEMANDA		
OE 04	Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chincho y del AIJCh	2		1		3	67%
OE 09	Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN	2	1			3	67%
OE 06	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación	1		1	1	3	33%
OE 03	Reforzar la fiscalización	2				2	100%
OE 10	Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP	1		1		2	50%
OE 05	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión	1				1	100%
OE 07	Optimizar la verificación del Cumplimiento de las obligaciones contractuales y/o del marco regulatorio	1				1	100%
OE 08	Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP	1				1	100%
<b>Total general</b>		<b>11</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>69%</b>
	<b>%</b>	<b>69%</b>	<b>6%</b>	<b>19%</b>	<b>6%</b>	<b>100%</b>	



**Gráfico N° 04: Propuesta de Valor de los OE – EVA al II SEMESTRE 2016**

**PROPUESTA DE VALOR: OBJETIVOS ESTRATEGICOS 2015 - 2017  
EVALUACION AL II SEMESTRE 2016  
(N° de indicadores)**



**5.5) Perspectivas en relación a los Objetivos Estratégicos**

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

En relación al Mapa Estratégico de la Actualización del PEI, estas perspectivas están relacionadas de manera horizontal a los temas estratégicos. Luego de establecer la vinculación de la Perspectiva y el Objetivo Estratégico, de los 35 indicadores del PEI a evaluar en el año 2016, se tiene que 20 indicadores en la perspectiva de procesos internos el de mayor impacto, 8 indicadores en la perspectiva de stakeholders, 6 en la perspectiva de aprendizaje y 1 en la perspectiva financiera.

Al segundo semestre del año 2016 se tiene los siguientes resultados: los indicadores que contribuyen a la Perspectiva de Procesos Internos con un 55%, en Perspectiva de Aprendizaje con un 83%, la Perspectiva Stakeholders el 25% y el indicador de la Perspectiva Financiera se postergó para el próximo año. Se detalla en la Tabla N° 14 el resumen de indicadores según perspectiva:

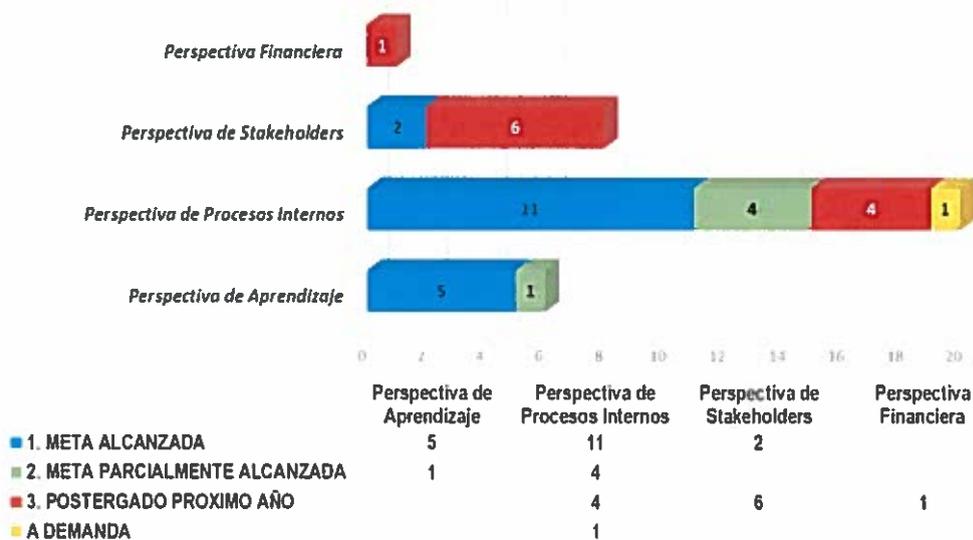


**Tabla N° 14: Resumen de indicadores según perspectiva de acuerdo a la evaluación obtenida EVA – al II SEMESTRE 2016**

Perspectiva	Nº DE INDICADORES				Total general	% Meta alcanzada
	✓	⚠	✗			
	1. META ALCANZADA	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	3. POSTERGADO PROXIMO AÑO	A DEMANDA		
Perspectiva de Aprendizaje	5	1			6	83.3%
Perspectiva de Procesos Internos	11	4	4	1	20	55.0%
Perspectiva de Stakeholders	2		6		8	25.0%
Perspectiva Financiera			1		1	0.0%
<b>Total general</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>35</b>	<b>51.4%</b>

**Gráfico N° 05: Perspectiva General Actualización del PEI – 2015 – 2017 (Nº de indicadores)**

**PERSPECTIVA GENERAL PEI 2015 - 2017  
EVALUACION AL II SEMESTRE 2016  
(Nº de indicadores)**



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

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

**5.1.1) Perspectiva de Aprendizaje**

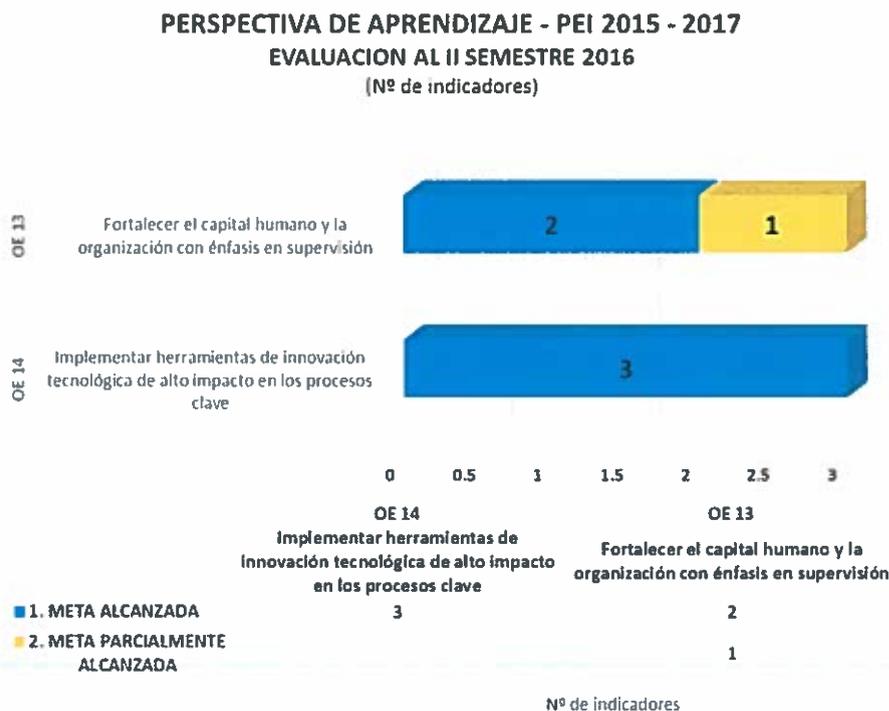
La Perspectiva de Aprendizaje se relaciona con 2 Objetivos Estratégicos bajo el enfoque de Mapa Estratégico del PEI Actualizado, a su vez se tienen vinculado 6 indicadores a lograr en la Perspectiva de Aprendizaje que involucra de acuerdo a las actividades del Plan Operativo Institucional al segundo semestre del año 2016 un total de 58 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 OE 14: Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave.

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

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



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

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

De acuerdo a la Actualización del PEI 2015 – 2017, en este Objetivo Estratégico que forma parte del Mapa Estratégico y de acuerdo a las iniciativas previstas en el año 2016, en materia de la Perspectiva de Aprendizaje se destaca la priorización de 11 Iniciativas Generales con un total de 30 Iniciativas Específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo, de lo programado para el año 2016 se ha previsto 19 Iniciativas Específicas con prioridad “A” y 11 de prioridad “B”, lo que significa que el 63% de iniciativas específicas corresponden a la prioridad “A” y el 37% a prioridad “B”.



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

EVALUACIÓN	N° DE INICIATIVAS ESPECÍFICAS			
	A	B	Total general	%
1 META ALCANZADA	10	6	16	53%
2 PARCIALMENTE ALCANZADA	2	2	4	13%
3 META NO EJECUTADA	7	3	10	33%
<b>Total general</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>
%	63%	37%	100%	

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

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

N° IG	INICIATIVA GENERAL	N° DE INICIATIVAS ESPECÍFICAS				
		1 META ALCANZADA	2 PARCIALMENTE ALCANZADA	3 META NO EJECUTADA	TOTAL GENERAL	%
IG 13.01	Reforzar el proceso de planeamiento de mediano y largo plazo de los recursos humanos.	1		1	2	50%
IG 13.02	Fortalecer la organización para la gestión de recursos humanos.	1			1	100%
IG 13.03	Acelerar los procesos de reclutamiento, selección e inducción.	1		1	2	50%
IG 13.04	Desarrollar un proyecto con el objetivo de atraer talentos a la institución.	2	1	2	5	40%
IG 13.05	Mejorar el clima laboral, la cultura y valores	4	1	2	7	57%
IG 13.06	Ajustar la nueva organización de acuerdo al PEI aprobado, con un enfoque de procesos, priorizando la gerencia de supervisión.	2			2	100%
IG 13.07	Impulsar la capacitación y el desarrollo del personal con énfasis en actividades de supervisión.	1	1	2	4	25%
IG 13.08	Impulsar la mejora del desempeño del personal con énfasis en la supervisión.	1			1	100%
IG 13.09	Asesorar a la Alta Dirección en el planeamiento, ejecución y supervisión en la estrategia de Seguridad y Defensa Nacional.			2	2	0%
IG 13.10	Desarrollo de capacidades en Gestión de Desastres.	1	1		2	50%
IG 13.11	Fortalecer la Administración del Factor Humano. (*)	2			2	100%
<b>Total general</b>		<b>16</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>30</b>	<b>53%</b>
%		53%	13%	33%	100%	

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

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

De acuerdo a la Actualización del PEI 2015 – 2017 en este Objetivo Estratégico que forma parte del Mapa Estratégico en la Perspectiva de Aprendizaje, se destaca la identificación de 14 Iniciativas Generales con un total de 28 Iniciativas Específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo, se han identificado 27 iniciativas específicas con prioridad "A", lo cual representa el 96% de IE, las mismas se programaron para el año 2016.



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

EVALUACIÓN	N° DE INICIATIVAS ESPECÍFICAS			
	A	B	TOTAL GENERAL	%
1 META ALCANZADA	11		11	39%
2 PARCIALMENTE ALCANZADA	14	1	15	54%
3 META NO EJECUTADA	2		2	7%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>
%	96%	4%	100%	

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

N° IG	INICIATIVA GENERAL	N° DE INICIATIVAS ESPECÍFICAS				
		1 META ALCANZADA	2 PARCIALMENTE ALCANZADA	3 META NO EJECUTADA	TOTAL GENERAL	%
IG 14.02	Implementar y desplegar el sistema documentario digital.		1		1	0%
IG 14.03	Implementar y desplegar el sistema de formulación, seguimiento y control de las acciones de supervisión.		1		1	0%
IG 14.04	Implementar y poner en operación los proyectos tecnológicos de apoyo a la supervisión de inversiones con énfasis en la línea 2 del Metro, aeropuerto de Chinchero y ampliación de AIJCh.	1			1	100%
IG 14.07	Implementar proyectos de soluciones en la nube.	1	1	1	3	33%
IG 14.08	Implementar el soporte tecnológico para la atención de los usuarios y solución de controversias.		1		1	0%
IG 14.09	Implementar otros proyectos informáticos.		4		4	0%
IG 14.10	Mantener la continuidad de los servicios de tecnología de información contratados a terceros.	1			1	100%
IG 14.11	Cumplimiento de Normatividad Informática.		1	1	2	0%
IG 14.12	Mantener la operatividad de la infraestructura tecnológica.	2	2		4	50%
IG 14.13	Renovación y ampliación de licencias y equipamiento tecnológico.		1		1	0%
IG 14.14	Implementar y desplegar el sistema documentario digital.		1		1	0%
IG 14.15	Orientar los procesos de la gestión documental hacia la modernización y uso de herramientas tecnológicas para la atención de información en tiempo real.	1	2		3	33%
IG 14.16	Desarrollo de soluciones informáticas para el soporte de procesos que se desarrollan en la Entidad.	1			1	100%
IG 14.17	Mantener la Disponibilidad de Servicios Implementados en la Entidad.	4			4	100%
Total general		11	15	2	28	39%
%		39%	54%	7%	100%	

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



5.1.2) Perspectiva de Procesos Internos

La Perspectiva de Procesos Internos se relaciona con 9 Objetivos Estratégicos bajo el enfoque de Mapa Estratégico del PEI, asimismo se tienen 20 indicadores que contribuyen a lograr la Perspectiva de Procesos Internos, que involucran a 107 iniciativas específicas de las cuales el 80% tienen la prioridad "A" y el 20% de prioridad "B".

En el gráfico Nº 07 se presenta el resultado de los indicadores en el segundo semestre 2016 y de las Tablas Nº 19 a la 39 se detallan los Objetivos Estratégicos a nivel de Iniciativas Generales y el número de Iniciativas Específicas que se relacionan a los correspondientes Objetivos Estratégicos:

Gráfico Nº 07: Perspectiva de procesos internos Actualización del PEI 2015 – 2017 (Nº de Indicadores)



**Objetivo Estratégico 03: Reforzar las Fiscalización**

De acuerdo a la Actualización del PEI 2015 – 2017 en este Objetivo Estratégico que forma parte del Mapa Estratégico en la Perspectiva de Procesos Internos y en base a la programación de iniciativas para el año 2016 la cual se contempló en el POI 2016 un total de 6 Iniciativas Generales con un total de 12 Iniciativas Específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico N° 03, en la Tabla N° 19 se detallan las prioridades y ejecución a nivel de Iniciativas Generales.

Asimismo se ha programado en el segundo semestre en el POI 2016 un total de 10 iniciativas específicas con prioridad "A", lo que significa un 83% y 2 iniciativas específicas con prioridad "B" que representa el 17%.

En este objetivo estratégico se ha logrado alcanzar el 92% de un total de 12 iniciativas específicas.

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

EVALUACIÓN	N° DE INICIATIVAS ESPECÍFICAS			
	A	B	TOTAL GENERAL	%
1 META ALCANZADA	9	2	11	92%
3 META NO EJECUTADA	1		1	8%
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>
%	83%	17%	100%	

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

N° IG	INICIATIVA GENERAL	N° DE INICIATIVAS ESPECÍFICAS			
		1 META ALCANZADA	3 META NO EJECUTADA	TOTAL GENERAL	%
IG 03.02	Impulsar la aprobación de la modificación del RIS.		1	1	0%
IG 03.03	Sistematizar información y jurisprudencia vinculada a la labor de fiscalización.	2		2	100%
IG 03.04	Elaborar y difundir internamente las experiencias (lecciones aprendidas) del proceso de fiscalización para mejorar la supervisión.	3		3	100%
IG 03.05	Evaluación de incumplimiento.	3		3	100%
IG 03.06	Promover la correcta y transparente gestión de los recursos y bienes de la entidad.	3		3	100%
	<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>92%</b>
	%	92%	8%	100%	

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

**Objetivo Estratégico 05: Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión**

De acuerdo a la Actualización del PEI 2015 – 2017 en este Objetivo Estratégico, que forma parte del Mapa Estratégico en la Perspectiva de Procesos Internos y en base a lo programado de iniciativas en el año 2016, se destaca la identificación de 2 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 significa que el 60 % de Iniciativas Específicas tienen prioridad "A" y el 40 % prioridad "B".



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

EVALUACIÓN	N° DE INICIATIVAS ESPECÍFICAS			
	A	B	TOTAL GENERAL	%
2 PARCIALMENTE ALCANZADA	1		1	20%
3 META NO EJECUTADA	2	2	4	80%
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>
%	60%	40%	100%	

**Tabla N° 22 Resultado de Iniciativas Generales que corresponde al OE 05 (N° de Iniciativas Específicas)**

N° IG	INICIATIVA GENERAL	N° DE INICIATIVAS ESPECÍFICAS			
		2 PARCIALMENTE ALCANZADA	3 META NO EJECUTADA	TOTAL GENERAL	%
IG 05.02	Ejecutar acciones para mejorar el servicio de las empresas supervisoras.		3	3	60%
IG 05.03	Afianzar el sistema de control de las actividades de supervisión.	1	1	2	40%
<b>Total general</b>		<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>
%		20%	80%	100%	

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

**Objetivo Estratégico 06: Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación**

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

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

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

EVALUACIÓN	N° DE INICIATIVAS ESPECÍFICAS		
	A	TOTAL GENERAL	%
2 PARCIALMENTE ALCANZADA	1	1	33%
3 META NO EJECUTADA	2	2	67%
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 24 Resultado de Iniciativas Generales que corresponde al OE 06 (N° de Iniciativas Específicas)**

N° IG	INICIATIVA GENERAL	N° DE INICIATIVAS ESPECÍFICAS			
		2 PARCIALMENTE ALCANZADA	3 META NO EJECUTADA	TOTAL GENERAL	%
IG 06.01	Verificar el cumplimiento de los niveles de servicio.		1	1	33%
IG 06.02	Implementar herramientas TIC para la supervisión de la fase de explotación (vinculado al 14.5. Implementar los proyectos de apoyo a la Supervisión de Operaciones).	1		1	33%
IG 06.03	Implementar la gestión del conocimiento de la supervisión.		1	1	33%
<b>Total general</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>
%		33%	67%	100%	



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

**Objetivo Estratégico 07: Optimizar la verificación del Cumplimiento de las obligaciones contractuales y/o del marco regulatorio.**

De acuerdo a la Actualización del PEI 2015 – 2017 en este Objetivo Estratégico que forma parte del Mapa Estratégico previsto en las iniciativas del año 2016 en la Perspectiva de Procesos Internos, se destaca la identificación de 7 Iniciativas Generales con un total de 12 Iniciativas Específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo, se han identificado 9 Iniciativas Específicas con prioridad "A" y 3 de prioridad "B", lo que significa que el 75% de Iniciativas Específicas tienen prioridad "A" y un 25% tienen prioridad "B".

**Tabla N° 25 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 07**

EVALUACIÓN	N° DE INICIATIVAS ESPECÍFICAS			
	A	B	TOTAL GENERAL	%
1 META ALCANZADA	4		4	33%
2 PARCIALMENTE ALCANZADA	1		1	8%
3 META NO EJECUTADA	4	3	7	58%
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>
<b>%</b>	<b>75%</b>	<b>25%</b>	<b>100%</b>	

**Tabla N° 26 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 07 (N° de iniciativas específicas)**

N° IG	INICIATIVA GENERAL	N° DE INICIATIVAS ESPECÍFICAS				TOTAL GENERAL	%
		1 META ALCANZADA	2 PARCIALMENTE ALCANZADA	3 META NO EJECUTADA			
IG 07.01	Formular el Plan de Supervisión Multianual 2017 – 2019.			1	1	8%	
IG 07.03	Revisar y actualizar el cuerpo normativo de la supervisión.		1	3	4	33%	
IG 07.04	Verificar el cumplimiento de las obligaciones técnicas, contractuales y legales en los contratos de concesión de Carreteras.			1	1	8%	
IG 07.05	Verificar el Cumplimiento de las obligaciones técnicas, contractuales y legales en los contratos de concesión de Aeropuertos.	1			1	8%	
IG 07.06	Verificar el Cumplimiento de las obligaciones técnicas, contractuales y legales en los contratos de concesión de Puertos.			1	1	8%	
IG 07.07	Verificar el Cumplimiento de las obligaciones técnicas, contractuales y legales en los contratos de concesión de Vías Férreas y Metro de Lima.	1			1	8%	
IG 07.08	Supervisar la determinación de los pagos por Aporte por Regulación y Retribución al Estado de las entidades prestadoras.	2		1	3	25%	
<b>Total general</b>		<b>4</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	
<b>%</b>		<b>33%</b>	<b>8%</b>	<b>58%</b>	<b>100%</b>		

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

**Objetivo Estratégico 08: Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP**

De acuerdo a la Actualización del PEI 2015 – 2017 en este Objetivo Estratégico que forma parte del Mapa Estratégico previsto en las iniciativas para el año 2016, en la Perspectiva de Procesos Internos se destaca la identificación de 9 Iniciativas Generales con un total de 24 Iniciativas Específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo, se han identificado 20 iniciativas específicas con prioridad "A" y 4 de prioridad "B", lo que significa que un 83% de Iniciativas Específicas tienen prioridad "A" y un 17% prioridad "B".



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

EVALUACIÓN	N° DE INICIATIVAS ESPECÍFICAS			%
	A	B	TOTAL GENERAL	
1 META ALCANZADA	15		15	63%
2 PARCIALMENTE ALCANZADA		1	1	4%
3 META NO EJECUTADA	5	3	8	33%
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>
<b>%</b>	<b>83%</b>	<b>17%</b>	<b>100%</b>	

Tabla N° 28 Resultado de Iniciativas Generales que corresponde al OE 08 (N° de Iniciativas Específicas)

N° IG	INICIATIVA GENERAL	N° DE INICIATIVAS ESPECÍFICAS				%
		1 META ALCANZADA	2 PARCIALMENTE ALCANZADA	3 META NO EJECUTADA	TOTAL GENERAL	
IG 08.01	Optimizar las herramientas regulatorias.	1			1	4%
IG 08.02	Optimizar el marco normativo de la regulación.	2		3	5	21%
IG 08.03	Mejorar el proceso de investigación de los mercados regulados.	1			1	4%
IG 08.04	Contribuir a reposicionar a OSITRAN como referente técnico de regulación económica de APP en Infraestructura de Transporte.		1		1	4%
IG 08.05	Reforzar el personal de GRE, asegurando su contratación y capacitación.			2	2	8%
IG 08.06	Revisar las normas que permiten regular la acción del mercado.			1	1	4%
IG 08.07	Perfeccionar la elaboración y la aplicación de los contratos.	4			4	17%
IG 08.08	Perfeccionar la fijación y desregulación de tarifas, así como la determinación de los cargos de acceso.	5			5	21%
IG 08.09	Perfeccionar el monitoreo de los mercados en la etapa de explotación de la infraestructura.	2		2	4	17%
<b>Total general</b>		<b>15</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>
<b>%</b>		<b>63%</b>	<b>4%</b>	<b>33%</b>	<b>100%</b>	

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

#### Objetivo Estratégico 09: Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN

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

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

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

EVALUACIÓN	N° DE INICIATIVAS ESPECÍFICAS		
	A	TOTAL GENERAL	%
1 META ALCANZADA	3	3	43%
2 PARCIALMENTE ALCANZADA	1	1	14%
3 META NO EJECUTADA	3	3	43%
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>



**Tabla N° 30 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 09 (N° de Iniciativas Específicas)**

N° IG	INICIATIVA GENERAL	N° DE INICIATIVAS ESPECÍFICAS				TOTAL GENERAL	%
		1 META ALCANZADA	2 PARCIALMENTE ALCANZADA	3 META NO EJECUTADA			
IG 09.01	Fortalecimiento de la Secretaría Técnica.	1	1		2	29%	
IG 09.02	Implementar medidas para reducir la carga procesal.	1		3	4	57%	
IG 09.03	Gestión y difusión de procedimientos seguidos ante los Cuerpos Colegiados.	1			1	14%	
Total general		3	1	3	7	100%	
%		43%	14%	43%	100%		

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

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

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

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

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

EVALUACIÓN	N° DE INICIATIVAS ESPECÍFICAS			%
	A	B	TOTAL GENERAL	
1 META ALCANZADA	6	4	10	67%
2 PARCIALMENTE ALCANZADA	2	2	4	27%
3 META NO EJECUTADA		1	1	7%
Total general	8	7	15	100%
%	53%	47%	100%	

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

N° IG	INICIATIVA GENERAL	N° DE INICIATIVAS ESPECÍFICAS			TOTAL GENERAL	%
		1 META ALCANZADA	2 PARCIALMENTE ALCANZADA	3 META NO EJECUTADA		
IG 10.01	Implementar la Gerencia de Atención al Usuario.	1	1		2	13%
IG 10.02	Establecer un modelo de Calidad de Atención al Usuario.	2	1		3	20%
IG 10.03	Mejorar los canales de difusión y atención al usuario.	4		1	5	33%
IG 10.04	Fortalecer los Consejos de Usuarios (CU) y fomentar su participación.	1	2		3	20%
IG 10.05	Elaborar encuesta para medir la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios brindados por OSITRAN.	2			2	13%
Total general		10	4	1	15	100%
%		67%	27%	7%	100%	

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

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

De acuerdo a la Actualización del PEI 2015 – 2017 en este Objetivo Estratégico que forma parte del Mapa Estratégico prevista en el año 2016, en la Perspectiva de Procesos Internos se destaca la identificación de 10 Iniciativas Generales con un total de 25 Iniciativas Específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo, se han identificado 22 Iniciativas Específicas con prioridad "A" y 3 de prioridad "B", lo que significa que un 88% de Iniciativas Específicas tienen prioridad "A" y el 12% prioridad "B".

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

EVALUACIÓN	N° DE INICIATIVAS ESPECÍFICAS			
	A	B	TOTAL GENERAL	%
1 META ALCANZADA	15	3	18	72%
2 PARCIALMENTE ALCANZADA	1		1	4%
3 META NO EJECUTADA	6		6	24%
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
%	88%	12%	100%	

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

N° IG	INICIATIVA GENERAL	N° DE INICIATIVAS ESPECÍFICAS				TOTAL GENERAL	%
		1 META ALCANZADA	2 PARCIALMENTE ALCANZADA	3 META NO EJECUTADA			
IG 12.01	Programar necesidades de contrataciones, incluyendo todo el ciclo de la contratación.	1			1	4%	
IG 12.02	Fortalecer el diseño y gestión de proyectos de inversión estratégicos (SNIP).	2		2	4	16%	
IG 12.03	Fortalecer e implementar el planeamiento de corto y largo plazo.	4	1		5	20%	
IG 12.04	Mejorar el control de gestión presupuestal.	3			3	12%	
IG 12.05	Implementar pautas sobre control gerencial y rendición de cuentas.	2		1	3	12%	
IG 12.06	Elaborar y aprobar proyecto de nueva sede institucional.	2		3	5	20%	
IG 12.07	Definir un programa de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos (unidades móviles, medición y EPP).	1			1	4%	
IG 12.08	Definir los procedimientos para el manejo de los recursos financieros para la supervisión de las inversiones (lineamientos, directivas y otros documentos de gestión).	1			1	4%	
IG 12.09	Administrar, verificar, custodiar y ejecutar los recursos financieros de la institución.	1			1	4%	
IG 12.10	Registro, Análisis y Emisión de los Estados Financieros.	1			1	4%	
<b>Total general</b>		<b>18</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>	
%		72%	4%	24%	100%		

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



### 5.1.3) Perspectiva Financiera

La Perspectiva Financiera se relaciona con 1 Objetivo Estratégico bajo el enfoque de Mapa Estratégico en la Actualización del PEI, con 6 indicadores que contribuye a lograr la Perspectiva Financiera los que involucran a 12 Iniciativas Específicas de las cuales 5 tienen prioridad "A" y 7 prioridad "B".

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

#### Objetivo Estratégico 02: Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN

De acuerdo a la Actualización del PEI 2015 – 2017 en este Objetivo Estratégico que forma parte del Mapa Estratégico previsto en el año 2016, en la Perspectiva financiera se destaca la identificación de 4 Iniciativas Generales con un total de 12 Iniciativas Específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo, se han identificado 5 iniciativas específicas con prioridad "A" lo que representa el 42% y 7 de prioridad "B" lo que representa el 58%.

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

EVALUACIÓN	N° DE INICIATIVAS ESPECÍFICAS			
	A	B	TOTAL GENERAL	%
1 META ALCANZADA	3	1	4	33%
3 META NO EJECUTADA	2	6	8	67%
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>
%	<b>42%</b>	<b>58%</b>	<b>100%</b>	

Tabla N° 36 Resultado de Iniciativas Generales que corresponde al OE 02 (N° de Iniciativas Específicas)

N° IG	INICIATIVA GENERAL	N° DE INICIATIVAS ESPECÍFICAS			
		1 META ALCANZADA	3 META NO EJECUTADA	TOTAL GENERAL	%
IG 02.01	Implementar un plan para definir y realizar la medición del costo – efectividad.		2	2	17%
IG 02.02	Fomentar el interés por la búsqueda de costo - efectividad entre los colaboradores.	2	1	3	25%
IG 02.03	Reforzar la mejora continua de los procesos.	2	2	4	33%
IG 02.04	Implementar buenas prácticas de gestión.		3	3	25%
	<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>
	%	<b>33%</b>	<b>67%</b>	<b>100%</b>	

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

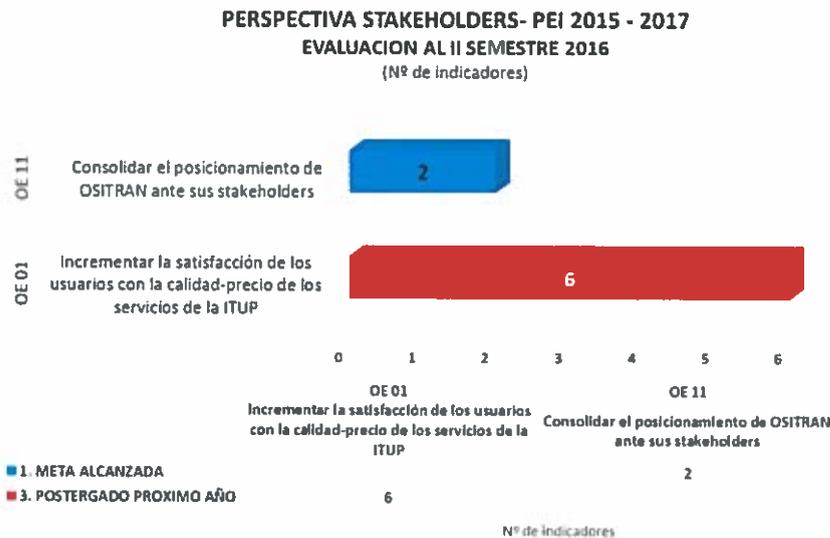
### 5.1.4) Perspectiva de Stakeholders

La Perspectiva de Stakeholders se relaciona con 2 Objetivos Estratégicos bajo el enfoque de Mapa Estratégico del PEI que tienen 8 indicadores que contribuyen a lograr la Perspectiva Stakeholders e involucran a 16 Iniciativas Específicas de las cuales el 69% tienen prioridad "A" y 31% prioridad "B".

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



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



**Objetivo Estratégico 01: Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad-precio de los servicios de la ITUP**

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

El resultado obtenido de las iniciativas específicas fue del 51% como meta alcanzada, 19% con meta parcialmente alcanzada y meta no ejecutadas se tuvo el 30% básicamente debido a priorización del gasto.

Asimismo, es importante resaltar que este Objetivo Estratégico es el resultado de todos los OE que contribuyen al logro de este objetivo, para lo cual en general para el año 2016 se han programado 193 Iniciativas Específicas y con prioridad “A” 148 iniciativas y 45 con prioridad “B”, lo que significa el 77% de Iniciativas Específicas tienen prioridad “A” y el 23% prioridad “B”.

**Tabla N° 37 Prioridad de Iniciativas a nivel de OE**

N° OE	OBJETIVO ESTRATÉGICO	N° DE INICIATIVAS ESPECÍFICAS			
		A	B	TOTAL GENERAL	%
OE 02	Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN.	5	7	12	6%
OE 03	Reforzar la fiscalización.	10	2	12	6%
OE 04	Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y del AIJCh.	4		4	2%
OE 05	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión.	3	2	5	3%
OE 06	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación.	3		3	2%
OE 07	Optimizar la verificación del Cumplimiento de las obligaciones contractuales y/o del marco regulatorio.	9	3	12	6%
OE 08	Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP.	20	4	24	12%
OE 09	Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN.	7		7	4%
OE 10	Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP.	8	7	15	8%
OE 11	Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders.	11	5	16	8%
OE 12	Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión.	22	3	25	13%
OE 13	Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión.	19	11	30	16%
OE 14	Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave.	27	1	28	15%
<b>Total general</b>		<b>148</b>	<b>45</b>	<b>193</b>	<b>100%</b>
<b>%</b>		<b>77%</b>	<b>23%</b>	<b>100%</b>	

(\*) Iniciativas específicas programadas en el POI año 2016



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

De acuerdo a la Actualización del PEI 2015 – 2017 en este Objetivo Estratégico, que forma parte del Mapa Estratégico previsto para el año 2016, en la Perspectiva Stakeholders, se destaca la identificación de 4 Iniciativas Generales con un total de 22 Iniciativas Específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo, se han identificado 16 Iniciativas Específicas con prioridad "A", lo cual representa el 69% de Iniciativas Específicas y 6 Iniciativas Específicas con prioridad "B" lo cual representa el 31%.

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

EVALUACIÓN	N° DE INICIATIVAS ESPECÍFICAS			
	A	B	Total general	%
1 META ALCANZADA	4	3	7	44%
2 PARCIALMENTE ALCANZADA	6		6	38%
3 META NO EJECUTADA	1	2	3	19%
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>
<b>%</b>	<b>69%</b>	<b>31%</b>	<b>100%</b>	

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

N° IG	INICIATIVA GENERAL	N° DE INICIATIVAS ESPECÍFICAS				TOTAL GENERAL	%
		1 META ALCANZADA	2 PARCIALMENTE ALCANZADA	3 META NO EJECUTADA			
IG 11.01	Desarrollar diagnóstico sobre comunicación estratégica.	1	2	1	4	25%	
IG 11.02	Desarrollar el plan de comunicación y relacionamiento.	2	4		6	38%	
IG 11.03	Representar y defender jurídicamente a la institución en los procesos judiciales, arbitrales, conciliaciones y en los procedimientos administrativos; elaborando estrategias de defensa.	4		1	5	31%	
IG 11.04	Emitir disposiciones que fortalezcan el posicionamiento de OSITRAN.			1	1	6%	
<b>Total general</b>		<b>7</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	
<b>%</b>		<b>44%</b>	<b>38%</b>	<b>19%</b>	<b>100%</b>		



## VI. AVANCE DE INDICADORES Y METAS DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS

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

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

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

CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR / HITO	UNIDAD DE MEDIDA	U.O.	ÁREA	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	AÑO 2015	AÑO 2016	RESULTADO EVALUACIÓN DEL INDICADOR				
								RESULTADO EVALUACIÓN ANUAL 2016	N°	META ANUAL PROGRAMADO	META ANUAL EJECUTADO	% ANUAL
01.01	Nivel de satisfacción general del usuario con los servicios de ITUP.	%	GAU	GAU	Anual	Postergada	LB	3. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	100%	0%	0%
01.02	Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector carreteras.	%	GSF	GSF	Anual		LB	3. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	100%	0%	0%
01.03	Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector aeropuertos.	%	GSF	GSF	Anual		LB	3. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	100%	0%	0%
01.04	Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector puertos.	%	GSF	GSF	Anual		LB	3. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	100%	0%	0%
01.05	Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector ferrovías.	%	GSF	GSF	Anual		LB	3. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	100%	0%	0%
01.06	Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del Metro de Lima.	%	GSF	GSF	Anual		LB	3. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	100%	0%	0%
Total general									6			

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

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

CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR / HITO	UNIDAD DE MEDIDA	U.O.	ÁREA	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	AÑO 2015	AÑO 2016	RESULTADO EVALUACIÓN DEL INDICADOR				
								RESULTADO EVALUACIÓN ANUAL 2016	N°	META ANUAL PROGRAMADO	META ANUAL EJECUTADO	% ANUAL
02.01	Hito: Plan para definir y realizar la medición del costo-efectividad implementado.	Hito	GG	GG	Anual	Postergada	Hito 1, Hito 2	3. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	2	0	0%
Total general									1			



**6.3) OE 3: Reforzar la fiscalización****Tabla N° 42: OE 3: Reforzar la fiscalización**

CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR / HITO	UNIDAD DE MEDIDA	U.O.	ÁREA	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	AÑO 2015	AÑO 2016	RESULTADO EVALUACIÓN DEL INDICADOR				
								RESULTADO EVALUACIÓN ANUAL 2016	N°	META ANUAL PROGRAMADO	META ANUAL EJECUTADO	% ANUAL
03.01	Índice de cumplimiento de plazos de resolución de PAS.	%	GSF	JFI	Anual	Meta alcanzada 100%	90%	1. META ALCANZADA	1	90%	91%	101%
03.02	Nivel de ratificación de PAS en segunda instancia.	%	GSF	JFI	Anual	Meta alcanzada 100%	80%	1. META ALCANZADA	1	80%	96%	120%
Total general									2			

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

CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR / HITO	UNIDAD DE MEDIDA	U.O.	ÁREA	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	AÑO 2015	AÑO 2016	RESULTADO EVALUACIÓN DEL INDICADOR				
								RESULTADO EVALUACIÓN ANUAL 2016	N°	META ANUAL PROGRAMADO	META ANUAL EJECUTADO	% ANUAL
04.02	Índice de cumplimiento de reconocimiento de inversiones de la Línea 2 del Metro de Lima.	%	GSF	JCFM	Anual	Meta alcanzada a 100%	100%	1. META ALCANZADA	1	100%	100%	100%
04.04	Índice de cumplimiento del reconocimiento de inversiones del Aeropuerto de Chinchero.	%	GSF	JCA	Anual		1	3. POSTERGADO O PROXIMO AÑO	1	100%	0%	0%
04.05	Índice de cumplimiento del reconocimiento de inversiones en mejoras del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCh).	%	GSF	JCA	Anual	Meta alcanzada a 100%	1	1. META ALCANZADA	1	100%	100%	100%
Total general									3			



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

CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR / HITO	UNIDAD DE MEDIDA	U.O.	ÁREA	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	AÑO 2015	AÑO 2016	RESULTADO EVALUACIÓN DEL INDICADOR				
								RESULTADO EVALUACIÓN ANUAL 2016	N°	META ANUAL PROGRAMADO	META ANUAL EJECUTADO	% ANUAL
05.01	Nivel de cumplimiento de plazos de atención del reconocimiento de inversiones de los concesionarios que tienen inversiones y cuentan con dicho procedimiento.	%	GSF	GSF	Anual	Meta alcanzada a 100%	1	1. META ALCANZADA	1	100%	100%	100%
Total general									1			

**6.6) OE 6: Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación****Tabla N° 45: OE6: Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación**

CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR / HITO	UNIDAD DE MEDIDA	U.O.	ÁREA	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	AÑO 2015	AÑO 2016	RESULTADO EVALUACIÓN DEL INDICADOR				
								RESULTADO EVALUACIÓN ANUAL 2016	N°	META ANUAL PROGRAMADO	META ANUAL EJECUTADO	% ANUAL
06.01	Nivel de cumplimiento del ratio de cobertura de supervisión de carreteras.	Unidad	GSF	JCRV	Anual	Meta parcialmente alcanzada	3	3. POSTERGA DO PROXIMO AÑO	1	3	0	0%
06.04	Nivel de ratificación de penalidades impuestas a las EEPP de Puertos.	%	GSF	JFI	Anual	Meta parcialmente alcanzada 54%	90%	A DEMANDA	1	90%	0%	0%
06.05	Nivel de cumplimiento de los niveles de servicio en las ferrovías concesionadas.	Número	GSF	JCFM	Anual	Meta alcanzada al 100%	2	1. META ALCANZADA	1	2	2	100%
Total general									3			



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

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

CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR / HITO	UNIDAD DE MEDIDA	U.O.	ÁREA	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	AÑO 2015	AÑO 2016	RESULTADO EVALUACIÓN DEL INDICADOR				
								RESULTADO EVALUACIÓN ANUAL 2016	N°	META ANUAL PROGRAMADO	META ANUAL EJECUTADO	% ANUAL
07.02	Desviación de la ejecución presupuestal a nivel de específica de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.	%	GSF	GSF	Anual	Meta alcanzada al 90%	-8% respecto al año anterior	1. META ALCANZADA	1	83%	83%	100%
Total general									1			

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

**Tabla N° 47: OE 8: Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP**

CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR / HITO	UNIDAD DE MEDIDA	U.O.	ÁREA	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	AÑO 2015	AÑO 2016	RESULTADO EVALUACIÓN DEL INDICADOR				
								RESULTADO EVALUACIÓN ANUAL 2016	N°	META ANUAL PROGRAMADO	META ANUAL EJECUTADO	% ANUAL
08.01	Pronunciamientos sobre fijación, revisión de tarifas y desregulación emitidos dentro del plazo.	%	GRE	GRE	Anual	Meta alcanzada al 100%	100%	1. META ALCANZADA	1	100%	100%	100%
Total general									1			

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

**Tabla N° 48: OE 9: Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN**

CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR / HITO	UNIDAD DE MEDIDA	U.O.	ÁREA	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	AÑO 2015	AÑO 2016	RESULTADO EVALUACIÓN DEL INDICADOR				
								RESULTADO EVALUACIÓN ANUAL 2016	N°	META ANUAL PROGRAMADO	META ANUAL EJECUTADO	% ANUAL
09.01	Porcentaje de expedientes de reclamos en segunda instancia resueltos por el TSC en el plazo establecido.	%	STO	STO	Semestral	Meta parcialmente alcanzada en 29%	60%	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	60%	30%	50%



CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR / HITO	UNIDAD DE MEDIDA	U.O.	ÁREA	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	AÑO 2015	AÑO 2016	RESULTADO EVALUACIÓN DEL INDICADOR				
								RESULTADO EVALUACIÓN ANUAL 2016	Nº	META ANUAL PROGRAMADO	META ANUAL EJECUTADO	% ANUAL
09.02	Porcentaje de resoluciones de las EEPP apeladas por usuarios y confirmadas por TSC.	%	STO	STO	Semestral	Meta alcanzada en 78%	60%	1. META ALCANZADA	1	60%	50%	83%
09.03	Porcentaje de expedientes de reclamos en segunda Instancia resueltos por el TSC sobre el total acumulado.	%	STO	STO	Semestral	Meta alcanzada en 86%	80%	1. META ALCANZADA	1	80%	67%	84%
Total general									3			

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

Tabla N° 49: OE 10: Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP

CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR / HITO	UNIDAD DE MEDIDA	U.O.	ÁREA	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	AÑO 2015	AÑO 2016	RESULTADO EVALUACIÓN DEL INDICADOR				
								RESULTADO EVALUACIÓN ANUAL 2016	Nº	META ANUAL PROGRAMADO	META ANUAL EJECUTADO	% ANUAL
10.01	Indice de satisfacción de usuarios finales e intermedios de las diversas infraestructuras de transporte de uso público, bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, respecto de los servicios ofrecidos por las Entidades Prestadoras.	%	GAU	GAU	Bianual	Meta no alcanzada	LB	3. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	100%	0%	0%
10.02	Indice de conocimiento de los usuarios finales e intermedios de las diversas infraestructuras de transporte de uso público, bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, respecto de sus derechos y deberes como usuarios.	%	GAU	GAU	Bianual	Meta no alcanzada	LB	1. META ALCANZADA	1	100%	100%	100%
Total general									2			

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

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

CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR / HITO (*)	UNIDAD DE MEDIDA	U.O.	ÁREA	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	AÑO 2015	AÑO 2016	RESULTADO EVALUACIÓN DEL INDICADOR				
								RESULTADO EVALUACIÓN ANUAL 2016	Nº	META ANUAL PROGRAMADO	META ANUAL EJECUTADO	% ANUAL
11.01	Mapa de Riesgos.	%	OCC	OCC	Anual	Postergada	LB	1. META ALCANZADA	1	100%	87%	87%
11.02	Indice de posicionamiento institucional frente a los stakeholders externos.	%	OCC	OCC	Anual	Postergada	LB	1. META ALCANZADA	1	100%	78%	78%
Total general									2			

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



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

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

CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR / HITO	UNIDAD DE MEDIDA	U.O.	ÁREA	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	AÑO 2015	RESULTADO EVALUACIÓN DEL INDICADOR					
							AÑO 2016	RESULTADO EVALUACIÓN ANUAL 2016	N°	META ANUAL PROGRAMADO	META ANUAL EJECUTADO	% ANUAL
12.01	Tiempo promedio de duración de los actos preparatorios	Dias	GA	JLCP	Anual	Meta alcanzada (52 días)	-5% respecto al año anterior	2 META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	49.4	61.64	125%
12.02	Porcentaje de contrataciones adjudicadas con contrato firmado.	%	GA	JLCP	Anual	Meta alcanzada 100% (77.14%)	+5% respecto al año anterior	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	31,091,393.81	10,145,309.78	33%
12.03	Número de proyectos declarados viables.	Numero	GPP	GPP	Anual		1	3 POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	1	0	0%
12.05	Porcentaje de avance en la implementación del PEI.	%	GPP	GPP	Anual	Meta parcialmente alcanzada en 60%	65%	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	193 (*)	99	51%
Total general									4			

(\*) Iniciativas específicas programadas en el primer semestre en el POI 2016 (99 iniciativas con meta alcanzada (51%), 36 iniciativas con meta parcialmente alcanzada (19%) y 58 iniciativas no ejecutadas (30%) por priorización del gasto.)

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

**Tabla N° 52: OE 13: Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión**

CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR / HITO	UNIDAD DE MEDIDA	U.O.	ÁREA	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	AÑO 2015	RESULTADO EVALUACIÓN DEL INDICADOR					
							AÑO 2016	RESULTADO EVALUACIÓN ANUAL 2016	N°	META ANUAL PROGRAMADO	META ANUAL EJECUTADO	% ANUAL
13.01	Nivel de participantes en el programa de fortalecimiento de capacidades específicas que alcanzan el nivel esperado.	%	GSF	GSF	Anual	Meta alcanzada 100%	85%	1. META ALCANZADA	1	85%	99%	116%
13.02	Índice de aprovisionamiento de personal (cantidad y perfil).	%	GA	JGRH	Anual	Meta alcanzada al 82%	0.85	1. META ALCANZADA	1	85%	73%	86%
13.03 (/1)	Eventos de capacitación y sensibilización en materia de gestión del riesgo de desastres y seguridad nacional.	EVENTOS	GG	SDN (*)	Semestral		12	2 META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	12	8	67%
Total general									3			

(\*) Seguridad y Defensa Nacional

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



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

Tabla N° 53: OE 14: Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave

CÓDIGO INDICADOR	INDICADOR / HITO (*)	UNIDAD DE MEDIDA	U.O.	ÁREA	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	AÑO 2015	AÑO 2016	RESULTADO EVALUACIÓN DEL INDICADOR				
								RESULTADO EVALUACIÓN ANUAL 2016	N°	META ANUAL PROGRAMADO	META ANUAL EJECUTADO	% ANUAL
14.01	Número de sistemas priorizados del PETI implementados.	%	GA	JTI	Anual	0	38%	1 META ALCANZADA	1	38%	50%	133%
14.02	Porcentaje de actividades realizadas para dar disponibilidad a los servicios informáticos y sistemas.	%	GA	JTI	Anual	25%	50%	1 META ALCANZADA	1	50%	50%	100%
14.03	Nivel de satisfacción en los servicios brindados por la JTI.	%	GA	JTI	Anual	0	65%	1 META ALCANZADA	1	65%	80%	123%
Total general									3			

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

PETI: Plan Estratégico de Tecnología de la Información



## VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2015 – 2017, se aprobó mediante Resolución de Consejo Directivo N° 063-2014-CD-OSITRAN de fecha 29 diciembre 2014, asimismo la Actualización del PEI 2015 – 2017 se aprobó con Resolución de Consejo Directivo N° 027-2016-CD-OSITRAN de fecha 10 de mayo 2016, la cual que se ha elaborado en base a la nueva estructura orgánica de OSITRAN contenida en el Reglamento de Organización y Funciones aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM de fecha 28 de febrero de 2015 y modificatorias, y cuyas acciones de implementación continúan con el proceso de reordenamiento interno de tipo funcional y operativo, así como encargaturas de funciones de los nuevos Órganos, Unidades Orgánicas y Oficinas de la Entidad.
- La Actualización del PEI 2015 – 2017 contiene 14 objetivos estratégicos, 88 Iniciativas Generales y 260 Iniciativas Específicas con 42 indicadores<sup>7</sup>, cuya ejecución y medición continuará durante el año 2017. Para el año 2016 se ha programado la ejecución de 35 indicadores, que miden el nivel de avance de los 14 objetivos estratégicos, 80 Iniciativas Generales y 193 Iniciativas Específicas ya mencionadas.
- Todos los Órganos, Unidades Orgánicas y Oficinas cumplieron con informar sobre los resultados de ejecución del PEI correspondiente al segundo semestre del 2016, siendo necesario continuar con la mejora en los plazos de entrega de información en los tiempos previstos, pues el tiempo que se tiene para la revisión y elaboración del informe, es reducido, lo que ocasiona que se amplíen los tiempos en función de los resultados para la toma de decisiones de la Alta Dirección.
- Resulta importante manifestar que con Decreto Supremo N° 272-2016-EF del 5 de Octubre de 2016, el Ministerio de Economía y Finanzas estableció medidas económico – financieras para que las entidades del Poder Ejecutivo puedan implementar mecanismos que mejoren la efectividad y eficiencia del gasto público consistente con el cumplimiento de las metas fiscales previstas en el Marco Macroeconómico Multianual Revisado 2017 -2019.



- Asimismo, con Resolución Ministerial N° 214-2016-PCM del 18 de Octubre de 2016, la Presidencia del Consejo de Ministros aprobó la desagregación de los límites para la autorización de compromisos establecidos por cada uno de los pliegos presupuestarios adscritos al Sector Presidencia del Consejo de Ministros por fuente de financiamiento, categoría y genérica de gasto.



- Por otro lado, la menor recaudación por concepto de Aportes por Regulación recayó en la Concesión de la Línea 2 del Metro de Lima, la que representaba el 52% (S/. 26.4) del total de los ingresos que se había programado recaudar, debido a los atrasos presentados por terrenos pendientes de liberación de interferencias, así como los expedientes técnicos que están pendientes de aprobación, por lo que el monto de ingresos proyectado al 31 de diciembre 2016 fue de S/. 6.1 (23.2% de lo programado)

En ese sentido, las medidas tomadas por el Ministerio de Economía y Finanzas y la Presidencia del Consejo de Ministros, aunado a la disminución en la recaudación por Aportes por Regulación, en especial en lo concerniente a la Línea 2 del Metro de Lima, obligó a que los Órganos, Unidades Orgánicas y Oficinas del OSITRAN tuvieran que priorizar la ejecución de sus actividades afectando así la capacidad operativa y funcional de la entidad, por lo que al segundo semestre del 2016 18 indicadores alcanzaron la Meta Programada respecto de los 35 indicadores programados, lo que refleja un nivel de avance del 51%; mientras que 5 la alcanzaron parcialmente, 1 indicador no ejecutó la meta programada debido a factores externos y 11 se postergaron para el año 2017.



- En relación a lo indicado en el párrafo anterior se concluye que:
  - ✓ El 49% de los indicadores no alcanzaron la meta programada, la postergaron y/o no la ejecutaron, de este porcentaje se tiene que:
    - El 31% tienen la condición de postergado próximo año (correspondiente a los OE: 1, 2, 4, 6, 10 y 12).
    - El 14% con meta parcialmente alcanzada (correspondiente a los: OE 9, 12 y 13).

<sup>7</sup> De los 42 indicadores 1 indicador se anuló en la actualización del PEI 2015 – 2017.

- El 3% con indicador no ejecutado (correspondiente al OE 6), debido que el indicador depende de factores externos "06.04 Nivel de ratificación de penalidades impuestas a las EPPP de Puertos".
- 06 Objetivos Estratégicos alcanzaron la meta al 100%:
  - OE 03: Reforzar la fiscalización.
  - OE 05: Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión.
  - OE 14: Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave.
  - OE 08: Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP.
  - OE 11: Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders.
  - OE 07: Optimizar la verificación del Cumplimiento de las obligaciones contractuales y/o del marco regulatorio.
- 06 Objetivos Estratégicos alcanzaron parcialmente la meta:
  - OE 04: Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y del AIJCh.
  - OE 13: Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión.
  - OE 09: Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN.
  - OE 10: Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP.
  - OE 06: Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación.
  - OE 12: Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión.

02 Objetivos Estratégicos no se ejecutaron los indicadores en el año:

- OE 01: Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad-precio de los servicios de la ITUP.
- OE 02: Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN.

Básicamente, la no ejecución de los objetivos mencionados se debió a la no realización de los estudios y encuestas para definir los indicadores: 1) Nivel de satisfacción general del usuario con los servicios de ITUP, 2) Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector carreteras, 3) Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector aeropuertos, 4) Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector ferrovías, 6) Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del Metro de Lima, 7) Hito: Plan para definir y realizar la medición del costo-efectividad implementado, 8) Índice de cumplimiento del reconocimiento de inversiones del Aeropuerto de Chinchero, 9) Nivel de cumplimiento del ratio de cobertura de supervisión de carreteras, 10) Índice de satisfacción de usuarios finales e intermedios de las diversas infraestructuras de transporte de uso público, bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, respecto de los servicios ofrecidos por las Entidades Prestadoras y el 11) Número de proyectos declarados viables este último Proyecto de Inversión Pública - PIP denominado "Mejoramiento de los servicios de regulación y supervisión de OSITRAN en el Perú", con código SNIP N° 151333 la cual *está en PCM para su aprobación*. Los 11 indicadores han sido postergados para el próximo año 2016.

- En la Evaluación del PEI se presentan, a detalle, los resultados en temas estratégicos, los cuales al segundo semestre del año 2016 presentaron los siguientes avances: i) Calidad de servicios de ITUP se logró ejecutar en un 64%, ii) Satisfacción del usuario ejecutó el 60%, iii) Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP presenta un avance del 9%, iv) Excelencia institucional presentó un avance del 100% y v) Fortalecer la organización e implementación de herramientas – TIC (transversal) con un avance del 83%, estos dos últimos temas se debió al logro de los siguientes indicadores:

- 11.01: Mapa de riesgos.
  - 11.02: Índice de posicionamiento institucional frente a los stakeholders externos.
  - 13.01: Nivel de participantes en el programa de fortalecimiento de capacidades específicas que alcanzan el nivel esperado.
  - 13.02: Índice de aprovisionamiento de personal (cantidad y perfil).
  - 14.01: Número de sistemas priorizados del PETI Implementados.
  - 14.02: Porcentaje de actividades realizadas para dar disponibilidad a los servicios informáticos y sistemas
  - 14.03: Nivel de satisfacción en los servicios brindados por la JTI
- Del análisis del Mapa Estratégico en el segundo semestre se presenta el siguiente resultado: a nivel de **Objetivos Estratégicos** lograron alcanzar la meta al 100% 6 objetivos (OE 03, OE 05, OE 07, OE 08, OE 11 y OE 14), que comprenden a 10 indicadores; a nivel de **Tema Estratégico** se logró el 100% a nivel de excelencia institucional y un avance en el fortalecimiento e implementación de las herramientas – TIC con el **83%** referido al fortalecimiento de capital humano e implementación de herramientas de innovación tecnológica; a nivel de la **Propuesta de Valor** esta se encuentra relacionada a 08 objetivos, de los cuales 04 lograron el **100%**, entre los que se encuentran 1) Reforzar la fiscalización, 2) Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión, 3) Optimizar la verificación del Cumplimiento de las obligaciones contractuales y/o del marco regulatorio y 4) Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP; a nivel de **Perspectiva** se logró el **83%** en la perspectiva de aprendizaje que guarda relación con el logro en el tema estratégico de fortalecimiento.
  - Al segundo semestre se logró implementar el **51%** de las Iniciativas Específicas programadas en la Actualización del PEI 2015 – 2017, dichas iniciativas corresponden a lo previsto en el año 2016, lo cual ha significado que cada Órgano, Unidad Orgánica u Oficina responsable viene realizando **progresivamente** el alineamiento al PEI – POI, lo que contribuirá con el logro de los objetivos esperados; asimismo es importante indicar que dicho % de avance se debió a la priorización del gasto que se debió realizar durante el segundo semestre, lo que repercutió en la ejecución de las actividades del POI.
  - En relación a los **Objetivos Estratégicos** cuyas metas no han sido ejecutadas o han sido postergadas para el año 2017 o han sido cumplidas parcialmente, se recomienda tomar las acciones necesarias para que los niveles de ejecución programados mejoren, lo que deberá ser informado oportunamente.
  - Se recomienda que los **Objetivos Estratégicos** OE 12 Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión, OE 02 Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN y OE 01 Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad-precio de los servicios de la ITUP que las gerencias responsables prioricen y realicen acciones que permitan logro del objetivo.
  - Se recomienda que las implementaciones de las iniciativas y avances en tecnologías de información continúen con el fortalecimiento a las capacidades del personal, a fin de lograr un mejor aprovechamiento de las herramientas e innovación tecnológica en la perspectiva de aprendizaje.
  - 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**; además de que de manera progresiva puedan 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	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>01.01 Nivel de satisfacción general del usuario con los servicios de ITUP</b>				
<b>Tema Estratégico:</b>	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
<b>Perspectiva:</b>	Perspectiva de Stakeholders				
<b>Valor:</b>					
<b>Situación:</b>	1 CONTINUIDAD				
<b>Fecha de respuesta:</b>	08/02/2017				
<b>Documento de Respuesta:</b>	INFORME N° 002-2017-GAU-OSITRAN				
<b>Fórmula de cálculo:</b>	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.				
<b>Unidad de Medida:</b>	%				
<b>Unidad Orgánica Responsable:</b>	GAU				
<b>Gerencia u Oficina Responsable:</b>	GAU				
<b>Periodicidad:</b>	Anual (*)				
<b>LB</b>					
<b>Año 2015:</b>	Postergada	1	100%	0%	0%
<b>Año 2016:</b>	LB	1	100%	0%	0%
<b>Año 2017:</b>	LB * 1.05				
<b>Resultado año 2016:</b>	<b>3. POSTERGADO PROXIMO AÑO</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
<b>DEFICIENTE &lt;60%</b>	<b>ALERTA 60%-90% META</b>			<b>ADECUADO &gt;90%</b>	

(\*) La GAU propone sea de periodicidad bianual la cual será reformulada con el estudio que se realice.

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>01.02 Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector carreteras</b>				
<b>Tema Estratégico:</b>	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
<b>Perspectiva:</b>	Perspectiva de Stakeholders				
<b>Valor:</b>					
<b>Situación:</b>	1 CONTINUIDAD				
<b>Fecha de respuesta:</b>	02/02/2017				
<b>Documento de Respuesta:</b>	INFORME N° 004-2017-GASF-OSITRAN				
<b>Fórmula de cálculo:</b>	A ser definida en el estudio. Consideraciones en el diseño del estudio: • Se evalúa el desempeño de las concesiones de Carreteras en los siguientes ámbitos: calidad de la infraestructura, calidad del servicio, y percepción de la calidad de la ITUP por parte de los usuarios (relación calidad - precio) • El indicador puede cuantificarse con valores del 0 al 1, siendo 1 el cumplimiento satisfactorio del contrato. • Se establecerá un promedio de cumplimiento de los contratos de concesión del sector.				
<b>Unidad de Medida:</b>	%				



Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>01.02 Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector carreteras</b>				
Unidad Orgánica Responsable:	GSF				
Gerencia u Oficina Responsable:	GSF				
Periodicidad:	Anual				
LB	-				
Año 2015:					
Año 2016:	LB	1	100%	0%	0%
Año 2017:	10% respecto al año anterior				
Resultado año 2016:	<b>3. POSTERGADO PROXIMO AÑO</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
<b>DEFICIENTE &lt;60%</b>	<b>ALERTA 60%-90% META</b>		<b>ADECUADO &gt;90%</b>		

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>01.03 Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector aeropuertos</b>				
Tema Estratégico:	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Stakeholders				
Valor:					
Situación:	1.CONTINUIDAD				
Fecha de respuesta:	02/02/2017				
Documento de Respuesta:	INFORME N° 004-2017-GASF-OSITRAN				
Fórmula de cálculo:	A ser definida en el estudio. Consideraciones en el diseño del estudio: • Se evalúa el desempeño de las concesiones de aeropuertos en los siguientes ámbitos: calidad de la infraestructura, calidad del servicio, y percepción de la calidad de la ITUP por parte de los usuarios (relación calidad - precio) . El indicador puede cuantificarse con valores del 0 al 1, siendo 1 el cumplimiento satisfactorio del contrato. • Se establecerá un promedio de cumplimiento de los contratos de concesión del sector.				
Unidad de Medida:	%				
Unidad Orgánica Responsable:	GSF				
Gerencia u Oficina Responsable:	GSF				
Periodicidad:	Anual				
LB	-				
Año 2015:					
Año 2016:	LB	1	100%	0%	0%
Año 2017:	10% respecto al año anterior				
Resultado año 2016:	<b>3. POSTERGADO PROXIMO AÑO</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
<b>DEFICIENTE &lt;60%</b>	<b>ALERTA 60%-90% META</b>		<b>ADECUADO &gt;90%</b>		



Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>01.04 Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector puertos</b>				
<b>Tema Estratégico:</b>	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
<b>Perspectiva:</b>	Perspectiva de Stakeholders				
<b>Valor:</b>					
<b>Situación:</b>	1.CONTINUIDAD				
<b>Fecha de respuesta:</b>	02/02/2017				
<b>Documento de Respuesta:</b>	INFORME Nº 004-2017-GASF-OSITRAN				
<b>Fórmula de cálculo:</b>	A ser definida en el estudio. Consideraciones en el diseño del estudio: • Se evalúa el desempeño de las concesiones de puertos en los siguientes ámbitos: calidad de la infraestructura, calidad del servicio, y percepción de la calidad de la ITUP por parte de los usuarios (relación calidad - precio) . El indicador puede cuantificarse con valores del 0 al 1, siendo 1 el cumplimiento satisfactorio del contrato. • Se establecerá un promedio de cumplimiento de los contratos de concesión del sector.				
<b>Unidad de Medida:</b>	%				
<b>Unidad Orgánica Responsable:</b>	GSF				
<b>Gerencia u Oficina Responsable:</b>	GSF				
<b>Periodicidad:</b>	Anual				
<b>LB</b>					
<b>Año 2015:</b>					
<b>Año 2016:</b>	LB	1	100%	0%	0%
<b>Año 2017:</b>	10% respecto al año anterior				
<b>Resultado año 2016:</b>	<b>3. POSTERGADO PROXIMO AÑO</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
<b>DEFICIENTE &lt;60%</b>	<b>ALERTA 60%-90% META</b>		<b>ADECUADO &gt;90%</b>		

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>01.05 Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector ferrovías</b>				
<b>Tema Estratégico:</b>	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
<b>Perspectiva:</b>	Perspectiva de Stakeholders				
<b>Valor:</b>					
<b>Situación:</b>	1.CONTINUIDAD				
<b>Fecha de respuesta:</b>	02/02/2017				
<b>Documento de Respuesta:</b>	INFORME Nº 004-2017-GASF-OSITRAN				
<b>Fórmula de cálculo:</b>	A ser definida en el estudio. Consideraciones en el diseño del estudio: • Se evalúa el desempeño de las concesiones de ferrovías en los siguientes ámbitos: calidad de la infraestructura, calidad del servicio, y percepción de la calidad de la ITUP por parte de los usuarios (relación calidad - precio) . El indicador puede cuantificarse con valores del 0 al 1, siendo 1 el cumplimiento satisfactorio del contrato. • Se establecerá un promedio de cumplimiento de los contratos de concesión del sector.				
<b>Unidad de Medida:</b>	%				
<b>Unidad Orgánica Responsable:</b>					
<b>OSITRAN</b>					

Descripción	Etiquetas de fila	N°	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>01.05 Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector ferrovías</b>				
Gerencia u Oficina Responsable:	GSF				
Periodicidad:	Anual				
LB	.				
Año 2015:					
Año 2016:	LB	1	100%	0%	0%
Año 2017:	10% respecto al año anterior				
Resultado año 2016:	3. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	100%	0%	0%
<b>DEFICIENTE &lt;60%</b>	<b>ALERTA 60%-90% META</b>			<b>ADECUADO &gt;90%</b>	

Descripción	Etiquetas de fila	N°	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>01.06 Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del Metro de Lima</b>				
Tema Estratégico:	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Stakeholders				
Valor:					
Situación:	1 CONTINUIDAD				
Fecha de respuesta:	02/02/2017				
Documento de Respuesta:	INFORME N° 004-2017-GASF-OSITRAN				
Fórmula de cálculo:	<p>A ser definida en el estudio.            Consideraciones en el diseño del estudio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se evalúa el desempeño de las concesiones de Metro de Lima en los siguientes ámbitos: calidad de la infraestructura, calidad del servicio, y percepción de la calidad de la ITUP por parte de los usuarios (relación calidad - precio)</li> <li>• El indicador puede cuantificarse con valores del 0 al 1, siendo 1 el cumplimiento satisfactorio del contrato.</li> <li>• Se establecerá un promedio de cumplimiento de los contratos de concesión del sector.</li> </ul>				
Unidad de Medida:	%				
Unidad Orgánica Responsable:	GSF				
Gerencia u Oficina Responsable:	GSF				
Periodicidad:	Anual				
LB	.				
Año 2015:					
Año 2016:	LB	1	100%	0%	0%
Año 2017:	10% respecto al año anterior				
Resultado año 2016:	3. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	100%	0%	0%
<b>DEFICIENTE &lt;60%</b>	<b>ALERTA 60%-90% META</b>			<b>ADECUADO &gt;90%</b>	



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

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>02.01 Hito: Plan para definir y realizar la medición del costo-efectividad implementado</b>				
<b>Tema Estratégico:</b>	Calidad de servicios de ITUP				
<b>Perspectiva:</b>	Perspectiva Financiera				
<b>Valor:</b>					
<b>Situación:</b>	1.CONTINUIDAD				
<b>Fecha de respuesta:</b>	01/02/2017				
<b>Documento de Respuesta:</b>	MEMORANDO Nº 055-2017-GG-OSITRAN, NOTA Nº 004-17-GAGG-OSITRAN				
<b>Fórmula de cálculo:</b>	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				
<b>Unidad de Medida:</b>	Hito				
<b>Unidad Orgánica Responsable:</b>	GG				
<b>Gerencia u Oficina Responsable:</b>	GG				
<b>Periodicidad:</b>	Anual				
<b>LB</b>					
<b>Año 2015(*)</b>	Postergada	1	1	0	0%
<b>Año 2016:</b>	Hito 1, Hito 2	1	2	0	0%
<b>Año 2017:</b>	Hito 3				
<b>Resultado año 2016:</b>	<b>3. POSTERGADO PROXIMO AÑO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>DEFICIENTE No se cumple el HITO</b>	<b>ALERTA -</b>				<b>Se cumple el hito</b>

(\*) En el año 2015 se tenía previsto realizar el Hito 1, la cual fue postergada y en la actualización del PEI 2015 – 2017 se postergó para el año 2016

## OE 03: Reforzar la fiscalización

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>03.01 Índice de cumplimiento de plazos de resolución de PAS</b>				
<b>Tema Estratégico:</b>	Calidad de servicios de ITUP				
<b>Perspectiva:</b>	Perspectiva de Procesos Internos				
<b>Valor:</b>	VALOR 4,5				
<b>Situación:</b>	1.CONTINUIDAD				
<b>Fecha de respuesta:</b>	02/02/2017				
<b>Documento de Respuesta:</b>	INFORME Nº 004-2017-GASF-OSITRAN				
<b>Fórmula de cálculo:</b>	Nº de expedientes de PAS que se resuelven en los plazos definidos / Nº de expedientes de PAS resueltos				
<b>Unidad de Medida:</b>	%				
<b>Unidad Orgánica Responsable:</b>	GSF				
<b>Gerencia u Oficina Responsable:</b>	JFI				
<b>Periodicidad:</b>	Anual				
<b>LB</b>	42%				
<b>Año 2015:</b>	Meta alcanzada 100%		25	25	100%
<b>Año 2016:(*)</b>	90%	1	46 (90%)	42 (91%)	91% (101%)
<b>Año 2017:</b>	95%				
<b>Resultado año 2016:</b>	<b>1. META ALCANZADA</b>	<b>1</b>	<b>90%</b>	<b>91%</b>	<b>101%</b>
<b>DEFICIENTE &lt;60%</b>	<b>ALERTA 60%-90% META</b>				<b>ADECUADO &gt;90%</b>



(\*) En el acumulado anual 46 expedientes de PAS fueron resueltos de los cuales 4 fueron resueltos fuera de plazo, totalizando 42 expedientes resueltos en el plazo que corresponde el 91%.

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>03.02 Nivel de ratificación de PAS en segunda instancia</b>				
<b>Tema Estratégico:</b>	Calidad de servicios de ITUP				
<b>Perspectiva:</b>	Perspectiva de Procesos Internos				
<b>Valor:</b>	VALOR 4,5				
<b>Situación:</b>	1.CONTINUIDAD				
<b>Fecha de respuesta:</b>	02/02/2017				
<b>Documento de Respuesta:</b>	INFORME N° 004-2017-GASF-OSITRAN				
<b>Fórmula de cálculo:</b>	N° de PAS ratificados en segunda instancia / N° de PAS apelados				
<b>Unidad de Medida:</b>	%				
<b>Unidad Orgánica Responsable:</b>	GSF				
<b>Gerencia u Oficina Responsable:</b>	JFI				
<b>Periodicidad:</b>	Anual				
<b>LB</b>	60%				
<b>Año 2015:</b>	Meta alcanzada 100%		5	5	100%
<b>Año 2016: (*)</b>	80%	1	24 (80%)	23 (96%)	96% (120%)
<b>Año 2017:</b>	82%				
<b>Resultado año 2016:</b>	<b>1. META ALCANZADA</b>	<b>1</b>	<b>80%</b>	<b>96%</b>	<b>120%</b>
<b>DEFICIENTE &lt;60%</b>	<b>ALERTA 60%-90% META</b>				

(\*) En el acumulado anual hubo apelaciones de las sanciones de 24 PAS de las cuales 23 fueron ratificadas logrando alcanzar el 96%.

**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	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>04.02 Índice de cumplimiento de reconocimiento de inversiones de la Línea 2 del Metro de Lima</b>				
<b>Tema Estratégico:</b>	Calidad de servicios de ITUP				
<b>Perspectiva:</b>	Perspectiva de Procesos Internos				
<b>Valor:</b>	VALOR 1,2				
<b>Situación:</b>	1.CONTINUIDAD				
<b>Fecha de respuesta:</b>	02/02/2017				
<b>Documento de Respuesta:</b>	INFORME N° 004-2017-GASF-OSITRAN				
<b>Fórmula de cálculo:</b>	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				
<b>Unidad de Medida:</b>	%				
<b>Unidad Orgánica Responsable:</b>	GSF				
<b>Gerencia u Oficina Responsable:</b>	JCFM				
<b>Periodicidad:</b>	Anual				
<b>LB</b>					



Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>04.02 Índice de cumplimiento de reconocimiento de inversiones de la Línea 2 del Metro de Lima</b>				
Año 2015:	Meta alcanzada 100%		13	13	100%
Año 2016:(*)	100%	1	47 (100%)	47 (100%)	100% (100%)
Año 2017:	100%				
Resultado año 2016:	<b>1. META ALCANZADA</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>DEFICIENTE &lt;70%</b>	<b>ALERTA 70%-85% META</b>			<b>ADECUADO &gt;85%</b>	

(\*) El concesionario presentó 47 solicitudes de reconocimiento de inversiones de los cuales fueron atendidos los 47 en los plazos establecidos 100%.

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>04.04 Índice de cumplimiento del reconocimiento de inversiones del Aeropuerto de Chinchero</b>				
<b>Tema Estratégico:</b>	Calidad de servicios de ITUP				
<b>Perspectiva:</b>	Perspectiva de Procesos Internos				
<b>Valor:</b>	VALOR 1,2				
<b>Situación:</b>	1.CONTINUIDAD				
<b>Fecha de respuesta:</b>	02/02/2017				
<b>Documento de Respuesta:</b>	INFORME N° 004-2017-GASF-OSITRAN				
<b>Fórmula de cálculo:</b>	N° de solicitudes de reconocimiento de inversión del Aeropuerto de Chinchero atendidas dentro de los plazos previstos/ Total de solicitudes de reconocimiento de inversión del Aeropuerto de Chinchero recibidas				
<b>Unidad de Medida:</b>	%				
<b>Unidad Orgánica Responsable:</b>	GSF				
<b>Gerencia u Oficina Responsable:</b>	JCA				
<b>Periodicidad:</b>	Anual				
<b>LB</b>	-				
Año 2015:					
Año 2016:	100%	1	100%	0%	0%
Año 2017:	100%				
Resultado año 2016:	<b>3. POSTERGADO PROXIMO AÑO</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
<b>DEFICIENTE &lt;70%</b>	<b>ALERTA 70%-85% META</b>			<b>ADECUADO &gt;85%</b>	

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>04.05 Índice de cumplimiento del reconocimiento de inversiones en mejoras del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCH)</b>				
<b>Tema Estratégico:</b>	Calidad de servicios de ITUP				
<b>Perspectiva:</b>	Perspectiva de Procesos Internos				
<b>Valor:</b>	VALOR 1,2				
<b>Situación:</b>	1.CONTINUIDAD				
<b>Fecha de respuesta:</b>	02/02/2017				
<b>Documento de Respuesta:</b>	INFORME N° 004-2017-GASF-OSITRAN				
<b>Fórmula de cálculo:</b>	N° de solicitudes de reconocimiento de inversión en mejoras del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez atendidas dentro de los plazos previstos/ Total de solicitudes de reconocimiento de inversión en mejoras del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez recibidas por año				

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>04.05 Índice de cumplimiento del reconocimiento de inversiones en mejoras del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCH)</b>				
Unidad de Medida:	%				
Unidad Orgánica Responsable:	GSF				
Gerencia u Oficina Responsable:	JCA				
Periodicidad:	Anual				
LB	80%				
Año 2015:	Meta alcanzada 100%	1	5	5	100%
Año 2016:	100%	1	6 (100%)	6 (100%)	100% (100%)
Año 2017:	100%				
Resultado año 2016:	<b>1. META ALCANZADA</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>DEFICIENTE &lt;70%</b>	<b>ALERTA 70%-85% META</b>			<b>ADECUADO &gt;85%</b>	

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

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>05.01 Nivel de cumplimiento de plazos de atención del reconocimiento de inversiones de los concesionarios que tienen inversiones y cuentan con dicho procedimiento</b>				
Tema Estratégico:	Calidad de servicios de ITUP				
Perspectiva:	Perspectiva de Procesos Internos				
Valor:	VALOR 1,2				
Situación:	1.CONTINUIDAD				
Fecha de respuesta:	02/02/2017				
Documento de Respuesta:	INFORME N° 004-2017-GASF-OSITRAN				
Fórmula de cálculo:	N° de solicitudes de reconocimiento de inversión atendidas dentro de los plazos previstos/ Total de solicitudes de reconocimiento de inversión ingresados para concesiones, con excepción de la Línea 2 del Metro de Lima, Aeropuerto de Chinchero y AIJCH por año.				
Unidad de Medida:	%				
Unidad Orgánica Responsable:	GSF				
Gerencia u Oficina Responsable:	GSF				
Periodicidad:	Anual				
LB	80%				
Año 2015:	Meta alcanzada 100%		149 solicitudes	149 Solicitudes	100%
Año 2016:	100%	1	87 solicitudes (100%)	87 Solicitudes (100%)	100% (100%)
Año 2017:	100%				
Resultado año 2016:	<b>1. META ALCANZADA</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>DEFICIENTE &lt;70%</b>	<b>ALERTA 70%-85% META</b>			<b>ADECUADO &gt;85%</b>	



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

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>06.01 Nivel de cumplimiento del ratio de cobertura de supervisión de carreteras</b>				
<b>Tema Estratégico:</b>	Calidad de servicios de ITUP				
<b>Perspectiva:</b>	Perspectiva de Procesos Internos				
<b>Valor:</b>	VALOR 1,2				
<b>Situación:</b>	3 REFORMULADO				
<b>Fecha de respuesta:</b>	02/02/2017				
<b>Documento de Respuesta:</b>	INFORME N° 004-2017-GASF-OSITRAN				
<b>Fórmula de cálculo:</b>	N° de tramos de las carreteras concesionadas en los que se cumple el ratio de cobertura de supervisión in situ donde el ratio de cobertura se aplica en cada tramo en que se divide una concesión.				
<b>Unidad de Medida:</b>	Unidad				
<b>Unidad Orgánica Responsable:</b>	GSF				
<b>Gerencia u Oficina Responsable:</b>	JCRV				
<b>Periodicidad:</b>	Anual				
<b>LB</b>					
<b>Año 2015:</b>	Meta parcialmente alcanzada	1	19	2	11%
<b>Año 2016:</b>	3	1	3	0	0%
<b>Año 2017:</b>	6				
<b>Resultado año 2016:</b>	<b>3. POSTERGADO PROXIMO AÑO</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>DEFICIENTE &gt;2</b>	<b>ALERTA 2-5 META</b>			<b>ADECUADO &gt;8</b>	

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>06.04 Nivel de ratificación de penalidades impuestas a las EEP de Puertos</b>				
<b>Tema Estratégico:</b>	Calidad de servicios de ITUP				
<b>Perspectiva:</b>	Perspectiva de Procesos Internos				
<b>Valor:</b>	VALOR 1,2				
<b>Situación:</b>	3 REFORMULADO				
<b>Fecha de respuesta:</b>	02/02/2017				
<b>Documento de Respuesta:</b>	INFORME N° 004-2017-GASF-OSITRAN				
<b>Fórmula de cálculo:</b>	N° de penalidades ratificadas por GG/ N° total de penalidades impugnadas				
<b>Unidad de Medida:</b>	%				
<b>Unidad Orgánica Responsable:</b>	GSF				
<b>Gerencia u Oficina Responsable:</b>	JFI				
<b>Periodicidad:</b>	Anual				
<b>LB</b>	85%				
<b>Año 2015:</b>	Meta parcialmente alcanzada 54%	1	13	7	54%
<b>Año 2016:(*)</b>	90%	1	90%	0%	0%
<b>Año 2017:</b>	92%				
<b>Resultado año 2016:</b>	<b>A DEMANDA</b>	<b>1</b>	<b>90%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
<b>DEFICIENTE &lt;70%</b>	<b>ALERTA 70%-85% META</b>			<b>ADECUADO &gt;85%</b>	

(\*): Durante el año 2016 no existen apelaciones de penalidades impuestas y por tanto no existen penalidades ratificadas, dicho indicador está en función a la demanda.



Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>06.05 Nivel de cumplimiento de los niveles de servicio en las ferrovías concesionadas</b>				
<b>Tema Estratégico:</b>	Calidad de servicios de ITUP				
<b>Perspectiva:</b>	Perspectiva de Procesos Internos				
<b>Valor:</b>	VALOR 1,2				
<b>Situación:</b>	1.CONTINUIDAD				
<b>Fecha de respuesta:</b>	02/02/2017				
<b>Documento de Respuesta:</b>	INFORME Nº 004-2017-GASF-OSITRAN				
<b>Fórmula de cálculo:</b>	Nº acumulado de concesiones ferroviarias que alcanzan, como mínimo, el estándar FRA2				
<b>Unidad de Medida:</b>	Número				
<b>Unidad Orgánica Responsable:</b>	GSF				
<b>Gerencia u Oficina Responsable:</b>	JCFM				
<b>Periodicidad:</b>	Anual				
<b>LB</b>	1				
<b>Año 2015:</b>	Meta alcanzada al 100%	1	2	2	100%
<b>Año 2016:</b>	2	1	2	2	100%
<b>Año 2017:</b>	2				
<b>Resultado año 2016:</b>	<b>1. META ALCANZADA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>
<b>DEFICIENTE &lt;2</b>	-			<b>ADECUADO =F2</b>	

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

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>07.02 Desviación de la ejecución presupuestal a nivel de específica de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización</b>				
<b>Tema Estratégico:</b>	Calidad de servicios de ITUP				
<b>Perspectiva:</b>	Perspectiva de Procesos Internos				
<b>Valor:</b>	VALOR 1,2				
<b>Situación:</b>	3.REFORMULADO				
<b>Fecha de respuesta:</b>	02/02/2017				
<b>Documento de Respuesta:</b>	INFORME Nº 004-2017-GASF-OSITRAN				
<b>Fórmula de cálculo:</b>	Sumatoria PIA - DEVENGADO (de las específicas de gastos de la gerencia de Supervisión y Fiscalización) / Presupuesto PIA de la GSF				
<b>Unidad de Medida:</b>	%				
<b>Unidad Orgánica Responsable:</b>	GSF				
<b>Gerencia u Oficina Responsable:</b>	GSF				
<b>Periodicidad:</b>	Anual				
<b>LB</b>	-				
<b>Año 2015:</b>	Meta alcanzada al 90%	1	28,665,117	25,807,356	90%
<b>Año 2016:</b>	-8% respecto al año anterior	1	36,996,950 (82.8%)	30,577,169.76 (82.65%)	82.65% (100%)
<b>Año 2017:</b>	-8% respecto al año anterior				
<b>Resultado año 2016:</b>	<b>1. META ALCANZADA</b>	<b>1</b>	<b>82.8%</b>	<b>82.65%</b>	<b>100%</b>
<b>DEFICIENTE &gt;20%</b>	<b>ALERTA 11%-15% META</b>			<b>ADECUADO =F2</b>	



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

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>08.01 Pronunciamientos sobre fijación, revisión de tarifas y desregulación emitidos dentro del plazo</b>				
<b>Tema Estratégico:</b>	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
<b>Perspectiva:</b>	Perspectiva de Procesos Internos				
<b>Valor:</b>	VALOR 2,3				
<b>Situación:</b>	1.CONTINUIDAD				
<b>Fecha de respuesta:</b>	31/01/2017				
<b>Documento de Respuesta:</b>	INFORME N° 014-16-GRE-OSITRAN				
<b>Fórmula de cálculo:</b>	N° de pronunciamientos emitidos dentro del plazo / N° de pronunciamientos totales				
<b>Unidad de Medida:</b>	%				
<b>Unidad Orgánica Responsable:</b>	GRE				
<b>Gerencia u Oficina Responsable:</b>	GRE				
<b>Periodicidad:</b>	Anual				
<b>LB</b>	100%				
<b>Año 2015:</b>	Meta alcanzada al 100%	1	100%	100%	100%
<b>Año 2016:</b>	100%	1	100%	100%	100%
<b>Año 2017:</b>	100%				
<b>Resultado año 2016:</b>	<b>1. META ALCANZADA</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>DEFICIENTE &lt;50%</b>	<b>ALERTA 60%-90% META</b>			<b>ADECUADO &gt;90%</b>	

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

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>09.01 Porcentaje de expedientes de reclamos en segunda Instancia resueltos por el TSC en el plazo establecido</b>				
<b>Tema Estratégico:</b>	Satisfacción de los Usuarios				
<b>Perspectiva:</b>	Perspectiva de Procesos Internos				
<b>Valor:</b>	VALOR 4,5				
<b>Situación:</b>	1.CONTINUIDAD				
<b>Fecha de respuesta:</b>	13/02/2017				
<b>Documento de Respuesta:</b>	via e-mail				
<b>Fórmula de cálculo:</b>	N° de expedientes de reclamos resueltos en segunda Instancia por el TSC en plazo establecido / N° total de expedientes de reclamos recibidos por el TSC				
<b>Unidad de Medida:</b>	%				
<b>Unidad Orgánica Responsable:</b>	STO				
<b>Gerencia u Oficina Responsable:</b>	STO				
<b>Periodicidad:</b>	Semestral				
<b>LB</b>	7%				
<b>Año 2015:</b>	Meta parcialmente alcanzada en 29%	1	65%	19%	29%
<b>Año 2016:</b>	60%	1	60%	30%	50%
<b>Año 2017:</b>	90%				
<b>Resultado año 2016:</b>	<b>2. META PARCIALMENTE ALCANZADA</b>	<b>1</b>	<b>60%</b>	<b>30%</b>	<b>50%</b>
<b>DEFICIENTE &lt;40%</b>	<b>ALERTA 40%-60% META</b>			<b>ADECUADO &gt;80%</b>	



Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>09.02 Porcentaje de resoluciones de las EEPP apeladas por usuarios y confirmadas por TSC</b>				
<b>Tema Estratégico:</b>	Satisfacción de los Usuarios				
<b>Perspectiva:</b>	Perspectiva de Procesos Internos				
<b>Valor:</b>	VALOR 4,5				
<b>Situación:</b>	CULMINA 2016				
<b>Fecha de respuesta:</b>	13/02/2017				
<b>Documento de Respuesta:</b>	via e-mail				
<b>Fórmula de cálculo:</b>	Nº de expedientes de reclamos confirmados por el TSC/ Nº de expedientes de reclamos recibidos por el TSC de EEPP				
<b>Unidad de Medida:</b>	%				
<b>Unidad Orgánica Responsable:</b>	STO				
<b>Gerencia u Oficina Responsable:</b>	STO				
<b>Periodicidad:</b>	Semestral				
<b>LB</b>	-				
<b>Año 2015:</b>	Meta alcanzada en 78%	1	60%	47%	78%
<b>Año 2016:</b>	60%	1	60%	50%	83%
<b>Año 2017:</b>	-	-	-	-	-
<b>Resultado año 2016:</b>	<b>1. META ALCANZADA</b>	<b>1</b>	<b>60%</b>	<b>50%</b>	<b>83%</b>
<b>DEFICIENTE &lt;30%</b>	<b>ALERTA 30%-55% META</b>			<b>ADECUADO &gt;50%</b>	

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>09.03 Porcentaje de expedientes de reclamos en segunda Instancia resueltos por el TSC sobre el total acumulado</b>				
<b>Tema Estratégico:</b>	Satisfacción de los Usuarios				
<b>Perspectiva:</b>	Perspectiva de Procesos Internos				
<b>Valor:</b>	VALOR 4,5				
<b>Situación:</b>	2. NUEVO				
<b>Fecha de respuesta:</b>	13/02/2017				
<b>Documento de Respuesta:</b>	via e-mail				
<b>Fórmula de cálculo:</b>	Nº de expedientes de reclamos resueltos en el año en segunda instancia por el TSC en plazo establecido / Nº total de expedientes de reclamos por resolver por el TSC acumulados al año				
<b>Unidad de Medida:</b>	%				
<b>Unidad Orgánica Responsable:</b>	STO				
<b>Gerencia u Oficina Responsable:</b>	STO				
<b>Periodicidad:</b>	Semestral				
<b>LB</b>	59%				
<b>Año 2015:</b>	Meta alcanzada en 86%	1	548 expedientes (69%)	324 expedientes (59%)	59% (86%)
<b>Año 2016:</b>	80%	1	892 expedientes (80%)	598 expedientes (67%)	67% (84%)
<b>Año 2017:</b>	90%	-	-	-	-
<b>Resultado año 2016:</b>	<b>1. META ALCANZADA</b>	<b>1</b>	<b>80%</b>	<b>67%</b>	<b>84%</b>
<b>DEFICIENTE &lt;60%</b>	<b>ALERTA 60%-75% META</b>			<b>ADECUADO &gt;50%</b>	

Nota: El número de expedientes programados y ejecutados es acumulado y está en función de expedientes ingresados y resueltos.



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

Descripción	Etiquetas de fila	N°	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>10.01 Índice de satisfacción de usuarios finales e intermedios de las diversas infraestructuras de transporte de uso público, bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, respecto de los servicios ofrecidos por las Entidades Prestadoras</b>				
<b>Tema Estratégico:</b>	Satisfacción de los Usuarios				
<b>Perspectiva:</b>	Perspectiva de Procesos Internos				
<b>Valor:</b>	VALOR 1				
<b>Situación:</b>	3.REFORMULADO				
<b>Fecha de respuesta:</b>	08/02/2017				
<b>Documento de Respuesta:</b>	INFORME N° 002-2017-GAU-OSITRAN				
<b>Fórmula de cálculo:</b>	A ser definida en el diseño de la encuesta. Consideraciones en el diseño: • Aplicada a usuarios intermedios y usuarios finales de las ITUP bajo el ámbito de competencia de OSITRAN, incluido el Metro de Lima (Línea 1). • Promedio de los resultados de encuestas aplicadas a usuarios de los diversos sectores: (Índice de Satisfacción (IS) de Aeropuertos+ IS de Carreteras + IS de Puertos + IS de Ferrovías + IS Metro de Lima)/5 • Preguntas referidas a: (i) conocimiento sobre la concesión y la empresa que la administra (entidad prestadora), (ii) calidad de la infraestructura a cargo de la entidad prestadora, (iii) nivel de seguridad ofrecida a los usuarios, finales e intermedios, (iv) satisfacción de los servicios adicionales según correspondan en cada infraestructura, (v) información a los usuarios, (vi) experiencia del viaje, en función de los servicios a cargo de la entidad prestadora, y (vii) otros aspectos específicos por concesión.				
<b>Unidad de Medida:</b>	%				
<b>Unidad Orgánica Responsable:</b>	GAU				
<b>Gerencia u Oficina Responsable:</b>	GAU				
<b>Periodicidad:</b>	Bianual				
<b>LB</b>	-				
<b>Año 2015:</b>	Meta no alcanzada	1	100%	-	0%
<b>Año 2016:</b>	LB	1	100%	0%	0%
<b>Año 2017:</b>	-	-	-	-	-
<b>Resultado año 2016:</b>	<b>3. POSTERGADO PROXIMO AÑO</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
<b>DEFICIENTE &lt;60%</b>	<b>ALERTA 60%-90% META</b>		<b>ADECUADO &gt;90%</b>		

Descripción	Etiquetas de fila	N°	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>10.02 Índice de conocimiento de los usuarios finales e intermedios de las diversas infraestructuras de transporte de uso público, bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, respecto de sus derechos y deberes como usuarios.</b>				
<b>Tema Estratégico:</b>	Satisfacción de los Usuarios				
<b>Perspectiva:</b>	Perspectiva de Procesos Internos				
<b>Valor:</b>	VALOR 1				
<b>Situación:</b>	3.REFORMULADO				
<b>Fecha de respuesta:</b>	08/02/2017				
<b>Documento de Respuesta:</b>	INFORME N° 002-2017-GAU-OSITRAN				
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\text{INDICE DE CONOCIMIENTO} = 0.8 * (UF_{CD} + UI_{CD}) + 0.2 * (UF_{CO} + UI_{CO})$ <p>Donde:            UF<sub>CD</sub>: Promedio de Usuarios Finales que conocen al menos un derecho            UI<sub>CD</sub>: Promedio de Usuarios Intermedios que conocen al menos un derecho            UF<sub>CO</sub>: Promedio de Usuarios Finales que conocen al menos un deber            UI<sub>CO</sub>: Promedio de Usuarios Intermedios que conocen al menos un deber</p>				
<b>Unidad de Medida:</b>	%				

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>10.02</b> Índice de conocimiento de los usuarios finales e intermedios de las diversas infraestructuras de transporte de uso público, bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, respecto de sus derechos y deberes como usuarios.				
Unidad Orgánica Responsable:	GAU				
Gerencia u Oficina Responsable:	GAU				
Periodicidad:	Bianual				
LB					
Año 2015:	Meta no alcanzada	1	100%	-	0%
Año 2016: (*)	LB (11.47%)	1	100%	100%	100%
Año 2017:	-				
Resultado año 2016:	<b>1. META ALCANZADA</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>DEFICIENTE &lt;50%</b>	<b>ALERTA 50%-75% META</b>			<b>ADECUADO &gt;75%</b>	

(\*) Se estableció la línea de base de 11.47% y se proyecta al 2018 contar con un incremento en 2 puntos porcentuales.

**OE 11: Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders**

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>11.01</b> Mapa de Riesgos				
Tema Estratégico:	Excelencia Institucional				
Perspectiva:	Perspectiva de Stakeholders				
Valor:					
Situación:	3 REFORMULADO				
Fecha de respuesta:	09/02/2017				
Documento de Respuesta:	Informe N° 002-2017-OCC-PD-OSITRAN				
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:	%				
Unidad Orgánica Responsable:	OCC				
Gerencia u Oficina Responsable:	OCC				
Periodicidad:	Anual				
LB					
Año 2015:	Postergada	1	100%	-	0%
Año 2016:	LB	1	100%	87%	87%
Año 2017:	3% respecto al año anterior				
Resultado año 2016:	<b>1. META ALCANZADA</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>87%</b>	<b>87%</b>
<b>DEFICIENTE &lt;50%</b>	<b>ALERTA 60%-90% META</b>			<b>ADECUADO &gt;90%</b>	



Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>11.02 Índice de posicionamiento institucional frente a los stakeholders externos</b>				
<b>Tema Estratégico:</b>	Excelencia Institucional				
<b>Perspectiva:</b>	Perspectiva de Stakeholders				
<b>Valor:</b>					
<b>Situación:</b>	3 REFORMULADO				
<b>Fecha de respuesta:</b>	09/02/2017				
<b>Documento de Respuesta:</b>	Informe N° 002-2017-OCC-PD-OSITRAN				
<b>Fórmula de cálculo:</b>	% de Medición Positiva/Total de la Muestra				
<b>Unidad de Medida:</b>	%				
<b>Unidad Orgánica Responsable:</b>	OCC				
<b>Gerencia u Oficina Responsable:</b>	OCC				
<b>Periodicidad:</b>	Anual				
<b>LB</b>					
<b>Año 2015:</b>	Postergada	1	100%	-	0%
<b>Año 2016:</b>	LB	1	100%	78%	78%
<b>Año 2017:</b>	3% respecto al año anterior				
<b>Resultado año 2016:</b>	<b>1. META ALCANZADA</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>78%</b>	<b>78%</b>
<b>DEFICIENTE &lt;60%</b>	<b>ALERTA 60%-90% META</b>		<b>ADECUADO &gt;90%</b>		

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

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>12.01 Tiempo promedio de duración de los actos preparatorios</b>				
<b>Tema Estratégico:</b>	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
<b>Perspectiva:</b>	Perspectiva de Procesos Internos				
<b>Valor:</b>					
<b>Situación:</b>	3 REFORMULADO				
<b>Fecha de respuesta:</b>	03/02/2017				
<b>Documento de Respuesta:</b>	MEMORANDO N° 186-2017-GA-OSITRAN, INFORME N° 025-17-JLCP-GA-OSITRAN				
<b>Fórmula de cálculo:</b>	Sumatoria del tiempo de los actos preparatorios de cada uno de los requerimientos formulados / N° de procesos convocados				
<b>Unidad de Medida:</b>	Días				
<b>Unidad Orgánica Responsable:</b>	GA				
<b>Gerencia u Oficina Responsable:</b>	JLCP				
<b>Periodicidad:</b>	Anual				
<b>LB</b>					
<b>Año 2015:</b>	Meta alcanzada (52 días)	1	-	52 días (LB)	52
<b>Año 2016:(*)</b>	-5% respecto al año anterior	1	49.4	61.64	125%
<b>Año 2017:</b>	-5% respecto al año anterior				
<b>Resultado año 2016:</b>	<b>2. META PARCIALMENTE ALCANZADA</b>	<b>1</b>	<b>49.4</b>	<b>61.64</b>	<b>125%</b>
<b>DEFICIENTE &lt;60%</b>	<b>ALERTA 60%-90% META</b>		<b>ADECUADO &gt;90%</b>		

(\*) Se incrementó el número de días con respecto al año anterior pues la meta es reducir en -5% el número de días.



Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>12.02 Porcentaje de contrataciones adjudicadas con contrato firmado</b>				
<b>Tema Estratégico:</b>	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
<b>Perspectiva:</b>	Perspectiva de Procesos Internos				
<b>Valor:</b>					
<b>Situación:</b>	1 CONTINUIDAD				
<b>Fecha de respuesta:</b>	03/02/2017				
<b>Documento de Respuesta:</b>	MEMORANDO Nº 186-2017-GA-OSITRAN, INFORME Nº 025-17-JLCP-GA-OSITRAN				
<b>Fórmula de cálculo:</b>	Monto de contrataciones adjudicadas con contrato firmado / Monto de contrataciones programada en el años				
<b>Unidad de Medida:</b>	%				
<b>Unidad Orgánica Responsable:</b>	GA				
<b>Gerencia u Oficina Responsable:</b>	JLCP				
<b>Periodicidad:</b>	Anual				
<b>LB</b>					
<b>Año 2015:</b>	Meta alcanzada 100% (77.14%)	1	21,335,493.06	16,586,068.51	77.74%
<b>Año 2016:</b>	+5% respecto al año anterior	1	31,091,394	10,145,310	33%
<b>Año 2017:</b>	+5% respecto al año anterior				
<b>Resultado año 2016:</b>	<b>2. META PARCIALMENTE ALCANZADA</b>	<b>1</b>	<b>31,091,394</b>	<b>10,145,310</b>	<b>33%</b>
<b>DEFICIENTE &lt;60%</b>	<b>ALERTA 60%-90% META</b>		<b>ADECUADO &gt;90%</b>		

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>12.03 Número de proyectos declarados viables</b>				
<b>Tema Estratégico:</b>	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
<b>Perspectiva:</b>	Perspectiva de Procesos Internos				
<b>Valor:</b>					
<b>Situación:</b>	1 CONTINUIDAD				
<b>Fecha de respuesta:</b>	31/01/2016				
<b>Documento de Respuesta:</b>	REPORTE				
<b>Fórmula de cálculo:</b>	Sumatoria de proyectos declarados viables acumulados desde el 2015				
<b>Unidad de Medida:</b>	Número				
<b>Unidad Orgánica Responsable:</b>	GPP				
<b>Gerencia u Oficina Responsable:</b>	GPP				
<b>Periodicidad:</b>	Anual				
<b>LB</b>					
<b>Año 2015:</b>					
<b>Año 2016:</b>	1	1	1	0	0%
<b>Año 2017:</b>	2				
<b>Resultado año 2016:</b>	<b>3. POSTERGADO PROXIMO AÑO</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>DEFICIENTE &lt;60%</b>	<b>ALERTA 60%-90% META</b>		<b>ADECUADO &gt;90%</b>		



Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>12.05 Porcentaje de avance en la implementación del PEI</b>				
<b>Tema Estratégico:</b>	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
<b>Perspectiva:</b>	Perspectiva de Procesos Internos				
<b>Valor:</b>					
<b>Situación:</b>	1. CONTINUIDAD				
<b>Fecha de respuesta:</b>	02/02/2016				
<b>Documento de Respuesta:</b>	REPORTE				
<b>Fórmula de cálculo:</b>	Nº de iniciativas específicas del PEI implementadas/ Nº de iniciativas específicas programadas del PEI para el año				
<b>Unidad de Medida:</b>	%				
<b>Unidad Orgánica Responsable:</b>	GPP				
<b>Gerencia u Oficina Responsable:</b>	GPP				
<b>Periodicidad:</b>	Anual				
<b>LB</b>	-				
<b>Año 2015(**)</b>	90% programado Meta parcialmente alcanzada en 60%	1	139	75	54%
<b>Año 2016:</b>	65%	1	193	99	51%
<b>Año 2017:</b>	70%				
<b>Resultado año 2016:</b>	<b>2. META PARCIALMENTE ALCANZADA</b>	<b>1</b>	<b>193</b>	<b>99</b>	<b>51%</b>
<b>DEFICIENTE &lt;50%</b>	<b>ALERTA &gt;=50%-75% META</b>			<b>ADECUADO &gt;=75%</b>	

(\*) En el año 2015 se programó 90% de las cuales se ejecutó el 54% teniendo un avance del 60%, es importante señalar que el PEI 2015 – 2017 se inicia la metodología a nivel de iniciativas generales y específicas, la cual el POI 2015 no contempló el alineamiento al PEI por superposición.

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

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>13.01 Nivel de participantes en el programa de fortalecimiento de capacidades específicas que alcanzan el nivel esperado</b>				
<b>Tema Estratégico:</b>	Fortalecer la organización e implementación de herramientas - TIC (Transversal)				
<b>Perspectiva:</b>	Perspectiva de Aprendizaje				
<b>Valor:</b>					
<b>Situación:</b>	1. CONTINUIDAD				
<b>Fecha de respuesta:</b>	02/02/2017				
<b>Documento de Respuesta:</b>	INFORME Nº 004-2017-GASF-OSITRAN				
<b>Fórmula de cálculo:</b>	Nº de participantes que alcanzan el nivel esperado / total de participantes en el programa				
<b>Unidad de Medida:</b>	%				
<b>Unidad Orgánica Responsable:</b>	GSF				
<b>Gerencia u Oficina Responsable:</b>	GSF				
<b>Periodicidad:</b>	Anual				
<b>LB</b>					
<b>Año 2015:</b>	Meta alcanzada 100%		37	37	100%
<b>Año 2016:</b>	85%	1	55 (85%)	54 (99%)	99% 116%
<b>Año 2017:</b>	90%				
<b>Resultado año 2016:</b>	<b>1. META ALCANZADA</b>	<b>1</b>	<b>85%</b>	<b>99%</b>	<b>116%</b>
<b>DEFICIENTE &lt;60%</b>	<b>ALERTA 60%-80% META</b>			<b>ADECUADO &gt;80%</b>	

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>13.02 Índice de aprovisionamiento de personal (cantidad y perfil)</b>				
<b>Tema Estratégico:</b>	Fortalecer la organización e implementación de herramientas - TIC (Transversal)				
<b>Perspectiva:</b>	Perspectiva de Aprendizaje				
<b>Valor:</b>					
<b>Situación:</b>	1.CONTINUIDAD				
<b>Fecha de respuesta:</b>	01/02/2017				
<b>Documento de Respuesta:</b>	MEMORANDO Nº 170-2017-GA-OSITRAN, INFORME Nº 014-17-JGRH-GA-OSITRAN				
<b>Fórmula de cálculo:</b>	Nº de personas contratadas / total de personal a contratar planificado y aprobado				
<b>Unidad de Medida:</b>	%				
<b>Unidad Orgánica Responsable:</b>	GA				
<b>Gerencia u Oficina Responsable:</b>	JGRH				
<b>Periodicidad:</b>	Anual				
<b>LB</b>	80%				
<b>Año 2015:</b>	Meta alcanzada al 82%	1	132	108	82%
<b>Año 2016:</b>	85%	1	61 (85%)	83 (73%)	73% (86%)
<b>Año 2017:</b>	90%				
<b>Resultado año 2016:</b>	<b>1. META ALCANZADA</b>	<b>1</b>	<b>85%</b>	<b>73%</b>	<b>86%</b>
<b>DEFICIENTE &lt;60%</b>	<b>ALERTA 60%-79% META</b>		<b>ADECUADO &gt;80%</b>		

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual
<b>INDICADOR:</b>	<b>13.03 Eventos de capacitación y sensibilización en materia de gestión del riesgo de desastres y seguridad nacional</b>				
<b>Tema Estratégico:</b>	Fortalecer la organización e implementación de herramientas - TIC (Transversal)				
<b>Perspectiva:</b>	Perspectiva de Aprendizaje				
<b>Valor:</b>					
<b>Situación:</b>	2. NUEVO				
<b>Fecha de respuesta:</b>	16/02/2017				
<b>Documento de Respuesta:</b>	MEMORANDO Nº 077-2017-GG-OSITRAN				
<b>Fórmula de cálculo:</b>	Nº de eventos previstos en la Política Nacional de Obligatorio Cumplimiento - En cada semestre se debe realizar 6 eventos de capacitación y/o de acuerdo a lo que se indique en la PNOG				
<b>Unidad de Medida:</b>	EVENTOS				
<b>Unidad Orgánica Responsable:</b>	GG				
<b>Gerencia u Oficina Responsable:</b>	SDN (*)				
<b>Periodicidad:</b>	Semestral				
<b>LB</b>	-				
<b>Año 2015:</b>					
<b>Año 2016:</b>	12	1	12	8	67%
<b>Año 2017:</b>	12				
<b>Resultado año 2016:</b>	<b>2. META PARCIALMENTE ALCANZADA</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>67%</b>
<b>DEFICIENTE &lt;50%</b>	<b>ALERTA 50%-75% META</b>		<b>ADECUADO &gt;75%</b>		



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

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual	
<b>INDICADOR:</b>	<b>14.01 Número de sistemas priorizados del PETI Implementados</b>					
<b>Tema Estratégico:</b>	Fortalecer la organización e implementación de herramientas - TIC (Transversal)					
<b>Pespectva:</b>	Perspectiva de Aprendizaje					
<b>Valor:</b>						
<b>Situación:</b>	3 REFORMULADO					
<b>Fecha de respuesta:</b>	01/02/2017					
<b>Documento de Respuesta:</b>	MEMORANDO Nº 170-2017-GA-OSITRAN, INFORME Nº 042-17-JTI-GA-OSITRAN					
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$(\text{Cantidad de sistemas priorizados implementados por año} / \text{cantidad de sistemas priorizados del PETI}) \times 100\%$					
<b>Unidad de Medida:</b>	%					
<b>Unidad Orgánica Responsable:</b>	GA					
<b>Gerencia u Oficina Responsable:</b>	JTI					
<b>Periodicidad:</b>	Anual					
<b>LB</b>						
<b>Año 2015:</b>	0%					
<b>Año 2016:</b>	38%					
<b>Año 2017:</b>	63%					
<b>Resultado año 2016:</b>	<b>1. META ALCANZADA</b>		<b>1</b>	<b>38%</b>	<b>50%</b>	<b>133%</b>
<b>DEFICIENTE &lt;60%</b>	<b>ALERTA &gt;=60%-&lt;75% META</b>		<b>ADECUADO &gt;=75%</b>			

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual	
<b>INDICADOR:</b>	<b>14.02 Porcentaje de actividades realizadas para dar disponibilidad a los servicios informáticos y sistemas</b>					
<b>Tema Estratégico:</b>	Fortalecer la organización e implementación de herramientas - TIC (Transversal)					
<b>Pespectva:</b>	Perspectiva de Aprendizaje					
<b>Valor:</b>						
<b>Situación:</b>	3 REFORMULADO					
<b>Fecha de respuesta:</b>	01/02/2017					
<b>Documento de Respuesta:</b>	MEMORANDO Nº 170-2017-GA-OSITRAN, INFORME Nº 042-17-JTI-GA-OSITRAN					
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$(\text{Cantidad de actividades realizadas} / \text{total de actividades planificadas por año}) \times 100\%$ Las metas por cumplir son: 1- Implementación del 30% de herramientas ofimáticas y de colaboración en la Nube (2015)25% 2- Implementación del 70% de herramientas ofimáticas y de colaboración en la Nube (2016)25% 3- Repotenciar la plataforma de servidores para base de datos y aplicaciones (2016)25% 4- Implementación de Centro de Datos de Contingencia. (2017) 25%					
<b>Unidad de Medida:</b>	%					
<b>Unidad Orgánica Responsable:</b>	GA					
<b>Gerencia u Oficina Responsable:</b>	JTI					
<b>Periodicidad:</b>	Anual					
<b>LB</b>						
<b>Año 2015:</b>	25%					
<b>Año 2016:(*)</b>	50%					
<b>Año 2017:</b>	25%					
<b>Resultado año 2016:</b>	<b>1. META ALCANZADA</b>		<b>1</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>100%</b>
<b>DEFICIENTE &lt;25%</b>	<b>ALERTA &gt;=25%-75% META</b>		<b>ADECUADO &gt;=75%</b>			

(\*) Indicador es acumulado en los 3 años



Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Meta ANUAL Programado	Meta ANUAL Ejecutado	% anual	
<b>INDICADOR:</b>	<b>14.03 Nivel de satisfacción en los servicios brindados por la JTI</b>					
<b>Tema Estratégico:</b>	Fortalecer la organización e implementación de herramientas - TIC (Transversal)					
<b>Perspectiva:</b>	Perspectiva de Aprendizaje					
<b>Valor:</b>						
<b>Situación:</b>	3.REFORMULADO					
<b>Fecha de respuesta:</b>	01/02/2017					
<b>Documento de Respuesta:</b>	MEMORANDO Nº 170-2017-GA-OSITRAN, INFORME Nº 042-17-JTI-GA-OSITRAN					
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$(\text{número de colaboradores internos satisfechos} / \text{número de colaboradores totales}) * 100$ Se toma en cuenta las siguientes variables: calidad de servicio, disponibilidad, tiempo de respuesta.					
<b>Unidad de Medida:</b>	%					
<b>Unidad Orgánica Responsable:</b>	GA					
<b>Gerencia u Oficina Responsable:</b>	JTI					
<b>Periodicidad:</b>	Anual					
<b>LB</b>	.					
<b>Año 2015:</b>	0%					
<b>Año 2016:</b>	65%					
<b>Año 2017:</b>	75%					
<b>Resultado año 2016:</b>	<b>1. META ALCANZADA</b>		<b>1</b>	<b>65%</b>	<b>80%</b>	<b>123%</b>
<b>DEFICIENTE &lt;65%</b>	<b>ALERTA &gt;=65%-&lt;80% META</b>		<b>ALCANZADO &gt;=80%</b>			



## 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 Planeamiento 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 los Tribunales 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



