



OSITRAN

EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA
DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

**PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL
2016 - 2018
EVALUACION AL II SEMESTRE 2017**



Gerencia de Planeamiento y Presupuesto (GPP)

AÑO 2018

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	8
	5.2) Objetivos Estratégicos	9
	5.3) Temas Estratégicos.....	11
	5.4) Propuesta de Valor.....	38
	5.5) Perspectivas en relación a los Objetivos Estratégicos	39
	5.1.1) Perspectiva de Aprendizaje	40
	5.1.2) Perspectiva de Procesos Internos	43
	5.1.3) Perspectiva Financiera.....	50
	5.1.4) Perspectiva de Stakeholders	51
VI.	AVANCE DE INDICADORES Y METAS DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS	54
	6.1) OE 01: Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad-precio de los servicios de la ITUP	54
	6.2) OE 02: Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN.....	55
	6.3) OE 03: Reforzar la fiscalización.....	55
	6.4) OE 04: Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y del AJCh.....	55
	6.5) OE 05: Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión	56
	6.6) OE 06: Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación	56
	6.7) OE 07: Optimizar la verificación del Cumplimiento de las obligaciones contractuales y/o del marco regulatorio.....	57
	6.8) OE 08: Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP	57
	6.9) OE 09: Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN	57
	6.10) OE 10: Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP.....	58
	6.11) OE 11: Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders.....	58
	6.12) OE 12: Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión.....	59
	6.13) OE 13: Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión	59
	6.14) OE 14: Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave	60
VII.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61

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. En este documento se presenta, entre otros; 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.

Que para efectos de mantener la continuidad de OSITRAN el Plan Estratégico Institucional se aprobó la actualización del PEI 2016 – 2018 el 6 de julio 2017 con Resolución de Presidencia N° 032-2017-PD-OSITRAN, insumo para la formulación del Plan Operativo Institucional 2018, la misma que se aprobó con Resolución de Consejo Directivo N° 017-2017-CD-OSITRAN. Sin embargo para efectos de la evaluación al segundo semestre se ha considerado el PEI 2016 - 2018.

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 programadas¹, 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° 052-2016-CD-OSITRAN del 21 de Diciembre de 2016 se aprobó el Presupuesto Institucional de Apertura del OSITRAN para el año 2017, por **S/. 93,8 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.

Asimismo al segundo semestre se finalizó con un PIM de **S/ 92,412,245** millones y el avance de la ejecución presupuestal es del **78.9%** respecto al PIM, el PIM se ha desagregado por Recursos Directamente Recaudados por un monto de S/ 89'928,492 y Recursos Ordinarios por S/ 2'483,752.

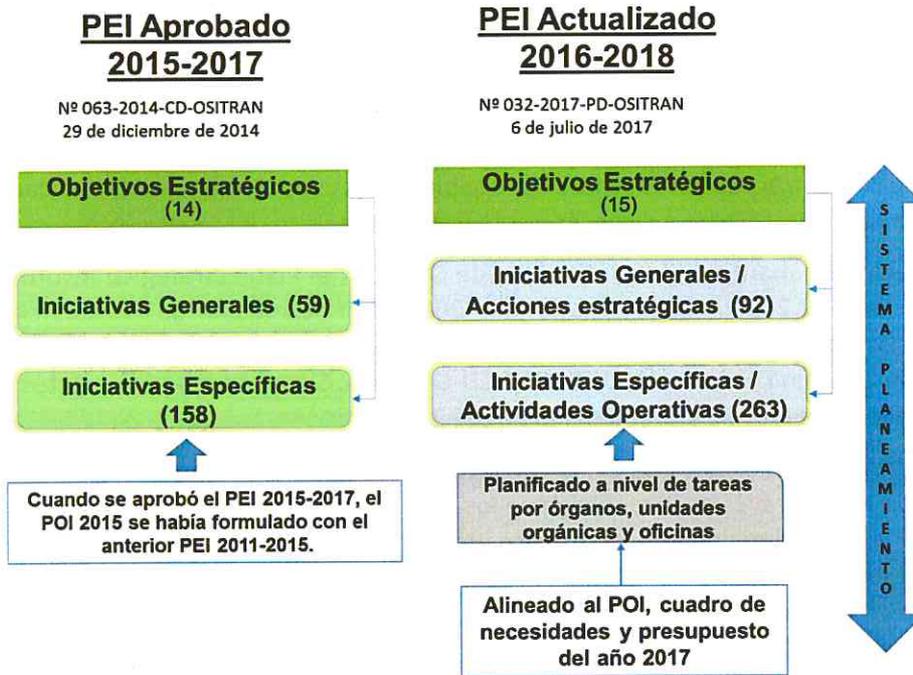
La Evaluación del PEI, al segundo semestre del 2017, constituye una herramienta de gestión institucional con una visión prospectiva al año 2018 y que mediante su evaluación permitirá establecer acciones correctivas y ajustes a los indicadores e iniciativas conducentes al logro de los objetivos estratégicos 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 su documento de Actualización se aprobó el 10 de mayo de 2016 y 6 de julio 2017. La implementación se ha venido realizando a través del despliegue y ejecución de actividades alineadas a las iniciativas específicas durante el período 2017, 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.



¹Actividades Operativas CEPLAN

Tabla N° 01: Componentes del PEI 2016-2018



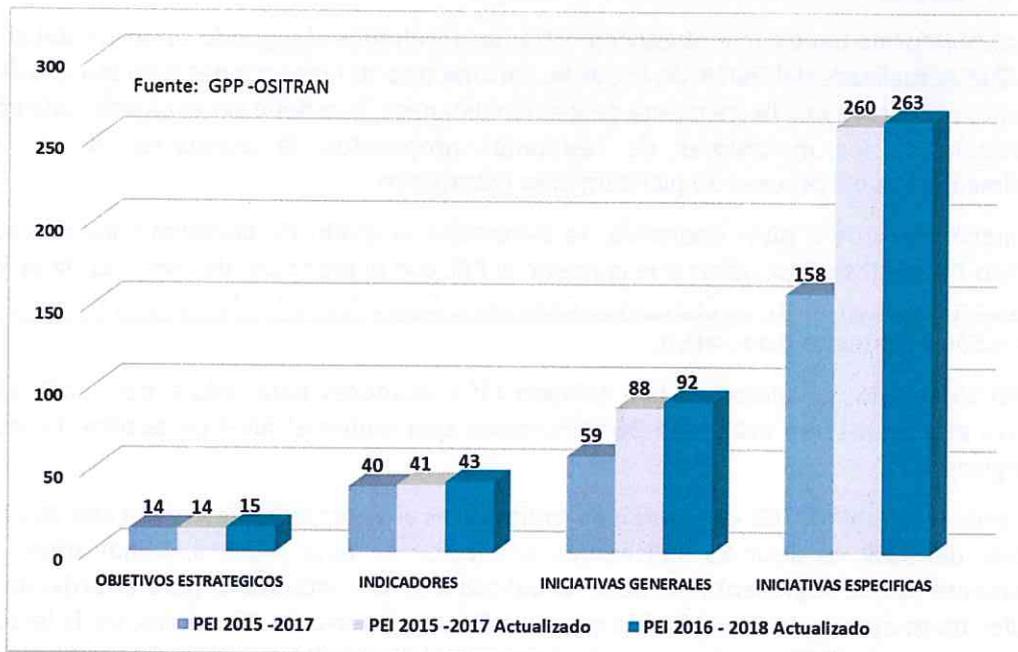
Es oportuno mencionar que el principal insumo para la evaluación del Plan Estratégico Institucional (PEI) es el Plan Operativo Institucional (POI) y para efectos de entender el actual proceso de alineamiento es necesario conocer el proceso de formulación del POI 2017. Este proceso se realizó entre los meses de abril, julio, noviembre y diciembre del 2016, por parte de los Órganos, Unidades Orgánicas y Oficinas Institucionales que formularon actividades alineadas al Plan Estratégico Institucional 2015-2017, estableciéndose así las prioridades de asignación de recursos para el proceso de programación y formulación presupuestal 2017, por lo que el Presupuesto Institucional de Apertura – PIA 2017 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 para al II semestre del año 2017, incluyendo el seguimiento a las actividades del POI 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 PEI - POI se viene realizando de manera integral, puesto que las actividades del POI se encuentran alineadas a los Objetivos Estratégicos, Iniciativas Generales y/o Acciones Estratégicas Institucionales e Iniciativas Específicas y/o Actividades Operativas. En el Gráfico N° 01 se presenta el PEI vigente al segundo semestre 2017.



Gráfico N° 01: Componentes del PEI 2016 – 2018



El Plan Estratégico Institucional (PEI) que se aprobó en el año 2014 ha experimentado dos actualizaciones, una en el año 2016 y otra en el año 2017, que ha permitido incluir iniciativas generales y/o acciones estratégicas así como iniciativas específicas y/o actividades operativas en equivalencia progresiva a los lineamientos del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico - CEPLAN.

En la actualización del PEI del año 2017 se ha creado una *OE 99 Acciones Estratégicas de Soporte* para efectos de vincular acciones generales de soporte administrativo e incorporar iniciativas específicas para el fortalecimiento de la gestión Institucional y determinación de las Obligaciones Institucionales.

II. RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe tiene como objetivo mostrar los resultados al segundo semestre del año 2017 del PEI 2016-2018 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 del año siguiente y determinar las Estrategias Generales, Específicas y las Acciones a reorientar a nivel de la planificación estratégica y operativa.

En el PEI 2016-2018 Actualizado se han definido 43² indicadores, para todo el período 2016-2018, siendo que para el año 2017 se evaluarán 36 indicadores que miden el nivel de avance de los 14 Objetivos Estratégicos.

De acuerdo a la **Tabla N° 02 - Resumen de Indicadores** al segundo semestre del año 2017, se obtuvo un resultado del **53%**, es decir **19** indicadores alcanzaron la meta prevista, **8** indicadores la alcanzaron parcialmente lo que representa un **22%**, **8** indicadores se postergaron para el próximo año 2018 y **1** indicador no se ejecutó por término de contrato del Aeropuerto de Chinchero. 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 2017.

A continuación, se presenta el resultado general a nivel de Objetivos Estratégicos vinculados a los **36** indicadores que son materia de evaluación al segundo semestre del año 2017 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 I SEMESTRE 2017

N°	Objetivo Estratégico	N° DE INDICADORES -al II SEMESTRE 2017				
						
		1. META ALCANZADA	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	4. POSTERGADO PROXIMO AÑO	6. META NO EJECUTADA	Total general
OE 01	Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad-precio de los servicios de la ITUP	1		5		6
OE 12	Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión	1	2	1		4
OE 09	Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN	2	1			3
OE 11	Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders	3				3
OE 04	Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y del AIJCh	2			1	3
OE 13	Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión	2	1			3
OE 06	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación	1	2			3
OE 14	Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave	3				3
OE 03	Reforzar la fiscalización	1	1			2
OE 07	Optimizar la verificación del Cumplimiento de las obligaciones contractuales y/o del marco regulatorio		1	1		2
OE 10	Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP	1				1
OE 02	Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN			1		1
OE 05	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión	1				1
OE 08	Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP	1				1
Total		19	8	8	1	36
	%	53%	22%	22%	3%	100%

Elaborado por: GPP

² En general vigente se tienen 43 indicadores del PEI de los cuales se han reformulado 6 indicadores, se han incorporado 3 indicadores nuevos y adicionalmente se ha anulado 2 indicadores.

Es importante resaltar que se ha mejorado en 1.6 puntos porcentuales con respecto al año 2016, sin embargo con acciones y medidas correctivas es factible continuar la mejora en el año 2018.

Los principales problemas que se han presentado en la Evaluación del PEI del año 2017, en parte debido a la coyuntura, en las exclusiones del PAC entre otros, concentrado en dificultades presentadas en la ejecución de las actividades alineadas a las Iniciativas Específicas del Plan Operativo Institucional (POI 2017), lo que conlleva a una reducción en el cumplimiento de los avances de los Objetivos Estratégicos. Asimismo, en el segundo semestre se presentó la transición institucional. A continuación, se detallan los siguientes ajustes, avances y dificultades.

- Al segundo semestre 2017 se evaluaron 143 iniciativas específicas y/o actividades operativas de los cuales **101** iniciativas específicas (70.63%) lograron alcanzar la meta y/o superaron, 22 iniciativas específicas con meta parcialmente alcanzada (15.38%) y 20 con meta no ejecutada que representa el 14%)
- Con el seguimiento del PEI al segundo semestre del año 2017, los órganos, unidades orgánicas y oficinas han contribuido a impulsar el alineamiento del PEI a través de las Iniciativas Específicas y/o actividades operativas con el Plan Operativo Institucional 2017, lo que viene permitiendo continuar con la implementación a nivel de Iniciativas Generales (Acciones Estratégicas Institucionales), Iniciativas Específicas y actividades.
- Para el año 2017, se evaluaron un total de **386 actividades**³, asimismo, al segundo semestre 291 actividades alcanzaron la meta, 30 con meta superada, 33 con meta parcialmente alcanzada, 22 con eta postergada el año 2019 y 10 con meta no ejecutada.

III. OBJETIVO

Evaluar los resultados obtenidos de las metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional 2016 – 2018 y su actualización alcanzados al segundo semestre del año 2017.

IV. ANTECEDENTES

- 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.
- 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, actualizado con Resolución de Consejo Directivo N° 027-2016-CD-OSITRAN del 10 de mayo de 2016 y Resolución de Presidencia N° 032-2017-PD-OSITRAN de fecha 6 de julio 2017.
- Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 054-2016-CD-OSITRAN de fecha 28 de diciembre 2016, se aprobó el Plan Operativo Institucional (POI) para el ejercicio 2017, el cual contiene los productos y actividades programadas para el cumplimiento de las funciones de este Organismo Regulador y metas propuestas para el año 2017.



³ Actividades del POI de OSITRAN equivalente a Tareas

- d) Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 052-2016-CD-OSITRAN, de fecha 21 de diciembre del 2016, se aprobó el Presupuesto Institucional de Apertura de Gastos correspondiente al Año Fiscal 2017 por un total de ingresos y gastos de S/. 93'852,161 soles.
- e) Con Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 026-2014-CEPLAN-PCD, se aprobó el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2015-2017 del OSITRAN.
- f) 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.
- g) Con Resolución de Presidencia N° 032-2017-PD-OSITRAN se aprobó la actualización del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016 – 2018 del OSITRAN.
- 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) Con Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 026-2017-CEPLAN/PCD de fecha 02 de mayo de 2017, se aprobó la Directiva N° 001-2017-CEPLAN/PCD – Directiva para la Actualización del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional.
- k) Con Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 033-2017-CEPLAN/PCD de fecha 02 de junio de 2017 se aprobó la Guía para el Planeamiento Institucional.
- l) Decreto Supremo N° 012-2015-PCM, que aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN (en adelante, ROF de OSITRAN) y sus modificatorias.
- m) Mediante Memorando Circular N° 003-2018-GPP-OSITRAN se solicita a todos los Órganos, Unidades Orgánicas y Oficinas la información de evaluación de los indicadores del Plan Estratégico Actualizado 2016 – 2018 al II semestre de 2017.

V. ANALISIS DE RESULTADOS

El presente documento realizará un análisis de los resultados de la evaluación del PEI correspondiente al segundo semestre del año 2017 desde cuatro enfoques, tomando como base la ruta estratégica identificada en el Mapa Estratégico del PEI Actualizado 2016 - 2018:

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

La 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 2017 de los indicadores con relación a los objetivos estratégicos del PEI Actualizado 2016 – 2018.

Es importante resaltar que en esta evaluación se puso en implementación el módulo de evaluación del PEI de OSITRAN, la misma que de acuerdo a los indicadores de cada Gerencia, Jefatura y/u Oficina los responsables

registraron las fichas con sus respectivos resultados y en las sucesivas evaluaciones permitirá llevar un mejor seguimiento y evaluación de las mismas.

5.1) Órganos y Unidades Orgánicas responsables

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

Asimismo, cabe resaltar 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 que ha conllevado a un proceso progresivo de reordenamiento internos y cambio de responsables.

La Tabla N° 03 – Responsables de Indicadores a nivel de Unidad Orgánica (UO): refleja los responsables del PEI para el año 2017. Es importante indicar que cada indicador cuenta con un responsable, que de ser el caso y 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 2017, se tienen los resultados de **19** indicadores con meta alcanzada de **36** programadas, que corresponde al siguiente avance: la Gerencia de Atención al Usuario logró ejecutar el 100% de su indicador, la Gerencia de Regulación y Estudios Económicos – GRE logró el 100% de su indicador; la Gerencia de Supervisión y Fiscalización - GSF logró el 35% de un total de 17 indicadores, de los cuales **6** alcanzaron la meta; la Gerencia de Administración **3** indicadores lograron alcanzar la meta programada, la Oficina de Gestión Documentaria **2** indicadores lograron alcanzar la meta en 100% y la Oficina de Comunicación Corporativa logro el 100% de ejecución de su indicador.

Asimismo entre las gerencias que mayor % de avance tuvieron son: La Gerencia de Atención al Usuario obtuvo el 100%, La Gerencia de Regulación y Estudios Económicos con 100%, la Gerencia de Administración con el 80%. 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.
Evaluación al II SEMESTRE 2017**

U.O.	RESPONSABLES	N° DE INDICADORES - I SEMESTRE 2017					% de meta alcanzada
		1 META ALCANZADA	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	4. POSTERGADO PROXIMO AÑO	6. META NO EJECUTADA	Total general	
GA	JGRH: Jefatura de Gestión de Recursos Humanos	1				1	100%
	JTI: Jefatura de Tecnología de la Información	2				2	100%
	JLCP: Jefatura de Logística y Control Patrimonial		2			2	0%
Total GA		3	2			5	60%
GAU	GAU: Gerencia de Atención al Usuario	2				2	100%
Total GAU		2				2	100%
GG	SDN: Seguridad y Defensa Nacional (*)		1			1	0%
	OGD: Oficina de Gestión Documentaria	2				2	100%
	GG: Gerente General			1		1	0%
Total GG		2	1	1		4	50%
GPP	GPP: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto	1		1		2	50%
Total GPP		1		1		2	50%
GRE	GRE: Gerente de Regulación y Estudios Económicos	1				1	100%
Total GRE		1				1	100%
GSF	GSF: Gerencia de Supervisión y Fiscalización	2	1	6		9	22%
	JFI: Jefatura de Fiscalización	1	2			3	33%
	JCFM: Jefe de Contratos Ferroviarios y Metro de Lima y Callao	2				2	100%
	JCA: Jefe de Contratos Aeroportuarios	1			1	2	50%
	JCRV: Jefe de Contratos de la Red Vial		1			1	0%
Total GSF		6	4	6	1	17	35%
OCC	OCC: Oficina de Comunicación Corporativa	2				2	100%
Total OCC		2				2	100%
STO	STO: Secretaría Técnica de los Tribunales de OSITRAN	2	1			3	67%
Total STO		2	1			3	67%
Total		19	8	8	1	36	53%

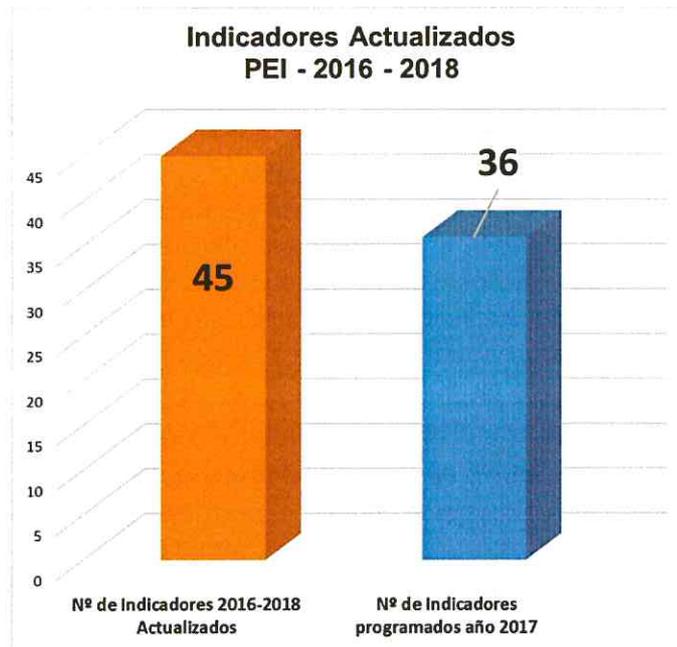
Elaborado por: GPP



5.2) Objetivos Estratégicos

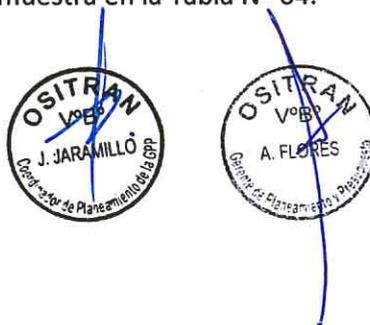
La actualización del PEI 2016 – 2018 contiene 15 Objetivos Estratégicos⁴ que contemplan 43 indicadores⁵ de los cuales se programaron para el año 2017 un total de 36, (ver Gráfico N° 02); es importante destacar que estos Objetivos Estratégicos iniciaron su implementación y alineamiento desde el año 2015, 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 julio del año 2017.

Gráfico N° 02: Indicadores a evaluar año 2017



De acuerdo con la Tabla N° 04, al segundo semestre del 2017, se tiene un resultado del 53% en relación al cumplimiento de los Objetivos Estratégicos.

De 36 indicadores programados en el año 2017 y previstos en la actualización del PEI 2016 – 2018, se tiene el siguiente resultado: alcanzaron la meta 19, asimismo 8 indicadores alcanzaron parcialmente la meta programada, 8 indicadores la postergaron para el próximo año y 1 no se ejecutó por termino de contrato del Aeropuerto de Chincheros tal como se muestra en la Tabla N° 04.



⁴ Se incorporó El OE 099 Acciones Estratégicas de Soporte en la actualización del PEI 2016 – 2018 para efectos de alineamiento con las acciones generales de soporte administrativo

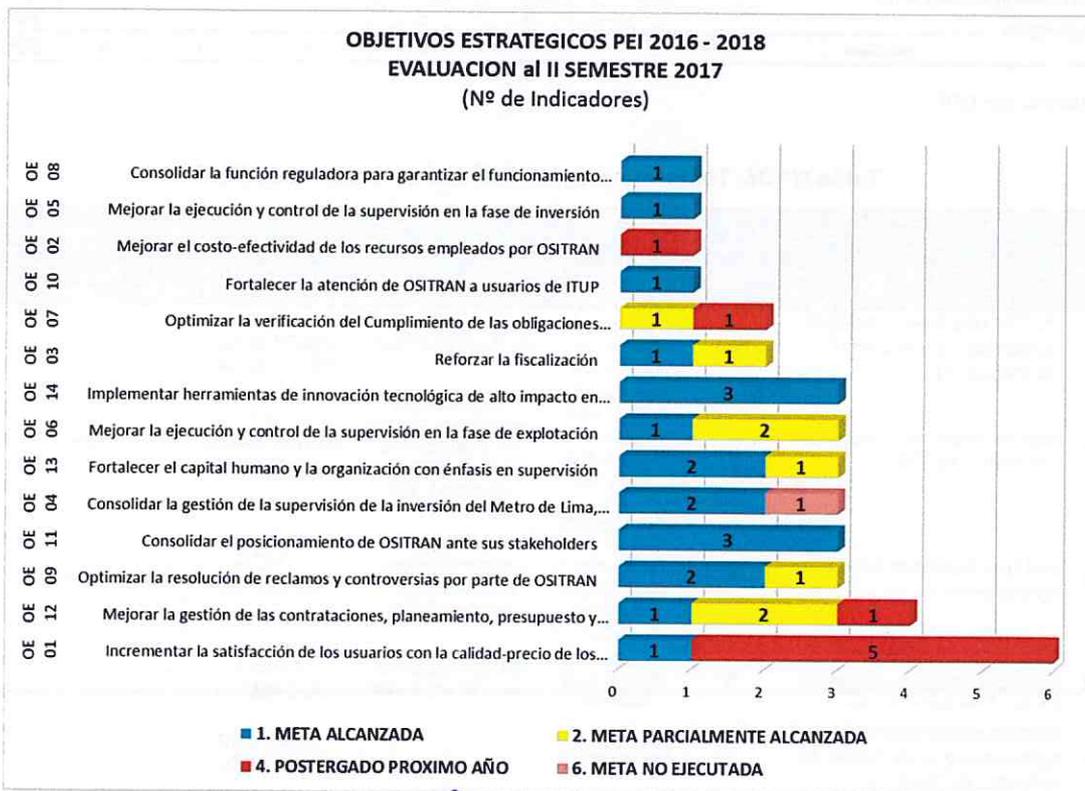
⁵ De los 42 indicadores 1 indicador tiene la condición de anulado en el PEI actualizado 2015-2017, al final del año se estará evaluando 41 indicadores.

Tabla N° 04: Resumen de indicadores de acuerdo a OE la evaluación obtenida Evaluación al II SEMESTRE 2017

N°	Objetivo Estratégico	N° DE INDICADORES -al II SEMESTRE 2017					% Meta alcanzada
		✓	!	✗			
		1. META ALCANZADA	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	4. POSTERGADO PROXIMO AÑO	6. META NO EJECUTADA	Total general	
OE01	Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad-precio de los servicios de la ITUP	1		5		6	17%
OE12	Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión	1	2	1		4	25%
OE09	Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN	2	1			3	67%
OE11	Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders	3				3	100%
OE04	Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chínchero y del AIJCh	2			1	3	67%
OE13	Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión	2	1			3	67%
OE06	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación	1	2			3	33%
OE14	Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave	3				3	100%
OE03	Reforzar la fiscalización	1	1			2	50%
OE07	Optimizar la verificación del Cumplimiento de las obligaciones contractuales y/o del marco regulatorio		1	1		2	0%
OE10	Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP	1				1	100%
OE02	Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN			1		1	0%
OE05	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión	1				1	100%
OE08	Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP	1				1	100%
Total general		19	8	8	1	36	53%
%		53%	22%	22%	3%	100%	53%

Elaborado por: GPP

Gráfico N° 03: Objetivo Estratégico Evaluación al II Semestre 2017



Elaborado por: GPP



5.3) Temas Estratégicos

De acuerdo a la Ruta Estratégica de OSITRAN formulada en el PEI 2016 – 2018 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 del año 2017. Se alcanzó un resultado global de **53%** de los indicadores que alcanzaron la meta programada al segundo semestre 2017, este resultado se compone de diversos resultados alcanzados, tales como: i) Calidad de Servicios ITUP un **42%**, ii) Funcionamiento Eficiente de Mercados ITUP en un **27%**, iii) Excelencia Institucional con un **100%**, iv) Fortalecer la organización e implementación de herramientas – TIC en un **83%** y v) Satisfacción de los Usuarios en **75%**.

Bajo el enfoque del Mapa Estratégico de la Actualización del PEI 2016 - 2018, 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 resultado al segundo semestre de 2017.

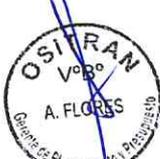
Tabla N° 05: Resumen de indicadores según temas estratégicos de acuerdo a la evaluación obtenida EVALUACION AL II SEMESTRE 2017

Temas Estratégicos	N° DE INDICADORES - al II SEMESTRE 2017					% Meta alcanzada
	✓	!	✗			
	1. META ALCANZADA	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	4. POSTERGADO PROXIMO AÑO	5. META NO EJECUTADA	Total general	
Calidad de servicios de ITUP	5	4	2	1	12	42%
Excelencia Institucional	3				3	100%
Fortalecer la organización e implementación de herramientas - TIC (Transversal)	5	1			6	83%
Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP	3	2	6		11	27%
Satisfacción de los Usuarios	3	1			4	75%
Total general	19	8	8	1	36	53%

Elaborado por: GPP

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

U.O.	Cod	Indicador / Hito	Unidad de medida	Ejecutado en el año 2016	Ejecutado en el año 2017	EVALUACION FINAL 2017	N°	Programado Anual 2017	Ejecutado Anual 2017	% Anual
GG	02.01	Hito: Plan para definir y realizar la medición del costo-efectividad implementado[1]	Hito	Postergada Próximo año Hito 1, Hito 2	Postergada próximo año Hito 1, Hito 2 y Hito 3	4. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	1	0	0%
GSF	03.01	Índice de cumplimiento de plazos de resolución de PAS	%	Meta alcanzada 101% (42 de 46 expedientes alcanzó el 91%) - programado 90%	Meta alcanzada parcialmente 93% (23 de 26 expedientes alcanzó el 88%) - programado 95%	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	95%	88%	93%
	03.02	Nivel de ratificación de PAS en segunda instancia	%	Meta alcanzada 120% (23 de 24 expedientes alcanzó el 96%) - programado 80%	Meta alcanzada 122% (1 de 1 expedientes alcanzó el 100%) - programado 82%	1. META ALCANZADA	1	82%	100%	122%
	04.02	Índice de cumplimiento de reconocimiento de inversiones de la Línea 2 del Metro de Lima	%	Meta alcanzada 100% (47 de 47 solicitudes)	Meta alcanzada 100% (66 de 66 solicitudes)	1. META ALCANZADA	1	1	1	100%
	04.04	Índice de cumplimiento del reconocimiento de inversiones del Aeropuerto de Chinchero	%	Meta postergada	1	6. META NO EJECUTADA	1	1	0	0%
	04.05	Índice de cumplimiento del reconocimiento de inversiones en mejoras del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCH)	%	Meta alcanzada 100% (6 de 6 solicitudes)	Meta alcanzada 100% (6 de 6 solicitudes)	1. META ALCANZADA	1	1	1	100%



U.O.	Cod	Indicador / Hito	Unidad de medida	Ejecutado en el año 2016	Ejecutado en el año 2017	EVALUACION FINAL 2017	Nº	Programado Anual 2017	Ejecutado Anual 2017	% 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 promedio	%	Meta alcanzada 100% (87 de 87 solicitudes)	Meta alcanzada 100% (164 de 164 solicitudes)	1. META ALCANZADA	1	1	1	100%
	06.01	Nivel de cumplimiento del ratio de cobertura de supervisión de carreteras	Unidad	Postergado Próximo año (3 tramos)	6	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	6	5	83%
	06.04	Nivel de ratificación de penalidades impuestas a las EEPP de puertos	%	No hubo demanda	Meta parcialmente alcanzada 75% (3 de 4 penalidades)	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	92%	75%	82%
	06.05	Nivel de cumplimiento de los niveles de servicio en las ferrovías concesionadas	Número	Meta alcanzada al 100% (2 de 2 concesiones)	Meta alcanzada al 100% (2 de 2 concesiones)	1. META ALCANZADA	1	2	2	100%
	07.01	Nivel de ejecución del Plan de Supervisión Multianual 2018-2020	%	Reformulada	1	4. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	1	0	0%
	07.02	Desviación de la ejecución presupuestal a nivel de específica de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización	%	Meta alcanzada al 82.65% (S/ 30'577,170 (82.8%) de S/ 36'996,950 (82.65%) gasto en GSF) programado -8% respecto al año anterior	Meta alcanzada al 74% (S/ 30,040,227 de S/ 40,404,866 (74%) gasto en GSF) programado - 8% respecto al año anterior	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	75%	74%	100%
Total general								12		

Elaborado por: GPP

De la **Tabla Nº 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 no se ejecutaron y se han postergado para el año 2018.

Gerencia General (GG):

Que mediante informe Nº 002-2018-GG-OSITRAN de fecha 16 de enero 2018, se informó que se reformule el objetivo estratégico Nº 02, excluyendo la metodología costo - efectividad de las labores de OSITRAN y las acciones e indicadores derivadas de está; así como que la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto replantee el mencionado objetivo orientándoles al tema de calidad.

Que mediante Informe Nº 002-2018-GG-OSITRAN, Memorando Nº 334-2017-GG-OSITRAN se detalla respecto al 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, éste estuvo programado inicialmente para realizarse en el II Semestre 2016. Con tal propósito, se prepararon 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; incluyendo la elaboración de la metodología y los indicadores que se utilizarán para el cumplimiento del Objetivo Estratégico señalado.



- La Gerencia General mediante Memorando Circular N° 079-2017-GG-OSITRAN del 23 de mayo solicitó a la GRE y GSF que analicen y opinen respecto de si la consultoría para la medición del costo-efectividad en la Entidad prevista en los términos planteados cumpliría con el objetivo de “mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN”; o si sería necesario revisar el Objetivo Estratégico 02, rediseñando las iniciativas y actividades planteadas para efectos de proponer alternativas más viables de implementar.
- A través del Informe N° 002-17-GRE-GSF-OSITRAN del 31 de mayo, la GRE y la GSF dieron respuesta al requerimiento de GG señalado anteriormente, indicando lo siguiente:

La Gerencia General mediante correo electrónico del 24.05.17 indicó: “En cuanto al Objetivo Estratégico OE-02 Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN, Hitos 1, 2 y 3, postergar hasta el 2018 la ejecución del “HITO 1. Estudio para evaluar y medir el costo-efectividad de la regulación económica de las ITUP realizado”. Se ha iniciado la evaluación del Objetivo Estratégico y corresponderá a la nueva gestión, en función de ésta, decidir las acciones a seguir”. De esta manera, la consecución de este objetivo quedó postergado en el PEI actualizado al 2016-2018 para el 2018.

La gestión encargada interinamente de la Entidad durante los meses de marzo a julio de 2017, estimó pertinente que la nueva gestión que asumiera la conducción de la OSITRAN para el periodo 2017-2022, tomará la decisión final en vista de que los niveles de inversión eran significativos (más de medio millón de soles aproximadamente).

- Se precisó que en el PEI actualizado 2016-2018 que la forma de cálculo de los indicadores 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 realizará la referida medición. De esta manera, respecto del 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.

Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF):

La GSF mediante Informe N° 0012-2018-GSF-OSITRAN informa respecto a los avances de los indicadores:

Al II semestre del 2017, los avances y logros de los indicadores del Plan Estratégico Institucional 2016 – 2018, se resumen a continuación:

Comentarios:

- **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 y 01.05 y 01.06):**

Mediante Memorando N° 1123-2016-GSF-OSITRAN de fecha 2 de diciembre de 2016, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, de acuerdo con las indicaciones realizadas por la Gerencia General, realizó una nueva priorización de las necesidades de bienes y servicios para el año 2017, dada la disminución de ingresos por aporte por regulación por un monto de s/. 13.8 millones, afectando significativamente el presupuesto de la GSF y en consecuencia se quedaron sin financiamiento la contratación de servicios para el segundo trimestre, sujetos a crédito presupuestal por un monto aproximado de s/.6.2 millones, incluyéndose el “Servicio de Consultoría para conocer el índice de la calidad de los servicios de las ITUP - Implementación del PEI 2015-2017”, que comprende la elaboración de la metodología y el cálculo de los cinco (5) indicadores establecidos en el Objetivo Estratégico OE 01 del PEI y el Indicador de la Iniciativa Específica IE 06.01.02; los correspondientes términos de referencia fueron remitidos a la



Gerencia de Administración con Memorando N° 1081-2016-GSF-OSITRAN de fecha 24 de noviembre de 2016.

Sobre el particular, a través del Memorando N° 2135-2017-GSF-OSITRAN de fecha 5 de octubre de 2017, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización volvió a remitir los Términos de referencia de la “**Consultoría para la determinación, medición y evaluación de los índices de cumplimiento de los niveles de servicio de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público – ITUP**”.

Al cierre del 2017, la mencionada consultoría se encuentra en la Jefatura de Logística y Control Patrimonial (JLCP) en la fase de indagación de mercado.

En tal sentido, de acuerdo con las dificultades anteriormente descritas, la evaluación de las metas de **los citados indicadores debe ser postergada para el año 2018**, estando sujeta a la contratación de la consultoría.

La IE 06.01.02 se reprogramó en el PEI 2016 – 2018 actualizado, puesto que dichos estudios no estuvo priorizado en el POI 2017 y no contaban con financiamiento.

- **Indicador 03.01: Índice de cumplimiento de plazos de resolución de PAS**

Este indicador tiene como meta para el 2017 alcanzar el 95% de resolución de los Procesos Administrativos Sancionadores (PAS) en los plazos definidos y su fórmula de cálculo es:

$$\circ \frac{\text{N° de expedientes de PAS que se resuelven en los plazos definidos}}{\text{N° de expedientes de PAS resueltos}}$$

De acuerdo a lo informado por la Jefatura de Fiscalización (JFI), en el segundo semestre del año 2017 se han resuelto ocho (8) expedientes de PAS, los cuales han sido resueltos dentro de los plazos establecidos en el Reglamento de Infracciones y Sanciones (RIS). En el acumulado anual, veintiséis (26) expedientes de PAS fueron resueltos, de los cuales tres (3) fueron resueltos fuera de plazo, debido a que durante el primer semestre del año el equipo de la JFI estuvo incompleto a raíz de la rotación de personal y la no renovación de algunos CAS, además de la complejidad de los casos, para los cuales fue necesario realizar coordinaciones internas y externas a fin de atenderlos con información necesaria.

Cabe destacar que la falta de personal que existió en la Jefatura de Fiscalización durante el primer semestre del año impidió alcanzar la meta, tal como se muestra para el caso del indicador al cierre del año 2017, el que da cuenta de que se ha logrado alcanzar la resolución del 88.5% de los PAS en los plazos previstos en el RIS⁶, porcentaje que es inferior a la meta establecida para el año 2017.

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

Tal como es señalado en el PEI 2016 -2018 -OE 03, este indicador tiene como meta para el 2017 alcanzar el 82% de ratificación en segunda instancia de los Procesos Administrativos Sancionadores (PAS) apelados y su fórmula de cálculo es:

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

⁶ Cabe mencionar que el incumplimiento del plazo previsto en el RIS no genera nulidad de la resolución emitida.

De acuerdo con lo informado por la Jefatura de Fiscalización, al cierre del año 2017, considerando los PAS con pronunciamiento de la segunda instancia, un (1) expediente de PAS fue apelado, el mismo que fue ratificado en segunda instancia⁷.

La evaluación del indicador al segundo semestre del año 2017, da cuenta de que se ha logrado alcanzar el 100% de nivel de ratificación en segunda instancia de los PAS apelados respecto de lo programado. Asimismo, consideramos que la emisión de un nuevo Reglamento de Infracciones y Sanciones permitirá disminuir las oportunidades en las cuales las dos instancias no coinciden en los mismos criterios de aplicación del reglamento.

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

Para el año 2017, 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 AIJCh**”, la meta del 100% en la atención de las solicitudes de reconocimiento de inversiones en la Línea 2 del Metro de Lima, cuya fórmula de cálculo es:

$$\frac{\text{Nº de solicitudes de reconocimiento de inversión de la Línea 2 del Metro de Lima atendidas dentro de los plazos previstos}}{\text{Total de solicitudes de reconocimiento de inversión de la Línea 2 del Metro de Lima recibidas}}$$

La Jefatura de Contratos Ferroviarios y del Metro de Lima y Callao ha informado que en el segundo semestre del año 2017, el Concesionario Metro de Lima Línea 2 S.A., ha presentado 39 solicitudes de reconocimiento de inversiones y en el acumulado del año 2017, presentó sesenta y seis (66) solicitudes, las cuales fueron atendidas al 100% en los plazos establecidos en el Contrato de Concesión.

Los documentos que sustentan el cumplimiento respecto a la atención oportuna de las solicitudes de reconocimiento de inversión son los siguientes:

Reconocimientos de Inversión atendidos en el 2017

Documento	Hitos	Nº de solicitudes de reconocimiento atendidos
Oficio N° 1902-2017-GSF-OSITRAN	H04, H06, H08, H10, H12	5
Oficio N° 4044-2017-GSF-OSITRAN	H08, H10, H12	3
Oficio N° 4132-2017-GSF-OSITRAN	H04, H06	2
Oficio N° 0734-2017-GSF-OSITRAN	H63, H66	2
Oficio N° 1903-2017-GSF-OSITRAN	H07, H13, H14, H15	4
Oficio N° 2527-2017-GSF-OSITRAN	H56, H63, H66	3
Oficio N° 2743-2017-GSF-OSITRAN	H02	1
Oficio N° 3863-2017-GSF-OSITRAN	H57, H59, H60	3
Oficio N° 4140-2017-GSF-OSITRAN	H07	1
Oficio N° 4546-2017-GSF-OSITRAN	H56, H65	2
Oficio N° 4946-2017-GSF-OSITRAN	H63	1
Oficio N° 5093-2017-GSF-OSITRAN	H04	1
Oficio N° 5097-2017-GSF-OSITRAN	H06	1
Oficio N° 5102-2017-GSF-OSITRAN	H08	1
Oficio N° 5104-2017-GSF-OSITRAN	H10	1
Oficio N° 5108-2017-GSF-OSITRAN	H12	1
Oficio N° 6018-2017-GSF-OSITRAN	H05	1
Oficio N° 6103-2017-GSF-OSITRAN	H57	1
Oficio N° 6132-2017-GSF-OSITRAN	H66	1

⁷ Se consideran los Procesos Administrativos Sancionadores que se iniciaron en el año 2017.

Documento	Hitos	N° de solicitudes de reconocimiento atendidos
Oficio N° 6337-2017-GSF-OSITRAN	H58	1
Oficio N° 6786-2017-GSF-OSITRAN	H07, H13, H14, H31	4
Oficio N° 7315-2017-GSF-OSITRAN	H06	1
Oficio N° 7321-2017-GSF-OSITRAN	H08	1
Oficio N° 7322-2017-GSF-OSITRAN	H09	1
Oficio N° 7367-2017-GSF-OSITRAN	H12	1
Oficio N° 7329-2017-GSF-OSITRAN	H10	1
Oficio N° 8604-2017-GSF-OSITRAN	H06	1
Oficio N° 8757-2017-GSF-OSITRAN	H57, H59	2
Oficio N° 8786-2017-GSF-OSITRAN	H58, H63, H66	3
Oficio N° 9269-2017-GSF-OSITRAN	H01, H02, H07, H13, H14	5
Oficio N° 9579-2017-GSF-OSITRAN	H63, H65	2
Oficio N° 9588-2017-GSF-OSITRAN	H58	1
Oficio N° 9841-2017-GSF-OSITRAN	H04	1
Oficio N° 9844-2017-GSF-OSITRAN	H06	1
Oficio N° 9845-2017-GSF-OSITRAN	H08	1
Oficio N° 9848-2017-GSF-OSITRAN	H09	1
Oficio N° 9850-2017-GSF-OSITRAN	H10	1
Oficio N° 9861-2017-GSF-OSITRAN	H11	1
Oficio N° 9864-2017-GSF-OSITRAN	H12	1
TOTAL		66

Fuente: Jefatura de Contratos Ferroviarios y Metro de Lima y Callao

La evaluación del Indicador cierre del año 2017, da cuenta de que se ha logrado alcanzar el 100% de atención de solicitudes de reconocimiento de inversiones.

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

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones, mediante Oficio N° 3910-2017-MTC/25 de fecha 27 de setiembre de 2017, comunicó que la Dirección General de Concesiones en Transportes a través del Oficio N° 142-2017-MTC/01 de fecha 13 de julio de 2017 notificó a la Sociedad Aeroportuaria Kuntur Wasi S.A. la decisión unilateral e irrevocable de dicho ministerio, en su calidad de Concedente, de resolver el Contrato del Aeropuerto Internacional de Chinchero-Cusco por razones de interés público, de conformidad con la cláusula 15.5.1 del mismo.

Por lo tanto, la referida resolución, imposibilita a la JCA y a la Gerencia ejecutar el indicador establecido en el PEI 2016 - 2018, por lo que resulta necesario que dicho indicador sea anulado.

- **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 2017 la atención dentro de los plazos establecidos, el 100% de las solicitudes de reconocimiento de inversiones en Mejoras realizado por el Concesionario y su fórmula de cálculo es:

$$\frac{\text{N° de solicitudes de reconocimiento de inversión en mejoras del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez atendidas dentro de los plazos previstos}}{\text{Total de solicitudes de reconocimiento de inversión en mejoras del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez recibidas}}$$

La Jefatura de Contratos Aeroportuarios ha informado que el Concesionario Lima Airport Partners S.A., en el segundo semestre del año 2017 ha presentado seis (6) solicitudes de reconocimiento de inversiones y en acumulado del año 2017, presentó nueve (9) solicitudes, las mismas que fueron atendidas al 100% en el plazo establecido.

Los documentos que sustentan el cumplimiento son los siguientes:

- Resolución GSF N° 127-2017-GSF-OSITRAN
- Resolución GSF N° 117-2017-GSF-OSITRAN
- Resolución GSF N° 105-2017-GSF-OSITRAN
- Resolución GSF N° 082-2017-GSF-OSITRAN
- Resolución GSF N° 078-2017-GSF-OSITRAN
- Resolución GSF N° 075-2017-GSF-OSITRAN
- Resolución GSF N° 047-2017-GSF-OSITRAN
- Resolución GSF N° 015-2017-GSF-OSITRAN
- Resolución GSF N° 010-2017-GSF-OSITRAN

- **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 2017 alcanzar el 100% en la atención en los plazos establecidos la revisión de las solicitudes de Reconocimiento de Inversiones en las concesiones de carreteras, aeropuertos, ferrovías y metros, con excepción de la Línea 2 de Metro, el Aeropuerto Internacional de Chinchero y el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

La fórmula de cálculo de indicador viene dada por:

$$\frac{\text{N° de solicitudes de reconocimiento de inversión atendidas dentro de los plazos previstos}}{\text{Total de solicitudes de reconocimiento de inversión ingresados para concesiones, con excepción de la Línea 2 del Metro de Lima, Aeropuerto de Chinchero y AIJCH}}$$

En la evaluación al II semestre del 2017, 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. La fórmula del indicador es la siguiente:

$$\frac{\text{N° de tramos de las carreteras concesionadas en los que se cumple la ratio de cobertura de supervisión in situ}}{\text{N° total de tramos de las carreteras concesionadas}}$$

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

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

Donde el factor F_j es 0.2*300 Km por cada obra adicional que se supervisa



De acuerdo con lo informado por la Jefatura de Contratos de la Red Vial, el ratio promedio de cobertura (a diciembre 2017) es de 479.7 km/(supervisor in situ), valor superior al ratio esperado de 300 km/(supervisor in situ). Cabe señalar que, en comparación con el cálculo del ratio efectuado el semestre anterior, se ha efectuado un ajuste en los kilómetros equivalentes supervisados considerando la segunda calzada de algunas concesiones (Red Vial 5, Red Vial 6 y Autopista del Sol) y las obras adicionales de emergencia ejecutadas a raíz del fenómeno del niño costero. Es preciso indicar que, aún con el reajuste del ratio, se logró disminuir de 513 km/(supervisor in situ) a 479.7 km/(supervisor in situ) debido a la contratación de cuatro supervisores in situ⁸ durante el segundo semestre del 2017 y uno, durante el mes de enero del 2018⁹.

A la fecha, persiste la necesidad de contratar 11 supervisores in situ adicionales a fin de poder cumplir el ratio cobertura por supervisión insitu. Cabe señalar que a la fecha, la Jefatura de Contratos de la Red Vial y la Gerencia de Supervisión y Fiscalización vienen gestionando la contratación de seis (6) supervisores in situ¹⁰, a fin de cubrir progresivamente dicho déficit.

Si perjuicio de lo anterior, es necesario precisar que esta Gerencia ha cumplido con realizar las gestiones para la contratación de supervisores in situ al menos para que se efectuó de manera paulatina debido a las restricciones del MEF, a fin de alcanzar la meta del mencionado indicador, quedando a cargo de la Alta Dirección, autorizar a la Gerencias de Administración y Planeamiento y Presupuesto, de continuar con el trámite respectivo en las entidades competentes, para la contratación de los supervisores in situ solicitados.

Tabla N° 07: Supervisión In Situ en las concesiones de la Red Vial

NOMBRE DE CONCESIONARIA	SUPERVISOR DE INVERSIONES	SUPERVISOR DE OPERACIONES	NOMBRE DEL SUPERVISOR IN SITU	KM's DE CONCESION SUBTRAMOS ASIGNADOS
RED VIAL N°5, TRAMO: ANCÓN - HUACHO - PATIVILCA	Henrri Salas Paico	Rolando Torres Márquez	Jesús Veramendi	339.66
RED VIAL N°6, TRAMO: PUCUSANA - CERRO AZUL-ICA	Abel García Caycho	Julio Jiménez Matute	Jorge Zavaleta	144.18
			Karlin Montenegro	308
IIRSA NORTE: PAITA - YURIMAGUAS	Daniel Avendaño Varias	Martín Volta Alomía	Aldo Marina	296.1
			Gustavo Joseph	335
			Teodoro Perez	326
			Pedro Franco	134.9
TRAMO VIAL: BUENOS AIRES - CANCHAQUE	Wilfredo Becerra Silva	Rolando Torres Márquez	Teodoro Perez	78.13
IIRSA SUR, TRAMO 1, MARCONA - URCOS	Pedro Valencia	Edwin Delgado Fuentes	Rodolfo Tineo	420
			Miguel Corrales	337.64
IIRSA SUR, TRAMO 2: URCOS - INAMBARI	José Mundaca Mayorga	Elmer Manrique	Walter Rolando Zelada Asmat	246.43
IIRSA SUR, TRAMO 3: INAMBARI - IÑAPARI	José Mundaca Mayorga	Elmer Manrique	Fidel Medina	403.2
IIRSA SUR, TRAMO 4, AZÁNGARO - INAMBARI	Cristian Lea Poma	Isaac Ríos de la Cruz	Jaime Chavez	305.9
IIRSA SUR, TRAMO 5, ILO MATARANI - AZÁNGARO	Wilfredo Becerra Silva	Rolando Torres Márquez	Domingo Vicente	471.68
			Kenneth Luna	383
RED VIAL N° 4, TRAMO: PATIVILCA - PUERTO SALAVERRY	Cristian Lea Poma	Elmer Manrique	Luis Calle	356.21

⁸ Efectuada mediante CAS N° 030, CAS N° 033, Orden de Servicio N° 1293-17 y Orden de Servicio N° 1277-17.

⁹ Efectuada mediante Orden de servicio N° 057-18.

¹⁰ Del total de supervisores cuya contratación se viene gestionando, en el primer trimestre del 2018 se realizará la convocatoria para cubrir una plaza, el requerimiento de los otros cinco supervisores in situ se consideró dentro del Memorando N° 00139-2018-GSF-OSITRAN.

NOMBRE DE CONCESIONARIA	SUPERVISOR DE INVERSIONES	SUPERVISOR DE OPERACIONES	NOMBRE DEL SUPERVISOR IN SITU	KM's DE CONCESION SUBTRAMOS ASIGNADOS
TRAMO VIAL: ÓVALO CHANCAY -HUARAL - ACOS	Abel García Caycho	Isaac Ríos de la Cruz	Julio Alarcón	76.5
TRAMO VIAL: MOCUPE - CAYALTI - OYOTÚN	Pedro Valencia	Julio Jiménez Matute	Pedro Franco	46.8
AUTOPISTA DEL SOL: TRUJILLO - SULLANA	Henri Salas Paico	Edwin Delgado Fuentes	Pedro Franco	475
IIRSA CENTRO, TRAMO 2	Wilfredo Becerra Silva	Miguel Cabrera	Juan Molina	377.37
DV. QUILCA - LA CONCORDIA	Pedro Valencia	Julio Jiménez Matute	Hugo Gutierrez Hanco	428.61
LONGITUDINAL DE LA SIERRA TRAMO 2	Rosario Dávila Rosales	Martín Volta Alomía	José Ramirez	875
Total Km supervisados				7,165.31

Factor de ponderación	0.2
------------------------------	-----

Km equivalentes adicionales por supervisión de obras **	1,680.00
Total Km equivalentes supervisados	8,845.31

(*) 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

*Se considera los Km de segunda calzada para RV5, RV6 e IIRSA Norte, por un total de 265.99Km

**En el presente semestre, además de las obras ordinarias (pestaña "Tabla N°8", se incluyen 6 obras por el fenómeno del niño: cinco en COVISOL y una en IST5)

Nota: Se considera 19 Supervisores In Situ

Elaborado por: GSF

Tabla N° 08: Mapeo por sectores de las carreteras

CONCESIÓN	Número de obras adicionales, accesorias, complementarias o nuevas en curso a diciembre 2017
IIRSA Norte	4
Red Vial 05	6
Buenos Aires - Canchaque	0
Autopista del Norte - Pativilca Trujillo	0
Tramo Vial Chancay - Acos	0
Mocupe - Cayali - Oyotún1/	0
Autopista del Sol Trujillo - Sullana	5 *
IIRSA Centro - Tramo 2	0
Longitudinal de la sierra-Tramo 2	0
IIRSA SUR TRAMO 1	0
IIRSA SUR TRAMO 2	2
IIRSA SUR TRAMO 3	0
IIRSA SUR TRAMO 4	0
IIRSA SUR TRAMO 5	2*
Red Vial 6	3
Tramo Vial Dv Quilca - La Concordia	6
Total	28

(*) Se incluye seis obras ocasionadas por el fenómeno del Niño, cinco en COVISOL y una en IST5



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

Este indicador tiene como meta para el 2017 alcanzar el 92% de ratificación en segunda instancia de las penalidades aplicadas a las Entidades Prestadoras de Puertos, siendo su fórmula de cálculo la siguiente:

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

Al respecto, la Jefatura de Fiscalización informó que, considerando sólo las Entidades Prestadoras de Puertos, durante el año 2017 se impugnaron cuatro (4) penalidades, de las cuales tres (3) fueron ratificadas por Gerencia General, alcanzando parcialmente al 75% la meta prevista.

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

Según lo señalado por el PEI 2016-2018 – 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:

$$\frac{N^{\circ} \text{ acumulado de concesiones ferroviarias que alcanzan,}}{\text{como mínimo, el estándar FRA 2}}$$

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 en el 2004 y mantienen el estándar FRA 2, cumpliendo con lo establecido en la meta de este indicador. El OSITRAN permanentemente a través de sus inspecciones en campo verifica que el concesionario cumpla con esta obligación.

Cabe señalar que mediante la suscripción de la Adenda N° 7 al Contrato de Concesión del Ferrocarril del Centro, las partes acordaron modificar la cláusula séptima del contrato referida a Condiciones del Servicio de Transporte Ferroviario donde se estableció que el Concesionario estará obligado a cumplir y mantener los estándares de seguridad de la FRA para vías férreas de la Clase 3 en el tramo Callao – La Oroya. Para supervisar este cumplimiento, la Jefatura de Contratos Ferroviarios y Línea 1 del Metro de Lima y Callao (JCFM) y la Gerencia de Supervisión y Fiscalización gestionaron la contratación de una consultoría para la “Verificación del cumplimiento de los Estándares de seguridad de la Federal Railroad Administration (FRA) para vías férreas Clase 3, en el Tramo Callao – La Oroya del Ferrocarril del Centro” la cual se concretó con la firma del Contrato 045-2017-OSITRAN efectuada el día 17 de noviembre de 2017. El consultor, mediante Carta N° 023-2018, de fecha 29 de enero del 2018, remitió el Informe Final con los resultados de la consultoría contratada, el cual está siendo evaluado por la JCFM.

- **Indicador 07.01: Nivel de ejecución del Plan de Supervisión Multianual 2018 - 2020.**

Según lo señalado por el PEI 2016-2018 – OE7 “*Optimizar la verificación del Cumplimiento de las obligaciones contractuales y/o del marco regulatorio*”, este indicador tiene como meta el 100% y forma de cálculo:

$$\frac{N^{\circ} \text{ de actividades del Plan de Supervisión Multianual ejecutadas en el año}}{N^{\circ} \text{ actividades del Plan de Supervisión Multianual programadas anualmente}}$$

Al respecto, se debe señalar que la evaluación del indicador deberá realizarse el siguiente año 2018, toda vez que las actividades de supervisión consignadas en el Plan Anual de Supervisión 2018 (aprobado



mediante Resolución de Gerencia General N° 235-2017-GG-OSITRAN) y la programación preliminar multianual 2018-2020 (remitida con Nota N° 451-2017-GSF-OSITRAN) están en proceso de ejecución.

Cabe precisar que este indicador fue modificado con la actualización del Plan Estratégico Institucional (Resolución de Presidencia N° 032-2017-PD-OSITRAN), reemplazando el periodo del Plan de Supervisión Multianual de 2017-2019 a 2018-2020.

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

Para el año 2017, este indicador vinculado al OE 7 *“Optimizar la verificación del Cumplimiento de las obligaciones contractuales y/o del marco regulatorio”* tiene objetivo reducir en 8% respecto al periodo anterior, la ratio de ejecución de presupuesto. Su fórmula reformulada de cálculo es:

$$\frac{\sum(\text{Presupuesto PIA Devengado de las específicas de gasto de la GSF})}{\text{Presupuesto PIA de la GSF}}$$

En la evaluación al cierre del año 2017, de acuerdo al Memorando Circular N°005-2018-GG-OSITRAN, el Presupuesto Inicial de Apertura (PIA) de la GSF corresponde a **S/. 40, 404,866** y la ejecución presupuestal al cierre del segundo semestre fue de **S/ 30, 040,227**, lo que representa un avance del 74.35%

De acuerdo la evaluación del indicador en el 2016, la meta alcanzada fue 82.65%, por lo que, para el presente año la meta a alcanzar sería menor en 8% respecto al 2016. La Gerencia de Supervisión y Fiscalización en el año 2017 ejecutó un 74.35% del presupuesto que inicialmente correspondía.

Cabe señalar que mediante Memorando N° 1123-2016-GSF-OSITRAN, de fecha 2 de diciembre de 2016, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización remitió a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto la priorización de necesidades para la ejecución de las actividades del POI 2017. A través del memorando N° 1216-2016-GSF-OSITRAN de fecha 30 de diciembre de 2016 se remitió el cuadro de necesidades de la GSF para el año 2017, donde se precisó que existían necesidades que no contaban con financiamiento debido a priorizaciones presupuestarias. Debido a las demoras en las contrataciones que requería la GSF se remitió los Memorandos N°s 0990-2017-GSF-OSITRAN, 1249-2017-GSF-OSITRAN, 1575-2017-GSF-OSITRAN, 1799-2017-GSF-OSITRAN y 2587-2017-GSF-OSITRAN, a fin de agilizar la realización de las contrataciones.

En lo que respecta al tema de Excelencia Institucional se tiene el siguiente resultado:

Tabla N° 09: Excelencia Institucional

U.O.	Cod	Indicador / Hito	Unidad de medida	Ejecutado en el año 2016	Ejecutado en el año 2017	EVALUACION FINAL 2017	N°	Programado Anual 2017	Ejecutado Anual 2017	% Anual
GG	11.03	Tiempo promedio de respuesta al administrado (*)	Días	-	Meta superada (7.59 días de 12 días LB)	1. META ALCANZADA	1	12	7.59	100%
OCC	11.01	Mapa de Riesgos	%	Meta alcanzada 87% avance	70% (LB)	1. META ALCANZADA	1	70%	70%	100%
	11.02	Encuesta de Reputación	%	Meta alcanzada en 78% avance	70% (LB)	1. META ALCANZADA	1	70%	70%	100%
Total general							3			

(*) Nuevo indicador como LB – El propósito es reducir los días



Oficina de Comunicación Corporativa (OCC):

La OCC mediante Informe N° 002-2018-OCC-PD-OSITRAN informa respecto a los avances de los indicadores:

De acuerdo a los resultados de la actualización del PEI 2016-2018, la Oficina de Comunicación Corporativa, ha ejecutado dos (2) Indicadores de los Objetivos Estratégicos:

- **Indicador 11.01 - Mapa de riesgos: (meta alcanzada)**

Como parte de las actividades correspondientes al 2do semestre, a través de una consultoría externa se pudo contar con herramientas en gestión de riesgos, estos referidos a la imagen y reputación institucional, con el objeto de prever, anticipar y gestionar situaciones de crisis que pudieran repercutir en la percepción de la entidad frente a nuestros principales stakeholders. Para ello a través de una investigación cuantitativa se pudo identificar los puntos débiles internos y externos del OSITRAN, dando como resultado final la elaboración de un mapa de riesgo de comunicación corporativa, donde se identifican los principales riesgos para una gestión más eficiente de su imagen pública.

Así mismo, para la elaboración del mapa de riesgos se realizó un diagnóstico que permitió obtener una línea base a través de una encuesta orientada a usuarios ITUP, entidades prestadoras y otras entidades del Estado.

Finalmente, informamos que gran parte de los hallazgos o riesgos detectados se encontraban en tratamiento desde el 2017 y para el presente ejercicio nos enfocaremos en implementar recomendaciones que se pudieron detectar como debilidades.

- **Indicador 11.02 – Encuesta de reputación (meta alcanzada)**

Se informa que en el 2do semestre a través de una consultoría externa se realizó un diagnóstico de Imagen Institucional considerando los siguientes grupos de intereses:

- Medios de comunicación
- Representantes de Entidades Prestadoras.
- Representantes de Entidades Estatales ligadas al tema de la infraestructura de transporte.
- Representantes de Consejos de Usuarios.
- Intelectuales, académicos y líderes de opinión.
- Congresistas de la República.

Con el diagnóstico de Reputación se logró identificar indicadores de reputación que mide la transparencia y eficiencia de la entidad así como también indicadores de desempeño logrando obtener una línea base y una fórmula de cálculo a través de una encuesta orientada a usuarios ITUP, entidades prestadoras y otras entidades del Estado.

Finalmente, informamos que para el presente ejercicio la OCC se enfocará en implementar recomendaciones que se pudieron detectar como debilidades.

En cuanto a las Iniciativas específicas o actividades operativas, se tiene un total de catorce (14) Iniciativas.



Avances y logros**IE 10.03.01: Reforzar las herramientas de comunicación e implementar nuevas plataformas de comunicación con el usuario:**

Durante el 2do semestre se logró un avance del 100% logrando cumplir al 100% con la meta programada en el año 2017, resaltando en el Informe N° 002-17-ESA-OCC-PD-OSITRAN del 29 de diciembre de 2017, las acciones realizadas para dar sostenibilidad a la campaña de difusión de deberes y derechos de los usuarios en redes sociales iniciada en el 2016, y las acciones para mantener informados a los usuarios sobre cuáles son sus derechos y deberes al hacer uso de la infraestructura concesionada mediante nuevas aperturas de nuevos canales en redes sociales como LinkedIn y Instagram herramientas de comunicación externa para diferente públicos.

IE 10.03.03: Realizar campañas educativas a nivel nacional sobre derechos y deberes y procedimientos de consultas y reclamos, posicionando a OSITRAN:

Durante el 2do semestre se logró un avance del 100% del avance de ejecución anual, logrando cumplir al 100% con la meta programada para el año 2017, resaltando en el informe N° 002-17-ESA-OCC-PD-OSITRAN del 29 de diciembre de 2017, la OCC se presentó la modificación del POI 2017, logrando actualizar sus metas físicas, así como también la ejecución de sus actividades priorizadas, de ello se pudo brindar apoyo a la Gerencia de Atención al Usuario para la organización de tres (03) ferias informativas en Lima y provincia, así como la cobertura en redes sociales gestionando entrevistas en medios regionales sobre los deberes y derechos de los usuarios, lo que representa el 150% de la ejecución anual.

IE 10.03.05: Implementación de soporte tecnológico para herramientas de atención y comunicación con el usuario (APP):

Durante el 2do semestre se logró un avance del 100% del avance de ejecución anual, logrando cumplir al 100% con la meta programada para el año 2017, resaltando en el informe N° 002-17-ESA-OCC-PD-OSITRAN del 29 de diciembre de 2017, que el aplicativo "CONTIGO" se encuentra listo para su lanzamiento, sin observaciones y disponible en su versión Android y próximamente en versión OIS, adicionalmente a ello la OCC trabajó un Plan de Comunicaciones para el público interno y externo con la finalidad de dar inicio a la campaña de lanzamiento del aplicativo ante nuestros stakeholders.

IE 11.01.01: Actualización continua de herramientas estratégicas de gestión:

Durante el 2º semestre se ejecutó al 100% las actividades programadas con respecto al mapeo de medios de comunicación, monitoreo diario de noticias, actualización de calendario de eventos, actividades gremiales y concursos se logró un avance del 100% de ejecución anual programada.

IE 11.01.02: Implementar diagnóstico de herramientas de comunicación externa:

Durante el 2º semestre se logró un avance del 100% del avance de ejecución anual, logrando cumplir al 100% con la meta programada para el año 2017, resaltando en el informe N° 002-17-ESA-OCC-PD-OSITRAN del 29 de diciembre de 2017, remitió el informe referido al "Servicio Diagnostico de Reputación del Ositran" de acuerdo a la orden de servicio N°965-2017, en el cual adjunta su plan de trabajo una propuesta metodológica, muestra final y recomendaciones así como también una presentación final que fue expuesta a la Alta Dirección.

Adicionalmente, con fecha 30 de octubre se remitió a la Gerencia de Administración la Nota N°0254-17-OCC-PD-OSITRAN, con la finalidad de requerir el "Servicio de consultoría para la elaboración del mapa de riesgos", con el objeto de prever, anticipar y gestionar situaciones de crisis que pudieran repercutir en la

percepción de la institución frente a nuestros principales stakeholders. Esta propuesta contiene una encuesta múltiple el cual fue aplicado.

IE 11.01.05: Gestión adecuada de situaciones de crisis a través del Comité de Crisis:

Durante el 2º semestre se logró un avance del 100% del avance de ejecución anual, logrando cumplir al 100% con la meta programada para el año 2017, resaltando en el informe N° 002-17-ESA-OCC-PD-OSITRAN del 29 de diciembre de 2017, como fortaleza la integración del nuevo Comité de Crisis, conformados por representantes de la Alta Dirección, Gerencia General y Gerencias de Línea con la finalidad de que los voceros puedan enfrentar, de manera eficaz, las entrevistas y gestión de información ante los medios de comunicación de radio, prensa y televisión en situaciones imprevistas y sorpresivas, como son las situaciones de crisis, pudiendo desarrollar también una capacitación a colaboradores de OSITRAN que tienen contacto con público externo en gestión de crisis así como también la elaboración de dossier informativo de OSITRAN sobre principales temas sensibles.

IE 11.02.03: Implementar acciones de relacionamiento con stakeholders que ayuden a reforzar el posicionamiento institucional de OSITRAN:

Durante el 2º semestre se logró un avance del 33.33% del avance de ejecución anual, logrando cumplir al 100% con la meta programada para el año 2017.

Entre las actividades ejecutadas destaca la organización del evento institucional por el 19 aniversario de OSITRAN frente a sus grupos de intereses y la organización de un taller internacional en el marco de las Políticas de Mejora Regulatoria.

IE 11.02.07: Generar espacios de relacionamiento que fortalezcan la relación de OSITRAN con los medios de comunicación a nivel:

Esta Iniciativa se encuentra SIN FINANCIAMIENTO - “Taller de Prensa con Periodistas de Lima, para difundir información de OSITRAN”

IE 11.02.08: Optimizar los canales externos de comunicación:

Durante el 2do semestre se ha logrado un avance del 100% del avance de ejecución anual, logrando cumplir al 100% con la meta programada para el año 2017, resaltando en el informe N° 002-17-ESA-OCC-PD-OSITRAN del 29 de diciembre de 2017, que en cuanto a la actividad “Actualización del Portal Web” se logró concluir con el levantamiento de información necesaria en cuanto al diseño del home page, migración de contenidos, programando su lanzamiento el primer trimestre del 2018.

Así mismo, se informa que de la modificación del POI 2017, en el cual se logró actualizar sus metas físicas, así como también ejecutar actividades que se encontraban con el estado SIN FINANCIAMIENTO, con la finalidad de priorizar los recursos de acuerdo a la necesidad detectada en la OCC se requirió contar con la adquisición de equipos audiovisuales, de esta manera la Oficina de Comunicación Corporativa en la actualidad cuenta con equipos audiovisuales profesionales pudiendo cubrir coberturas internas y externas.

IE 13.05.01: Reforzar las herramientas de comunicación interna a todos los niveles de la organización:

Durante el 2º semestre se logró un avance del 100% del avance de ejecución anual, logrando cumplir al 100% con la meta programada para el año 2017, resaltando en el informe N° 002-17-ESA-OCC-PD-OSITRAN del 29 de diciembre de 2017, la implementación de la campaña sostenibilidad que fortalecerá los valores institucionales, esta incluyó además una línea gráfica para todos los materiales que se utilizaron en la campaña.



IE 13.05.07: Reforzar las herramientas de comunicación interna a todos los niveles de la organización:

Durante el 2do semestre se logró un avance del 60% del avance de ejecución anual, logrando cumplir al 100% con la meta programada para el año 2017.

Cabe indicar, que respecto a la actividad del “Nuevo Portal de Intranet” se remitió un informe del estado situacional de la Nueva INTRANET denominada RICCI “Red Integral de Comunicación Interna”, adjuntando una campaña de lanzamiento que inició oficialmente el 29 de diciembre de 2017.

IE 13.05.09: Gestionar una adecuada reputación de OSITRAN entre su público interno:

Durante el 2do semestre se ha logrado un avance del 50% del avance de ejecución anual, logrando cumplir al 100% con la meta programada para el año 2017.

Cabe resaltar que una de las campañas internas de mayor impacto en los colaboradores fue el del “Sistema de Control Interno y Gestión del Riesgo” en el cual a través de todos nuestros canales de comunicación se pudo trabajar la pauta para un video institucional con el que se puso fin a la campaña a solicitud del Comité de Control Interno.

En lo que respecta al tema de funcionamiento eficiente de mercados de ITUP se tiene el siguiente resultado:

Tabla Nº 10: Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP

U.O.	Cod	Indicador / Hito	Unidad de medida	Ejecutado en el año 2016	Ejecutado en el año 2017	EVALUACION FINAL 2017	Nº	Programado Anual 2017	Ejecutado Anual 2017	% Anual
GA	12.01	Tiempo promedio de duración de los actos preparatorios	Días (*)	Meta parcialmente alcanzada 79.48% (61.64 días de 49 días programadas) Programada en (-5% respecto al año anterior)	Meta parcialmente alcanzada 89.80% (65.21 días de 58.56 días)	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	58.558%	65.21%	89.80%
	12.02	Porcentaje de contrataciones adjudicadas con contrato firmado	%	Meta parcialmente alcanzada en 33% (S/ 10'145,310 de S/ 31'091,394 que equivale al 33%) Programada en (+5% respecto al año anterior)	Meta parcialmente alcanzada en 56.32 % (S/ 21,757,911 de S/ 45,067,715)	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	85.71%	48.27%	56%
GAU	01.01	Nivel de satisfacción general del usuario con los servicios de ITUP	%	(LB) Postergada próximo año	LB (68%)	1. META ALCANZADA	1	100%	100%	100%
GPP	12.03	Proyecto de Inversión Pública de la Sede Institucional Declarado Viable.	Número	Postergado año 2017 (1 proyecto)	2	4. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	1	0	0%
	12.05	Porcentaje de avance en la implementación del PEI	%	Meta parcialmente alcanzada en 51% (99 de 193 iniciativas) programado 65%	Meta alcanzada en 71% (101 de 143 iniciativas) programado 65%	1. META ALCANZADA	1	65%	71%	109%
GRE	08.01	Pronunciamientos sobre fijación, revisión de tarifas y desregulación emitidos dentro del plazo	%	Meta alcanzada al 100% (121 de 121 pronunciamientos)	Meta alcanzada al 100% (103 de 103 pronunciamientos)	1. META ALCANZADA	1	1	1	100%
GSF	01.02	Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector carreteras	%	Postergado Próximo año	LB	4. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	1	0	0%
	01.03	Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector aeropuertos	%	Postergado Próximo año	LB	4. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	1	0	0%
	01.04	Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector puertos	%	Postergado Próximo año	LB	4. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	1	0	0%
	01.05	Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector ferrovías	%	Postergado Próximo año	LB	4. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	1	0	0%
	01.06	Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del Metro de Lima	%	Postergado Próximo año	LB	4. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	1	0	0%
Total general							11			

(*) El indicador es en número de días y su evaluación está en función a la reducción de días con respecto a la última evaluación

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 01.01 Nivel de satisfacción general del usuario con los servicios de ITUP, 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. Asimismo, se tienen 06 indicadores postergados para el próximo año, a continuación se describen los avances.

Gerencia de regulación y Estudios Económicos (GRE):

La GRE mediante Informe N° 040-18-GRE-OSITRAN informa respecto a los avances de los indicadores:

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

Nº de pronunciamientos emitidos dentro del plazo / Nº de pronunciamientos totales

En el año 2017 se emitieron 103 pronunciamientos dentro del plazo legal de 103 pronunciamientos programados:

De las principales opiniones más resaltantes emitidas en el año 2017 se tiene:

Hidrovia Amazónica (2):

Se emitieron dos (02) opiniones sobre el proyecto de contrato de concesión del proyecto: "Hidrovia Amazónica: Ríos Marañón y Amazonas tramo Saramiriza-Iquitos-Santa Rosa, río Huallaga, tramo Yurimaguas-Confluencia con el río Marañón; río Ucayali, tramo Pucallpa-confluencia con el río Marañón", dentro del plazo legal establecido:

- Mediante informe conjunto N° 007-2017-GRE-GSF-GAJ-OSITRAN de fecha 27 de enero de 2017, se remitió a la Gerencia General la opinión técnica referente a la versión final del Contrato de Concesión. Dicho informe fue aprobado mediante acuerdo de Consejo Directivo N° 2013-608-17-CD-OSITRAN de fecha 1 de febrero del 2017.
- Mediante informe conjunto N° 011-2017-GRE-GSF-GAJ-OSITRAN de fecha 17 de marzo de 2017, se remitió a la Gerencia General la opinión técnica referente a las modificaciones a la versión final del Contrato de Concesión. Dicho informe fue aprobado mediante acuerdo de Consejo Directivo N° 2025-612-17-CD-OSITRAN de fecha 22 de marzo del 2017.

Aeropuerto Internacional Jorge Chávez y Aeropuerto Internacional de Chinchero (4)

Al II semestre de 2017, se emitieron cuatro (4) opiniones sobre proyectos de modificación de contratos de concesión dentro del plazo legal establecido:

- Proyecto de Adenda N° 7 al Contrato de Concesión del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez: Mediante informe conjunto N° 001-2017-GRE-GSF-GAJ-OSITRAN de fecha 13 de enero de 2017, se remitió a Gerencia General la opinión técnica referente a la modificación del Contrato de

Concesión. Dicho informe fue aprobado mediante acuerdo de Consejo Directivo N° 2008-607-17-CD-OSITRAN de fecha 18 de enero del 2017.

- Proyecto de Adenda N° 1 al Nuevo Aeropuerto Internacional de Chinchero – Cusco: Mediante informe conjunto N° 004-2017-GRE-GSF-GAJ-OSITRAN de fecha 13 de enero de 2017, se remitió a Gerencia General la opinión técnica referente a la modificación del contrato de concesión.
- Proyecto de Adenda N° 7 al Contrato de Concesión del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez: Mediante informe conjunto N° 016-2017-GRE-GSF-GAJ-OSITRAN de fecha 11 de julio de 2017, se remitió a Gerencia General la opinión técnica referente a la modificación del Contrato de Concesión. Dicho informe fue aprobado mediante acuerdo de Consejo Directivo N° 2026-613-17-CD-OSITRAN de fecha 12 de julio del 2017.
- Proyecto de Adenda N° 5 al Contrato de concesión de la Red vial N° 5 – Norvial: Mediante informe conjunto N° 019-2017-GRE-GSF-GAJ-OSITRAN de fecha 8 de setiembre de 2017, se remitió a Gerencia General la opinión técnica referente a la modificación del contrato de concesión.

CORPAC - Servicios de Aeronavegación (2):

- El 19 de junio de 2017, mediante nota N° 032-17-GRE-OSITRAN, se remitió a la Gerencia General la propuesta de revisión de las tarifas de los servicios de Navegación Aérea en Ruta (SNAR), Aproximación y Sobrevuelo prestados por CORPAC S.A., dentro del plazo establecido en el Reglamento General de Tarifas de OSITRAN – RETA.
- Mediante Nota N° 045-GRE- OSITRAN de fecha 9 de octubre de 2017, se remitió a la Gerencia General el informe que sustenta las tarifas de los Servicios de Navegación Aérea (SNAR), aproximación y Sobrevuelo, que presta CORPAC .S.A. dentro del plazo establecido en el Reglamento General de Tarifas de OSITRAN – RETA.

Nuevo Terminal Portuario de Yurimaguas - Nueva Reforma (2)

- Mediante nota N° 023-17-GRE-OSITRAN de fecha 03 de mayo de 2017 se remitió a Gerencia General la propuesta de fijación tarifaria de un grupo de servicios especiales en el Nuevo Terminal Portuario de Yurimaguas - Nueva Reforma., dentro del plazo establecido en el Reglamento General de Tarifas de OSITRAN – RETA. En particular, de los siguientes servicios especiales: almacenamiento del cuarto día en adelante, embarque/descarga de contenedores, consolidación/desconsolidación de contenedores, pesaje adicional, colocación/remoción de etiquetas, precintos y suministro de energía eléctrica a contenedores.
- Mediante Nota N° 046-2017-GRE- OSITRAN, se remitió a la Gerencia General el informe que sustenta las tarifas de un grupo de servicios especiales en el Nuevo Terminal Portuario de Yurimaguas - Nueva Reforma., dentro del plazo establecido en el Reglamento General de Tarifas de OSITRAN – RETA. En particular, de los siguientes servicios especiales: almacenamiento del cuarto día en adelante, embarque/descarga de contenedores, consolidación/desconsolidación de contenedores, pesaje adicional, colocación/remoción de etiquetas, precintos y suministro de energía eléctrica a contenedores.



Aeropuerto Internacional Jorge Chavez y Aeropuerto de Arequipa (10)

En lo que respecta solicitudes de determinación de cargos de acceso, durante el I semestre de 2017, se han emitido nueve (9) opiniones para la determinación de los cargos de acceso en servicios esenciales en el Aeropuerto Internacional Jorge Chavez (8) y Aeropuerto de Arequipa (1), conforme al siguiente detalle:

- Mediante informe N° 017-17-GRE-OSITRAN de fecha 14 de febrero de 2017, se remitió a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización la propuesta de cargo de acceso aplicable al servicio esencial de Atención de Tráfico de Pasajeros y Equipaje (alquiler de mostradores check in) en el Aeropuerto Internacional Jorge Chavez, a fin de ser remitido a Consejo Directivo. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 006-2017-CD-OSITRAN de fecha 20 de febrero de 2017, se dictó el mandato de acceso.
- Mediante informe N° 018-17-GRE-OSITRAN de fecha 14 de febrero de 2017, se remitió a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización la propuesta de cargo de acceso aplicable al servicio esencial de Atención de Tráfico de Pasajeros y Equipaje (alquiler de oficinas operativas) en el Aeropuerto Internacional Jorge Chavez, a fin de ser remitido a Consejo Directivo. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 007-2017-CD-OSITRAN de fecha 20 de febrero de 2017, se dictó el mandato de acceso.
- Mediante informe N° 019-17-GRE-OSITRAN de fecha 14 de febrero de 2017, se remitió a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización la propuesta de cargo de acceso aplicable al servicio esencial de Mantenimiento de Aeronaves en Hangares y Otras Arreas para Aerolíneas (Área de Mantenimiento) en el Aeropuerto Internacional Jorge Chavez, a fin de ser remitido a Consejo Directivo. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 008-2017-CD-OSITRAN de fecha 20 de febrero de 2017, se dictó el mandato de acceso.
- Mediante informe N° 021-17-GRE-OSITRAN de fecha 16 de marzo de 2017, se remitió a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización la propuesta de cargo de acceso aplicable al servicio esencial de Alquiler de Oficinas Operativas – Área Gris en el Aeropuerto Internacional Jorge Chavez, a fin de ser remitido a Consejo Directivo. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 012-2017-CD-OSITRAN de fecha 22 de marzo de 2017, se dictó el mandato de acceso.
- Mediante informe N° 029-17-GRE-OSITRAN de fecha 20 de abril de 2017, se remitió a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización la propuesta para la determinación de cargo de acceso por el uso de facilidades esenciales para la prestación del servicio de rampa o asistencia en tierra en el Aeropuerto Rodríguez Ballón de Arequipa.
- Mediante informe N° 030-17-GRE-OSITRAN de fecha 20 de abril de 2017, se remitió a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización el pronunciamiento respecto al Recurso de Reconsideración interpuesto por Lima Airport Partners S.R.L. contra la Resolución de Consejo Directivo N° 006-2017-CD-OSITRAN que dictó Mandato de Acceso para el uso de facilidades esenciales para prestar el servicio de Atención de Tráfico de Pasajeros y Equipaje (Alquiler de mostradores de Check-in) en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
- Mediante informe N° 031-17-GRE-OSITRAN de fecha 20 de abril de 2017, se remitió a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización el pronunciamiento respecto al Recurso de Reconsideración interpuesto por Lima Airport Partners S.R.L. contra la Resolución de Consejo Directivo N° 007-2017-CD-OSITRAN que dictó Mandato de Acceso para el uso de facilidad esencial para prestar el servicio de Atención de Tráfico de Pasajeros y Equipaje (Alquiler de oficinas operativas terminadas) en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.



- Mediante informe N° 032-17-GRE-OSITRAN de fecha 20 de abril de 2017, se remitió a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización el pronunciamiento respecto del Recurso de Reconsideración interpuesto por Lima Airport Partners S.R.L. contra la Resolución de Consejo Directivo N° 008-2017-CD-OSITRAN que dictó Mandato de Acceso para el uso de facilidad esencial para prestar el Servicio Esencial de Mantenimiento Preventivo de Aeronaves en Hangares y Otras Áreas (alquiler de áreas de mantenimiento) en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
- Mediante informe N° 037-17-GRE-OSITRAN de fecha 29 de mayo de 2017, se remitió a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización el pronunciamiento respecto del Recurso de Reconsideración interpuesto por Lima Airport Partners S.R.L. contra la Resolución de Consejo Directivo N° 012-2017-CD-OSITRAN que dictó Mandato de Acceso para el uso de facilidad esencial para prestar el servicio de Atención de Tráfico de Pasajeros y Equipaje (Alquiler de oficinas operativas – área gris) en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
- Mediante informe N° 060-2017-GRE-OSITRAN de fecha 4 de octubre de 2017 se remitió en la Gerencia de Supervisión el análisis de los comentarios remitidos por las partes a OSITRAN con relación a los cargos de acceso a las Facilidades Esenciales para la prestación del Servicio Esencial de Rampa o Asistencia en Tierra en el Aeropuerto Internacional “Alfredo Rodríguez Ballón” de Arequipa y proponer los cargos de acceso que serán incorporados en el Mandato de Acceso correspondiente.

Actividades postergadas

Conforme ha sido explicado previamente, (Ver los puntos del 6 al 14 del presente informe) las iniciativas asociadas a la actualización del Reglamento General de Tarifas de OSITRAN, previstas a ser ejecutadas para el segundo semestre de 2017, han sido postergadas para el primer semestre de 2018. En particular, las siguientes:

IG 07.03.03: Modificar el cuerpo normativo para establecer una participación más activa de los usuarios en los procesos de revisión y modificación de los reglamentos de OSITRAN.

IG 08.02.02: Mejorar el reglamento general de tarifas de OSITRAN (RETA)

IG 08.02.03: Establecer el marco legal más preciso para la desregulación

IG 08.02.05: Modificar el cuerpo normativo para establecer una participación más activa de los usuarios en los procesos de revisión y modificación de los reglamentos de OSITRAN

De forma similar, la IE 08.01.02. Elaboración del índice de precios de servicios no regulados se ha postergado para el I Semestre del 2018. La publicación del índice de precios de servicios no regulados ha tenido que ser reprogramada para el primer semestre de 2018, se encuentra actualmente en etapa de revisión y validación por parte de los analistas de esta gerencia, para su posterior publicación en el portal institucional.

Avances y Logros

Durante el segundo semestre de 2017, la Gerencia de Regulación y Estudios Económicos ha tenido los siguientes avances en relación a la ejecución de los indicadores del Plan Estratégico Institucional – PEI:



Se publicaron cuatro (4) documentos de investigación sobre el desempeño y la problemática de cada una de las infraestructuras de transporte. Esta meta fue alcanzada durante el I semestre de 2017, periodo en el cual se publicaron las siguientes investigaciones en el portal web¹¹:

- ✓ Análisis de la infraestructura portuaria en el Perú
- ✓ Análisis de las concesiones ferroviarias en el Perú
- ✓ Análisis de la infraestructura vial concesionada en el Perú
- ✓ Análisis del sector aeroportuario en el Perú

Se han elaborado seis (6) boletines mensuales sobre el desempeño de las entidades prestadoras de servicios de ITUP correspondientes a los meses de agosto, setiembre, octubre, noviembre y diciembre.

Se emitieron dos opiniones técnicas respecto a modificación de contratos de concesión y tres opiniones técnicas respecto a aspectos regulatorios de los contratos de concesión.

Se emitieron dos opiniones técnicas respecto a solicitudes de fijación y revisión tarifaria dentro del plazo legal establecido en el RETA de OSITRAN.

Se emitió una opinión técnica relacionadas con la determinación de cargos de acceso dentro del plazo legal establecido en el REMA de OSITRAN.

Se desarrollaron las actividades previas al XV curso de extensión universitaria 2018 correspondientes a Charlas de regulación en Universidades de Lima y Provincia así como el examen de admisión realizado el domingo 12 de noviembre en 15 sedes a nivel nacional en la cual se seleccionaron 45 alumnos (15 alumnos de economía, 15 alumnos de ingeniería civil y 15 alumnos de derecho).

Gerencia de Administración: Jefatura de Logística y Control Patrimonial (JLCP)

La GA – JLCP mediante Memorando N° 172-2018-GA-OSITRAN referente al informe N° 036-2018-JLCP-GA-OSITRAN se informa la siguiente evaluación:

El siguiente indicador contribuye al objetivo estratégico O12: Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión, la misma que se detalla el siguiente avance:

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

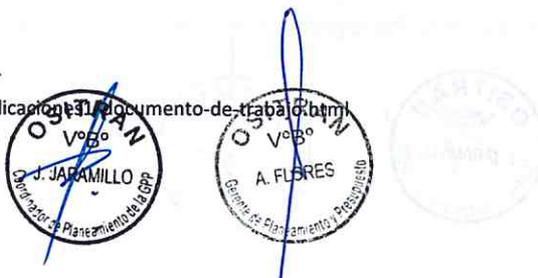
La fórmula de cálculo de este indicador es: Sumatoria del tiempo de los actos preparatorios de cada uno de los requerimientos formulados / N° de procesos convocados.

AL II SEMESTRE 2017:

Tiempo promedio de duración de los actos

$$\begin{array}{r} \text{Preparatorios} \\ \hline \end{array} = \frac{2,478 \text{ días calendario}}{38 \text{ procesos de selección}} = 65.21 \text{ días/proceso}$$

¹¹ <https://www.ositran.gob.pe/publicaciones/11-documento-de-trabajo.html>



Para el año 2017 era reducir en -5% con respecto al año anterior, en ese sentido la meta programada para el presente año es de 58.56 días sin embargo se llegó a 65.21 días

Existen procedimientos de selección que por su naturaleza y/o complejidad, ha demandado más tiempo toda la fase preliminar antes de la aprobación del expediente, motivo la cantidad de los actos preparatorios se ha incrementado.

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

Este indicador contribuye con el cumplimiento del siguiente objetivo estratégico:

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

AL II SEMESTRE 2017:

Porcentaje de contrataciones adjudicadas

Con contrato firmado = S/. 21,757,910.66 = 48.27%

S/. 45,067,715.33

Gerencia de Planeamiento y Presupuesto (GPP)

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

En el primer semestre del 2017, debido a la derogación del Sistema Nacional de Inversión Pública y la creación del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, se solicitó, con Oficio N° 131-2017-GG-OSITRAN de fecha 03 de abril de 2017, la devolución del Estudio de Preinversión a nivel de Factibilidad del PIP con código SNIP N° 151333, dado que ahora la función de aprobación y declaración de viabilidad recae en la Unidad Formuladora. La Oficina de Programación Multianual de Inversiones de la Presidencia del Consejo de Ministros (OPIM-PCM) devolvió el mencionado estudio, con Oficio N° 053-2017-GPP-OSITRAN del 19 de mayo de 2017 con un informe de sugerencias para el levantamiento de observaciones.

Se postergó el PIP 151333 para el próximo año

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

En el año 2017 se programó implementar **143 iniciativas** específicas y/o actividades operativas, lográndose la ejecución de **101 iniciativas**, lo que ha representado un avance del **71%**. Dicha información se obtuvo de las metas físicas ejecutadas en las actividades del Plan Operativo Institucional al IV trimestre del 2017 las mismas que están alineadas a las iniciativas del Plan Estratégico Institucional.

De lo 143 iniciativas específicas y/o actividades operativas 101 alcanzaron la meta que involucra un aproximado de 281 actividades o tareas del POI 2017.

Por otro lado de las 113 iniciativas específicas son prioridad "A" 79% y 30 iniciativas específicas son de prioridad "B" que equivale al 21%, de lo programado en el año 2017.

De las 101 iniciativas específicas que se ha logrado ejecutar 81 son de prioridad "A" y 20 de prioridad "B".

Es importante indicar que la meta programada en el PEI fue de 65% para el año 2017 sin embargo se alcanzó en 71% superando a lo programado.

En lo que respecta al tema de satisfacción de usuarios se tiene el siguiente resultado:

Tabla N° 11: Satisfacción de usuarios

U.O.	Cod	Indicador / Hito	Unidad de medida	Ejecutado en el año 2016	Ejecutado en el año 2017	EVALUACION FINAL 2017	N°	Programado Anual 2017	Ejecutado Anual 2017	% 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	%	(LB) Postergada próximo año	LB (100%) realizado a los 4 sectores	1. META ALCANZADA	1	4	4	100%
STO	09.04	Cantidad de expedientes resueltos y concluidos	Expedient es resueltos		318 (LB)	1. META ALCANZADA	1	318	318	100%
	09.01	Porcentaje de expedientes de reclamos en segunda Instancia resueltos por el TSC en el plazo establecido	%	50% (30% de 60%)	24.27% (21.84% de 90%)	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	90%	22%	24%
	09.03	Porcentaje de expedientes de reclamos en segunda Instancia resueltos por el TSC sobre el total acumulado	%	Meta alcanzada en 84% (598 exp de 892 exp)	Meta alcanzada en 86% (916 exp de 1066 exp)	1. META ALCANZADA	1	90%	86% (*)	96%
Total general								4		

(*) Que de acuerdo al rango establecido en el PEI es un rango adecuado mayor al 75%.

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

Secretaría Técnica de los Tribunales de OSITRAN (STO):

La **STO** de acuerdo al informe N° 009-2018-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**

En el segundo semestre del año 2017, 30 expedientes fueron resueltos dentro de plazo de un total de 92 ingresados, dando como resultado que el 32.6% de los expedientes fue resuelto dentro de plazo lo que representa un avance del 36.22% de lo programado para este indicador (90%)

Cabe señalar que la cifra señalada obedeció a que se dio prioridad a la resolución de los expedientes pendientes del año 2016.

Asimismo, cabe indicar que la cantidad de expedientes resueltos en plazo durante el trimestre 2017-IV corresponde a casi el 50% del total de expedientes ingresados durante dicho periodo (25 expedientes resueltos sobre un total de 51 expedientes ingresados).

En el acumulado del año 2017 el indicador tuvo un avance del 24%, meta parcialmente alcanzada.



- **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.**

Con relación al indicador de nivel de conocimiento, se informa que este fue cumplido en el ejercicio 2016, obteniéndose la línea de base, la misma que estableció que el **11.47%** de los usuarios finales e intermedios de las diversas infraestructuras de transporte de uso público, bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, conocen sus derechos y deberes como usuarios.

Este indicador es bianual no corresponde evaluar en el año 2017, puesto que la línea de base se realizó en el año 2016 y su evaluación el año 2018.

Conclusiones

- ✓ En el presente año, se ha establecido la línea base concerniente a los indicadores denominados “Nivel de satisfacción general del usuario con los servicios de IUTP” e “Índice de satisfacción de usuarios finales e intermedios de las distintas infraestructuras de transporte de uso público, bajo el ámbito de competencia de OSITRAN, respecto de los servicios ofrecidos por las Entidades Prestadoras”, de acuerdo a lo programado en la Actualización del PEI 2016-2018.
- ✓ El indicador de nivel de conocimiento fue cumplido en el ejercicio 2016, obteniéndose la línea de base, la misma que estableció que el 11.47% de los usuarios finales e intermedios de las diversas infraestructuras de transporte de uso público, bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, conocen sus derechos y deberes como usuarios.
- ✓ Sobre la base de los resultados estadísticos de los cuatro servicios de consultoría para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la ITUP, se obtuvieron los índices de satisfacción por tipo de infraestructura de acuerdo al siguiente detalle:

Ferrocarril: 78%
 Línea 1 Metro de Lima: 84%
 Aeropuerto: 88%
 Red Vial: 43%
 Puerto: 53%

- ✓ Así, en base a los resultados presentados, el “Nivel de satisfacción general del usuario con los servicios de IUTP” estimado como línea de base para el año 2017 asciende a 68%.
- ✓ La GAU ha cumplido con las metas semestrales en el 89% (8 de 9) de las Iniciativas Específicas programadas.

En lo que respecta al tema Fortalecer la Organización e implementar herramientas TIC se tiene el siguiente resultado:

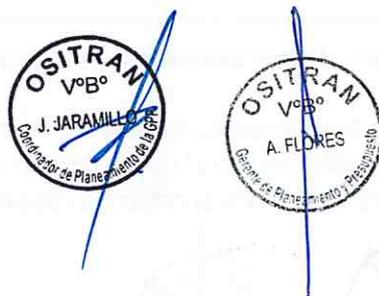


Tabla N° 12: Fortalecer la Organización e implementar herramientas TIC

U.O.	Cod	Indicador / Hito	Unidad de medida	Ejecutado en el año 2016	Ejecutado en el año 2017	EVALUACION FINAL 2017	N°	Programado Anual 2017	Ejecutado Anual 2017	% Anual
GA	13.02	Índice de aprovisionamiento de personal (cantidad y perfil)	%	Meta alcanzada en 86% (61 de 83 personas) programado 85%	Meta alcanzada en 85.56% (47 de 61 personas) programado 90%	1. META ALCANZADA	1	90%	77%	86%
	14.01	Número de sistemas priorizados del PETI Implementados	%	Meta alcanzada en 133% (ejecutó 50% de 38% programado)	Meta alcanzada en 100% (ejecutó 100% de 87.5% programado) 3 de 3 aplicativos	1. META ALCANZADA	1	3	3	100%
	14.03	Nivel de satisfacción en los servicios brindados por la JTI	%	meta alcanzada en 123% (80% de 65%) programada 65%	meta alcanzada en 119% (89% de 75%) programada 75%	1. META ALCANZADA	1	75%	89%	119%
GG	13.03	Eventos de capacitación y sensibilización en materia de gestión del riesgo de desastres y seguridad nacional	EVENTOS	Meta parcialmente alcanzada en 67% (8 de 12 eventos)	Meta parcialmente alcanzada en 33% (4 de 12 eventos)	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	12	4	33%
	14.04	Porcentaje de solicitudes de Servicios Archivísticos atendidas (*) OGD	%	-	70% LB (777 solicitudes atendidas de 783 solicitudes recibidas 99%)	1. META ALCANZADA	1	783	777	99%
GSF	13.01	Nivel de participantes en el programa de fortalecimiento de capacidades específicas que alcanzan el nivel esperado	%	Meta alcanzada 99% (54 de 55 participantes) Programado 85%	Meta alcanzada 100% (61 de 61 participantes) Programado 90%	1. META ALCANZADA	1	90%	100%	111%
Total general							6			

(*) Indicador nuevo que servirá como insumo para la medición de solicitudes de servicio archivísticos atendidos.

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, donde se observa un 86% de avance en el indicador N° 13.02, en lo que respecta al indicador N° 14.04 con un avance del 99%, el indicador N° 13.03 con un avance del 33% el indicador N° 14.01 con el 100% lo que se detalla mediante los informes de evaluación que se señalan a continuación:

La GSF mediante informe N° 0063-2017-GSF-OSITRAN, muestra el resultado obtenido al primer semestre 2017 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 2017 que el 90% de los participantes de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, en cursos de capacitaciones (Plan de Desarrollo de Personas 2017), alcancen el nivel esperado y cuya fórmula de cálculo es:

$$(N^{\circ} \text{ De participantes que alcanzan el nivel esperado} / \text{total de participantes en el programa})$$

Al respecto es preciso señalar que mediante Resolución de Gerencia General N°014-2017-GG-OSITRAN, se aprobó el Plan de Desarrollo de Personas de OSITRAN, en el cual se aprobaron cursos para la GSF. Al cierre del año 2017, el 100% de los 61 participantes ha logrado aprobar las capacitaciones dirigidas a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.



Gerencia de Administración: Jefatura de Gestión de Recursos Humanos (JGRH)

Mediante. Memorando N° 158-2018-GA-OSITRAN. La **GA-JGRH** mediante informe N° 037-2018-JGRH-GA-OSITRAN, muestra el resultado obtenido al segundo semestre 2018 del siguiente indicador 13.02:

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

Durante el segundo semestre se ha tenido un total de 76% de aprovisionamiento de personal, teniendo como meta para el periodo 2017 de 90%, en ese sentido se puede concluir que no se alcanzó la meta programada debido a que 24% de los procesos fueron declarados Desiertos.

Cabe precisar que durante el periodo 2017, el aprovisionamiento de personal, se ha atendido en relación a las necesidades, demanda y análisis específico por área, así como, de acuerdo al presupuesto y aprobación en el AIRHSP por parte del Ministerio de Economía y Finanzas; ya que no contamos con una cantidad programada anual de aprovisionamiento de personal, sino está en función a la demanda de las unidades orgánicas de la institución.

De acuerdo al PEI se ha programado el 90%, sin embargo en el rango de alertas se ha previsto un porcentaje mayor al 85% como adecuado, de acuerdo a la información.

Gerencia General: Seguridad y Defensa Nacional (SDN)

SDN mediante Informe N° 004-2018-GG-OSITRAN, informa sobre el resultado obtenido al segundo semestre 2017 del siguiente indicador 13.03:

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

Que mediante la IE 13.10.01 Capacitar y sensibilizar a los trabajadores del OSITRAN sobre las condiciones de riesgo y capacidad de respuesta ante emergencias y desastres, se tiene el siguiente resultado.

- Mediante N° 07-2017-OSDNA-OSITRAN de fecha 05 de julio 2017 y el formulario respectivo, se da conformidad a las dos charlas dictadas por el señor César Huihua Rosillo, denominada "Seguridad y Defensa Nacional para el Desarrollo.
- Importancia de la Entidad Nacional en el Perú, para el logro de un desarrollo sostenible (octubre 2017)¹³
- Conferencia sobre "Administración de emergencias y desastres mediante el sistema de comando de incidentes" de fecha 6 y 7 de diciembre 2017
- Conferencia sobre "Impacto de la gestión del Riesgo de Desastres y sus Planes, en la administración Pública" de fecha 27 de diciembre en dos turnos.

Gerencia de Administración: Jefatura de Tecnología de la Información (JTI)

Mediante. Memorando N° 158-2018-GA-OSITRAN. La **JTI - Jefatura de Tecnología de la Información** con informe N° 060-2018-JTI-GA-OSITRAN informa sobre los avances y logros de los siguientes indicadores:

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

En relación a la evaluación del indicador se tiene la siguiente fórmula:

¹³ Informe N° 001-2018-GG-OSITRAN



(Cantidad de sistemas priorizados implementados por año/cantidad de sistemas priorizados PETI) x 100%.

De acuerdo a lo establecido en el PETI 2016-2018, 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 aplicativos priorizados. De acuerdo a la actualización del indicador, como parte de la actualización del PEI 2016-2018, se ha definido que al finalizar el presente año se haya alcanzado un nivel de avance del 87.50%, es decir la implementación de siete de los ocho sistemas priorizados.

Cabe precisar que durante el segundo semestre se ha culminado el desarrollo de dos (2) de los sistemas y/o aplicativos que restaban de los tres (3) programados para el año 2017:

Aplicativo móvil “Contigo” y Sistema de Aporte por Regulación (SAR).

En ese sentido, el porcentaje de avance acumulado al segundo semestre del 2017 es de 87.50% con lo que se ha logrado alcanzar la meta establecida anual.

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

Este indicador estuvo conformado inicialmente por cuatro metas que se describen a continuación:

- ✓ Meta 1: Implementación del 30% de herramientas ofimáticas y de colaboración en la nube (prevista para su cumplimiento el 2015)
Meta cumplida en el año 2015.
- ✓ Meta 2: Implementación del 70% de herramientas ofimáticas y de colaboración en la nube (prevista para su cumplimiento el 2016)
Meta cumplida en el año 2016.
- ✓ Meta 3: Repotenciar la plataforma de servidores para base de datos y aplicaciones (prevista para su cumplimiento el 2016)
Meta cumplida en el año 2016.
- ✓ Meta 4: Implementación de Centro de Datos de Contingencia (meta prevista para su cumplimiento el 2017)

El cumplimiento de esta meta estuvo condicionado a la ejecución del proyecto de inversión pública, el mismo se reformuló la meta.

La meta queda alcanzada al 100%, actualizada en el PEI 2016 – 2018.



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

En referencia a este indicador, que tiene programado medir anualmente el nivel de satisfacción de los usuarios (colaboradores) del OSITRAN, en atención de los servicios que brinda la Jefatura de Tecnologías de Información. Al respecto, la encuesta se llevó a cabo el mes de diciembre 2017.

Cabe indicar, que en la evaluación del PEI al segundo semestre del año 2016, realizada en enero de 2017, se alcanzó un porcentaje de satisfacción del 79.71%, que superó la meta establecida para el año 2016 que era del 65%. Como parte de la actualización del PEI 2016-2018 se establecerán metas para el año 2017 y 2018 del 75% y 85%, respectivamente.

Para el año 2017 se alcanzó un porcentaje de satisfacción del 89.22%. En este sentido ha superado la meta establecida.

En lo que respecta a la propuesta de Valor se tiene el siguiente resultado:

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 2017. En términos generales el nivel de cumplimiento de estos indicadores alcanzó el 56% en 9 indicadores con meta alcanzada, 5 indicadores con meta parcialmente alcanzada, 1 indicador postergado para el próximo año y 1 indicador no ejecutado que depende de un factor externo respecto al indicador “Índice de cumplimiento del reconocimiento de inversiones del Aeropuerto de Chinchero”.

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

Tabla N° 13: Resumen de indicadores según propuesta de valor de acuerdo a la evaluación obtenida EVALUACION al II SEMESTRE 2017

N°	Objetivo Estratégico	N° DE INDICADORES				Total general	% Meta alcanzada
		1. META ALCANZADA	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	3. POSTERGADA PROXIMO AÑO	6. META NO EJECUTADA		
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	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	2			3	33%
OE 03	Reforzar la fiscalización	1	1			2	50%
OE 07	Optimizar la verificación del Cumplimiento de las obligaciones contractuales y/o del marco regulatorio		1	1		2	0%
OE 05	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión	1				1	100%
OE 10	Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP	1				1	100%
OE 08	Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP	1				1	100%
Total general		9	5	1	1	16	56%
%		56%	31%	6%	6%	100%	

Elaborado por: GPP - OSITRAN

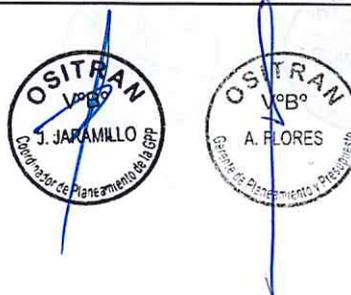
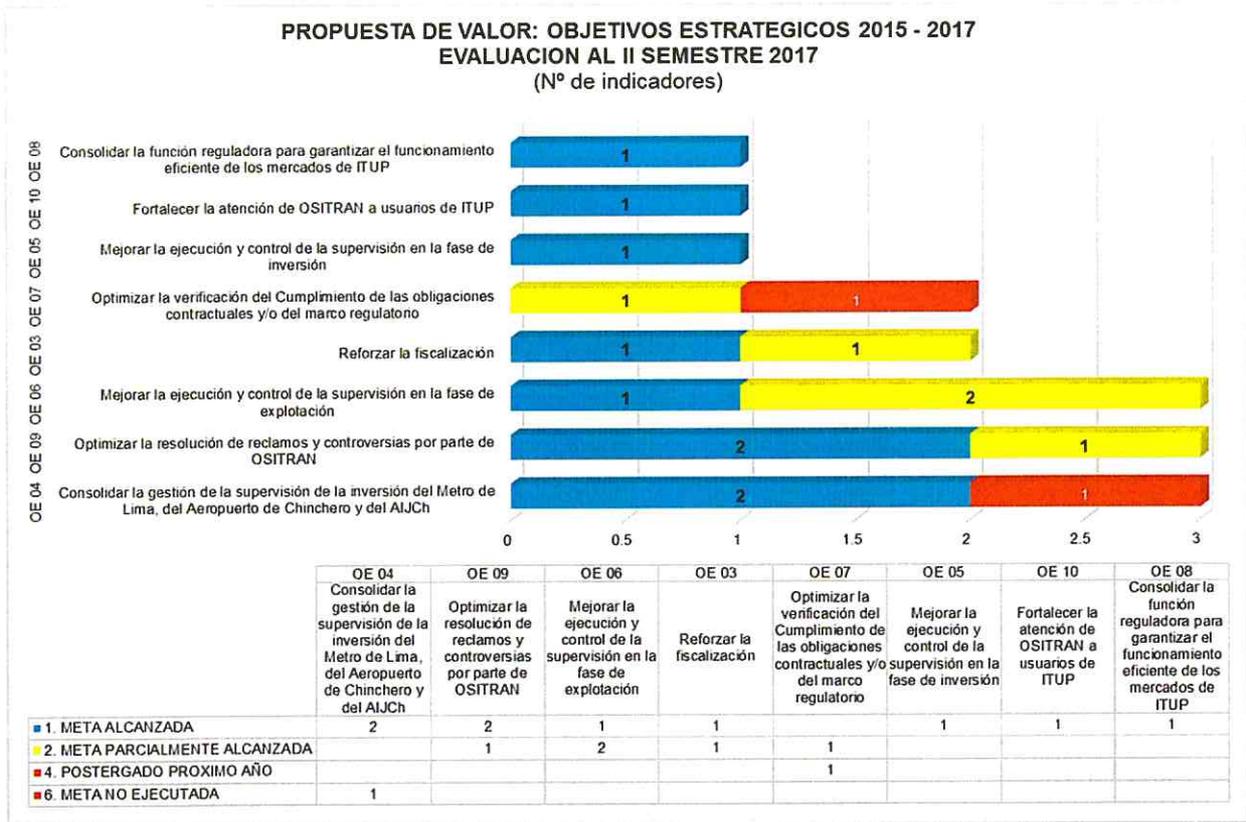


Gráfico N° 04: Propuesta de Valor de los OE – EVALUACION al II SEMESTRE 2017



Elaborado por: GPP - OSITRAN

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 financiero 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 36 indicadores del PEI a evaluar al segundo semestre del año 2017, se tiene que 6 indicadores en la perspectiva de aprendizaje, asimismo 20 indicadores en la perspectiva de procesos internos, 9 indicadores en la perspectiva de stakeholders y 1 en la perspectiva financiera

Al segundo semestre del año 2017 se tiene los siguientes resultados: los indicadores que contribuyen a la Perspectiva de Procesos Internos con un **50%**, en Perspectiva de Aprendizaje con un **83%**, la Perspectiva Stakeholders el **44%** 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:

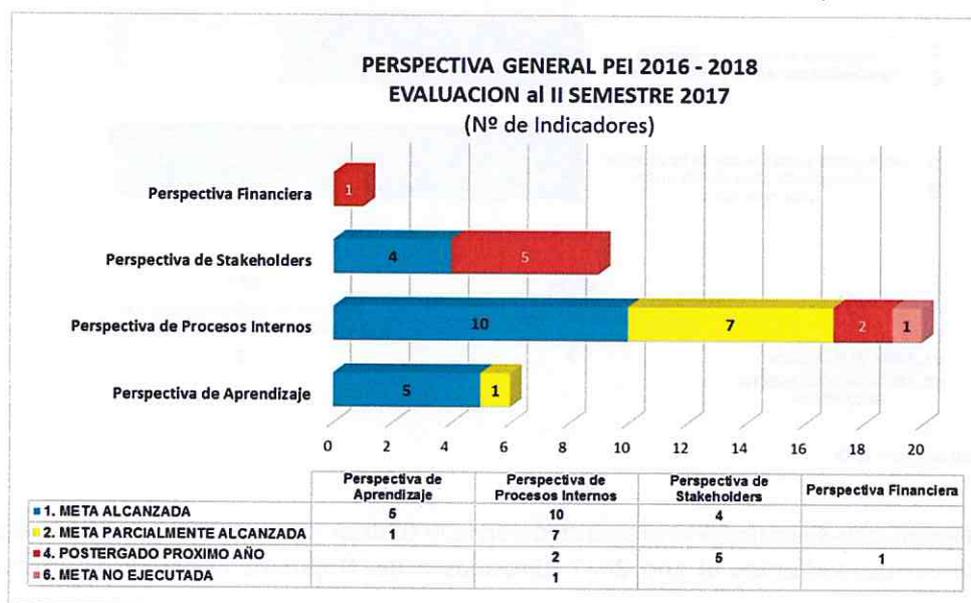


Tabla N° 14: Resumen de indicadores según perspectiva de acuerdo a la evaluación obtenida EVALUACION AL II SEMESTRE 2017

Perspectiva	N° DE INDICADORES					% Meta alcanzada
	✓	!	✗			
	1. META ALCANZADA	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	4. POSTERGADO PROXIMO AÑO	5. META NO EJECUTADA	6. META NO EJECUTADA	
Perspectiva de Aprendizaje	5	1			6	83%
Perspectiva de Procesos Internos	10	7	2	1	20	50%
Perspectiva de Stakeholders	4		5		9	44%
Perspectiva Financiera			1		1	0%
Total general	19	8	8	1	36	53%
%	53%	22%	22%	3%	100%	53%

Elaborado por: GPP - OSITRAN

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



Elaborado por GPP - OSITRAN

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 2016 – 2018 actualizado 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

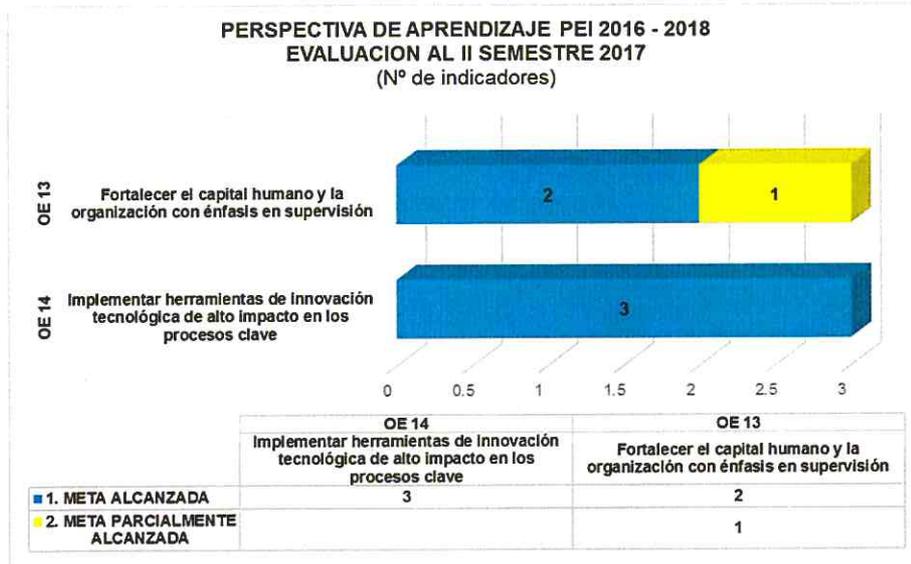
Al segundo semestre 2017 la Perspectiva de Aprendizaje se relaciona con 2 Objetivos Estratégicos bajo el enfoque de Mapa Estratégico del PEI Actualizado, a su vez se tienen vinculados 6 indicadores a lograr en la Perspectiva de Aprendizaje que involucra de acuerdo a las actividades del Plan Operativo Institucional al segundo semestre del año 2017 un total de 44 Iniciativas Específicas y/o actividades operativas, de los cuales el 80% tienen la prioridad "A" y el 20% 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 N° 06** y las Tablas N° 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 N° 06: Perspectiva de Aprendizaje Actualización del PEI – 2016 – 2018 (N° de indicadores)



Elaborado por: GPP

En los siguientes resultados se muestra lo programado en la Actualización del PEI 2016 – 2018 y según lo previsto en las Iniciativas correspondientes al año 2017 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 2016 – 2018, en este Objetivo Estratégico que forma parte del Mapa Estratégico y de acuerdo a las iniciativas previstas en el año 2017, en materia de la Perspectiva de Aprendizaje se destaca la priorización de **10** Iniciativas Generales y/o acciones estratégicas con un total de **23** Iniciativas Específicas y/o actividades operativas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo, de lo programado para al segundo semestre del año 2017 se ha previsto 14 Iniciativas Específicas y/o actividades operativas con prioridad "A" y 9 de prioridad "B", lo que significa que el **61%** de iniciativas específicas corresponden a la prioridad "A" y el **39%** a prioridad "B".

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

EVALUACION A NIVEL DE INICIATIVAS ESPECIFICAS Y/O ACTIVIDADES OPERATIVAS	N° de Iniciativas Específicas (Al II Semestre 2017)			
	A	B	Total general	%
META ALCANZADA	10	5	15	65%
META NO EJECUTADA		2	2	9%
META PARCIALMENTE ALCANZADA	2	2	4	17%
META SUPERADA	2		2	9%
Total general	14	9	23	100%
%	61%	39%	100%	

Elaborado por: GPP - OSITRAN



De acuerdo a la evaluación anual del POI 2017, se tiene el siguiente resultado, 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 / ACCION ESTRATEGICA	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS - AL II SEMESTRE 2017					%
		META ALCANZADA	META NO EJECUTADA	META PARCIALMENTE ALCANZADA	META SUPERADA	Total general	
IG 13.01	Reforzar el proceso de planeamiento de mediano y largo plazo de los recursos humanos	2				2	100%
IG 13.03	Acelerar los procesos de reclutamiento, selección e inducción	2				2	100%
IG 13.04	Desarrollar un proyecto con el objetivo de atraer talentos a la institución	2		2		4	50%
IG 13.05	Mejorar el clima laboral, la cultura y valores	4		1	1	6	83%
IG 13.06	Ajustar la nueva organización de acuerdo al PEI aprobado, con un enfoque de procesos, priorizando la gerencia de supervisión.	1				1	100%
IG 13.07	Impulsar la capacitación y el desarrollo del personal con énfasis en actividades de supervisión.			1		1	0%
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	100%
IG 13.11	Fortalecer la Administración del Factor Humano	2				2	100%
Total general		15	2	4	2	23	74%

Elaborado por: GPP- OSITRAN

De la tabla N° 16, se tiene la IG 13.01, IG 13.03, IG 13.06, IG 13.08, IG 13.10 y IG 13.11 ha ejecutado el 100% al segundo semestre 2017.

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

De acuerdo a la Actualización del PEI 2016 – 2018 en este Objetivo Estratégico que forma parte del Mapa Estratégico en la Perspectiva de Aprendizaje, se destaca la identificación al segundo semestre 2017 de 9 Iniciativas Generales y/o acciones estratégicas con un total de 21 Iniciativas Específicas y/o actividades operativas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo, se han identificado 14 iniciativas específicas con prioridad "A", lo cual representa el 100% de IE, las mismas se programaron al segundo semestre del año 2017.

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

EVALUACION A NIVEL DE INICIATIVAS ESPECIFICAS Y/O ACTIVIDADES OPERATIVAS	N° de Iniciativas Específicas (Al II Semestre 2017)		
	A	Total general	%
META ALCANZADA	12	12	57%
META NO EJECUTADA	2	2	10%
META PARCIALMENTE ALCANZADA	7	7	33%
Total general	21	21	100%

Elaborado por: GPP - OSITRAN



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

N° IG	INICIATIVA GENERAL / ACCION ESTRATEGICA	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS - AL II SEMESTRE 2017				
		META ALCANZADA	META NO EJECUTADA	META PARCIALMENTE ALCANZADA	Total general	%
IG 14.02	Implementación de solución informática digital para la gestión documental del OSITRAN	1			1	100%
IG 14.03	Implementar y desplegar el sistema de formulación, seguimiento y control de las acciones de supervisión.	1			1	100%
IG 14.07	Implementar proyectos de soluciones en la nube.	1		1	2	50%
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.	3	1		4	75%
IG 14.11	Cumplimiento de Normatividad Informática	1		1	2	50%
IG 14.14	Implementar y desplegar el sistema documentario digital.	2			2	100%
IG 14.16	Desarrollo de soluciones informáticas para el soporte de procesos que se desarrollan en la entidad			2	2	0%
IG 14.17	Mantener la Disponibilidad de Servicios Implementados en la Entidad	3		3	6	50%
Total general		12	2	7	21	57%
%		57%	10%	33%	100%	

Elaborado por: GPP - OSITRAN

De acuerdo a la tabla N° 18, las IG 14.02, IG 14.03, IG 14.14 logro el 100% de ejecución de las actividades correspondiente a la actualización del PEI 2016 – 2018.

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 85 iniciativas específicas de las cuales el 80% tienen la prioridad "A" y el 20% de prioridad "B".

En el gráfico N° 07 se presenta el resultado de los indicadores al segundo semestre 2017 y de las Tablas N° 19 a la 39 se detallan los Objetivos Estratégicos a nivel de Iniciativas Generales y/o acciones estratégicas y el número de Iniciativas Específicas que se relacionan a los correspondientes Objetivos Estratégicos:

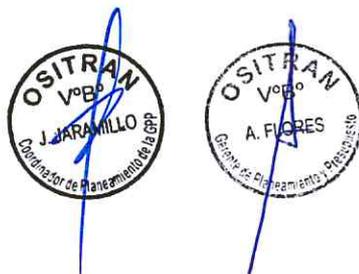
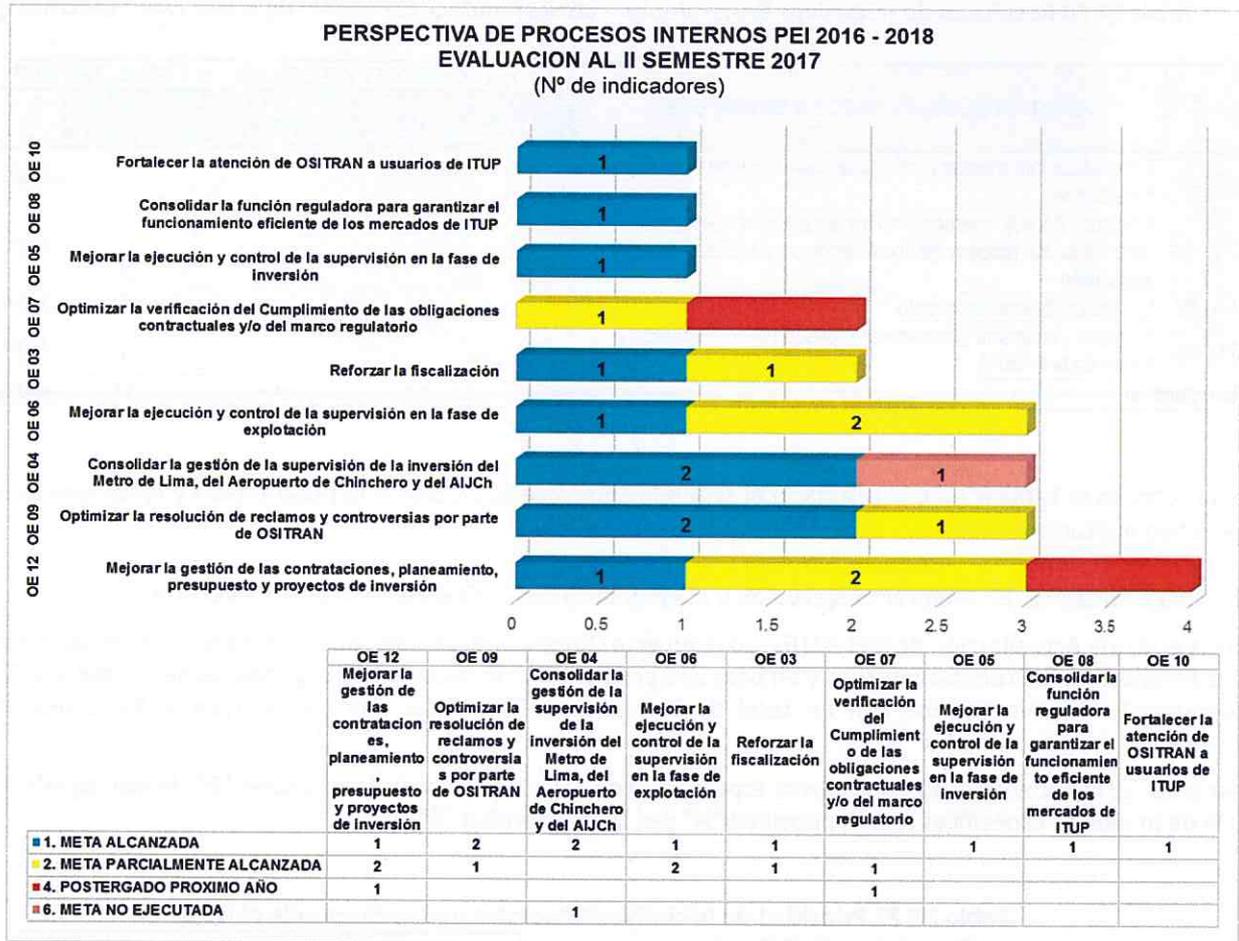


Gráfico N° 07: Perspectiva de procesos internos Actualización del PEI 2016 – 2018 (N° de Indicadores)



Elaborado por: GPP

Objetivo Estratégico 03: Reforzar las Fiscalización

De acuerdo a la Actualización del PEI 2016 – 2018, este Objetivo Estratégico, que forma parte del Mapa Estratégico en la Perspectiva de Procesos Internos y en base a la programación de iniciativas al segundo semestre del año 2017 la misma que se contempló en el POI 2017, un total de 4 iniciativas generales y/o acciones estratégicas con un total de 11 iniciativas específicas y/o actividades operativas 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 al segundo semestre en el POI 2017 un total de 9 iniciativas específicas con prioridad “A”, lo que significa un 82% y 2 iniciativas específicas con prioridad “B” que representa el 18%.

En este objetivo estratégico a nivel de iniciativas específicas se ha logrado alcanzar el 100% de un total de 11, sin embargo a nivel de ejecución del indicador se ha logrado alcanzar el 50%.

Tabla N° 19 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 03

EVALUACION A NIVEL DE INICIATIVAS ESPECIFICAS Y/O ACTIVIDADES OPERATIVAS	N° de Iniciativas Especificas (Al II Semestre 2017)			%
	A	B	Total general	
META ALCANZADA	5	2	7	64%
META SUPERADA	4	0	4	36%
Total general	9	2	11	100%
	82%	18%	100%	

Elaborado por: GPP



Tabla N° 20 Resultado de Iniciativas Generales que corresponde al OE 03 (N° de iniciativas específicas)

N° IG	INICIATIVA GENERAL / ACCION ESTRATEGICA	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS - al II SEMESTRE 2017			
		META ALCANZADA	META SUPERADA	Total general	%
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	2	1	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%
Total general		7	4	11	100%

Se muestra en la Tabla N° 20, el resultado al segundo semestre 2017, según lo programado y ejecutado en el Plan Operativo Institucional 2017.

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

De acuerdo a la Actualización del PEI 2016 – 2018 en este Objetivo Estratégico, que forma parte del Mapa Estratégico en la Perspectiva de Procesos Internos y en base a lo programado de iniciativas al segundo semestre del año 2017, se programó 1 Iniciativa General con un total de 2 Iniciativas Específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo, se han identificado 1 Iniciativas Específicas con prioridad "A" y 1 de prioridad "B", lo que significa que el 50 % de Iniciativas Específicas tienen prioridad "A" y el 50 % prioridad "B".

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

EVALUACION A NIVEL DE INICIATIVAS ESPECIFICAS Y/O ACTIVIDADES OPERATIVAS	N° de Iniciativas Especificas al II Semestre 2017			
	A	B	Total general	%
META ALCANZADA	1	1	2	100%
Total general	1	1	2	

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

N° IG	INICIATIVA GENERAL / ACCION ESTRATEGICA	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS AL II SEMESTRE 2017		
		META ALCANZADA	Total general	%
IG 05.02	Ejecutar acciones para mejorar el servicio de las empresas supervisoras	2	2	100%
Total general		2	2	

Se muestra en la Tabla N° 22, el resultado al segundo semestre 2017, según lo programado y ejecutado en el Plan Operativo Institucional 2017.

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

De acuerdo a la Actualización del PEI 2016 – 2018 este Objetivo Estratégico, que forma parte del Mapa Estratégico y previsto para el año 2017 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 06

EVALUACION A NIVEL DE INICIATIVAS ESPECIFICAS Y/O ACTIVIDADES OPERATIVAS	N° de Iniciativas Específicas al II Semestre 2017		
	A	Total general	%
META ALCANZADA	1	1	33%
META SUPERADA	2	2	67%
Total general	3	3	100%

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

N° IG	INICIATIVA GENERAL / ACCION ESTRATEGICA	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS AL II SEMESTRE 2017			
		META ALCANZADA	META SUPERADA	Total general	%
IG 06.01	Verificar el cumplimiento de los niveles de servicio	1		1	100%
	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	100%
IG 06.02	Implementar la gestión del conocimiento de la supervisión		1	1	100%
Total general		1	2	3	100%
	%	33%	67%	100%	

Se muestra en la Tabla N° 24, el resultado al segundo semestre 2017, 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 2016 – 2018 en este Objetivo Estratégico que forma parte del Mapa Estratégico previsto en las iniciativas del año 2017 en la Perspectiva de Procesos Internos, se destaca la identificación de 8 iniciativas generales y/o acciones estratégicas con un total de 14 iniciativas específicas y/o actividades operativas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo, se han identificado 11 Iniciativas Específicas con prioridad "A" y 3 de prioridad "B", lo que significa que el 79% de Iniciativas Específicas tienen prioridad "A" y un 21% tienen prioridad "B".

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

EVALUACION A NIVEL DE INICIATIVAS ESPECIFICAS Y/O ACTIVIDADES OPERATIVAS	N° de Iniciativas Específicas al II Semestre 2017			
	A	B	Total general	%
META ALCANZADA	3	1	4	29%
META NO EJECUTADA	2	2	4	29%
META PARCIALMENTE ALCANZADA	4		4	29%
META SUPERADA	2		2	14%
Total general	11	3	14	100%
	79%	21%	100%	



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

N° IG	INICIATIVA GENERAL / ACCION ESTRATEGICA	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS - al II SEMESTRE 2017					
		META ALCANZADA	META SUPERADA	META PARCIALMENTE ALCANZADA	META NO EJECUTADA	Total general	%
IG 07.01	Formular el Plan de Supervisión Multianual (tres años)	1				1	100%
IG 07.02	Revisar y sistematizar el mecanismo de costeo de las actividades de supervisión que alimente la programación y presupuestación	1			1	2	50%
IG 07.03	Revisar y actualizar el cuerpo normativo de la supervisión	1			3	4	25%
IG 07.04	Verificar el cumplimiento de las obligaciones técnica, contractuales y legales en los contratos de concesión de Carreteras			1		1	0%
IG 07.05	Verificar el Cumplimiento de las obligaciones técnica, contractuales y legales en los contratos de concesión de Aeropuertos y Puertos	1		1		2	50%
IG 07.06	Verificar el Cumplimiento de las obligaciones técnica, contractuales y legales en los contratos de concesión de Puertos			1		1	0%
IG 07.07	Verificar el Cumplimiento de las obligaciones técnica, contractuales y legales en los contratos de concesión de Vías Férreas y Metro de Lima		1			1	100%
IG 07.08	Supervisar la determinación de los pagos por Aporte por Regulación y Retribución al Estado de las entidades prestadoras		1	1		2	50%
Total general		4	2	4	4	14	43%
%		29%	14%	29%	29%	100%	

Se muestra en la Tabla N° 26, el resultado al segundo semestre 2017, 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 2016 – 2018 este Objetivo Estratégico que forma parte del Mapa Estratégico previsto en las iniciativas para el año 2017, en la Perspectiva de Procesos Internos se destaca la identificación de 6 iniciativas generales y/o acciones estratégicas con un total de 10 iniciativas específicas y/o actividades operativas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo, se han identificado 8 iniciativas específicas con prioridad "A" y 2 de prioridad "B", lo que significa que un 80% de iniciativas específicas tienen prioridad "A" y un 20% prioridad "B".

Tabla N° 27 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 08

EVALUACION A NIVEL DE INICIATIVAS ESPECIFICAS Y/O ACTIVIDADES OPERATIVAS	N° de Iniciativas Especificas al II Semestre 2017			
	A	B	Total general	%
META ALCANZADA	3	2	5	50%
META NO EJECUTADA	3		3	30%
META PARCIALMENTE ALCANZADA	1		1	10%
META SUPERADA	1		1	10%
Total general	8	2	10	100%
%	80%	20%	100%	



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

N° IG	INICIATIVA GENERAL / ACCION ESTRATEGICA	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS al II SEMESTRE 2017				
		META ALCANZADA	META SUPERADA	META NO EJECUTADA	META PARCIALMENTE ALCANZADA	Total general
IG 08.01	Optimizar las herramientas regulatorias			1		1
IG 08.02	Optimizar el marco normativo de la regulación	2	1	2		5
IG 08.03	Mejorar el proceso de investigación de los mercados regulados				1	1
IG 08.04	Contribuir a reposicionar a OSITRAN como referente técnico de regulación económica de APP en Infraestructura de Transporte	1				1
IG 08.07	Perfeccionar la elaboración y la aplicación de los contratos	1				1
IG 08.08	Perfeccionar la fijación y desregulación de tarifas, así como la determinación de los cargos de acceso y contabilidad regulatoria	1				1
Total general		5	1	3	1	10
%		50%	10%	30%	10%	100%

Se muestra en la Tabla N° 28, según lo programado y ejecutado al segundo semestre del 2017 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 2016 – 2018 este Objetivo Estratégico que forma parte del Mapa Estratégico previsto en las iniciativas del año 2017, en la Perspectiva de Procesos Internos, se destaca la identificación de 3 iniciativas generales y/o actividades operativas con un total de 6 Iniciativas Específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo, se ha identificado que las 6 iniciativas específicas tienen prioridad "A", lo cual representa el 100%.

Tabla N° 29 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 09

EVALUACION A NIVEL DE INICIATIVAS ESPECIFICAS Y/O ACTIVIDADES OPERATIVAS	N° de Iniciativas Específicas al II Semestre 2017		
	A	Total general	%
META ALCANZADA	3	3	43%
META NO EJECUTADA	1	1	14%
META PARCIALMENTE ALCANZADA	2	2	43%
Total general	6	6	100%

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

N° IG	INICIATIVA GENERAL / ACCION ESTRATEGICA	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS al II SEMESTRE 2017				
		META ALCANZADA	META NO EJECUTADA	META PARCIALMENTE ALCANZADA	Total general	%
IG 09.01	Fortalecimiento de la Secretaria Técnica		1		1	0%
IG 09.02	Implementar medidas para reducir la carga procesal	3		1	4	75%
IG 09.03	Gestión y difusión de procedimientos seguidos ante los Cuerpos Colegiados			1	1	0%
Total general		3	1	2	6	50%
%		50%	17%	33%	100%	



Se muestra en la Tabla N° 30, el resultado al segundo semestre 2017, según lo programado y ejecutado en el en el Plan Operativo Institucional.

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

De acuerdo a la Actualización del PEI 2016 – 2018 este Objetivo Estratégico, que forma parte del Mapa Estratégico previsto en las iniciativas del año 2017, en la Perspectiva de Procesos Internos se destaca la identificación de 4 iniciativas generales y/o acciones estratégicas con un total de 12 iniciativas específicas y/o actividades operativas que contribuye al logro del Objetivo Estratégico.

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

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

EVALUACION A NIVEL DE INICIATIVAS ESPECIFICAS Y/O ACTIVIDADES OPERATIVAS	N° de Iniciativas Específicas al II Semestre 2017			
	A	B	Total general	%
META ALCANZADA	1	3	4	33%
META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	2	3	25%
META SUPERADA	3	2	5	42%
Total general	5	7	12	100%
%	42%	58%	100%	

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

N° IG	INICIATIVA GENERAL / ACCION ESTRATEGICA	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS al II SEMESTRE 2017				
		META ALCANZADA	META SUPERADA	META PARCIALMENTE ALCANZADA	Total general	%
IG 10.02	Establecer un modelo de Calidad de Atención al Usuario		2		2	17%
IG 10.03	Mejorar los canales de difusión y atención al usuario	2	1	3	6	50%
IG 10.04	Fortalecer los Consejos de Usuarios (CU) y fomentar su participación	1	2		3	25%
IG 10.05	Desarrollar encuestas, estudios e indicadores sobre las necesidades de los servicios de atención a usuarios de las ITUP.	1			1	8%
Total general		4	5	3	12	100%
	%	33%	42%	25%	100%	

Se muestra en la Tabla N° 32, el resultado al segundo semestre 2017, 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 2016 – 2018 este Objetivo Estratégico, que forma parte del Mapa Estratégico prevista en el año 2017, en la Perspectiva de Procesos Internos se destaca la identificación de 11 iniciativas generales y/o acciones estratégicas con un total de 25 iniciativas específicas y/o actividades operativas que contribuye al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo, se han identificado 23 iniciativas específicas con prioridad "A" y 2 de prioridad "B", lo que significa que un 92% de Iniciativas Específicas tienen prioridad "A" y el 8% prioridad "B".



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

EVALUACION A NIVEL DE INICIATIVAS ESPECIFICAS Y/O ACTIVIDADES OPERATIVAS	N° de Iniciativas Específicas al II Semestre 2017			
	A	B	Total general	%
META ALCANZADA	15	2	17	68%
META NO EJECUTADA	7		7	28%
META SUPERADA	1		1	4%
Total general	23	2	25	100%
%	92%	8%	100%	

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

N° IG	INICIATIVA GENERAL / ACCION ESTRATEGICA	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS al II SEMESTRE 2017				
		META ALCANZADA	META SUPERADA	META NO EJECUTADA	Total general	%
IG 12.01	Programar necesidades de contrataciones, incluyendo todo el ciclo de la contratación	1			1	100%
IG 12.02	Fortalecer el diseño y gestión de proyectos de inversión estratégicos INVIERTE.PE (ex SNIP)	1		2	3	33%
IG 12.03	Fortalecer e implementar el planeamiento de corto y largo plazo	5			5	100%
IG 12.04	Mejorar el control de gestión presupuestal	3			3	100%
IG 12.05	Implementar pautas sobre control gerencial y rendición de cuentas	3			3	100%
IG 12.06	Elaborar, aprobar y ejecutar proyecto de nueva sede institucional			5	5	0%
IG 12.07	Definir un programa de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos (unidades móviles, medición y EPP)	1			1	100%
IG 12.08	Definir el procedimiento para el manejo de los recursos destinados para la supervisión de obras de las inversiones.	1			1	100%
IG 12.09	Administrar, verificar, custodiar y ejecutar los recursos financieros de la institución.	1			1	100%
IG 12.10	Fortalecimiento de actividades contables, de control y tributarias de la gestión institucional		1		1	100%
IG 12.99	Fortalecimiento normativo técnico de soporte	1			1	100%
Total general		17	1	7	25	72%
%		68%	4%	28%	100%	

Se muestra en la Tabla N° 34, el resultado al segundo semestre 2017, 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 del Mapa Estratégico en la Actualización del PEI. Son 1 indicador lo que contribuye a lograr la Perspectiva Financiera, los cuales involucran a 3 iniciativas específicas y/o actividades operativas de las cuales 1 tiene prioridad "A" y 2 prioridad "B".

En la Tabla N° 35 se detalla el Objetivo Estratégico a nivel de iniciativas generales y el número de iniciativas específicas con las que se relaciona:

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

De acuerdo a la Actualización del PEI 2016 – 2018 este Objetivo Estratégico, que forma parte del Mapa Estratégico previsto para el año 2017, en la Perspectiva Financiera, se destaca la identificación de 2 iniciativas generales y/o acciones estratégicas con un total de 3 iniciativas específicas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo, se han identificado 1 iniciativa específica con prioridad "A" lo que representa el 33% y 2 de prioridad "B" lo que representa el 67%.



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

EVALUACION A NIVEL DE INICIATIVAS ESPECIFICAS Y/O ACTIVIDADES OPERATIVAS	N° de Iniciativas Específicas al II Semestre 2017			
	A	B	Total general	%
META ALCANZADA	1	1	2	67%
META NO EJECUTADA		1	1	33%
Total general	1	2	3	100%
%	33%	67%	100%	

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

N° IG	INICIATIVA GENERAL / ACCION ESTRATEGICA	N° DE INICIATIVAS ESPECIFICAS al II SEMESTRE 2017			
		META ALCANZADA	META NO EJECUTADA	Total general	%
IG 02.02	Fomentar el interés por la búsqueda de costo - efectividad entre los colaboradores		1	1	33%
IG 02.03	Reforzar la mejora continua de los procesos	2		2	67%
Total general		2	1	3	100%
%		67%	33%	100%	

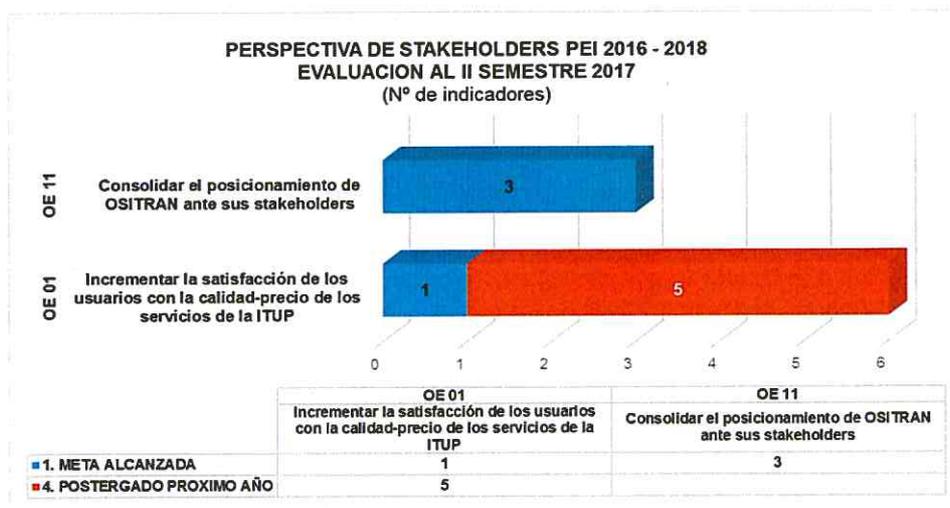
Se muestra en la Tabla N° 36, el resultado al segundo semestre 2017, según lo programado y ejecutado en el Plan Operativo Institucional.

5.1.4) Perspectiva de Stakeholders

La Perspectiva de Stakeholders se relaciona con 2 Objetivos Estratégicos bajo el enfoque de Mapa Estratégico del PEI. Se tienen 9 indicadores que contribuyen a lograr la Perspectiva Stakeholders e involucran a 10 Iniciativas Específicas de las cuales el 80% tienen prioridad "A" y 20% 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)



Elaborado por GPP - OSITRAN



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 2016 – 2018 en este Objetivo Estratégico forma parte del Mapa Estratégico previsto para el primer semestre del año 2017, en la Perspectiva Stakeholders.

El resultado obtenido de las iniciativas específicas y/o actividades operativas fue del **70.63%** como meta alcanzada, 15% con meta parcialmente alcanzada y meta no ejecutadas se tuvo el 14%.

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 al segundo semestre del año 2017 se han programado 143 Iniciativas Específicas, de las cuales 113 iniciativas tienen prioridad "A" y 30 con prioridad "B", lo que significa el **79%** de Iniciativas Específicas tienen prioridad "A" y el **21%** prioridad "B".

Tabla Nº 37 Resultado de Iniciativas a nivel de Objetivo Estratégicos

Nº OE	OBJETIVO ESTRATEGICO	Nº DE INICIATIVAS ESPECIFICAS al II SEMESTRE 2017				Total general	%
		META ALCANZADA	META SUPERADA	META NO EJECUTADA	META PARCIALMENTE ALCANZADA		
OE 02	Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN	2		1		3	67%
OE 03	Reforzar la fiscalización	7	4			11	100%
OE 04	Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y del AIJCh	2				2	100%
OE 05	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión	2				2	100%
OE 06	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación	1	2			3	100%
OE 07	Optimizar la verificación del Cumplimiento de las obligaciones contractuales y/o del marco regulatorio	4	2	4	4	14	43%
OE 08	Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP	5	1	3	1	10	60%
OE 09	Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN	3		1	2	6	50%
OE 10	Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP	4	5		3	12	75%
OE 11	Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders	7	2		1	10	90%
OE 12	Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión	17	1	7		25	72%
OE 13	Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión	15	2	2	4	23	74%
OE 14	Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave	12		2	7	21	57%
OE 99	Acciones Estratégicas de Soporte	1				1	100%
Total general		82	19	20	22	143	71%
%		57%	13%	14%	15%	100%	

Tabla Nº 37a Prioridad de Iniciativas a nivel de Objetivos Estratégicos

Nº OE	OBJETIVO ESTRATEGICO	Nº de Iniciativas Específicas al II semestre 2017			
		Prioridad "A"	Prioridad "B"	Total general	%
OE 02	Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN	1	2	3	2%
OE 03	Reforzar la fiscalización	9	2	11	8%
OE 04	Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y del AIJCh	2		2	1%
OE 05	Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión	1	1	2	1%
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	11	3	14	10%
OE 08	Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP	8	2	10	7%
OE 09	Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN	6		6	4%

Nº OE	OBJETIVO ESTRATEGICO	Nº de Iniciativas Específicas al II semestre 2017			
		Prioridad "A"	Prioridad "B"	Total general	%
OE 10	Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP	5	7	12	8%
OE 11	Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders	8	2	10	7%
OE 12	Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión	23	2	25	17%
OE 13	Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión	14	9	23	16%
OE 14	Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave	21		21	15%
OE 99	Acciones Estratégicas de Soporte	1		1	1%
Total general		113	30	143	100%
%		79%	21%	100%	

(*) Iniciativas específicas programadas en el POI al II semestre 2017

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

De acuerdo a la Actualización del PEI 2016 – 2018 para este Objetivo Estratégico, que forma parte del Mapa Estratégico previsto para el año 2017, en la Perspectiva Stakeholders, se destaca la identificación de 5 Iniciativas Generales y/o acciones estratégicas con un total de 10 Iniciativas Específicas y/o actividades operativas que contribuyen al logro del Objetivo Estratégico.

Asimismo, se han programado 8 Iniciativas Específicas con prioridad "A", lo cual representa el 80% de Iniciativas Específicas y 2 Iniciativas Específicas con prioridad "B" lo cual representa el 20%.

Tabla Nº 38 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 11

EVALUACION A NIVEL DE INICIATIVAS ESPECIFICAS Y/O ACTIVIDADES OPERATIVAS	Nº de Iniciativas Específicas al II Semestre 2017			
	A	B	Total general	%
META ALCANZADA	6	1	7	70%
META PARCIALMENTE ALCANZADA		1	1	10%
META SUPERADA	2		2	20%
Total general	8	2	10	100%
%	80%	20%	100%	

Tabla Nº 39 Prioridad de Iniciativas Generales que corresponde al OE 11 (Nº de Iniciativas Específicas)

Nº OE	OBJETIVO ESTRATEGICO	Nº DE INICIATIVAS ESPECIFICAS al II SEMESTRE 2017				
		META ALCANZADA	META SUPERADA	META PARCIALMENTE ALCANZADA	Total general	%
IG 11.01	Desarrollar diagnóstico sobre comunicación estratégica.	3			3	100%
IG 11.02	Desarrollar el plan de comunicación y relacionamiento.	1	1		2	100%
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	1	1		2	100%
IG 11.04	Emitir disposiciones que fortalezcan el posicionamiento de OSITRAN	1		1	2	50%
IG 11.05	Difundir e informar a los stakeholders sobre las actividades de OSITRAN	1			1	100%
Total general		7	2	1	10	90%
%		70%	20%	10%	100%	



VI. AVANCE DE INDICADORES Y METAS DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS

Finalmente, se presenta el Resultado de la Evaluación de los Indicadores al segundo semestre 2017, ordenado de acuerdo a los 14 Objetivos Estratégicos y los 28 Indicadores previstos a ser evaluados. Se detalla los resultados desde la Tabla N° 40 hasta la Tabla N° 53.

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

Tabla N° 40: OE 01: Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad-precio de los servicios de la ITUP

Cod	Indicador / Hito	Unidad de medida	U.O.	AREA	RESULTADO EVALUACION EN EL AÑO 2016	EJECUTADO EN EL AÑO 2017	RESULTADO EVALUACION DEL INDICADOR al II SEMESTRE 2017				
							RESULTADO EVALUACION AÑO 2017	Nº	Programado Año 2017	Ejecutado Año 2017	%
01.01	Nivel de satisfacción general del usuario con los servicios de ITUP	%	GAU	GAU	(LB) Postergada próximo año	LB (68%)	1. META ALCANZADA	1	100%	100%	100%
01.02	Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector carreteras	%	GSF	GSF	Postergado Próximo año	LB	4. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	1	0	0%
01.03	Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector aeropuertos	%	GSF	GSF	Postergado Próximo año	LB	4. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	1	0	0%
01.04	Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector puertos	%	GSF	GSF	Postergado Próximo año	LB	4. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	1	0	0%
01.05	Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector ferrovías	%	GSF	GSF	Postergado Próximo año	LB	4. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	1	0	0%
01.06	Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del Metro de Lima	%	GSF	GSF	Postergado Próximo año	LB	4. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	1	0	0%
Total general								6			



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

Tabla N° 41: OE 02: Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN

Cod	Indicador / Hito	Unidad de medida	U.O.	AREA	RESULTADO EVALUACION 2016	PROGRAMACION ANUAL 2017	RESULTADO EVALUACION DEL INDICADOR al II SEMESTRE 2017				
							RESULTADO EVALUACION AÑO 2017	N°	Programado año 2017	Ejecutado año 2017	%
02.01	Hito: Plan para definir y realizar la medición del costo-efectividad implementado	Hito	GG	GG	Postergada Próximo año Hito 1, Hito 2	Postergada próximo año Hito 1, Hito 2 y Hito 3	4. POSTERGADO PROXIMO AÑO (*)	1	1	0	0%
Total general								1			

(*) La ejecución de este indicador fue postergada para el año 2018.

6.3) OE 03: Reforzar la fiscalización

Tabla N° 42: OE 03: Reforzar la fiscalización

Cod	Indicador / Hito	Unidad de medida	U.O.	AREA	RESULTADO EVALUACION EN EL AÑO 2016	EJECUTADO EN EL AÑO 2017	RESULTADO EVALUACION DEL INDICADOR AL II SEMESTRE 2017				
							RESULTADO EVALUACION AÑO 2017	N°	Programado Año 2017	Ejecutado Año 2017	%
03.01	Índice de cumplimiento de plazos de resolución de PAS	%	GSF	JFI	Meta alcanzada 101% (42 de 46 expedientes alcanzó el 91%) - programado 90%	Meta alcanzada parcialmente en 93% (23 de 26 expedientes alcanzó el 88%) - programado 95%	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	95%	88%	93%
03.02	Nivel de ratificación de PAS en segunda instancia	%	GSF	JFI	Meta alcanzada 120% (23 de 24 expedientes alcanzó el 96%) - programado 80%	Meta alcanzada 122% (1 de 1 expedientes alcanzó el 100%) - programado 82%	1. META ALCANZADA	1	82%	100%	122%
Total general								2			

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

Tabla N° 43: OE 04: Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y del AIJCh

Cod	Indicador / Hito	Unidad de medida	U.O.	AREA	RESULTADO EVALUACION EN EL AÑO 2016	EJECUTADO EN EL AÑO 2017	RESULTADO EVALUACION DEL INDICADOR al II SEMESTRE 2017				
							RESULTADO EVALUACION AÑO 2017	N°	Programado Año 2017	Ejecutado Año 2017	%
04.02	Índice de cumplimiento de reconocimiento de inversiones de la Línea 2 del Metro de Lima	%	GSF	JCFM	Meta alcanzada 100% (47 de 47 solicitudes)	Meta alcanzada 100% (66 de 66 solicitudes)	1. META ALCANZADA	1	100%	100%	100%
04.04	Índice de cumplimiento del reconocimiento de inversiones del Aeropuerto de Chinchero	%	GSF	JCA	Meta postergada	0%	6. META NO EJECUTADA (*)	1	100%	0%	0%
04.05	Índice de cumplimiento del reconocimiento de inversiones en mejoras del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCH)	%	GSF	JCA	Meta alcanzada 100% (6 de 6 solicitudes)	Meta alcanzada 100% (6 de 6 solicitudes)	1. META ALCANZADA	1	100%	100%	100%
Total general								3			

(*) El MTC, mediante Oficio N° 3910-2017-MTC de fecha 27 de setiembre 2017, comunico que la Dirección General de Concesiones en Transportes a través del Oficio N° 142-2017-MTC de fecha 13 de julio de 2017 notifico a la Sociedad Aeroportuaria Kuntur Wasi S.A. la decisión unilateral e



irrevocable de dicho Ministerio, en su calidad de Concedente, de resolver el Contrato del Aeropuerto Internacional de Chinchero – Cusco. Por lo tanto, la referida resolución, imposibilita a la JCA y la Gerencia de Supervisión y Fiscalización ejecutar el indicador establecido en el PEI 2016 – 2018, por lo que resulta necesario que dicho indicador sea anulado.

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

Tabla Nº 44: OE 05: Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión

Cod	Indicador / Hito	Unidad de medida	U.O.	AREA	RESULTADO EVALUACION EN EL AÑO 2016	EJECUTADO EN EL AÑO 2017	RESULTADO EVALUACION DEL INDICADOR al II SEMESTRE 2017				
							RESULTADO EVALUACION AÑO 2017	Nº	Programado Año 2017	Ejecutado Año 2017	%
05.01	Nivel de cumplimiento de plazos de atención del reconocimiento de inversiones de los concesionarios que tienen inversiones y cuentan con dicho procedimiento promedio	%	GSF	GSF	Meta alcanzada 100% (87 de 87 solicitudes)	Meta alcanzada 100% (164 de 164 solicitudes)	1. META ALCANZADA	1	100%	100%	100%
Total general								1	100%	100%	100%

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

Tabla Nº 45: OE 06: Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación

Cod	Indicador / Hito	Unidad de medida	U.O.	AREA	RESULTADO EVALUACION EN EL AÑO 2016	EJECUTADO EN EL AÑO 2017	RESULTADO EVALUACION DEL INDICADOR al II SEMESTRE 2017				
							RESULTADO EVALUACION AÑO 2017	Nº	Programado Año 2017	Ejecutado Año 2017	%
06.01	Nivel de cumplimiento del ratio de cobertura de supervisión de carreteras	Unidad	GSF	JCRV	Postergado Próximo año (3 tramos)	Meta parcialmente alcanzada en 83% (5 de 6 tramos)	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA (*)	1	6	5	83%
06.04	Nivel de ratificación de penalidades impuestas a las EEP de puertos	%	GSF	JFI	No hubo demanda	Meta parcialmente alcanzada 75% (3 de 4 penalidades)	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	92%	75%	82%
06.05	Nivel de cumplimiento de los niveles de servicio en las ferrovías concesionadas	Número	GSF	JCFM	Meta alcanzada al 100% (2 de 2 concesiones)	Meta alcanzada al 100% (2 de 2 concesiones)	1. META ALCANZADA	1	2	2	100%
Total general								3			

(*) A diciembre de 2017, con la distribución de supervisores in situ por tramo y las obras adicionales, se considera que de los 22 tramos (precisando que IIRSA Norte tiene 4 subtramos, RV4, IST1 e IST5 tienen 2 subtramos cada uno) 5 tienen una adecuada cobertura, es decir que cumplen con el ratio de cobertura <300km, ello debido a la necesidad de contratar 11 supervisores in situ adicionales ya que actualmente, de los 19 supervisores con que se cuenta cada uno cubre en promedio 479.7 km. Es preciso indicar que al cierre del 2017 se logró disminuir de 513 km a 479.7 km esta cobertura promedio por supervisor in situ gracias a la contratación de cuatro supervisores in situ, no obstante la necesidad de contratación de más supervisores persiste ya que muchos de los supervisores cumplen funciones adicionales por supervisar en materia de inversiones y operaciones, además de las obras adicionales a causa de fenómenos naturales más recurrentes a inicios de año.



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

Tabla Nº 46: OE 07: Optimizar la verificación del Cumplimiento de las obligaciones contractuales y/o del marco regulatorio

Cod	Indicador / Hito	Unidad de medida	U.O.	AREA	RESULTADO EVALUACION EN EL AÑO 2016	EJECUTADO EN EL AÑO 2017	RESULTADO EVALUACION DEL INDICADOR al II SEMESTRE 2017				
							RESULTADO EVALUACION AÑO 2017	Nº	Programado Año 2017	Ejecutado Año 2017	%
07.01	Nivel de ejecución del Plan de Supervisión Multianual 2018-2020	%	GSF	GSF	Reformulada	Postergado la ejecución en el año 2018	4. POSTERGADO PROXIMO AÑO (*)	1	100%	0%	0%
07.02	Desviación de la ejecución presupuestal a nivel de específica de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización	%	GSF	GSF	Meta alcanzada al 82.65% (S/ 30'577,170 (82.8%) de S/ 36'996,950 (82.65%) gasto en GSF) programado - 8% respecto al año anterior	Meta alcanzada al 74% (S/ 30,040,227 de S/ 40,404,866 (74%) gasto en GSF) programado -8% respecto al año anterior	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	75%	74%	100%
Total general							2				

(*) Este indicador fue modificado con la actualización del PEI 2016 – 2018

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

Tabla Nº 47: OE 08: Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP

Cod	Indicador / Hito	Unidad de medida	U.O.	AREA	RESULTADO EVALUACION EN EL AÑO 2016	EJECUTADO EN EL AÑO 2017	RESULTADO EVALUACION DEL INDICADOR al II SEMESTRE 2017				
							RESULTADO EVALUACION AÑO 2017	Nº	Programado Año 2017	Ejecutado Año 2017	%
08.01	Pronunciamientos sobre fijación, revisión de tarifas y desregulación emitidos dentro del plazo	%	GRE	GRE	Meta alcanzada al 100% (121 de 121 pronunciamientos emitidos)	Meta alcanzada al 100% (103 de 103 pronunciamientos emitidos)	1. META ALCANZADA	1	100%	100%	100%
Total general							1	100%	100%	100%	

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

Tabla Nº 48: OE 09: Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN

Cod	Indicador / Hito	Unidad de medida	U.O.	AREA	RESULTADO EVALUACION EN EL AÑO 2016	EJECUTADO EN EL AÑO 2017	RESULTADO EVALUACION DEL INDICADOR al II SEMESTRE 2017				
							RESULTADO EVALUACION AÑO 2017	Nº	Programado Año 2017	Ejecutado Año 2017	%
09.04	Cantidad de expedientes resueltos y concluidos	Expedientes resueltos	STO	STO		318 (LB)	1. META ALCANZADA	1	318	318	100%
09.01	Porcentaje de expedientes de reclamos en segunda Instancia resueltos por el	%	STO	STO	50% (30% de 60%)	24.27% (21.84% de 90%)	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	90%	22%	37%

							RESULTADO EVALUACION DEL INDICADOR al II SEMESTRE 2017				
Cod	Indicador / Hito	Unidad de medida	U.O.	AREA	RESULTADO EVALUACION EN EL AÑO 2016	EJECUTADO EN EL AÑO 2017	RESULTADO EVALUACION AÑO 2017	Nº	Programado Año 2017	Ejecutado Año 2017	%
	TSC en el plazo establecido										
09.03	Porcentaje de expedientes de reclamos en segunda Instancia resueltos por el TSC sobre el total acumulado	%	STO	STO	Meta alcanzada en 84% (598 exp de 892 exp)	Meta alcanzada en 86% (916 exp de 1066 exp)	1. META ALCANZADA (*)	1	90%	86%	96%
Total general								3			

(*) Que de acuerdo al rango de alerta el % está dentro de un avance adecuado, puesto que los expedientes están en función a la demanda.

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

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

							RESULTADO EVALUACION DEL INDICADOR al II SEMESTRE 2017				
Cod	Indicador / Hito	Unidad de medida	U.O.	AREA	RESULTADO EVALUACION EN EL AÑO 2016	EJECUTADO EN EL AÑO 2017	RESULTADO EVALUACION AÑO 2017	Nº	Programado Año 2017	Ejecutado Año 2017	%
10.01	Índice de satisfacción de usuarios finales e intermedios de las diversas infraestructuras de transporte de uso público, bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, respecto de los servicios ofrecidos por las Entidades Prestadoras	%	GAU	GAU	(LB) Postergada próximo año	LB general (68%) realizado a los 4 sectores LB (Ferrocarriil 0.78, Línea 1 del metro 0.84, Aeropuerto 0.88, Red Vial 0.43 y Puerto 0.53)	1. META ALCANZADA (*)	1	4	4	100%
Total general								1			

(*) Se determinó la LB general y para los cuatro sectores

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

Tabla Nº 50: OE 11: Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders

							RESULTADO EVALUACION DEL INDICADOR al II SEMESTRE 2017				
Cod	Indicador / Hito	Unidad de medida	U.O.	AREA	RESULTADO EVALUACION EN EL AÑO 2016	EJECUTADO EN EL AÑO 2017	RESULTADO EVALUACION AÑO 2017	Nº	Programado Año 2017	Ejecutado Año 2017	%
11.01	Mapa de Riesgos	%	OCC	OCC	Meta alcanzada 87% avance	70% (LB)	1. META ALCANZADA	1	70%	70%	100%
11.02	Encuesta de Reputación	%	OCC	OCC	Meta alcanzada en 78% avance	70% (LB)	1. META ALCANZADA	1	70%	70%	100%
11.03	Tiempo promedio de respuesta al administrado	Días	GG	OGD	-	Meta superada (7.59 días de 12 días-LB)	1. META ALCANZADA	1	12 días	7.59 días	160%
Total general								3			



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

Cod	Indicador / Hito	Unidad de medida	U.O.	AREA	RESULTADO EVALUACION EN EL AÑO 2016	EJECUTADO EN EL AÑO 2017	RESULTADO EVALUACION DEL INDICADOR al II SEMESTRE 2017				
							RESULTADO EVALUACION AÑO 2017	N°	Programado Año 2017	Ejecutado Año 2017	%
12.01	Tiempo promedio de duración de los actos preparatorios	Días	GA	JLCP	Meta parcialmente alcanzada en 79.48% (61.64 días de 49 días programadas) Programada en (-5% respecto al año anterior)	Meta parcialmente alcanzada en 89.80% (65.21 días de 58.56 días)	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	58.56	65.21	90%
12.02	Porcentaje de contrataciones adjudicadas con contrato firmado	%	GA	JLCP	Meta parcialmente alcanzada en 33% (S/ 10'145,310 de S/ 31'091,394 que equivale al 33%) Programada en (+5% respecto al año anterior)	Meta parcialmente alcanzada en 56.32 % (S/ 21,757,911 de S/ 45,067,715)	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	86%	48%	56%
12.03	Proyecto de Inversión Pública de la Sede Institucional Declarado Viable.	Número	GPP	GPP	Postergado año 2017 (1 proyecto)	Postergado año 2018 0%	4. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	1	0	0%
12.05	Porcentaje de avance en la implementación del PEI	%	GPP	GPP	Meta parcialmente alcanzada en 51% (99 de 193 iniciativas) programado 65%	Meta alcanzada en 71% (101 de 143 iniciativas) programado 65%	1. META ALCANZADA (*)	1	65%	71%	71%
Total general								4			

(*) El indicador está en función al cumplimiento de todas las iniciativas específicas del PEI 2017 alineadas al Plan Operativo Institucional 2017 ejecutadas al segundo semestre por cada Órgano, Unidad Orgánica y Oficina de OSITRAN. De acuerdo al rango de alertas se tiene un 71% adecuado con respecto a su implementación de los años anteriores

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

Cod	Indicador / Hito	Unidad de medida	U.O.	AREA	RESULTADO EVALUACION EN EL AÑO 2016	EJECUTADO EN EL AÑO 2017	RESULTADO EVALUACION DEL INDICADOR al II SEMESTRE 2017				
							RESULTADO EVALUACION AÑO 2017	N°	Programado Año 2017	Ejecutado Año 2017	%
13.01	Nivel de participantes en el programa de fortalecimiento de capacidades específicas que alcanzan el nivel esperado	%	GSF	GSF	Meta alcanzada 99% (54 de 55 participantes) Programado 85%	Meta alcanzada 100% (61 de 61 participantes) Programado 85%	1. META ALCANZADA	1	90%	100%	111%
13.02	Índice de aprovisionamiento de personal (cantidad y perfil)	%	GA	JGRH	Meta alcanzada en 86% (61 de 83 personas) programado 85%	Meta alcanzada en 85.56% (47 de 61 personas) programado 90%	1. META ALCANZADA (*)	1	90%	77%	86%
13.03	Eventos de capacitación y sensibilización en materia de gestión del riesgo de desastres y seguridad nacional	EVENTOS	GG	OSDNA	Meta parcialmente alcanzada en 67% (8 de 12 eventos)	Meta parcialmente alcanzada en 33% (4 de 12 eventos)	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	12	4	33%
Total general								3			

(*) Que de acuerdo a la alerta del PEI 2016 - 2018 está en un rango adecuado



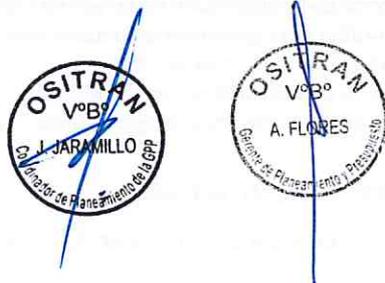
6.14) OE 14: Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave

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

Cod	Indicador / Hito	Unidad de medida	U.O.	AREA	RESULTADO EVALUACION EN EL AÑO 2016	EJECUTADO EN EL AÑO 2017	RESULTADO EVALUACION DEL INDICADOR al II SEMESTRE 2017				
							RESULTADO EVALUACION AÑO 2017	Nº	Programado Año 2017	Ejecutado Año 2017	%
14.01	Número de sistemas priorizados del PETI Implementados	%	GA	JTI	Meta alcanzada en 133% (ejecutó 50% de 38% programado)	Meta alcanzada en 100% (ejecutó 100% de 87.5% programado) 3 de 3 aplicativos	1. META ALCANZADA (*)	1	3	3	100%
14.03	Nivel de satisfacción en los servicios brindados por la JTI	%	GA	JTI	meta alcanzada en 123% (80% de 65%) programada 65%	meta alcanzada en 119% (89% de 75%) programada 75%	1. META ALCANZADA	1	75%	89%	119%
14.04	Porcentaje de solicitudes de Servicios Archivísticos atendidas	%	GG	OGD	-	70% LB (777 solicitudes atendidas de 783 solicitudes recibidas 99%)	1. META ALCANZADA	1	783	777	100%
Total general								3			

(*) Este indicador estuvo conformado inicialmente por cuatro metas que se describen a continuación:

Meta 1: Implementación del 30% de herramientas ofimáticas y de colaboración en la nube (prevista para su cumplimiento el 2015), Meta cumplida en el año 2015, Meta 2: Implementación del 70% de herramientas ofimáticas y de colaboración en la nube (prevista para su cumplimiento el 2016) Meta cumplida en el año 2016, Meta 3: Repotenciar la plataforma de servidores para base de datos y aplicaciones (prevista para su cumplimiento el 2016), Meta cumplida en el año 2016 y Meta 4: Implementación de Centro de Datos de Contingencia (meta prevista para su cumplimiento el 2017) El cumplimiento de esta meta estuvo condicionado a la ejecución del proyecto de inversión pública, el mismo se reformuló la meta. La meta queda alcanzada al 100%, actualizada en el PEI 2016 – 2018.



VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016 – 2018, 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 y mediante Resolución de Presidencia N° 032-2017-PD-OSITRAN se aprobó la actualización del PEI 2016 – 2018, la cual se ha elaborado en base a la nueva estructura orgánica de OSITRAN contenida en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM de fecha 28 de febrero de 2015 y modificatorias.
- La Actualización del PEI 2016 – 2018 cuya ejecución y medición continuará durante el año 2018. Para el año 2017 se ha programado la ejecución de 36 indicadores, que miden el nivel de avance de los objetivos estratégicos (OE), Iniciativas Generales e Iniciativas Específicas.
- Todos los Órganos, Unidades Orgánicas y Oficinas cumplieron con informar sobre los resultados de ejecución del PEI al segundo semestre del 2017, siendo necesario continuar con la mejora en el cumplimiento de los plazos de entrega de información, dado que tienen que considerar que los plazos para la revisión y elaboración del informe, son reducidos, lo que genera que en función a los resultados, se amplíen los tiempos para la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.
- En relación a la evaluación realizada se concluye que:
 - ✓ El **53%** de los indicadores alcanzaron la meta programada en el año 2017.
 - ✓ El **47%** de los indicadores alcanzaron parcialmente la meta programada, la postergaron y/o no la ejecutaron, de este porcentaje se tiene que:
 - El **22%** con meta parcialmente alcanzada (correspondiente a los: OE 12, 09, 13, 06, 03 y 07).
 - El **22%** tienen la condición de postergado próximo año (correspondiente a los OE: 01, 12, 07 y 02).
 - El **3%** con indicador no ejecutado (correspondiente al OE 04).
- 05 Objetivos Estratégicos alcanzaron la meta al 100%:
 - OE 05: Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de inversión.
 - OE 08: Consolidar la función reguladora para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de ITUP.
 - OE 10: Fortalecer la atención de OSITRAN a usuarios de ITUP
 - OE 11: Consolidar el posicionamiento de OSITRAN en sus stakeholders.
 - OE 14: Implementar herramientas de innovación tecnológica de alto impacto en los procesos clave.
- 08 Objetivos Estratégicos alcanzaron parcialmente la meta:
 - OE 01: Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad-precio de los servicios de la ITUP
 - OE 03: Reforzar la fiscalización.
 - OE 06: Mejorar la ejecución y control de la supervisión en la fase de explotación.
 - OE 04: Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y del AIJCh.
 - OE 07: Optimizar la verificación del Cumplimiento de las obligaciones contractuales y/o del marco regulatorio.
 - OE 12: Mejorar la gestión de las contrataciones, planeamiento, presupuesto y proyectos de inversión.
 - OE 09: Optimizar la resolución de reclamos y controversias por parte de OSITRAN.
 - OE 13: Fortalecer el capital humano y la organización con énfasis en supervisión.
- 02 Objetivos Estratégicos no se ejecutaron y postergaron los indicadores:
 - OE 02: Mejorar el costo-efectividad de los recursos empleados por OSITRAN. *(El indicador "02.01 Hito: Plan para definir y realizar la medición del costo-efectividad implementado" se postergó para el próximo año)*
 - ✓ OE 04: Consolidar la gestión de la supervisión de la inversión del Metro de Lima, del Aeropuerto de Chinchero y del AIJCh. (El indicador "04.04 Índice de cumplimiento del reconocimiento de inversiones del Aeropuerto de Chinchero". El MTC, mediante Oficio N° 3910-2017-MTC de fecha 27

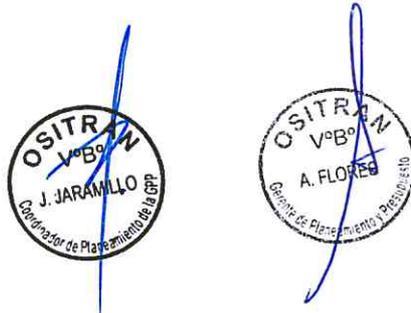
de setiembre 2017, comunico que la Dirección General de Concesiones en Transportes a través del Oficio N° 142-2017-MTC de fecha 13 de julio de 2017 notificó a la Sociedad Aeroportuaria Kuntur Wasi S.A. la decisión unilateral e irrevocable de dicho Ministerio, en su calidad de Concedente, de resolver el Contrato del Aeropuerto Internacional de Chinchero – Cusco. Por lo tanto, la referida resolución, imposibilita a la JCA y la Gerencia de Supervisión y Fiscalización ejecutar el indicador establecido en el PEI 2016 – 2018.

- Se presenta los resultados en temas estratégicos de acuerdo al PEI 2016 - 2018, los cuales al segundo semestre del año 2017 presentaron los siguientes resultados definidos en el mapa estratégico del PEI:
 - i) Calidad de servicios de ITUP se logró ejecutar en un **42%**, ii) Satisfacción del usuario ejecutó el **75%**, iii) Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP presenta un avance del **27%**, iv) Excelencia institucional presentó el **100%** y v) Fortalecer la organización e implementación de herramientas – TIC (transversal) con un avance del **83%**, a continuación los indicadores que alcanzaron la meta:
 - 01.01: Nivel de satisfacción general del usuario con los servicios de ITUP (OE 01)
 - 03.02: Nivel de ratificación de PAS en segunda instancia (OE 03)
 - 04.02: Índice de cumplimiento de reconocimiento de inversiones de la Línea 2 del Metro de Lima. (OE 02)
 - 04.05: Índice de cumplimiento del reconocimiento de inversiones en mejoras del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCH). (OE 04)
 - 05.01: Nivel de cumplimiento de plazos de atención del reconocimiento de inversiones de los concesionarios que tienen inversiones y cuentan con dicho procedimiento promedio. (OE 05)
 - 09.03: Porcentaje de expedientes de reclamos en segunda Instancia resueltos por el TSC sobre el total acumulado (OE 09)
 - 09.04: Cantidad de expedientes resueltos y concluidos (OE 09)
 - 08.01: Pronunciamientos sobre fijación, revisión de tarifas y desregulación emitidos dentro del plazo. (OE 08)
 - 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 (OE 10)
 - 11.01: Mapa de Riesgos (OE 11)
 - 11.02: Encuesta de Reputación (OE 11)
 - 11.03: Tiempo promedio de respuesta al administrado. (OE 11)
 - 12.05: Porcentaje de avance en la implementación del PEI (OE 12)
 - 13.01: Nivel de participantes en el programa de fortalecimiento de capacidades específicas que alcanzan el nivel esperado (OE 13)
 - 13.02: Índice de aprovisionamiento de personal (cantidad y perfil) (OE 13)
 - 14.01: Número de sistemas priorizados del PETI Implementados (OE 14)
 - 14.03: Nivel de satisfacción en los servicios brindados por la JTI (OE 14)
 - 14.04: Porcentaje de solicitudes de Servicios Archivísticos atendidas (OE 14)
- Del análisis del Mapa Estratégico al segundo semestre se presenta el siguiente resultado: a **nivel de Objetivos Estratégicos** lograron alcanzar la meta al 100% en 5 objetivos (OE 11, OE 14, OE 10, OE 05 y OE 08), que comprenden a 9 indicadores; en el marco del mapa estratégico del Plan Estratégico Institucional PEI 2016 – 2018 se tiene que a nivel de **Tema Estratégico** se logró avances en Calidad de Servicio de ITUP del **42%** a; a nivel de la **Propuesta de Valor** esta se encuentra relacionada a 8 objetivos, de los se relaciona con 16 indicadores de los cuales se ha logrado un avance del **56%**, a nivel de **Perspectiva** se logró el 50% en la **perspectiva de procesos internos**, 44% en la **perspectiva de stakeholders** y **83%** en la **perspectiva de aprendizaje** que guarda relación con el logro en el tema estratégico de fortalecimiento.
- En el año 2017 se logró implementar el **71%** de las Iniciativas Específicas y/o actividades operativas programadas en la Actualización del PEI 2016 – 2018, lo cual ha significado que cada Órgano, Unidad Orgánica u Oficina responsable realizaron la implementación del PEI – POI 2017, lo que ha permitido contribuir al logro de los objetivos.
- En relación a los Objetivos Estratégicos cuyas metas no han sido ejecutadas o han sido postergadas para siguiente año o han sido cumplidas parcialmente, se recomienda tomar las acciones necesarias



para que los niveles de ejecución programados mejoren el próximo año, lo que deberá ser informado oportunamente.

- Se recomienda que las gerencias responsables prioricen y realicen acciones que permitan el logro de los Objetivos Estratégicos OE 01 Incrementar la satisfacción de los usuarios con la calidad-precio de los servicios de la ITUP, OE 07 Optimizar la verificación del Cumplimiento de las obligaciones contractuales y/o del marco regulatorio de alto impacto en los procesos clave.
- Se recomienda que de las 42 iniciativas específicas alineadas al POI 2017 que no han sido ejecutadas en el año 2017 se tomen las medidas necesarias, a fin de lograr una mejor ejecución en el año 2018.
- 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 2016 – 2018 a través de las iniciativas generales y/o acciones estratégicas, iniciativas específicas y/o actividades operativas, 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 EVALUADOS EN EL I SEMESTRE 2017

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

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	01.01 Nivel de satisfacción general del usuario con los servicios de ITUP				
TEMAS ESTRATEGICOS	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Stakeholders				
VALORES2	-				
ESTADO	CONTINUIDAD				
Fecha de respuesta	09/02/2018				
Documento	Informe N° 006-2018-GAU-OSITRAN				
Forma de cálculo	A ser definida en el diseño de la encuesta. Consideraciones en el diseño: • Aplicada a usuarios intermedios y finales de las entidades prestadoras de ITUP, de los 4 subsectores.				
Unidad de medida	%				
U.O.	GAU				
AREA	GAU				
Periodicidad	Bianual				
LB	.				
2015	(LB) Postergada próximo año				
2016	(LB) Postergada próximo año				
2017	LB (68%)				
Observación	La línea de base calculada arroja un nivel de satisfacción del total de usuarios de la ITUP del 68%				
Resultado año 2017	1. META ALCANZADA	1	100%	100%	100%
DEFICIENTE <60%	ALERTA 60%-90% META				ADECUADO >90%

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	01.02 Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector carreteras				
TEMAS ESTRATEGICOS	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Stakeholders				
VALORES2	-				
ESTADO	CONTINUIDAD				
Fecha de respuesta	12/02/2018				
Documento	Informe N° 012-2018-GSF-OSITRAN				
Forma de cálculo	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) • Se establecerá un promedio de cumplimiento de los contratos de concesión del sector.				
Unidad de medida	%				
U.O.	GSF				
AREA	GSF				
Periodicidad	Anual				
LB					
2015					



Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
2016	Postergado Próximo año				
2017	LB				
Observación					
Resultado año 2017	4. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	100%	0%	0%
DEFICIENTE <60%	ALERTA 60%-90% META			ADECUADO >90%	

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	01.03 Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector aeropuertos				
TEMAS ESTRATEGICOS	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Stakeholders				
VALORES2	-				
ESTADO	CONTINUIDAD				
Fecha de respuesta	12/02/2018				
Documento	Informe N° 012-2018-GSF-OSITRAN				
Forma 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	%				
U.O.	GSF				
AREA	GSF				
Periodicidad	Anual				
LB	.				
2015					
2016	Postergado Próximo año				
2017	LB				
Observación					
Resultado año 2017	4. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	100%	0%	0%
DEFICIENTE <60%	ALERTA 60%-90% META			ADECUADO >90%	

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	01.04 Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector puertos				
TEMAS ESTRATEGICOS	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Stakeholders				
VALORES2	-				
ESTADO	CONTINUIDAD				
Fecha de respuesta	12/02/2018				
Documento	Informe N° 012-2018-GSF-OSITRAN				
Forma de cálculo	A ser definida en el estudio. Consideraciones en el diseño del estudio: • Se evalúa el desempeño de las concesiones de Puertos en los siguientes ámbitos: calidad de la infraestructura, calidad del servicio, y percepción de la calidad de la ITUP por parte de los usuarios (relación calidad - precio) • El indicador puede cuantificarse con valores del 0 al 1, siendo 1 el cumplimiento satisfactorio del contrato. Se establecerá un promedio de cumplimiento de los contratos de concesión del sector.				
Unidad de medida	%				
U.O.	GSF				



Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
AREA	GSF				
Periodicidad	Anual				
LB	.				
2015					
2016	Postergado Próximo año				
2017	LB				
Observación					
Resultado año 2017	4. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	100%	0%	0%
DEFICIENTE <60%	ALERTA 60%-90% META		ADECUADO >90%		

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	01.05 Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del sector ferrovías				
TEMAS ESTRATEGICOS	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Stakeholders				
VALORES2	-				
ESTADO	CONTINUIDAD				
Fecha de respuesta	12/02/2018				
Documento	Informe N° 012-2018-GSF-OSITRAN				
Forma de cálculo	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.				
Unidad de medida	%				
U.O.	GSF				
AREA	GSF				
Periodicidad	Anual				
LB	.				
2015					
2016	Postergado Próximo año				
2017	LB				
Observación					
Resultado año 2017	4. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	100%	0%	0%
DEFICIENTE <60%	ALERTA 60%-90% META		ADECUADO >90%		

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	01.06 Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del Metro de Lima				
TEMAS ESTRATEGICOS	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Stakeholders				
VALORES2	-				
ESTADO	CONTINUIDAD				
Fecha de respuesta	12/02/2018				
Documento	Informe N° 012-2018-GSF-OSITRAN				
Forma de cálculo	A ser definida en el estudio. Consideraciones en el diseño del estudio: • Se evalúa el desempeño de las concesiones de Metro de Lima en los siguientes ámbitos: calidad de la infraestructura, calidad del servicio, y percepción de la calidad de la ITUP por parte de los usuarios				



Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	01.06 Índice de cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los contratos de concesión del Metro de Lima				
	(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	%				
U.O.	GSF				
AREA	GSF				
Periodicidad	Anual				
LB	.				
2015					
2016	Postergado Próximo año				
2017	LB				
Observación					
Resultado año 2017	4. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	100%	0%	0%
DEFICIENTE <60%	ALERTA 60%-90% META			ADECUADO >90%	

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

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	02.01 Hito: Plan para definir y realizar la medición del costo-efectividad implementado[1]				
TEMAS ESTRATEGICOS	Calidad de servicios de ITUP				
PROSPECTIVA	Perspectiva Financiera				
VALORES2	-				
ESTADO	CONTINUIDAD				
Fecha de respuesta	16/01/2018				
Documento	Informe N° 002-2018-GG-OSITRAN (proveído 064-2018-GG)				
Forma de cálculo	Hito 1: Estudio para evaluar y medir el costo- efectividad de la regulación económica de las ITUP realizado Hito 2: Sector de ITUP piloto con indicadores de costo-efectividad definidos y calculados Hito 3: Todos los sectores de ITUP con indicadores de costo-efectividad definidos y calculados				
Unidad de medida	Hito				
U.O.	GG				
AREA	GG				
Periodicidad	Anual				
LB	.				
2015	Postergada Hito 1				
2016	Postergada Próximo año Hito 1, Hito 2				
2017	Postergada próximo año Hito 1, Hito 2 y Hito 3				
Observación	La ejecución de esta iniciativa específica fue postergada para el año 2018 de acuerdo a la disposición de la Gerencia General.				
Resultado año 2017	4. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	1	0	0%
DEFICIENTE No se cumple el HITO	ALERTA -			Se cumple el HITO	



OE 03: Reforzar la fiscalización

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	03.01 Índice de cumplimiento de plazos de resolución de PAS				
TEMAS ESTRATEGICOS	Calidad de servicios de ITUP				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Procesos Internos				
VALORES2	VALOR 4,5				
ESTADO	CONTINUIDAD				
Fecha de respuesta	12/02/2018				
Documento	Informe N° 012-2018-GSF-OSITRAN				
Forma de cálculo	N° de expedientes de PAS que se resuelven en los plazos definidos / N° de expedientes de PAS resueltos				
Unidad de medida	%				
U.O.	GSF				
AREA	JFI				
Periodicidad	Anual				
LB	0.42				
2015	Meta alcanzada 100% (25 de 25 expedientes)				
2016	Meta alcanzada 101% (42 de 46 expedientes alcanzó el 91%) - programado 90%				
2017	Meta alcanzada 93% (23 de 26 expedientes alcanzó el 88%) - programado 95%				
Observación					
Resultado año 2017	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	95%	88%	93%
DEFICIENTE <60%	ALERTA 60%-90% META		ADECUADO >90%		

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	03.02 Nivel de ratificación de PAS en segunda instancia				
TEMAS ESTRATEGICOS	Calidad de servicios de ITUP				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Procesos Internos				
VALORES2	VALOR 4,5				
ESTADO	CONTINUIDAD				
Fecha de respuesta	12/02/2018				
Documento	Informe N° 012-2018-GSF-OSITRAN				
Forma de cálculo	N° de PAS ratificados en segunda instancia / N° de PAS apelados				
Unidad de medida	%				
U.O.	GSF				
AREA	JFI				
Periodicidad	Anual				
LB	0.6				
2015	Meta alcanzada 100% (5 de 5 N° PAS)				
2016	Meta alcanzada 120% (23 de 24 expedientes alcanzó el 96%) - programado 80%				
2017	Meta alcanzada 122% (1 de 1 expedientes alcanzó el 100%) - programado 82%				
Observación					
Resultado año 2017	1. META ALCANZADA	1	82%	100%	122%
DEFICIENTE <60%	ALERTA 60%-90% META		ADECUADO >90%		



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	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	04.02 Índice de cumplimiento de reconocimiento de inversiones de la Línea 2 del Metro de Lima				
TEMAS ESTRATEGICOS	Calidad de servicios de ITUP				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Procesos Internos				
VALORES2	VALOR 1,2				
ESTADO	CONTINUIDAD				
Fecha de respuesta	12/02/2018				
Documento	Informe N° 012-2018-GSF-OSITRAN				
Forma de cálculo	N° de solicitudes de reconocimiento de inversión de la Línea 2 del Metro de Lima atendidas dentro de los plazos previstos/ Total de solicitudes de reconocimiento de inversión de la Línea 2 del Metro de Lima recibidas				
Unidad de medida	%				
U.O.	GSF				
AREA	JCFM				
Periodicidad	Anual				
LB	.				
2015	Meta alcanzada 100% (13 de 13 solicitudes)				
2016	Meta alcanzada 100% (47 de 47 solicitudes)				
2017	Meta alcanzada 100% (66 de 66 solicitudes)				
Observación					
Resultado año 2017	1. META ALCANZADA	1	100%	100%	100%
DEFICIENTE <70%	ALERTA 70%-85%			ADECUADO >85%	

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	04.04 Índice de cumplimiento del reconocimiento de inversiones del Aeropuerto de Chinchero				
TEMAS ESTRATEGICOS	Calidad de servicios de ITUP				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Procesos Internos				
VALORES2	VALOR 1,2				
ESTADO	CONTINUIDAD				
Fecha de respuesta	12/02/2018				
Documento	Informe N° 012-2018-GSF-OSITRAN				
Forma de cálculo	N° de solicitudes de reconocimiento de inversión del Aeropuerto de Chinchero atendidas dentro de los plazos previstos/ Total de solicitudes de reconocimiento de inversión del Aeropuerto de Chinchero recibidas (*)				
Unidad de medida	%				
U.O.	GSF				
AREA	JCA				
Periodicidad	Anual				
LB	-				
2015					
2016	Meta postergada				
2017	1				
Observación					
Resultado año 2017	6. META NO EJECUTADA	1	100%	0%	0%
DEFICIENTE <70%	ALERTA 70%-85%			ADECUADO >85%	



Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	04.05 Índice de cumplimiento del reconocimiento de inversiones en mejoras del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCH)				
TEMAS ESTRATEGICOS	Calidad de servicios de ITUP				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Procesos Internos				
VALORES2	VALOR 1,2				
ESTADO	CONTINUIDAD				
Fecha de respuesta	12/02/2018				
Documento	Informe Nº 012-2018-GSF-OSITRAN				
Forma de cálculo	Nº de solicitudes de reconocimiento de inversión en mejoras del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez atendidas dentro de los plazos previstos/ Total de solicitudes de reconocimiento de inversión en mejoras del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez recibidas por año (*)				
Unidad de medida	%				
U.O.	GSF				
AREA	JCA				
Periodicidad	Anual				
LB	0.8				
2015	Meta alcanzada 100% (5 de 5 solicitudes)				
2016	Meta alcanzada 100% (6 de 6 solicitudes)				
2017	Meta alcanzada 100% (6 de 6 solicitudes)				
Observación					
Resultado año 2017	1. META ALCANZADA	1	1	1	100%
DEFICIENTE <70%	ALERTA 70%-85%	ADECUADO >85%			

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

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	05.01 Nivel de cumplimiento de plazos de atención del reconocimiento de inversiones de los concesionarios que tienen inversiones y cuentan con dicho procedimiento promedio				
TEMAS ESTRATEGICOS	Calidad de servicios de ITUP				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Procesos Internos				
VALORES2	VALOR 1,2				
ESTADO	CONTINUIDAD				
Fecha de respuesta	12/02/2018				
Documento	Informe Nº 012-2018-GSF-OSITRAN				
Forma de cálculo	Nº de solicitudes de reconocimiento de inversión atendidas dentro de los plazos previstos/ Total de solicitudes de reconocimiento de inversión ingresados para concesiones, con excepción de la Línea 2 del Metro de Lima, Aeropuerto de Chinchero y AIJCH por año.				
Unidad de medida	%				
U.O.	GSF				
AREA	GSF				
Periodicidad	Anual				
LB	0.8				
2015	Meta alcanzada 100% (149 de 149 solicitudes)				
2016	Meta alcanzada 100% (87 de 87 solicitudes)				
2017	Meta alcanzada 100% (164 de 164 solicitudes)				
Observación					
Resultado año 2017	1. META ALCANZADA	1	100%	100%	100%
DEFICIENTE <20%	ALERTA 20%-95%	ADECUADO >95%			



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

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	06.01 Nivel de cumplimiento del ratio de cobertura de supervisión de carreteras				
TEMAS ESTRATEGICOS	Calidad de servicios de ITUP				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Procesos Internos				
VALORES2	VALOR 1,2				
ESTADO	REFORMULADO				
Fecha de respuesta	12/02/2018				
Documento	Informe N° 012-2018-GSF-OSITRAN				
Forma de cálculo	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.				
Unidad de medida	Unidad				
U.O.	GSF				
AREA	JCRV				
Periodicidad	Anual				
LB	.				
2015	Meta parcialmente alcanzada 11% (2 de 19 tramos)				
2016	Postergado Próximo año (3 tramos)				
2017	Meta parcialmente alcanzada 83% (5 de 6 tramos)				
Observación	El ratio actual promedio de cobertura (a diciembre 2016) era de 513 km/(supervisor in situ), valor que casi duplica el ratio esperado de 300 km/(supervisor in situ).				
Resultado año 2017	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	6	5	83%
DEFICIENTE <6	ALERTA 6-10 META				ADECUADO >10

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	06.04 Nivel de ratificación de penalidades impuestas a las EEP de puertos				
TEMAS ESTRATEGICOS	Calidad de servicios de ITUP				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Procesos Internos				
VALORES2	VALOR 1,2				
ESTADO	CULMINA EN EL 2017				
Fecha de respuesta	12/02/2018				
Documento	Informe N° 012-2018-GSF-OSITRAN				
Forma de cálculo	N° de penalidades ratificadas por GG/ N° total de penalidades impugnadas				
Unidad de medida	%				
U.O.	GSF				
AREA	JFI				
Periodicidad	Anual				
LB	85%				
2015	Meta parcialmente alcanzada 54% (7 de 13 penalidades)				
2016	No hubo demanda				
2017	Meta parcialmente alcanzada 75% (3 de 4 penalidades)				
Observación					
Resultado año 2017	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	92%	75%	82%
DEFICIENTE <70%	ALERTA 70%-85%				ADECUADO >85%



Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	06.05 Nivel de cumplimiento de los niveles de servicio en las ferrovías concesionadas				
TEMAS ESTRATEGICOS	Calidad de servicios de ITUP				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Procesos Internos				
VALORES2	VALOR 1,2				
ESTADO	CONTINUIDAD				
Fecha de respuesta	12/02/2018				
Documento	Informe N° 012-2018-GSF-OSITRAN				
Forma de cálculo	N° acumulado de concesiones ferroviarias que alcanzan, como mínimo, el estándar FRA2				
Unidad de medida	Número				
U.O.	GSF				
AREA	JCFM				
Periodicidad	Anual				
LB	1				
2015	Meta alcanzada al 100% (2 de 2 concesiones)				
2016	Meta alcanzada al 100% (2 de 2 concesiones)				
2017	Meta alcanzada al 100% (2 de 2 concesiones)				
Observación	De acuerdo con lo establecido en los Contratos de Concesión del Ferrocarril del Centro y del Ferrocarril del Sur y del Sur Oriente este nivel de servicio se alcanzó en el año 2004. OSITRAN permanentemente a través de sus inspecciones en campo verifica que el concesionario cumpla con esta obligación.				
Resultado año 2017	1. META ALCANZADA	1	2	2	100%
DEFICIENTE <2			ADECUADO >=2		

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

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	07.01 Nivel de ejecución del Plan de Supervisión Multianual 2018-2020				
TEMAS ESTRATEGICOS	Calidad de servicios de ITUP				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Procesos Internos				
VALORES2	VALOR 1,2				
ESTADO	REFORMULADO				
Fecha de respuesta	12/02/2018				
Documento	Informe N° 012-2018-GSF-OSITRAN				
Forma de cálculo	N° de iniciativas del Plan de Supervisión Multianual implementadas en el año / N° de iniciativas del Plan de Supervisión Multianual programadas anualmente.				
Unidad de medida	%				
U.O.	GSF				
AREA	GSF				
Periodicidad	Anual				
LB	-				
2015	Postergada				
2016	Reformulada				
2017	1				
Observación	La Gerencia elaboró el Plan Multianual de Supervisión 2018 - 2020 que se implementará a partir del año 2018				
DEFICIENTE	4. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	1	0	0%
ALERTA	ALERTA 11%-15% META				
ADECUADO	ADECUADO <10%				
Resultado año 2017	1. META ALCANZADA	1	30%	31%	104%
DEFICIENTE >20%	ALERTA 11%-15% META		ADECUADO <10%		



Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	07.02 Desviación de la ejecución presupuestal a nivel de específica de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización				
TEMAS ESTRATEGICOS	Calidad de servicios de ITUP				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Procesos Internos				
VALORES2	VALOR 1,2				
ESTADO	CONTINUIDAD				
Fecha de respuesta	12/02/2018				
Documento	Informe N° 012-2018-GSF-OSITRAN				
Forma de cálculo	Sumatoria PIA - DEVENGADO (de las específicas de gastos de la gerencia de Supervisión y Fiscalización) / Presupuesto PIA de la GSF				
Unidad de medida	%				
U.O.	GSF				
AREA	GSF				
Periodicidad	Anual				
LB	-				
2015	Meta alcanzada al 90% (S/ 25'807,356 de S/ 28'665,117 gasto en GSF)				
2016	Meta alcanzada al 82.65% (S/ 30'577,170 (82.8%) de S/ 36'996,950 (82.65%) gasto en GSF) programado -8% respecto al año anterior				
2017	Meta alcanzada al 74% (S/ 30,040,227 de S/ 40,404,866 (74%) gasto en GSF) programado -8% respecto al año anterior				
Observación					
Resultado año 2017	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	75%	74%	100%
	DEFICIENTE >20%		ALERTA 11%-15% META		ADECUADO <10%

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

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	08.01 Pronunciamientos sobre fijación, revisión de tarifas y desregulación emitidos dentro del plazo				
TEMAS ESTRATEGICOS	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Procesos Internos				
VALORES2	VALOR 2,3				
ESTADO	CONTINUIDAD				
Fecha de respuesta	09/02/2018				
Documento	Informe N° 040-18-GRE-OSITRAN				
Forma de cálculo	N° de pronunciamientos emitidos dentro del plazo / N° de pronunciamientos totales				
Unidad de medida	%				
U.O.	GRE				
AREA	GRE				
Periodicidad	Anual				
LB	1				
2015	Meta alcanzada al 100% (165 de 165 pronunciamientos emitidos)				
2016	Meta alcanzada al 100% (121 de 121 pronunciamientos emitidos)				
2017	Meta alcanzada al 100% (103 de 103 pronunciamientos emitidos)				
Observación					
Resultado año 2017	1. META ALCANZADA	1	100%	100%	100%
	DEFICIENTE <50%		ALERTA 60%-90% META		ADECUADO >90%



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

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	09.01 Porcentaje de expedientes de reclamos en segunda Instancia resueltos por el TSC en el plazo establecido				
TEMAS ESTRATEGICOS	Satisfacción de los Usuarios				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Procesos Internos				
VALORES2	VALOR 4,5				
ESTADO	CONTINUIDAD				
Fecha de respuesta	19/02/2018				
Documento	Informe N° 009-2018-STO-OSITRAN				
Forma de cálculo	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				
Unidad de medida	%				
U.O.	STO				
AREA	STO				
Periodicidad	Semestral				
LB	0.07				
2015	29% (19% de 65%)				
2016	50% (30% de 60%)				
2017	24.27% (21.84% de 90%)				
Observación					
Resultado año 2017	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	90%	22%	37%
DEFICIENTE <40%	ALERTA 40%-60% META		ADECUADO >60%		

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	09.03 Porcentaje de expedientes de reclamos en segunda Instancia resueltos por el TSC sobre el total acumulado				
TEMAS ESTRATEGICOS	Satisfacción de los Usuarios				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Procesos Internos				
VALORES2	VALOR 4,5				
ESTADO	CONTINUIDAD				
Fecha de respuesta	19/02/2018				
Documento	Informe N° 009-2018-STO-OSITRAN				
Forma de cálculo	N° de expedientes de reclamos resueltos en el año en segunda instancia por el TSC / N° total de expedientes de reclamos por resolver por el TSC acumulados al año				
Unidad de medida	%				
U.O.	STO				
AREA	STO				
Periodicidad	Semestral				
LB	0.59				
2015	Meta alcanzada en 86% (324 exp de 548 exp)				
2016	Meta alcanzada en 84% (598 exp de 892 exp)				
2017	Meta alcanzada en 86% (916 exp de 1066 exp)				
Observación					
Resultado año 2017	1. META ALCANZADA	1	90%	86%	96%
DEFICIENTE <60%	ALERTA 60%-75% META		ADECUADO >75%		



Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	09.04 Cantidad de expedientes resueltos y concluidos				
TEMAS ESTRATEGICOS	Satisfacción de los Usuarios				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Procesos Internos				
VALORES2	VALOR 4,5				
ESTADO	NUEVO				
Fecha de respuesta	19/02/2018				
Documento	Informe N° 009-2018-STO-OSITRAN				
Forma de cálculo	Nº de expedientes de reclamos resueltos en segunda instancia por el TSC				
Unidad de medida	Expedientes resueltos				
U.O.	STO				
AREA	STO				
Periodicidad	Semestral				
LB	Meta parcialmente alcanzada en 29%				
2015					
2016					
2017	318 (LB)				
Observación	Nuevo indicador que se espera en el tiempo se reduzca, se resolvieron 318 expedientes, cifra que será considerada como línea de base (LB) a efectos de evaluación de los años siguientes				
Resultado año 2017	1. META ALCANZADA	1	318	318	100%
	DEFICIENTE <150		ALERTA 150-250 META		ADECUADO >250

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

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
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				
TEMAS ESTRATEGICOS	Satisfacción de los Usuarios				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Procesos Internos				
VALORES2	VALOR 1				
ESTADO	CONTINUIDAD				
Fecha de respuesta	09/02/2018				
Documento	Informe N° 006-2018-GAU-OSITRAN				
Forma de cálculo	<p>A ser definida en el diseño de la encuesta.</p> <p>Consideraciones en el diseño:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicada a usuarios intermedios y usuarios finales de las ITUP bajo el ámbito de competencia de OSITRAN, incluido el Metro de Lima (Línea 1). • Promedio de los resultados de encuestas aplicadas a usuarios de los diversos sectores: (Índice de Satisfacción (IS) de Aeropuertos+ IS de Carreteras + IS de Puertos + IS de Ferrovías + IS Metro de Lima)/5 • Preguntas referidas a: (i) conocimiento sobre la concesión y la empresa que la administra (entidad prestadora), (ii) calidad de la infraestructura a cargo de la entidad prestadora, (iii) nivel de seguridad ofrecida a los usuarios, finales e intermedios, (iv) satisfacción de los servicios adicionales según correspondan en cada infraestructura, (v) información a los usuarios; (vi) experiencia del viaje, en función de los servicios a cargo de la entidad prestadora; y (vii) otros aspectos específicos por concesión. 				
Unidad de medida	%				
U.O.	GAU				
AREA	GAU				
Periodicidad	Bianual				
LB	.				
2015	(LB) Postergada próximo año				
2016	(LB) Postergada próximo año				



Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
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				
2017	LB general (68%) realizado a los 4 sectores LB (Ferrocarril 0.78, Línea 1 del metro 0.84, Aeropuerto 0.88, Red Vial 0.43 y Puerto 0.53)				
Observación	Sobre la base de los resultados estadísticos de los cuatro servicios de consultoría para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la ITUP, se obtuvieron las LB del nivel de satisfacción por tipo de ITUP: i) Ferrocarril 78%, ii) Línea 1 Metro de Lima 84%, iii) Aeropuerto 88%, iv) Red Vial 43% y v) Puerto 53%				
Resultado año 2017	1. META ALCANZADA	1	4	4	100%
DEFICIENTE <60%	ALERTA 60%-90% META			ADECUADO >90%	

OE 11: Consolidar el posicionamiento de OSITRAN ante sus stakeholders

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	11.01 Mapa de Riesgos				
TEMAS ESTRATEGICOS	Excelencia Institucional				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Stakeholders				
VALORES2	-				
ESTADO	CONTINUIDAD				
Fecha de respuesta	12/02/2018				
Documento	Informe N° 002-2018-OCC-PD-OSITRAN y Informe N° 003-2018-OCC-PD-OSITRAN				
Forma 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	%				
U.O.	OCC				
AREA	OCC				
Periodicidad	Anual				
LB	.				
2015	Postergada próximo año				
2016	Meta alcanzada 87% avance				
2017	70% (LB)				
Observación	En el 2do semestre a través de una consultoría se realizó la encuesta se pudo elaborar un mapa de riesgos, con la finalidad de contar con las herramientas necesarias para medir el nivel de difusión que realiza OSITRAN sobre la cultura regulatoria				
Resultado año 2017	1. META ALCANZADA	1	70%	70%	100%
DEFICIENTE <50%	ALERTA 60%-90% META			ADECUADO >90%	

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	11.02 Encuesta de Reputación				
TEMAS ESTRATEGICOS	Excelencia Institucional				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Stakeholders				
VALORES2	-				
ESTADO	CONTINUIDAD				
Fecha de respuesta	12/02/2018				
Documento	Informe N° 002-2018-OCC-PD-OSITRAN y Informe N° 003-2018-OCC-PD-OSITRAN				
Forma de cálculo	% de Medición Positiva/Total de la Muestra				
Unidad de medida	%				



Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	11.02 Encuesta de Reputación				
U.O.	OCC				
AREA	OCC				
Periodicidad	Anual				
LB	.				
2015	Postergada próximo año				
2016	Meta alcanzada en 78% avance				
2017	70% (LB)				
Observación	En el 2do semestre a través de una consultoría se realizó la encuesta de Reputación en el cual se determinó el índice de posicionamiento institucional frente a los stakeholders externos, en el 2018 se implementaran en las recomendaciones recogidas.				
Resultado año 2017	1. META ALCANZADA	1	70%	70%	100%
DEFICIENTE <60%	ALERTA 60%-90% META		ADECUADO >90%		

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	11.03 Tiempo promedio de respuesta al administrado				
TEMAS ESTRATEGICOS	Excelencia Institucional				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Stakeholders				
VALORES2	-				
ESTADO	NUEVO				
Fecha de respuesta	08/02/2018				
Documento	Informe N° 014-2018-OGD-GG-OSITRAN				
Forma de cálculo	Sumatoria de los días promedio mensuales de atención de solicitudes de acceso a la información pública / 3 meses				
Unidad de medida	Días				
U.O.	GG				
AREA	OGD				
Periodicidad	Semestral				
LB	12				
2015	-				
2016	-				
2017	Meta superada (7.59 días de 12 días LB)				
Observación	La meta prevista es atender en 12 días				
Resultado año 2017	1. META ALCANZADA	1	12	7.59	100%
DEFICIENTE >12 DIAS	ALERTA 11-12 DIAS		ADECUADO <11 DIAS		

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

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	12.01 Tiempo promedio de duración de los actos preparatorios				
TEMAS ESTRATEGICOS	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Procesos Internos				
VALORES2	-				
ESTADO	REFORMULADO				
Fecha de respuesta	26/02/2018				
Documento	Memorando N° 172-2018-GA-OSITRAN				
Forma de cálculo	Sumatoria del tiempo de los actos preparatorios de cada uno de los requerimientos formulados / N° de procesos convocados				
Unidad de medida	Días				
U.O.	GA				
AREA	JLCP				
Periodicidad	Anual				



Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	12.01 Tiempo promedio de duración de los actos preparatorios				
LB	.				
2015	Meta alcanzada (52 días) - LB				
2016	Meta parcialmente alcanzada en 79.48% (61.64 días de 49 días programadas) Programada en (-5% respecto al año anterior)				
2017	Meta parcialmente alcanzada en 89.80% (65.21 días de 58.56 días)				
Observación	Existen procedimientos de selección que por su naturaleza y/o complejidad, ha demandado más tiempo toda la fase preliminar antes de la aprobación del expediente				
Resultado año 2017	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	58.56	65.21	100%
DEFICIENTE <60%	ALERTA 60%-90% META			ADECUADO >90%	

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	12.02 Porcentaje de contrataciones adjudicadas con contrato firmado				
TEMAS ESTRATEGICOS	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Procesos Internos				
VALORES2	-				
ESTADO	CONTINUIDAD				
Fecha de respuesta	26/02/2018				
Documento	Memorando N° 172-2018-GA-OSITRAN				
Forma de cálculo	Monto de contrataciones adjudicadas con contrato firmado / Monto de contrataciones programada en el años				
Unidad de medida	%				
U.O.	GA				
AREA	JLCP				
Periodicidad	Anual				
LB	.				
2015	Meta alcanzada en 100% (S/ 16'586,068.51 de S/ 21'335,493.06 que equivale al 77.74% - LB)				
2016	Meta parcialmente alcanzada en 33% (S/ 10'145,310 de S/ 31'091,394 que equivale al 33%) Programada en (+5% respecto al año anterior)				
2017	Meta parcialmente alcanzada en 56.32 % (S/ 21,757,911 de S/ 45,067,715)				
Observación					
Resultado año 2017	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	86%	48%	56%
DEFICIENTE <60%	ALERTA 60%-90% META			ADECUADO >90%	

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	12.03 Proyecto de Inversión Pública de la Sede Institucional Declarado Viable.				
TEMAS ESTRATEGICOS	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Procesos Internos				
VALORES2	-				
ESTADO	CONTINUIDAD				
Fecha de respuesta	19/02/2018				
Documento	Reporte interno y registro en el aplicativo GPP				
Forma de cálculo	Proyecto de Inversión Pública declarado viable.				
Unidad de medida	Número				
U.O.	GPP				
AREA	GPP				
Periodicidad	Anual				



Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	12.03 Proyecto de Inversión Pública de la Sede Institucional Declarado Viable.				
LB	.				
2015					
2016	Postergado año 2017 (1 proyecto)				
2017	Postergado año 2018 (1 proyecto)				
Observación	Durante el I semestre se aprobaron el reglamento y las dos directivas del INVIERTE.PE, en el que establece que la UF declara la viabilidad del PIP. El 19 de Mayo la OPIM-PCM devuelve el estudio a nivel de factibilidad. Se están levantando las observaciones formuladas por la OPIM-PCM.				
Resultado año 2017	4. POSTERGADO PROXIMO AÑO	1	1	0	0%
DEFICIENTE <60%	ALERTA 60%-90% META	ADECUADO >90%			

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	12.05 Porcentaje de avance en la implementación del PEI				
TEMAS ESTRATEGICOS	Funcionamiento eficiente de mercados de ITUP				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Procesos Internos				
VALORES2	.				
ESTADO	CONTINUIDAD				
Fecha de respuesta	19/02/2018				
Documento	En base a la centralización del POI 2017 al II semestre de las IE de todas las U.O y AREAS				
Forma de cálculo	Nº de iniciativas específicas del PEI implementadas/ Nº de iniciativas específicas programadas del PEI para el año				
Unidad de medida	%				
U.O.	GPP				
AREA	GPP				
Periodicidad	Anual				
LB					
2015	Meta parcialmente alcanzada en 54% (75 de 139 Iniciativas) (programado 60%)				
2016	Meta parcialmente alcanzada en 51% (99 de 193 iniciativas) programado 65%				
2017	Meta alcanzada en 71% (101 de 143 iniciativas) programado 65%				
Observación	De acuerdo al rango del Semaforó se establecio >60% adecuado de acuerdo a los históricos implementados en los años anteriores				
Resultado año 2017	1. META ALCANZADA	1	65%	71%	71%
DEFICIENTE <50%	ALERTA 50%-60% META	ADECUADO >=60%			



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

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	13.01 Nivel de participantes en el programa de fortalecimiento de capacidades específicas que alcanzan el nivel esperado				
TEMAS ESTRATEGICOS	Fortalecer la organización e implementación de herramientas - TIC (Transversal)				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Aprendizaje				
VALORES2	-				
ESTADO	CONTINUIDAD				
Fecha de respuesta	12/02/2018				
Documento	Informe N° 012-2018-GSF-OSITRAN				
Forma de cálculo	N° de participantes que alcanzan el nivel esperado / total de participantes en el programa				
Unidad de medida	%				
U.O.	GSF				
AREA	GSF				
Periodicidad	Anual				
LB	.				
2015	Meta alcanzada 100% (37 de 37 participantes)				
2016	Meta alcanzada 99% (54 de 55 participantes) Programado 85%				
2017	Meta alcanzada 100% (61 de 61 participantes) Programado 90%				
Observación					
Resultado año 2017	1. META ALCANZADA	1	90%	100%	111%
DEFICIENTE <60%	ALERTA 60%-80% META		ADECUADO >80%		

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	13.02 Índice de aprovisionamiento de personal (cantidad y perfil)				
TEMAS ESTRATEGICOS	Fortalecer la organización e implementación de herramientas - TIC (Transversal)				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Aprendizaje				
VALORES2	-				
ESTADO	CONTINUIDAD				
Fecha de respuesta	21/02/2018				
Documento	Memorando N° 158-2018-GA-OSITRAN				
Forma de cálculo	N° de personas contratadas / total de requerimientos aprobados para la contratación del personal				
Unidad de medida	%				
U.O.	GA				
AREA	JGRH				
Periodicidad	Anual				
LB	0.8				
2015	Meta alcanzada al 82% (LB) (108 de 132 personas)				
2016	Meta alcanzada en 86% (61 de 83 personas) programado 85%				
2017	Meta alcanzada en 85.56% (47 de 61 personas) programado 90%				
Observación	Meta alcanzada según semáforo de indicadores BSC				
Resultado año 2017	1. META ALCANZADA	1	90%	77%	86%
DEFICIENTE <60%	ALERTA 60%-79% META		ADECUADO >79%		



Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	13.03 Eventos de capacitación y sensibilización en materia de gestión del riesgo de desastres y seguridad nacional				
TEMAS ESTRATEGICOS	Fortalecer la organización e implementación de herramientas - TIC (Transversal)				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Aprendizaje				
VALORES2	-				
ESTADO	CONTINUIDAD				
Fecha de respuesta	14/02/2018				
Documento	Informe N° 04-2018-GG-OSITRAN				
Forma de cálculo	N° 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 PNOC				
Unidad de medida	EVENTOS				
U.O.	GG				
AREA	OSDNA				
Periodicidad	Semestral				
LB					
2015					
2016	Meta parcialmente alcanzada en 67% (8 de 12 eventos)				
2017	Meta parcialmente alcanzada en 33% (4 de 12 eventos)				
Observación					
Resultado año 2017	2. META PARCIALMENTE ALCANZADA	1	12	4	33%
DEFICIENTE <40%	ALERTA 40%-60% META	ADECUADO >60%			

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

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Anual
INDICADOR	14.01 Número de sistemas priorizados del PETI Implementados				
TEMAS ESTRATEGICOS	Fortalecer la organización e implementación de herramientas - TIC (Transversal)				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Aprendizaje				
VALORES2	-				
ESTADO	REFORMULADO				
Fecha de respuesta	21/02/2018				
Documento	Memorando N° 158-2018-GA-OSITRAN				
Forma de cálculo	(Cantidad de sistemas priorizados implementados/cantidad de sistemas priorizados del PETI) x 100%.				
Unidad de medida	%				
U.O.	GA				
AREA	JTI				
Periodicidad	Anual				
LB	0				
2015	Meta no alcanzada				
2016	Meta alcanzada en 133% (ejecutó 50% de 38% programado)				
2017	Meta alcanzada en 100% (ejecutó 100% de 87.5% programado) 3 de 3 aplicativos				
Observación	Al primer semestre se logró culminar 1 de 3 sistemas/aplicativos programados para el año 2017. En el segundo semestre se ejecutó los 2 restantes con lo que se ha alcanzado la meta anual establecida				
Resultado año 2017	1. META ALCANZADA	1	3	3	100%
DEFICIENTE <60%	ALERTA >=60%-<75% META	ADECUADO >=75%			



Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programa do Anual	Ejecuta do Anual	% Anu al
INDICADOR	14.02 Porcentaje de actividades realizadas para dar disponibilidad a los servicios informáticos y sistemas				
TEMAS ESTRATEGICOS	Fortalecer la organización e implementación de herramientas - TIC (Transversal)				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Aprendizaje				
VALORES2	-				
ESTADO	REFORMULADO				
Fecha de respuesta	21/02/2018				
Documento	Memorando N° 158-2018-GA-OSITRAN				
Forma de cálculo	(Cantidad de actividades realizadas / total de actividades planificadas por año) x 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%				
Unidad de medida	%				
U.O.	GA				
AREA	JTI				
Periodicidad	Anual				
LB	.				
2015	Meta alcanzada en 25% (1 de 4 actividades) programado 25%				
2016	Meta alcanzada en 75% (3 de 4 actividades) programado 50% + 25% anterior				
2017	Se reformuló y el indicador culminó en el año 2016				
Observación	El cumplimiento de esta meta estuvo condicionado a la ejecución del proyecto de inversión pública, el mismo que aún no inicia. Asimismo, mediante Memorando N° 914-2017-GA-OSITRAN de fecha 08.08.2017, se comunica formalmente la disposición de la Alta Dirección, de trasladar la sede Panamá a la sede Negocios, por lo que deberá reformularse la necesidad y considerar la nueva ubicación del Data Center				
Resultado año 2017	3. POSTERGADA PROXIMO SEMESTRE	1	25%	0	0%
DEFICIENTE <25%	ALERTA >=25%-75% META			ADECUADO >=75%	

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programa do Anual	Ejecuta do Anual	% Anu al
INDICADOR	14.03 Nivel de satisfacción en los servicios brindados por la JTI				
TEMAS ESTRATEGICOS	Fortalecer la organización e implementación de herramientas - TIC (Transversal)				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Aprendizaje				
VALORES2	-				
ESTADO	REFORMULADO				
Fecha de respuesta	21/02/2018				
Documento	Memorando N° 158-2018-GA-OSITRAN				
Forma de cálculo	Aplicación de encuesta de satisfacción: $\% \text{ de Satisfacción} = (\% \text{ de Servicios Brindados} + \% \text{ de Tiempo de Respuesta} + \% \text{ Calidad de Servicio})/3$				
Unidad de medida	%				
U.O.	GA				
AREA	JTI				
Periodicidad	Anual				
LB	.				
2015	Meta no alcanzada				



Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programa do Anual	Ejecuta do Anual	% Anual
INDICADOR	14.03 Nivel de satisfacción en los servicios brindados por la JTI				
2016	meta alcanzada en 123% (80% de 65%) programada 65%				
2017	meta alcanzada en 119% (89% de 75%) programada 75%				
Observación	La medición se realiza con periodicidad anual.				
Resultado año 2017	1. META ALCANZADA	1	75%	89%	119%
DEFICIENTE <25%	ALERTA >=25%-75% META	ADECUADO >=75%			

Descripción	Etiquetas de fila	Nº	Programa do Anual	Ejecuta do Anual	% Anual
INDICADOR	14.04 Porcentaje de solicitudes de Servicios Archivísticos atendidas				
TEMAS ESTRATEGICOS	Fortalecer la organización e implementación de herramientas - TIC (Transversal)				
PROSPECTIVA	Perspectiva de Aprendizaje				
VALORES2	-				
ESTADO	NUEVO				
Fecha de respuesta	08/02/2018				
Documento	Informe N° 014-2018-OGD-GG-OSITRAN				
Forma de cálculo	$(\text{Cantidad de solicitudes de servicios archivísticos atendidas} / \text{total de solicitudes recibidas}) * 100\%$				
Unidad de medida	%				
U.O.	GG				
AREA	OGD				
Periodicidad	Semestral				
LB	0.7				
2015	-				
2016	-				
2017	70% LB (777 solicitudes atendidas de 783 solicitudes recibidas 99%)				
Observación	La meta prevista en el año es llegar alcanzar el 70%				
Resultado año 2017	1. META ALCANZADA	1	783	777	100%
DEFICIENTE <60%	ALERTA >60%-70% META	ADECUADO >= 70%			



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.
- 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
- GG: Gerencia General
- GSF: Gerencia de Supervisión y Fiscalización
- OCC: Oficina de Comunicación Corporativa
- OGD: Oficina de Gestión Documentaria
- GPP: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
- GAU: Gerencia de Atención al Usuario
- GA: Gerencia de Administración
- JGRH: Jefatura de Gestión de Recursos Humanos
- JLCP: Jefatura de Logística y Control Patrimonial
- JTI: Jefatura de Tecnologías de Información
- GRE: Gerencia de Regulaciones y Estudios Económicos
- STO: Secretaría Técnica de los Tribunales de OSITRAN
- STT: Secretaría Técnica de Tribunales
- SDN: Seguridad y Defensa Nacional



