



# Informe de Evaluación de Resultados PEI 2019 – 2022 Periodo 2019

Gerencia de Planeamiento y Presupuesto



Lima, abril 2020



## CONTENIDO

<b>1</b>	<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>ANÁLISIS CONTEXTUAL .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS LOGROS ESPERADOS.....</b>	<b>5</b>
3.1	OEI1: Fortalecer el posicionamiento del Ositrán en relación a sus grupos de interés y ciudadanía en general.....	5
3.2	OEI2: Optimizar el Desarrollo Organizacional .....	13
3.3	OEI3: Optimizar la Supervisión y Fiscalización de la Infraestructura de Transporte de Uso Público. ....	24
3.4	OEI4: Optimizar la Función Reguladora en beneficio de nuestros usuarios y ciudadanía en general.....	31
3.5	OEI5: Fortalecer la Protección de los Derechos de los Usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público.....	39
3.6	OEI6: Administrar eficientemente los recursos institucionales del Ositrán.....	50
3.7	OEI7: Implementar la Gestión de Riesgo de Desastres .....	60
<b>4</b>	<b>PROPUESTAS PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA .....</b>	<b>64</b>
4.1	OEI1: Fortalecer el posicionamiento del Ositrán en relación a sus grupos de interés y ciudadanía en general, y su AEI 01.01: Disposiciones que fortalezcan el posicionamiento del Ositrán en relación a sus grupos de interés y ciudadanía en general. ....	64
4.2	OEI2: Optimizar el Desarrollo Organizacional .....	64
4.3	OEI3: Optimizar la Supervisión y Fiscalización de la Infraestructura de Transporte de Uso Público. ....	66
4.4	OEI4: Optimizar la Función Reguladora en beneficio de nuestros usuarios y ciudadanía en general.....	70
4.5	OEI5: Fortalecer la Protección de los Derechos de los Usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público.....	72
4.6	OEI6: Administrar eficientemente los recursos institucionales del Ositrán.....	74
4.7	OEI7: Implementar la Gestión de Riesgo de Desastres .....	76
<b>5</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>77</b>
5.1	Conclusiones.....	77
5.2	Recomendaciones.....	77
<b>6</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>78</b>
6.1	Anexo N° 1: Reporte seguimiento PEI emitido por aplicativo CEPLAN- Anexo B-7...	78
6.2	Anexo N° 2: Cuarto informe de evaluación de implementación POI 2019 .....	78

## INFORME DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS DEL PEI 2019-2022

### CORRESPONDIENTE AL AÑO 2019

**SECTOR : PRESIDENCIA DE CONSEJO DE MINISTROS**

**PLIEGO : 022 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO**

**FECHA : ABRIL 2020**

---

#### 1 RESUMEN EJECUTIVO

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2022 del Organismo Supervisor de la Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositrán), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N°023-2018-CD-OSITRAN y modificado por Resolución de Consejo Directivo N°027-2018-CD-OSITRAN, define la estrategia del Pliego para lograr sus objetivos, en el periodo de 3 años, a través de iniciativas diseñadas para producir una mejora en el bienestar de la población a la cual se orienta, y cumplir de esta forma con su misión.

El PEI contiene siete (07) Objetivo Estratégicos Institucionales (OEI) y treinta y ocho (38) Acciones Estratégicas Institucionales (AEI), con sus respectivos indicadores y metas, asignados a las unidades orgánicas y órganos del Ositrán, como responsable de su seguimiento y cumplimiento.

De conformidad con el artículo 24 del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Ositrán, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y sus modificatorias, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto (GPP) tiene como función, entre otras, la de conducir, formular, coordinar y supervisar el proceso de planeamiento estratégico del Ositrán.

En ese sentido, la GPP como órgano técnico en materia de planeamiento estratégico del Ositrán, ha efectuado la evaluación de resultados del PEI correspondiente al año 2019, dicha evaluación ha sido elaborada en base a la información remitida por los diferentes órganos y unidades orgánicas responsables de los indicadores y metas de los objetivos y acciones estratégicas.

El presente Informe de Evaluación de Resultados del PEI 2019-2022 correspondiente al año 2019 de Ositrán, se elaboró en cumplimiento de la Guía para el Planeamiento Institucional de CEPLAN, modificada por la Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N°00053-2018/CEPLAN/PCD. Desarrolla la evaluación de resultados de cuarenta y cinco (45) indicadores, de los cuales siete (7) corresponden a los OEI y treinta y ocho (38) a las AEI.

Asimismo, en el informe se señala que para el 2019 el Ositrán alcanzó un nivel de cumplimiento satisfactorio respecto de los Objetivos y Acciones Estratégicas Institucionales programadas en el PEI para el año 2019. En este contexto, de los cuarenta y cinco (45) indicadores programados en el marco de siete (7) OEI del PEI, veintidós (22) superaron el 100%; catorce (14) alcanzó el 100%; cinco (5) registraron un avance menor al 100% y en cuatro (4) no aplica la determinación del avance, de acuerdo a lo informado por los órganos y unidades orgánicas; asimismo se detallan los factores que contribuyeron y/o dificultaron el cumplimiento de los logros esperados y las propuestas para mejorar la estrategia.

## 2 ANÁLISIS CONTEXTUAL

De acuerdo con la Política General de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP) al 2021, la gestión pública moderna está orientada al logro de resultados que impacten de manera positiva en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país. Es así que se establece como el primer pilar de la gestión pública orientada a resultados a “las políticas públicas nacionales y el planeamiento”.

El Plan Estratégico Institucional (PEI) del Ositrán, aprobado con Resolución de Consejo Directivo N°023-2018-CD-OSITRAN y modificado por Resolución de Consejo Directivo N°027-2018-CD-OSITRAN, se implementa en el marco de las políticas sectoriales e institucionales, que son consistentes con la Política General de Gobierno (PGG) y en concordancia con el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) y el Plan de Desarrollo Nacional (PEDN), en el ámbito de su competencia.

El accionar de Ositrán contribuye al fortalecimiento institucional y en especial las capacidades del Estado para atender las necesidades del ciudadano, que utiliza los servicios de transporte masivo de la Línea 1 del metro de Lima y Callao, contribuyendo al desarrollo social y el bienestar de la población en su conjunto.

En el contexto económico, de acuerdo el reporte de Inflación de diciembre último, del Banco Central de Reserva, la actividad económica creció 2,2% en el periodo enero-octubre de 2019, tasa inferior al 3,8% observado en igual periodo de 2018. De otro lado, de acuerdo al Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), a diciembre de 2019 la Producción Nacional alcanzo 1.12% de crecimiento. Estos indicadores dan cuenta que el escenario macroeconómico es favorable para el país, lo que prevé una mejora en la presentación de los servicios por parte del Estado.

### 3 EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS LOGROS ESPERADOS

#### 3.1 OE1: Fortalecer el posicionamiento del Ositrán en relación a sus grupos de interés y ciudadanía en general.

El indicador de este objetivo estratégico permite medir el posicionamiento de Ositrán en relación a sus grupos de interés y ciudadanía en general sobre las competencias y las funciones que realiza el Ositrán; dando a conocer la eficiencia, transparencia, profesionalismo y eficaz cumplimiento de la supervisión de los contratos de Concesión y entidades prestadoras de servicio en la infraestructura de transporte de uso público, en el marco de las disposiciones legales vigentes y en aras de la mayor satisfacción y niveles de la calidad de los servicios para los usuarios.

Mediante Memorando N° 0025-2019-PD-OSITRAN se delegó a la Gerencia de Atención al Usuario la ejecución del Estudio sobre el Posicionamiento del Ositrán con relación a los grupos de interés y ciudadanía en general.

Para medir el avance del indicador en el 2019, se realizaron encuestas a los usuarios intermedios y a los usuarios finales en las siguientes Infraestructuras:

- Aeroportuaria 42.22% (% de conocimiento usuarios finales más % de conocimiento usuarios intermedios).
- Red Vial 14.20% (% de conocimiento usuarios finales más % de conocimiento usuarios intermedios).
- Portuaria 37.28% (% de conocimiento usuarios finales más % de conocimiento usuarios intermedios).
- Ferrovías 2.86% (% de conocimiento usuarios finales más % de conocimiento usuarios intermedios).

El resultado obtenido (24.14%) muestra una visión macro del nivel de conocimiento que tienen los grupos de interés y ciudadanía en general hacia Ositrán. El nivel de avance obtenido supera en 46.3% a la meta programada.

A continuación, se menciona los logros alcanzados del OE1:

1. Se realizaron las encuestas a los usuarios intermedios y a los usuarios finales de las siguientes Infraestructuras: (1) Aeroportuaria, (2) Red Vial, (3) Portuaria y (4) Ferrovías.
2. Se aprobó la Política y la Organización del Sistema de Gestión Antisoborno del Ositrán.
3. Participaciones en sesiones de Consejos de Usuarios de alcance nacional.
4. Se aprobó el Plan de Gobierno Digital del Ositrán 2019 – 2022.
5. Visita de la primera misión técnica de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, OCDE, que evaluó a este organismo regulador para identificar aquellos aspectos que requieren ser mejorados para fortalecerlo y garantizar el cabal cumplimiento de sus funciones y objetivos.
6. Participación de la Asesora Legal de la Presidencia, en el marco del cumplimiento del Comité para la Igualdad de Género del Ositrán, en la XLI Reunión Portuaria del Itsmo Centroamericano (REPICA), realizada en la ciudad de Antigua, Guatemala.
7. Participación en la GICC 2019 (Global Infrastructure Cooperation Conference 2019), realizada en la ciudad de Seúl, República de Corea. Dicho evento es en el marco de fomentar la cooperación internacional en desarrollo de infraestructura.
8. Visita de la segunda misión técnica de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, OCDE, se desarrollaron entrevistas con funcionarios de Ositrán, concesionarios, entre otros.
9. Participación en la Conferencia Anual de Ejecutivos (CADE) 2019.

El logro del OE1 estuvo influenciado por factores que contribuyeron con el cumplimiento como la gestión oportuna de la Presidencia en coordinación con la Gerencia de Atención al Usuario, respecto al estudio realizado, encuestas y entrevistas, referidas al posicionamiento. No obstante, también existieron factores que dificultaron el cumplimiento de los logros esperados, por ejemplo, la gestión de permisos para el ingreso a las infraestructuras.

**Tabla 1: Evaluación de resultados del OEI 1**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
% de Posicionamiento del Ositrán	16.50%	24.14%	146.30%	Presidencia

Fuente: Informe N°0002-2020-PD-OSITRAN. Elaboración: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

**3.1.1 AEI.01.01: Disposiciones que fortalezcan el posicionamiento del Ositrán en relación a sus grupos de interés y ciudadanía en general.**

El presente indicador mide el porcentaje de resoluciones difundidas. En el 2019, el avance del indicador fue de 100% respecto de la meta programada.

**Tabla 2: Evaluación de resultados del AEI. 01.01**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
% Resoluciones difundidas	100%	100%	100%	PD/CD

Fuente: Informe N°0002-2020-PD-OSITRAN. Elaboración: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

El factor que contribuyó con el cumplimiento del logro fue la gestión oportuna de la Presidencia en coordinación con las gerencias u oficinas del Ositrán. En la siguiente tabla se muestra la relación de resoluciones difundidas:

**Tabla 3: Relación de Resoluciones**

N°RESOLUCIÓN	FECHA	ASUNTO
<b>PRESIDENCIA</b>		
001-2019-PD-OSITRAN	7/01/19	Designar a los miembros de la Comisión de Planeamiento Estratégico Institucional del Ositrán, encargada de la formulación, modificación, seguimiento y evaluación del Planeamiento Estratégico Institucional, del POI Multianual 2020 – 2022 y POI 2020 en consistencia con el PIA.
002-2019-PD-OSITRAN	11/01/19	Convocar al Proceso Electoral para la elección de los ocho (08) miembros del Consejo Regional de Usuarios de Arequipa, para el periodo 2019-2021.
003-2019-PD-OSITRAN	30/01/19	Aprobar la Actualización del texto denominado “Medidas que regulan la promoción y difusión del comportamiento ético de los miembros del Ositrán”.
004-2019-PD-OSITRAN	6/02/19	Constituir la Comisión de Programación Multianual Presupuestaria y Formulación Presupuestaria del Ositrán.
005-2019-PD-OSITRAN	14/02/19	Autorizar la incorporación de mayores ingresos públicos en el Presupuesto Institucional del Pliego 022 Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – Ositrán, para el Año Fiscal 2019.
006-2019-PD-OSITRAN	21/02/19	Delegar en el Gerente General las siguientes atribuciones: En materia de contrataciones en el marco de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, y modificatoria, y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF.
007-2019-PD-OSITRAN	22/02/19	Reconformar el Grupo de Trabajo de Promoción del Código de Ética de la Función Pública de Ositrán.
008-2019-PD-OSITRAN	22/02/19	Autorizar la incorporación de mayores ingresos públicos en el Presupuesto Institucional del Pliego 022 Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – Ositrán, para el Año Fiscal 2019.
009-2019-PD-OSITRAN	22/02/19	Aprobar la nueva versión del Manual de Descripción de Puestos (MDP) del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público-OSITRAN.
010-2019-PD-OSITRAN	22/02/19	Modificar la conformación del Comité para la elaboración y aprobación del listado priorizado de obligaciones derivadas de sentencias con calidad de cosa juzgada del Ositrán.
011-2019-PD-OSITRAN	22/02/19	Aprobar la política de gestión de antisoborno del Ositrán.
		Autorizar la incorporación de mayores ingresos públicos en el



N°RESOLUCIÓN	FECHA	ASUNTO
012-2019-PD-OSITRAN	28/02/19	Presupuesto Institucional del Pliego 022 Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – Ositrán, para el Año Fiscal 2019.
013-2019-PD-OSITRAN	1/03/19	Autorizar el viaje de los ingenieros Elías Toribio Quispe de la Cruz, David Villegas Balarezo y Fredy San Román Luna, servidores de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, a la ciudad de Bruselas Bélgica, del 3 al 8 de marzo de 2019.
014-2019-PD-OSITRAN	8/03/19	Aprobar la Organización del Sistema de Gestión Antisoborno del Ositrán.
015-2019-PD-OSITRAN	14/03/19	Aprobar el Plan Anual de Evaluación y Fiscalización Ambiental – PLANEFA del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - Ositrán, correspondiente al Año Fiscal 2020.
016-2019-PD-OSITRAN	18/03/19	Autorizar la Transferencia Financiera del Pliego 022: Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público.
017-2019-PD-OSITRAN	21/03/19	Aceptar la renuncia presentada por la señora Rosalía Marina Elvira Grau Vásquez de Velasco, al cargo de Asesora en Dirección Estratégica.
018-2019-PD-OSITRAN	1/04/19	Aprobar la modificación convencional del Contrato Complementario al Contrato N° 052-2016-OSITRAN, suscrito con la empresa Grupo Vicmer Security S.A.C., para la prestación del “Servicio de Seguridad y Vigilancia para el Ositrán”.
019-2019-PD-OSITRAN	16/04/19	Autorizar el viaje de los ingenieros, Máximo Casimiro Montoya Guillen y Sandro Hospinal P. Escajadillo, Hernán Gonzalo Moreno Delgado y David Alejandro Villegas Balarezo, todos servidores de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, a la ciudad de Barcelona, España.
020-2019-PD-OSITRAN	22/04/19	Aceptar el pedido de abstención formulado por el señor Juan Carlos Mejía Cornejo en su condición de Gerente General del Ositrán, para ejercer la competencia de designación del Secretario Técnico Suplente de los procedimientos administrativos disciplinarios del Ositrán.
021-2019-PD-OSITRAN	30/04/19	Aceptar, a partir del 1 de mayo de 2019, la renuncia presentada por la señora María del Carmen Levaggi Vega al cargo de Asesora Legal.
022-2019-PD-OSITRAN	30/04/19	Aprobar a modificación del artículo 1 de la Resolución de Presidencia N°031-2018-PD-OSITRAN.
023-2019-PD-OSITRAN	14/05/19	Aprobar Plan de Gobierno Digital de Ositrán 2019-2022.
025-2019-PD-OSITRAN	22/05/19	Convocar al Proceso Electoral para la elección de los diez (10) miembros del Consejo de Usuarios de Puertos de alcance nacional, para el Periodo 2019-2021.
026-2019-PD-OSITRAN	22/05/19	Convocar al Proceso Electoral para la elección de los seis (6) miembros del Consejo de Usuarios de la Red Vial de alcance nacional, para el Periodo 2019-2021.
027-2019-PD-OSITRAN	24/05/19	Designar al señor César Enrique Talledo León, Jefe de Tecnologías de la Información, como Funcionario Responsable del Software Público del Ositrán.
028-2019-PD-OSITRAN	31/05/19	Designar, a partir del 1 de junio de 2019, a la señora María Cristina Escalante Melchiors, en el cargo de Asesor Legal de la Presidencia del Consejo Directivo.
029-2019-PD-OSITRAN	3/06/19	Actualizar la conformación del Comité de Gobierno Digital del Ositrán.
030-2019-PD-OSITRAN	14/06/19	Designar, a partir del 17 de junio de 2019, al señor Ernesto López Mareovich, en el cargo de Asesor en Dirección Estratégica de la Presidencia del Consejo Directivo.
031-2019-PD-OSITRAN	27/06/19	Autorización de viaje Ing. Julio Lopez Beltran, a Chile y España.
032-2019-PD-OSITRAN	8/07/19	Reconformación Comité de Igualdad de Género.
033-2019-PD-OSITRAN	16/07/19	Aprobar el Reglamento Interno para el funcionamiento del Grupo de Trabajo de Gestión del Riesgo de Desastres del Ositrán.
034-2019-PD-OSITRAN	19/07/19	Declarar de oficio la nulidad de la Resolución N° 205-2017-GG- Ositrán.
035-2019-PD-OSITRAN	31/07/19	Autoriza viaje del Ing. Francisco Jaramillo, a Seúl, para participar en la GICC 2019.
036-2019-PD-OSITRAN	31/07/19	Rectificar el error material consignado en la Resolución de Presidencia N° 0012-2019-PD-OSITRAN.
037-2019-PD-OSITRAN	5/08/19	Autorizar el uso de las facultades de conciliación, a que se refiere el artículo 43 de la Ley N° 29497 - Nueva Ley Procesal del Trabajo.
038-2019-PD-OSITRAN	6/08/19	Autorizar el viaje de la Asesora Legal de la Presidencia Ejecutiva, María Cristina Escalante Melchiors, a la ciudad de Guatemala, República de Guatemala.

N°RESOLUCIÓN	FECHA	ASUNTO
039-2019-PD-OSITRAN	26/08/19	Declara no ha lugar pedido del señor Tito Peñaloza sobre abstención del señor Juan Carlos Mejía.
041-2019-PD-OSITRAN	28/08/19	Aclarar de oficio el artículo 1 de la Resolución de Presidencia N° 0034-2019-PD-OSITRAN.
042-2019-PD-OSITRAN	11/09/19	- Aprobar la Política y Objetivos de Seguridad de Información del Ositrán.
043-2019-PD-OSITRAN	24/09/19	Apruébese la desagregación de los recursos aprobados mediante el Decreto Supremo N° 297- 2019-EF, por el monto de S/ 3 703 623,00.
044-2019-PD-OSITRAN	25/09/19	Convocar al Proceso Electoral de los miembros del Consejo Regional de Usuarios de Piura, para el Periodo 2020-2022.
045-2019-PD-OSITRAN	25/09/19	Reconformar el Comité para la Igualdad de Género del Ositrán.
046-2019-PD-OSITRAN	3/10/19	Dejar sin efecto el numeral 2.5 del artículo 2 de la Resolución de Presidencia N° 006-2019-PD-OSITRAN.
047-2019-PD-OSITRAN	3/10/19	Designar al señor César Enrique Talledo León, Jefe de Tecnologías de la Información de la Gerencia de Administración, como Oficial de Seguridad de la Información del Ositrán.
048-2019-PD-OSITRAN	21/10/19	Convocar al Proceso Electoral de los miembros del Consejo de Usuarios de Aeropuertos de alcance nacional, para el Periodo 2020- 2022,
049-2019-PD-OSITRAN	21/10/19	Aprobar la actualización de la Política de Datos Abiertos del Ositrán
050-2019-PD-OSITRAN	13/11/19	Aceptar el pedido de abstención formulado por el señor Juan Carlos Mejía Cornejo, en su condición de máxima autoridad administrativa del Ositrán.
051-2019-PD-OSITRAN	13/11/19	Aprobar la Política de Igualdad de Género.
052-2019-PD-OSITRAN	19/11/19	Autorizar la Transferencia Financiera del Pliego 022: Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público.
053-2019-PD-OSITRAN	21/11/19	Declarar procedente la solicitud de defensa legal presentada por el señor Félix Augusto Vasi Zevallos, en su calidad de ex servidor del Ositrán.
054-2019-PD-OSITRAN	27/11/19	Aceptar el pedido de abstención formulado por el señor Juan Carlos Mejía Cornejo en su condición de Gerente General del Ositrán.
055-2019-PD-OSITRAN	29/11/19	Declarar procedente la solicitud de asesoría legal presentada por el señor José Tito Peñaloza Vargas en su condición de servidor civil de Ositrán,
056-2019-PD-OSITRAN	4/12/19	Sustituir el artículo 4 de la Resolución de Presidencia N° 0054-2019- PDOSITRAN.
057-2019-PD-OSITRAN	6/12/19	Acumular las solicitudes de defensa legal presentadas por los señores Alfredo Juan Carlos Dammert Lira y César Antonio Balbuena Vela.
058-2019-PD-OSITRAN	11/12/19	Declarar procedente la solicitud de defensa legal presentada por el señor Percy Fernando Toledo Arbaiza en su condición de ex servidor de Ositrán.
059-2019-PD-OSITRAN	17/12/19	Apruébese la desagregación de los recursos aprobados mediante el Decreto Supremo N° 372- 2019-EF, por el monto ascendente a S/ 796,757.00.
060-2019-PD-OSITRAN	30/12/19	Aprobar las Medidas de Austeridad, Disciplina y Calidad en el Gasto Público, y de Ingresos del Personal del Ositrán para el Año Fiscal 2020.
<b>CONSEJO DIRECTIVO</b>		
001-2019-CD-OSITRAN	09/01/19	Designación del Comité Electoral encargado del proceso de elección de los nuevos miembros del Consejo Regional de Usuarios de Arequipa. Periodo 2019-2021.
002-2019-CD-OSITRAN	09/01/19	Inicio del procedimiento de interpretación de oficio de los alcances de la cláusula 9.5 del Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y la Oroya – DV. Cerro de Pasco.
003-2019-CD-OSITRAN	23/01/19	Inicio del procedimiento de interpretación del primer párrafo de la cláusula 8.8 del Contrato de Concesión del Proyecto “Hidrovía Amazónica”.
004-2019-CD-OSITRAN	23/01/19	Propuesta de servicio especial “Suministro de equipos especiales para manipuleo de contenedores con puerta invertida” presentada por APM Terminals Callao S.A.
005-2019-CD-OSITRAN	23/01/19	Propuesta de servicio especial “Suministro de equipos especiales para manipuleo de contenedores con puntos de izaje dañados” presentada por APM Terminals Callao S.A.
006-2019-CD-OSITRAN	12/02/19	Interpretación de oficio de las cláusulas 6.9 y 6.31 del Contrato de Concesión del Terminal Portuario Multipropósito de Salaverry.
007-2019-CD-OSITRAN	12/02/19	Recurso de reconsideración interpuesto por Lima Airport Partners



N°RESOLUCIÓN	FECHA	ASUNTO
		S.R.L. contra la Resolución de Consejo Directivo N° 039-2018-CD- Ositrán.
008-2019-CD-OSITRAN	18/02/19	Recursos de reconsideración interpuestos por Lima Airport Partners S.R.L. y la Asociación de Empresas de Transportes Aéreo Internacional contra la Resolución de Consejo Directivo N° 041- 2018-CD-OSITRAN.
009-2019-CD-OSITRAN	20/02/19	Proyecto de Reglamento General de Tarifas de Ositrán.
010-2019-CD-OSITRAN	06/03/19	Enmienda de la Resolución de Consejo Directivo N° 038-2018-CD- Ositrán
011-2019-CD-OSITRAN	06/03/19	Manual de Contabilidad Regulatoria del Terminal Portuario de Yurimaguas – Nueva Reforma.
012-2019-CD-OSITRAN	06/03/19	Opinión legal respecto del proyecto de “Directiva para el Procedimiento Aplicable para las Liquidaciones y Aceptación de las Inversiones en el Primer Grupo de Aeropuertos de Provincia”.
013-2019-CD-OSITRAN	06/03/19	Solicitud de interpretación del primer párrafo de la cláusula 8.8 del Contrato de Concesión del Proyecto “Hidrovia Amazónica”.
014-2019-CD-OSITRAN	20/03/19	Interpretar los alcances de la cláusula 9.5 del “Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y la Oroya – DV. Cerro de Pasco”.
015-2019-CD-OSITRAN	20/03/19	Reconsideración interpuesto por APM Terminals Callao S.A. contra la Resolución de Consejo Directivo N° 004-2019-CD-OSITRAN, con relación a su propuesta de servicio especial nuevo “Suministro de equipos especiales para manipuleo de contenedores con puerta invertida”.
016-2019-CD-OSITRAN	20/03/19	Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria Salaverry Terminal Internacional S.A.
017-2019-CD-OSITRAN	29/03/19	Recurso de reconsideración interpuesto contra la Resolución de Consejo Directivo N° 005-2019-CD-OSITRAN.
018-2019-CD-OSITRAN	10/04/19	Interpretación de oficio del numeral 2.4 del Apéndice 2 del Anexo 16 respecto de las cláusulas 8.2.2.9 y 8.2.3.3 del Contrato de Concesión del Segundo Grupo de Aeropuertos de Provincia de la República del Perú.
019-2019-CD-OSITRAN	10/04/19	Procedimiento de revisión de tarifas máximas aplicables a los servicios regulados en el Terminal Portuario de Matarani.
020-2019-CD-OSITRAN	10/04/19	Evaluación de Política Comercial para la promoción del desarrollo de vuelos internacionales desde el Aeropuerto Internacional de Iquitos.
021-2019-CD-OSITRAN	24/04/19	Aprobación del Plan Operativo Institucional Multianual 2020 - 2022 del Ositrán.
022-2019-CD-OSITRAN	08/05/19	Propuesta de Servicio Especial “Control PBIP Operaciones no regulares” presentada por APM Terminals Callao S.A.
023-2019-CD-OSITRAN	09/05/19	Solicitud de Interpretación de las cláusulas 5.4, 5.11 y numerales 4 y 8 del Anexo VIII del Contrato de Concesión del Tramo 2 de la IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – Dv. Cerro de Pasco.
024-2019-CD-OSITRAN	22/05/19	Proceso Electoral de los miembros del Consejo de Usuarios de Puertos, de alcance nacional, para el Periodo 2019-2021.
025-2019-CD-OSITRAN	22/05/19	Proceso Electoral de los miembros del Consejo de Usuarios de la Red Vial, de alcance nacional, para el Periodo 2019-2021.
026-2019-CD-OSITRAN	22/05/19	Levantamiento del carácter confidencial de la información presentada por la Sociedad Aeroportuaria Kuntur Wasi S.A. mediante las Cartas N° 089-2016-KW, N° 090-2016-KW, N° 098- 2016-KW, N° 119-2016-KW y N° 128-2016-KW.
027-2019-CD-OSITRAN	05/06/19	Modificación del Plan Estratégico Multianual 2019 - 2022 del Ositrán.
028-2019-CD-OSITRAN	05/06/19	Solicitud de rectificación de oficio de la Resolución de Consejo Directivo N° 0008-2019-CD-OSITRAN.
029-2019-CD-OSITRAN	19/06/19	Propuesta de revisión del factor de productividad en el Terminal Portuario de Paita 2019-2024.
030-2019-CD-OSITRAN	19/06/19	Revisión del factor de productividad en el Terminal Portuario de Matarani 2019-2024.
031-2019-CD-OSITRAN	19/06/19	Interpretación de oficio del numeral iii) de la cláusula 7.6 del Contrato de Concesión del Ferrocarril del Sur y Sur Oriente.
032-2019-CD-OSITRAN	03/07/19	Propuesta de revisión del factor de productividad en el Terminal de Embarque de Concentrados de Minerales en el Terminal Portuario del Callao.
033-2019-CD-OSITRAN	10/07/19	Recurso de reconsideración contra la Resolución de Consejo Directivo N° 037-2018-CD-OSITRAN -Interpretación de la cláusula 9.1 del Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma - La Oroya - Huancayo y La Oroya -



N°RESOLUCIÓN	FECHA	ASUNTO
		Dv. Cerro de Pasco.
034-2019-CD-OSITRAN	17/07/19	Recurso de Apelación del Oficio N°55-2019-GRE-OSITRAN (discrepancia en la aplicación del artículo 5 de la Resolución de Consejo Directivo N° 42-2018-CD-OSITRAN).
035-2019-CD-OSITRAN	17/07/19	Aprobación de rectificación de oficio de error material en el informe "Revisión del factor de productividad en el Terminal Portuario de Matarani: 2019-2024" y en la Exposición de Motivos que sustenta la Resolución de Consejo Directivo N° 030-2019-CD-OSITRAN.
036-2019-CD-OSITRAN	17/07/19	Aprobación del Reglamento de Acceso de Salaverry Terminal Internacional S.A.
037-2019-CD-OSITRAN	17/07/19	Aprobación del Mandato de Acceso de Equipaje Rezagado del Jorge Chávez.
038-2019-CD-OSITRAN	21/08/19	Mandato de Acceso para el uso de facilidades esenciales para la Prestación del Servicio Esencial de Remolcaje en el Terminal Portuario de Matarani.
039-2019-CD-OSITRAN	10/09/19	Procedimiento de desregulación y revisión del factor de productividad en el Terminal Portuario de Paita: 2019-2024.
040-2019-CD-OSITRAN	18/09/19	Interpretación de oficio de las cláusulas referidas al ejercicio de las Defensas Posesorias de nueve (09) Contratos de Concesión.
041-2019-CD-OSITRAN	18/09/19	Modificación del Reglamento de Acceso del Terminal Internacional del Sur S.A. - TISUR.
042-2019-CD-OSITRAN	18/09/19	Recurso de reconsideración interpuesto por Lima Airport Partners S.R.L. contra la Resolución de Consejo Directivo N° 037-2919-CD- Ositrán.
043-2019-CD-OSITRAN	18/09/19	Designación del Comité Electoral encargado del proceso de elección de los nuevos miembros del Consejo Regional de Usuarios de Piura, para el Periodo 2020-2022.
044-2019-CD-OSITRAN	27/09/19	Solicitud de suspensión de los efectos de la Resolución de Consejo Directivo N° 039-2019-CD-OSITRAN presentada por Terminales Portuarios Euroandinos Paita S.A.
045-2019-CD-OSITRAN	02/10/19	Designación del Comité Electoral encargado del proceso de elección de los nuevos miembros del Consejo de Usuarios de Aeropuertos de alcance nacional, para el Periodo 2020-2022.
046-2019-CD-OSITRAN	02/10/19	Procedimiento de revisión tarifaria en el Terminal de Embarque de Concentrados de Minerales en el Terminal Portuario del Callao.
047-2019-CD-OSITRAN	02/10/19	Recursos de Reconsideración parciales interpuestos por Ferrocarril Transandino S.A. y PERURAIL S.A. contra la Resolución de Consejo Directivo N° 031-2019-CD-OSITRAN.
048-2019-CD-OSITRAN	16/10/19	Solicitud de servicio especial pre-enfriado de contenedor vacío presentada por APM Terminals Callao S.A.
050-2019-CD-OSITRAN	06/11/19	Recurso de Reconsideración interpuesto contra la Resolución de Consejo Directivo N° 039-2019-CD-OSITRAN.
051-2019-CD-OSITRAN	18/12/19	Interpretar de oficio las Cláusulas 5.38 y 5.39 del Contrato de Concesión del Proyecto Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú – Brasil, Tramo 2: Urcos – Inambari.
052-2019-CD-OSITRAN	18/12/19	Interpretar de oficio las Cláusulas 5.37 y 5.38 del Contrato de Concesión para la Construcción, Conservación y Explotación del Tramo Empalme 1B – Buenos Aires – Canchaque.
053-2019-CD-OSITRAN	18/12/19	Interpretar de oficio las Cláusulas 5.54 y 5.55 del Contrato de Concesión para la Construcción, Conservación y operación del Tramo Vial Ovalo Chancay / Dv. Variante Pasamayo - Huaral – Acos.
054-2019-CD-OSITRAN	18/12/19	Interpretar de oficio las Cláusulas 5.54 y 5.55 del Contrato de Concesión para la Construcción, Conservación y Explotación del Tramo Vial Nuevo Mocupe - Cayalti – Oyotún.
055-2019-CD-OSITRAN	19/12/19	Interpretar de oficio las Cláusulas 5.38 y 5.39 del Contrato de Concesión del Proyecto Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú – Brasil, Tramo 3: Inambari – Iñapari.
056-2019-CD-OSITRAN	19/12/19	Interpretar de oficio las Cláusulas 5.53 y 5.54 del Contrato de Concesión del Proyecto Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú – Brasil Tramo V: Matarani – Azángaro – Ilo.
057-2019-CD-OSITRAN	19/12/19	Interpretar de oficio las Cláusulas 5.53 y 5.54 del Contrato de Concesión del Proyecto Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú – Brasil, Tramo 1: San Juan de Marcona – Urcos.
058-2019-CD-OSITRAN	19/12/19	Interpretar de oficio las Cláusulas 5.38 y 5.39 del Contrato de Concesión para la Construcción, Rehabilitación, Mejoramiento, Conservación y Explotación de los Tramos Viales del Eje Multimodal del Amazonas Norte – IIRSA Norte.
059-2019-CD-OSITRAN	19/12/19	Interpretar de oficio las Cláusulas 5.38 y 5.39 del Contrato de Concesión del Proyecto Corredor Vial Interoceánico Sur,

N°RESOLUCIÓN	FECHA	ASUNTO
		Perú – Brasil, Tramo 4: Inambari – Azángaro.
060-2019-CD-OSITRAN	23/12/19	Solicitud de Confidencialidad presentada por la empresa Salavery Terminal Internacional S.A.
061-2019-CD-OSITRAN	23/12/19	Aprobación del Presupuesto Institucional de Apertura correspondiente al Año Fiscal 2020.
062-2019-CD-OSITRAN	27/12/19	Aprobación del Plan Operativo Institucional (POI) correspondiente al Año Fiscal 2020.

Fuente: Informe N°0002-2020-PD-OSITRAN

Dicho logro está sustentado en las resoluciones emitidas por la Presidencia y el Consejo Directivo, las mismas que fueron difundidas por la Oficina de Comunicación Corporativa (OCC).

A continuación, se menciona el logro alcanzado de la AEI 01.01: Difusión oportuna de las Resoluciones de PD y CD.

### 3.1.2 AEI.01.02: Plan de Comunicaciones implementado adecuadamente en el Ositrán.

El presente indicador mide el porcentaje de actividades ejecutadas del Plan de Comunicaciones. En el 2019, se obtuvo un resultado de 95.24%, que representa un nivel de avance inferior en 4.76% respecto a la meta programada.

Tabla 4: Evaluación de resultados del AEI. 01.02

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
% de actividades ejecutadas del Plan de Comunicaciones.	100%	95.24%	95.24%	OCC

Fuente: Informe N°00028-2020-OCC-PD-OSITRAN. Elaboración: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

A continuación, se sustenta el resultado obtenido:

En el 2019 se elaboró el Plan de Comunicaciones de la OCC, que contiene 63 actividades detallan a continuación:

#### Plan de Comunicación Externa:

- Plan estratégico de redes sociales (contenidos, campañas deberes y derechos, piezas gráficas, videos, actualizaciones, entre otros).
- Monitoreo de noticias.
- Edición de publicaciones (boletín externo, entre otros).
- Elaboración de plan de comunicaciones externa (análisis, propuestas, mensajes, contenidos estratégicos para difusión en diversas plataformas de comunicación, entre otros).
- Elaboración, edición, difusión y cobertura periodística (notas de prensa, fotografías, videos, entre otros).
- Coordinaciones con diversas áreas para implementación de estrategias comunicacionales (usuarios finales e intermedios, CEU, Consejos de usuarios, ferias de orientación, materiales de difusión, entre otros).
- Diagnóstico de reputación.
- Elaboración de informes trimestrales y semestrales respecto al plan operativo institucional y plan estratégico institucional.
- Talleres de prensa con periodistas de Lima y/o regiones para difundir información de Ositrán (talleres, desayunos, visitas técnicas a proyectos de infraestructuras, entre otros)
- Elaboración de la memoria institucional 2018.
- Reuniones con el comité de crisis (talleres con principales voceros, colaboradores que tienen contacto con el público externo, entre otros).
- Actualización de portal web (implementación de sala de prensa virtual y/o biblioteca virtual, mapa de concesiones, entre otros).
- Mapeo de stakeholders por tipo de infraestructura y/o escenario sociopolítico (gestión y actualización de base de periodistas vinculados al sector, perfil de actores, entre otros).

- Monitoreo de redes sociales (prevención de crisis comunicacional, entre otros).
- Gestión general administrativa de la OCC.
- Análisis de noticias de coyuntura diaria y/o edición de publicaciones dirigidas a usuarios intermedios, finales opinión pública entre otros (corrección de estilo, entre otros).

**Plan de Comunicación Interna:**

- Elaboración del diagnóstico de comunicación interna.
- Soporte en temas comunicacionales.
- Actualización de la red integral de comunicación interna (optimizar la plataforma, contenidos, estructura, entre otros).
- Fortalecer la cultura organizacional (difusión de valores institucionales, talleres encuestas, activaciones, señaléticas, merchandising, entre otros).
- Brindar soporte comunicacional a los comités, CAFAE, grupos de trabajo, así como a las diferentes unidades orgánicas (OCDE, atención de mejora al ciudadano, GDR, entre otros).
- Actualización de material audiovisual, gráfico y tecnológico (adquisición de equipos audiovisuales, licencias de diseño, video, entre otros).
- Actualización de material y herramientas de comunicación (merchandising, entre otros)
- Boletín interno (gráfica, contenidos, impresiones, entre otros).
- Implementación de estrategias y campañas de comunicación interna para fomentar la cultura organizacional (gestionar, generar contenidos, entre otros).
- Preparar los resúmenes de noticias y actualización de la información de la página web.

**Plan de Relaciones Institucionales:**

- Diagnostico comunicacional.
- Gestión con las oficinas de relaciones públicas de entidades públicas y privadas (actualización de bases, identificación de eventos, convenios de cooperación institucional, saludos protocolares entre otros).
- Elaboración de piezas gráficas para las diferentes plataformas de la entidad (diseño, diagramación para campañas informativas, material informativo, entre otros).
- Elaboración de merchandising institucional para stakeholders.
- Organización de evento internacional liderado por Ositrán en temas de regulación, brecha de infraestructura, entre otros.
- Participación de eventos gremiales.
- Actualización de material informativo (brochures institucionales, por infraestructura, manual de comité de crisis, entre otros).
- Publicación de avisos en diarios a nivel local y nacional (avisos de carácter institucional, audiencias, entre otros).
- Organización de talleres a estudiantes de universidades públicas y/o privadas e instituciones de educación superior.
- Exposición Fotográfica Itinerante.
- Elaboración de planes y estrategias de relacionamiento en coordinación con áreas usuarias.
- Actualización de procedimientos y matrices de riesgos de la OCC en el marco del sistema de gestión de la calidad y/o cierre de brechas.

Por lo tanto, el indicador alcanzado en el 2019 es de 95,24 %, resultante del cálculo:  $(60/63) * 100 = 95,24 \%$ , no ejecutándose 4 actividades del Plan de Comunicación.

Los factores que contribuyeron en el cumplimiento del logro esperado fueron:

- La presencia permanente en los medios de comunicación y en las redes sociales colaboraron con el fortalecimiento del posicionamiento institucional.
- Asimismo, la activa participación en ferias de libros, como la Feria Internacional del Libro, Feria Lima Lee y la 40° Feria del Libro Ricardo Palma, permitieron comunicar a un público heterogéneo, la misión y las funciones del Ositrán así como los derechos y deberes de los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público.

- La organización del II Concurso de Cuentos “Ositrán, contigo por las rutas del Perú” permitió llevar los mensajes a los escolares del país sobre la importancia de las infraestructuras de transporte de uso público.
- Además, el soporte comunicacional en diferentes campañas para comités, grupos de trabajo, oficinas, gerencias, entre otros, colaboraron en transmitir diferentes tipos de mensajes.

Por el contrario, algunas actividades se dejaron de realizar por las siguientes razones:

- La tarea “Diagnóstico de Reputación” no fue desarrollada por la Oficina de Comunicación Corporativa debido a que la Gerencia de Atención al Usuario asumió la actividad en el marco del Estudio de Percepción Anual.
- La tarea “Organización de talleres a estudiantes de universidades públicas y/o privadas e instituciones de educación superior” no se desarrolló debido a que será replanteada durante el 2020 debido a que se centraron los esfuerzos para enfocarse en los centros educativos primarios a través de la participación del segundo concurso de cuentos.
- La tarea “Exposición fotográfica itinerante”, no se ejecutó debido a que desapareció la necesidad debido a la intensa participación en ferias de libros tales como la Feria Internacional del Libro, la Feria del Libro Lima Lee y la 40° Feria del Libro Ricardo Palma.

A continuación, se menciona los logros alcanzados de la AEI 01.02:

1. El porcentaje de actividades ejecutadas del plan de comunicaciones el año 2019 fue de 95,24%.
2. Crecimiento del número de publicaciones y contenidos en los medios de comunicación y en las redes sociales.
3. Participación en diferentes eventos con un alto potencial para difundir contenidos tales como la Feria Internacional del Libro, Feria Lima Lee y la 40ª Feria del Libro Ricardo Palma.
4. Crecimiento del 771 % anual del número de participantes del II Concurso de Cuentos “Ositrán, contigo por las rutas del Perú”.
5. Elaboración, edición y difusión de contenidos y publicaciones tanto para el público interno y externo.
6. Soporte comunicacional para las unidades orgánicas de la institución.
7. Desarrollo de campañas estratégicas sobre temas de relevancia interna.
8. Diseño y ubicación de branding institucional.

### **3.2 OEI2: Optimizar el Desarrollo Organizacional**

El indicador de este objetivo estratégico permite medir el desarrollo organizacional a través de diversas acciones estratégicas de tal manera que la entidad acceda a un mejor nivel de eficacia, eficiencia y efectividad. En este objetivo se consideran los grandes proyectos institucionales, así como los problemas y oportunidades transversales a las gerencias de línea. En este objetivo también se considera el flujo de información y decisiones entre las mencionadas gerencias de línea y las actividades de soporte que realizan los órganos de apoyo. Si bien es cierto, las Gerencias de Línea se encargarán de la eficiencia en el día a día, este objetivo ayudará a perfilar las capacidades y recursos hacia el futuro.

El indicador se mide a través del “Índice de Desarrollo Organizacional”, medida que pondera los avances en las principales acciones emprendidas por las áreas involucradas para optimizar el manejo de los recursos y la gestión de los procesos.

En el 2019, se obtuvo un resultado de 54.20%, que representa un nivel de avance superior en 12.45% a la meta programada.

Los factores que contribuyeron en el cumplimiento del logro esperado fueron:

- Siendo el indicador del Objetivo Estratégico Institucional OEI 02 el “Índice de desarrollo organizacional”, una medida que pondera los avances en las principales acciones emprendidas por las áreas involucradas para optimizar el manejo de los recursos y la gestión

de los procesos, fueron los avances realizados por las áreas los que permitieron obtener un valor para el indicador superior al proyectado (54.2% vs 48.2%).

- El principal factor que contribuyó al cumplimiento de los logros esperados fue el nivel de compromiso de las gerencias involucradas con los objetivos institucionales.

Los factores que dificultaron el cumplimiento del logro esperados del 2019, son los siguientes:

- En cuanto a las acciones estratégicas instituciones cuyos indicadores no alcanzaron las metas proyectadas, se observó lo siguiente:
- Respecto a la Acción Estratégica 02.06 Sistema de Gestión del Conocimiento implementado en Ositrán, cuyo indicador no alcanzó la meta proyectada, en marzo de 2019 se solicitó mediante el Memorando N° 116-2019-GG-OSITRAN, postergar las actividades previstas hasta el año 2020. Se espera que esta solicitud sea evaluada a la revisión del avance anual logrado en el PEI 2019 – 2020.
- Respecto a la Acción Estratégica 02.05 Política de Mejora Regulatoria con estándares OCDE implementada en Ositrán, su indicador mide el porcentaje de avance en la implementación del plan de trabajo anual de la Política de Mejora Regulatoria. Al respecto, la Gerencia de Asesoría Jurídica, en su calidad de Secretaría del Comité de Mejora Regulatoria, informó mediante el Memorando N° 0017-2020-GAJ-OSITRAN que durante el año 2019 se logró un avance de 53% en la implementación del plan de trabajo aprobado, valor inferior al 90% proyectado en el PEI 2019-2022. Corresponderá al Comité de Mejora Regulatoria coordinar las acciones necesarias para llegar al 90% del cumplimiento del plan de trabajo programado en el PEI 2019- 2022 para el año 2020<sup>1</sup>

**Tabla 5: Evaluación de resultados del OEI 02**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
Índice de Desarrollo Organizacional	48.20%	54.20%	112.45%	GG

**Fuente:** Informe N°005-2020-GG Ositrán. **Elaboración:** Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

Los principales logros obtenidos en el año 2019 en materia de desarrollo organizacional han sido los siguientes:

1. Se implementó el Sistema de Gestión Antisoborno (SGA) del Ositrán, cuyo alcance contempla 4 procesos claves en la gestión institucional, lográndose la certificación en la norma ISO 37001:2016.
2. Se ratificó la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015
3. Se llevó a cabo doce Consejos de Usuarios descentralizados.
4. Se culminó el proceso de implementación del Sistema de Control Interno (SCI) en el marco y plazos de la Directiva N° 013-2016-CG/GPROD, formando parte así del 0.3% de entidades del estado peruano (de un total de 3127) que logró culminar la implementación.
5. Se tiene en marcha el proceso de implementación del Sistema de Control Interno (SCI) en el marco de la nueva Directiva N° 006-2019-CG/INTEG, que estableció un nuevo enfoque y nuevos procedimientos para la implementación del SCI en las entidades del Estado Peruano.
6. Se puso en marcha el Sistema de Gestión Documental en el marco Modelo de Gestión Documental, y se habilitó la interoperabilidad del trámite documentario en la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE).

<sup>1</sup> De acuerdo a la Resolución N° 047-2016-PD-OSITRAN que aprueba la Política de Mejora Regulatoria del OSITRAN, es función del Comité de Mejora Regulatoria, entre otras “Coordinar con los órganos, unidades orgánicas y oficinas del OSITRAN, a efectos de la implementación de las acciones que correspondan para cumplir con la Política de Mejora Regulatoria del OSITRAN señalada en el acápite VI del presente, en el marco de sus competencias y funciones”.

**3.2.1 AEI.02.01 Cultura organizacional del Ositrán fortalecida**

El presente indicador mide el porcentaje de etapas del Plan de Fortalecimiento de la Cultura organizacional implementadas. En el 2019, se obtuvo un resultado de 98.48%, que representa un nivel de avance inferior en 1.52% respecto a la meta programada.

**Tabla 6: Evaluación de resultados del AEI 02.01**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
Porcentaje de etapas del Plan de Fortalecimiento de la Cultura organizacional implementadas	66%	65%	98.48%	GA-JGRH

**Fuente:** Informe N°0084-2020-JGRH-GA-OSITRAN. **Elaboración:** Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

A continuación, se sustenta el resultado obtenido:

La “Cultura organizacional Ositrán fortalecida” en su planteamiento contempla acciones que influyen directamente en generar un buen Clima y Cultura Organizacional, ya que ambas se encuentran estrechamente relacionados y constituyen factores que influyen en el grado de motivación y compromiso de los servidores.

La elaboración del Plan de Fortalecimiento de Cultura Organizacional del Ositrán tiene como base la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 150-2017-SERVIR-PE, que aprueba la “Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional”, elaborada por La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, el mismo que indica que el proceso de Cultura Organizacional se efectúa en un periodo de 3 años. Esta guía considera que el ciclo de trabajo de Cultura Organizacional se divide en 3 fases: (i) Planificación, (ii) Intervención y (iii) Evaluación. Cada fase contiene una serie de actividades a desarrollar, las que a continuación se describen:

1. Etapa 1: Planificación
  - Identificación de los elementos que inciden en la Cultura Organizacional (valores, prácticas compartidas, líderes, normas, comunicación).
  - Definición de la Cultura Organizacional Deseada.
2. Etapa 2: Intervención
  - Identificación de la Cultura Organizacional existente.
  - Elaboración del Plan de Acción de Cultura Organizacional.
  - Ejecución del Plan de Acción de Cultura Organizacional.
3. Etapa 3: Evaluación
  - Cumplimiento del Plan.
  - Efectividad del Plan.

Mediante el Memorando N° 0902-2019-GA-OSITRAN del 08 de noviembre de 2019, la Gerencia de Administración deriva a la Presidencia el Informe N° 0387-2019-JGRH-GA-OSITRAN de fecha 06 de noviembre del 2019, mediante el cual la Jefatura de Gestión de Recursos Humanos (JGRH) informa sobre las acciones realizadas respecto a la gestión de la Cultura Organizacional en la Entidad, dando a conocer que se ejecutó todas las actividades de la Fase 1 y las dos (2) primeras actividades de la Fase 2, según los lineamientos establecidos por SERVIR.

En el Plan de Acción para el Fortalecimiento de la Cultura Organizacional del Ositrán, se clasificaron las actividades de acuerdo a los elementos que inciden en la Cultura Organizacional descritos en la “Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional”: (i) valores, (ii) prácticas compartidas, (iii) líderes, (iv) normas y (v) comunicación. Asimismo, para una mejor

comprensión de los valores, se vio por conveniente proponer la integración de los conceptos de Integridad y Ética en un solo valor, con lo cual, los Valores Institucionales, serían 4: Excelencia, Imparcialidad, Compromiso e Integridad. También se identificó la necesidad de realizar una actualización de las definiciones de los valores.

Como se ha mencionado anteriormente, el ciclo del proceso de Cultura Organizacional tiene una duración de 3 años. En ese sentido, las actividades del Plan de Fortalecimiento de Cultura Organizacional – Ositrán 2020, comprende acciones de los dos valores más críticos para la Entidad (Excelencia y Compromiso), y se tiene el propósito de desarrollar en el transcurso del 2021 los valores de Imparcialidad y Ética, para posteriormente analizar la efectividad del plan de acción.

Para la ejecución de las actividades, y a fin de dar inicio con el desarrollo del Plan de Acción del Fortalecimiento de la Cultura Organizacional de Ositrán, se contrató a la consultora Cambio y Gerencia SAC, que en coordinación con la Jefatura de Gestión de Recursos Humanos, elaboran un cronograma de actividades a realizar entre el 2019 e inicios del 2020. Es así, que la primera tarea en efectuarse fue la Conformación del Comité de Cultura Organizacional, designado mediante la Resolución de Gerencia General N° 170-2019-GG-OSITRAN. Asimismo, el 9 de diciembre de 2019 se instaló dicho comité, integrado por representantes de las diferentes gerencias y jefaturas. En esta misma sesión, se tomaron los siguientes acuerdos:

- Aprobar la Actualización de los Valores Institucionales.
- Realizar el Kick Off con el equipo gerencial (llevado a cabo el 18 de diciembre con la participación de los gerentes y jefes de la Entidad)
- Realización del Evento de Lanzamiento de los Valores Institucionales.

En el evento de integración de fin de año de la Entidad, que se realizó el 20 de diciembre, la Presidenta Ejecutiva comunicó a todos los colaboradores del Ositrán la importancia del Plan de Fortalecimiento de la Cultura Organizacional y dio a conocer la actualización de los Valores Institucionales en el que participaron todos los colaboradores del Ositrán.

A continuación, se presenta la relación entre las actividades de las Etapa 1 y 2, según la Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional emitida por SERVIR, y lo ejecutado:

**Tabla 7: Etapas para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional**

Entregables de la Consultoría de Cambio y Gerencia	Etapa según la Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional SERVIR –Cultura Organizacional		Peso asignado %	Estado	
	Etapas	Actividades			
Documento de conceptualización de valores.	<b>Etapa 1: Planificación</b>	1	Identificación de los elementos que inciden en la Cultura Organizacional (valores, prácticas compartidas, líderes, normas, comunicación).	Ejecutado	
Dossier de comportamientos					
Diccionario de Competencias					
Documento con Análisis e Identificación de Brecha Cultural.	2	Definición de la Cultura Organizacional Deseada.	10%	Ejecutado	
Informe de Diagnóstico de Cultura Actual.	<b>Etapa 2: Intervención</b>	3	Identificación de la Cultura Organizacional existente.	10%	Ejecutado
Documento con metas y prioridades.		4	Elaboración del Plan de Acción de Cultura Organizacional.	20%	Ejecutado
Plan de Alineamiento Cultural.					

Entregables de la Consultoría de Cambio y Gerencia	Etapa según la Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional SERVIR –Cultura Organizacional			Peso asignado %	Estado	
	Etapas	Actividades				
Plan de Acción de Fortalecimiento de la Cultura Organizacional.	5	Ejecución del Plan de Acción de Cultura Organizacional	- Cronograma de Trabajo - Conformación e instalación del Comité - Evento de Lanzamiento	10%	Ejecutado	
			- Elaboración Guía Virtual - Diccionario de Competencias - Diseño de Campañas y Difusión de Valores	20%	Se ejecutará 2020	
Evaluación del Plan.	Etapa 3: Evaluación	6	Cumplimiento del Plan.	- Actividades programadas en el 2019	5%	Evaluado el 2019
				- Actividades programadas en el 2019	10%	Se evaluará el 2020
Evaluación del Plan.		7	Efectividad del Plan.	5%	Se evaluará el 2020	

Fuente: Informe N°0084-2020-JGRH-GA-OSITRAN. Elaboración: JGRH-GA.

Por lo antes expuesto, en el 2019, se ha alcanzado un cumplimiento de 65% del total de las actividades que corresponden a las Etapas del Proceso de Cultura Organizacional. Este 65%, corresponde al 98% en cumplimiento, debido a que, en el PEI, la meta para el 2019 era lograr un avance del 66%.

Del cronograma elaborado para dar Inicio al desarrollo del Plan de Acción del Fortalecimiento de la Cultura Organizacional de Ositrán, se han completado todas las actividades programadas para el 2019. Por lo tanto, en el año en el 2019 se logró un 100% de cumplimiento en las actividades programadas para este año dentro de la Gestión de Cultura Organizacional Fortalecida. Durante el desarrollo de estas actividades, inicialmente se percibió poco interés sobre el tema por parte de los colaboradores, debido a que no comprendían o no tenían claro el objetivo y la importancia de la cultura organizacional y cómo contribuye para lograr los objetivos institucionales. Sin embargo, con el tiempo, dentro de estas actividades, se han ido involucrando a más trabajadores, quienes son los mejores aliados a fin de continuar y lograr los objetivos propuestos dentro del Plan de Fortalecimiento de Cultura del Ositrán.

Los principales logros obtenidos en el año 2019 son los siguientes:

1. Se ha definido la Cultura Organizacional deseada, a través de la identificación de los elementos que inciden en la Cultura Organizacional (valores, prácticas compartidas, líderes, normas, comunicación) y se ha elaborado el Plan de Acción a fin de sensibilizar e interiorizar en los servidores la Nueva Cultura Organizacional.
2. Además, para una mejor comprensión de los valores, se vio por conveniente proponer la integración de los conceptos de Integridad y Ética en un solo valor, con lo cual, los Valores Institucionales, serían 4: Excelencia, Imparcialidad, Compromiso e Integridad. De igual forma, se ha realizado una actualización de las definiciones de dichos valores.

3. Se ha conformado e instalado el Comité de Cultura Organizacional, designado mediante la Resolución de Gerencia General N° 170-2019-GG-OSITRAN, integrado por representantes de las diferentes gerencias y jefaturas.

### 3.2.2 AEI.02.02 Procesos estratégicos, operativos y de soporte del Ositrán optimizados

El presente indicador mide el porcentaje de procesos optimizados. En el 2019, se obtuvo un resultado de 61%, que representa un nivel de avance superior en 144% respecto a la meta programada.

**Tabla 8: Evaluación de resultados del AEI 02.01**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
Porcentaje de Procesos optimizados.	25%	61%	244%	GPP

**Fuente:** Memorando N°005-2020-GPP-OSITRAN **Elaboración:** Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

A continuación, se sustenta el resultado obtenido:

Al respecto, debemos precisar que entendemos por proceso optimizados a aquellos procesos que han sido actualizados para incorporarles mejoras o corregir defectos en su aplicación.

En el ámbito sistema de gestión de la calidad, en el año 2017 el Ositrán tenía 47 procesos documentados, durante los años 2018 y 2019 se eliminaron 5 procesos documentados, asimismo, en dicho periodo se crearon 9 procesos documentados, es decir que al año 2019, en el ámbito sistema de gestión de la calidad, el Ositrán tiene 51 procesos documentados.

**Tabla 9: Procesos mejorados, eliminados y creados durante el periodo 2017 al 2019**

Procesos mejorados	
1.	PA-08-SGC Contratación de bienes y servicios
2.	PA-09-SGC Contratación Emp Sup Fondo Concedente Concesionario
3.	PA-10-SGC Contratación Emp Sup Fondo Ositrán
4.	PA-14-SGC Custodia de carta fianza o garantía similar
5.	PA-16-SGC Gestión presupuestaria
6.	PA-17-SGC Control de copias de respaldo
7.	PA-18-SGC Acceso a la información pública que posee o produce el Ositrán
8.	PA-24-SGC Asesoría en materia legal
9.	PA-25-SGC Recurso de reconsideración
10.	PA-26-SGC Recursos de apelación
11.	PA-30-SGC Control de Documentos y Registros
12.	PA-31-SGC Auditorías Internas
13.	PA-32-SGC Recurso de queja
14.	PA-34-SGC Gestión de mejora y tratamiento de hallazgos
15.	PA-35-SGC Pago Emp Sup y terceros con fondo Concedente y Concesionario
16.	PA-37-SGC Atención de libro de reclamaciones
17.	PA-38-SGC Riesgos y Oportunidades
18.	PC-01-SGC Emisión de opinión de nuevos contratos concesión
19.	PC-02-SGC Emisión de mandatos de acceso
20.	PC-04-SGC Fijación revisión y desregulación tarifaria
21.	PC-05-SGC Procedimiento para el desarrollo de audiencias publicas
22.	PC-06-SGC Modificación de contratos de concesión
23.	PC-07-SGC Interpretación de contratos de concesión
24.	PC-09-SGC Sesiones de Consejos de Usuarios
25.	PC-10-SGC Procedimiento administrativo sancionador (PAS)
26.	PC-11-SGC Solución de Controversias ante el Cuerpo Colegiado
27.	PC-12-SGC Procedimiento de atención de reclamos ante el TSC
28.	PC-13-SGC Atención de reclamos ante el TSC (Reclamos Especiales)
29.	PC-16-SGC Orientación y atención de Consultas de Usuarios de las ITUP
30.	PE-01-SGC Formulación y evaluación del PEI
31.	PE-04-SGC Revisión del sistema de gestión de la calidad
Procesos eliminados	
1.	PA-11-SGC Elaboración y Modificación del Plan Anual de Contrataciones
2.	PA-27-SGC Comunicación institucional

Procesos mejorados	
3.	PA-28-SGC Difusión y posicionamiento
4.	PA-29-SGC Convenios Interinstitucionales
5.	PE-03-SGC Elaboración aprobación y seguimiento al PETI
Procesos creados	
1.	PA-40-SCG Comunicación interna
2.	PA-41-SGC Comunicación externa y RRII
3.	PA-42-SGC Recepcion de documentos
4.	PA-43-SGC Emisión de documentos
5.	PA-44-SGC Despacho de documentos
6.	PC-14-SGC Control de equipos de medición
7.	PC-17-SGC Penalidad a Empresas Concesionarias
8.	PE-05-SGC Formulación, aprobación y seguimiento del PGD
9.	Revisión y actualización del TUPA

Fuente: Memorando N°005-2020-GPP-OSITRAN

En ese sentido se presenta la siguiente información:

- Línea base (año 2017): 20% procesos optimizados
- Total de procesos por mejorar al año 2019, en el ámbito sistema de gestión de la calidad, el Ositrán tiene 51 procesos documentados.
- Número de procesos optimizados: durante los años 2017 al 2019 se han actualizado 31 procesos documentados.
- Por lo tanto, al año 2019, el porcentaje de Procesos optimizados =  $(31 / 51) * 100 = 61\%$ ; al 2019.

Entonces, en el ámbito del sistema de gestión de la calidad y en virtud de los datos antes mencionados, podemos señalar que al año 2019 el nivel alcanzado por el indicador “Porcentaje de Procesos optimizados” es del 61%.

El factor que contribuyo en el cumplimiento del logro esperado al 2019, dado el proceso de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, todos los procesos fueron revisados, ajustándose y/o mejorándose 31 de ellos. Asimismo, se dejaron sin efecto 5 procedimientos y fueron creados 9 procedimientos.

En el año 2019 se logró, bajo el Sistema de Gestión de la Calidad, que los Procesos se mantengan revisados y actualizados.

### 3.2.3 AEI.02.03 Atención presencial al Usuario del Ositrán fortalecida

El presente indicador mide el “número de consultas atendidas por intermedio de las Oficinas Desconcentradas del Ositrán”. En el 2019, se obtuvo un resultado de 741 consultas atendidas, que representa un nivel de avance superior en 24% respecto a la meta programada.

Tabla 10: Evaluación de resultados del AEI 02.03

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
Número de consultas atendidas por intermedio de las Oficinas Desconcentradas del Ositrán	600	741	124%	GAU

Fuente: Informe N°0041-2020-GAU-OSITRAN. Elaboración: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

A continuación, se sustenta el resultado obtenido:

Las acciones relacionadas con la atención al usuario del Ositrán correspondieron a 741 consultas – efectuadas por parte de 733 ciudadanos usuarios – atendidas mediante los diversos canales

de atención implementados en beneficio de la ciudadanía (principalmente presencial y vía telefónica). En tal sentido, la meta planteada por el año 2019 (600) fue superada.

Cabe mencionar, que en lo que respecta al año 2019, las Oficinas Desconcentradas llevaron a cabo 1,021 acciones de atención y acercamiento al usuario (Front Office) permitiendo así capacitar, orientar y/o informar a 15,439 ciudadanos – usuarios.

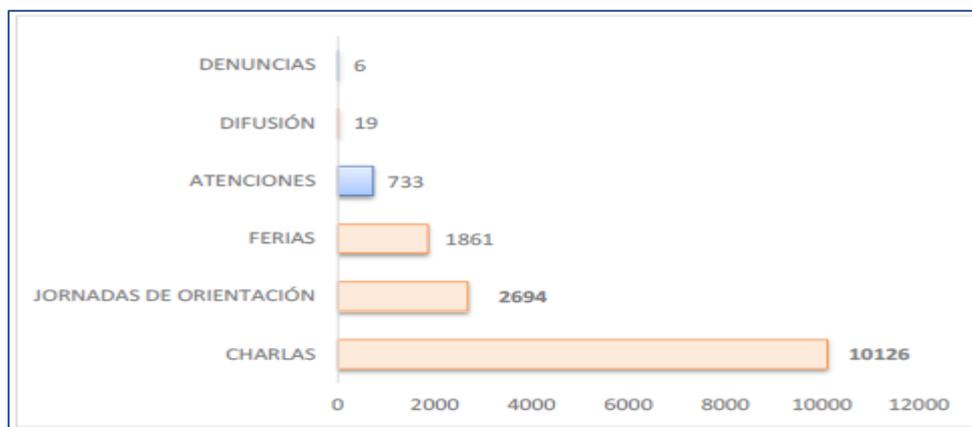
**Tabla 11: Acciones de atención al usuario del Ositrán**

NUMERO DE ACCIONES Y BENEFICIARIOS ODS: 2019												
SERVICIO OFRECIDO			ACCIONES					BENEFICIARIOS				
			1 T	2T	3T	4T	TOT	1 T	2T	3T	4T	TOT
A. ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL USUARIO	A1	INFORMACIÓN U ORIENTACIÓN*	243	158	157	183	741	243	158	162	170	733
	A2	ATENCIÓN Y RECEPCIÓN DE DENUNCIAS	4	0	2	0	6	4	0	2	0	6
	TOTAL		247	158	159	183	747	247	158	164	170	739
B. ACTIVIDADES DE ACERCAMIENTO AL USUARIO	B1	EDUCACIÓN / CAPACITACIÓN	29	60	40	50	179	1359	4498	2515	1754	10126
	B2	ORIENTACIÓN PREVENTIVA	13	19	29	33	94	870	1045	1325	1315	4555
	B3	INFORMACIÓN	0	0	0	1	1	0	0	0	19	19
	TOTAL		42	79	69	84	274	2229	5543	3840	3088	14700
<b>FRONT OFFICE: ACCIONES DE ATENCIÓN Y ACERCAMIENTO AL USUARIO</b>			289	237	228	267	1021	2476	5701	4004	3258	15439
<b>BACK OFFICE: ACCIONES DE GESTIÓN</b>			322	284	217	215	1038	n.c.	n.c.	n.c.	n.c.	n.c.
<b>TOTAL DE ACCIONES ODS</b>			611	521	445	482	2059	2476	5701	4004	3258	15439

\*: Información sujeta a revisión en función al SIDECO versus n.c.: no corresponde. Fuente: Informe N°0041-2020-GAU-OSITRAN.

El factor que dificultó el cumplimiento del logro esperados al 2019 fue : El reducido conocimiento de la institución a nivel regional por parte de la ciudadanía ha propiciado que las labores de las Oficinas Desconcentradas se enfoquen en las acciones de acercamiento al usuario (la institución se dirige al ciudadano – usuario) con el objetivo de posicionarse y de generar un impacto positivo en el corto-mediano plazo en relación al número de atenciones al usuario mediante los diversos canales proporcionados<sup>2</sup>.

**Figura 1 : Número de beneficiarios por tipo de actividad, 2019**



<sup>2</sup> Cabe precisar que el número de acciones de atención al usuario solo representa el 4.7% del total de beneficiarios de las labores efectuadas por parte de las 3 Oficinas Desconcentradas.

**Figura 2 : Número de beneficiarios por tipo de actividad por Oficina desconcentrada, 2019**



**3.2.4 AEI.02.04 Contratos para la acción supervisora en concesiones gestionada eficazmente en el Ositrán**

El presente indicador mide el “porcentaje de procedimientos de selección eficazmente convocados”. En el 2019, se obtuvo un resultado de 75%, que representa un nivel de avance superior en 67% respecto a la meta programada.

**Tabla 12: Evaluación de resultados del AEI 02.04**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
% de procedimientos de selección eficazmente convocados	45%	75%	167%	JLCP-GA

Fuente: Informe N°083-2020-JLCP-GA-OSITRAN. Elaboración: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

El factor que contribuyo en el cumplimiento del logro esperado de la AEI 2.04 fue:

- Contar con Formatos Guía y Procedimientos Documentados, así como la revisión conjunta de los Términos de Referencia, facilitan la gestión de contrataciones bajo el Régimen Especial de Ositrán, regulado bajo el D.S. 035- 2001-PCM y RCD 040-2015-OSITRAN/CD.

Los principales logros obtenidos en el año 2019 son los siguientes:

- Del número total de procedimientos de selección, se ha convocado el 75% dentro del tiempo óptimo total establecido en el Procedimiento Documentado.

**3.2.5 AEI.02.05 Política de Mejora Regulatoria con estándares OCDE implementada en el Ositrán**

El presente indicador mide el “porcentaje de implementación del Plan de Trabajo de la Política de Mejora Regulatoria”. En el 2019, se obtuvo un resultado de 53%, que representa un nivel de avance inferior en 41% respecto a la meta programada.

**Tabla 13: Evaluación de resultados del AEI 02.05**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
% de implementación del Plan de Trabajo de la Política de Mejora Regulatoria.	90%	53%	59%	GAJ

Fuente: Informe N°041-2020-GAJ-OSITRAN. Elaboración: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

Uno de los factores que contribuyó en alcanzar el cumplimiento de determinadas actividades del Plan de Trabajo de la Política de Mejora Regulatoria fue la debida organización de las unidades orgánicas en administrar sus acciones y tiempos de atención respectivos.

De otro lado, como parte de los factores que dificultaron el cumplimiento de la presente actividad debemos hacer mención a las decisiones tomadas por las unidades orgánicas encargadas de la ejecución de las actividades que forman parte del Plan de Trabajo de la Política de Mejora Regulatoria, relacionadas a la suspensión de las mismas, así como a la demora en su culminación.

En el 2019, se alcanzó el cumplimiento de determinadas actividades del Plan de Trabajo de la Política de Mejora Regulatoria a cargo de las unidades orgánicas, las mismas que contribuyen en el desarrollo de las funciones de la Entidad.

**3.2.6 AEI.02.06 Sistema de Gestión del Conocimiento implementado en el Ositrán**

El presente indicador mide el “porcentaje de etapas implementadas del Plan de Gestión del Conocimiento”. En el 2019, el indicador no mostro avance, debido a que fue postergada hasta el año 2020.

**Tabla 14: Evaluación de resultados del AEI 02.06**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
Porcentaje de etapas implementadas del Plan de Gestión del Conocimiento.	30%	0	0%	GG

Fuente: Informe N°005-2020-GG-OSITRAN. Elaboración: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

Respecto a la Acción Estratégica 02.06 Sistema de Gestión del Conocimiento implementado en Ositrán, cuyo indicador no alcanzó la meta proyectada, en marzo de 2019 se solicitó mediante el Memorando N° 116-2019-GG-OSITRAN, postergar las actividades previstas hasta el año 2020. Se espera que esta solicitud sea evaluada a la revisión del avance anual logrado en el PEI 2019 – 2020.

**3.2.7 AEI.02.07 Transformación digital integral de los procesos y servicios del Ositrán**

El presente indicador mide el “porcentaje de servicios optimizados con TICs”. En el 2019, se obtuvo un resultado de 41%, que representa un nivel de avance superior en 37% respecto a la meta programada.

**Tabla 15: Evaluación de resultados del AEI 02.07**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
Porcentaje de servicios optimizados con TICs	30%	41%	137%	GA-JTI

**Fuente:** Informe N°056-2020-JTI-GA-OSITRAN. **Elaboración:** Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

A continuación, se describen los factores que contribuyeron o dificultaron al logro de los resultados presentados:

Factores que contribuyeron al cumplimiento de los logros esperados 2019:

- Patrocinio del Comité de Gobierno Digital en la implementación de los proyectos de transformación digital, establecidos en el Plan de Gobierno Digital aprobado, así como otras acciones en materia de gobierno digital.
- Habilitación de recursos presupuestales adicionales durante el segundo semestre del año, para la ejecución de los proyectos programados en el Plan de Gobierno Digital.
- Competencias técnicas y compromiso del equipo de la Jefatura de Tecnologías de la Información.
- Predisposición de los colaboradores para la incorporación de nuevas tecnologías que contribuyan a la eficiencia de los procesos. Esto, gracias al cambio cultural que se viene generando desde la implementación exitosa de documentos y firmas digitales en la entidad.
- Gestión ordenada de los proyectos, lo cual implica la adecuada definición de roles en los equipos de proyectos, planificación detallada de las actividades y el seguimiento permanente a las mismas.

Factores que dificultaron el cumplimiento de los logros esperados 2019:

- Conocimiento de procesos centralizado en unos pocos colaboradores de los órganos de línea, lo que dificultó la ejecución simultánea de proyectos de implementación de herramientas tecnológicas. Esto, debido a que los mismos colaboradores fueron designados como usuarios expertos en distintos proyectos, lo que afectaba la programación de actividades, debido a su disponibilidad.
- Insuficiente presupuesto durante el primer semestre del año para la contratación de servicios para la ejecución de los proyectos previstos. Afortunadamente, esta dificultad fue superada durante el segundo semestre, conforme a lo antes indicado.

A continuación, se describe de manera cualitativa los logros alcanzados:

- Durante el periodo 2019, en el marco de la AEI.02.07 Transformación digital integral de los procesos y servicios del Ositrán, la JTI ha culminado exitosamente los siguientes proyectos: Optimización del Sistema de Gestión Documental – SGD, Interconexión del SGD con la Plataforma de Interoperabilidad del Estado- PIDE, Optimización del Sistema de Planeamiento, Implementación de la Mesa de Partes Virtual y Buzón Electrónico. Estos proyectos han permitido la consolidación de la gestión documental digital de la entidad, no sólo a nivel interno sino también con los distintos grupos de interés, tanto del sector público, como privado, lo que ha generado importantes ahorros en costos de servicios de impresión, mensajería y almacenamiento, así como en tiempos.
- Asimismo, durante 2019 se inició la ejecución de los proyectos de Optimización del SIGA, Implementación de una solución de Inteligencia de negocios, Programa de Declaración Estadística, entre otros. Estos proyectos no solo contribuyen a la mejora de la eficiencia de los procesos mediante su sistematización, sino que además constituyen herramientas para el análisis y explotación de datos institucionales, lo que facilita la toma de decisiones.

### 3.3 OEI3: Optimizar la Supervisión y Fiscalización de la Infraestructura de Transporte de Uso Público.

El indicador de este objetivo estratégico permite medir la eficiencia en la Supervisión y Fiscalización de la Infraestructura de Transporte de Uso Público. El OEI.03 es clave para el cumplimiento de la Misión del Ositrán, la función supervisora y fiscalizadora de las ITUPs concentra el mayor esfuerzo institucional a través de la elaboración y ejecución de diversos productos teniendo especial relevancia el Plan Anual de Supervisión relacionado con las obligaciones contractuales en infraestructura aeroportuaria, portuaria, vial, férrea y el Metro de Lima, y más recientemente, hidrovías.

El presente indicador mide el “eficiencia en la Supervisión y Fiscalización de la Infraestructura de Transporte de Uso Público”. En el 2019, se obtuvo un resultado de 99.7%, que representa un nivel de avance superior en 13.26% respecto a la meta programada.

**Tabla 16: Evaluación de resultados del OEI 03**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
Índice de eficiencia en la Supervisión y Fiscalización de la Infraestructura de Transporte de Uso Público	88%	99.7%	113.26%	GSF

**Fuente:** Memorando N°00421-2020-GSF-OSITRAN. **Elaboración:** Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

A continuación, se describen los factores que contribuyeron o dificultaron al logro de los resultados presentados:

Factores que contribuyeron al cumplimiento de los logros esperados 2019:

- En el caso del logro del objetivo estratégico, los factores principales fueron el poder contratar personal CAS que apoya en el desarrollo de las Actividades Operativas que se desempeñan para cada Acción Estratégica. Asimismo, el compromiso constante del personal tanto de oficina como de campo en el cumplimiento de cada una de las funciones encargadas a la GSF.

Factores que dificultaron el cumplimiento de los logros esperados 2019:

- Principalmente, las limitaciones presupuestales que dificultaron el desarrollo de varias tareas importantes contempladas en el Plan Operativo Institucional y que por ende afectan el avance de las Acciones Estratégicas Institucionales y por ende del Objetivo Estratégico Institucional.

La GSF ha logrado, al cumplir con sus funciones encargadas, mejorar la interconectividad, de los usuarios tanto intermedios como finales de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público.

#### 3.3.1 AEI.03.01 Función Supervisora y Fiscalizadora potenciada para sus beneficiarios

El presente indicador mide el “Índice de eficiencia de la función supervisora y fiscalizadora”. En el 2019, se obtuvo un resultado de 99%, que representa un nivel de avance superior en 81% respecto a la meta programada.

**Tabla 17: Evaluación de resultados del AEI 03.01**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
Índice de eficiencia de la función supervisora y fiscalizadora	55%	99%	181%	GSF

Fuente: Memorando N°00421-2020-GSF-OSITRAN. **Elaboración:** Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

A continuación, se describen los factores que contribuyeron o dificultaron al logro de los resultados presentados:

Factores que contribuyeron al cumplimiento de los logros esperados 2019:

- En el caso del Indicador de esta acción estratégica están las tareas relacionadas a las contrataciones especializadas para el desarrollo de determinados temas, así como el acceso a cursos y talleres de capacitación, la evaluación de los planes de la Gerencia, así como la atención de documentación solicitada por el OCI o la CGR, para lo cual se contó con el personal idóneo a pesar de la pesada carga laboral y la diversidad de trámites que a veces retrasan la ejecución de las tareas y de las contrataciones.

Factores que dificultaron el cumplimiento de los logros esperados 2019:

- Las limitaciones presupuestales que impidieron el desarrollo de varias Actividades Operativas afectando el indicador de la Acción Estratégica, como por ejemplo los servicios transversales y necesidades de la GSF. Así como la dependencia del indicador de variables que no son controladas por la GSF sino que dependen de otras unidades orgánicas, como los procesos que dependen de GPP, la tecnología y gestión del conocimiento que dependen de JTI y las capacitaciones que dependen de la JGRH.

Durante el 2019, se lograron atender las necesidades programadas o no programadas transversales de la GSF, lo que coadyuvó a las Jefaturas de las diversas infraestructuras el poder cumplir con sus funciones.

**3.3.2 AEI.03.02 Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la Infraestructura Aeroportuaria**

El presente indicador mide el “porcentaje de ejecución en el Plan de Supervisión respecto a infraestructura Aeroportuaria”. En el 2019, se obtuvo un resultado de 102%, que representa un nivel de avance superior en 6% respecto a la meta programada.

**Tabla 18: Evaluación de resultados del AEI 03.02**

INDICADOR	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	LOGRO ESPERADO (A)	VALOR OBTENIDO (B)	AVANCE (%) (B / A)	
% de ejecución en el Plan de Supervisión respecto a infraestructura aeroportuaria	96%	102%	106%	JCA

Fuente: Memorando N°00421-2020-GSF-OSITRAN. **Elaboración:** Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

A continuación, se describen los factores que contribuyeron o dificultaron al logro de los resultados presentados:

Factores que contribuyeron al cumplimiento de los logros esperados 2019:

- En el caso de cada una de las Infraestructuras, un alto compromiso del personal al momento de llevar a cabo las supervisiones programadas y no programadas.

Factores que dificultaron el cumplimiento de los logros esperados 2019:

- En adición a las limitaciones de carácter presupuestal se encuentran los factores externos que no pueden ser controlados por Ositrán, como por ejemplo la demoras en la entrega y liberación de terrenos, esto ha generado que se postergue el inicio de ejecución de obras para la ampliación del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

A continuación, se describe de manera cualitativa los logros alcanzados:

- Se superaron las acciones de supervisión programadas en el año, lo que evidencia que la JCA supervisa constantemente los niveles de servicio de las concesiones a su cargo y también evidencia aquellos incumplimientos y mejoras que debe asumir el concesionario para mejorar así la atención a los usuarios de las infraestructuras a su cargo.
- Asimismo, se contrató a IATA, entidad internacional que define niveles de servicio en Aeropuertos, para que realice la medición de niveles de servicio en 14 aeropuertos concesionados.

### 3.3.3 AEI.03.03 Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la Infraestructura Portuaria

El presente indicador mide el “porcentaje de ejecución en el Plan de Supervisión respecto a infraestructura Portuaria”. En el 2019, se obtuvo un resultado de 101%, que representa un nivel de avance superior en 5% respecto a la meta programada.

**Tabla 19: Evaluación de resultados del AEI 03.03**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
% de ejecución en el Plan de Supervisión respecto a infraestructura Portuaria	96%	101%	105%	JCP

Fuente: Memorando N°00421-2020-GSF-OSITRAN. **Elaboración:** Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

A continuación, se describen los factores que contribuyeron o dificultaron al logro de los resultados presentados:

Factores que contribuyeron al cumplimiento de los logros esperados 2019:

- La realización de un adecuado seguimiento a las labores de supervisión programadas por parte del equipo supervisor y adecuadas coordinaciones con otras áreas para asegurar el cumplimiento oportuno de las inspecciones programadas.

Factores que dificultaron el cumplimiento de los logros esperados 2019:

- Existe una alta carga laboral derivada no sólo de las actividades programadas de supervisión sino también de actividades de supervisión no programadas, así como el desarrollo de actividades que no son específicamente de supervisión (por ejemplo, formulación de proyectos de normas, participación en evaluación de nuevos servicios portuarios, realización de funciones de fedatarios por parte de algunos de nuestro personal de supervisión). Asimismo, nuestros supervisores son responsables de labores de supervisión en múltiples concesiones portuarias y en múltiples ocasiones también de labores de supervisión en concesiones no portuarias. Adicionalmente, la carga laboral se incrementa por los múltiples requerimientos de información de diversas entidades, así como por la realización de labores de control de la CGR y el OCI y la necesidad de estar defendiéndose de hallazgos. Asimismo, se constata una intromisión de la CGR y el OCI en las labores de supervisión para las cuales no son competentes.

A continuación, se describe de manera cualitativa los logros alcanzados:

- Se superaron las acciones de supervisión programadas en el año. Se culminaron, además, múltiples labores de supervisión no programadas vinculadas, por ejemplo, a

opiniones previas a la recepción de obras, opiniones sobre proyectos de contrato de acceso, entre otras.

### 3.3.4 AEI.03.04 Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la Infraestructura Vial

El presente indicador mide el “porcentaje de ejecución en el Plan de Supervisión respecto a infraestructura Vial”. En el 2019, se obtuvo un resultado de 100%, que representa un nivel de avance superior en 4% respecto a la meta programada.

**Tabla 20: Evaluación de resultados del AEI 03.04**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
% de ejecución en el Plan de Supervisión respecto a infraestructura Vial	96%	100%	104%	JCRV

**Fuente:** Memorando N°00421-2020-GSF-OSITRAN. **Elaboración:** Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

A continuación, se describen los factores que contribuyeron o dificultaron al logro de los resultados presentados:

Factores que contribuyeron al cumplimiento de los logros esperados 2019:

- En el caso de cada una de las Infraestructuras, un alto compromiso del personal al momento de llevar a cabo las supervisiones programadas y no programadas.

Factores que dificultaron el cumplimiento de los logros esperados 2019:

- En adición a las limitaciones presupuestales, factores exógenos a Ositrán, tales como la demoras en la entrega y liberación de terrenos, así como suspensión de obligaciones, ocasionaron retrasos en el inicio de operación, en particular, en las concesiones de la red vial, afectando el cumplimiento de las metas de actividades inicialmente programadas, vinculadas a iniciativas específicas de supervisión de las obligaciones contractuales

A continuación, se describe de manera cualitativa los logros alcanzados:

- Se ejecutaron las acciones de supervisión programadas en el año, esto no solo implica un cumplimiento del Plan Anual de Supervisión del 2019, sino que evidencia que la JCRV supervisa constantemente los niveles de servicio de las 16 concesiones a su cargo y también evidencia aquellos incumplimientos y mejoras que debe asumir el concesionario para optimizar el estado de las infraestructuras a su cargo.

### 3.3.5 AEI.03.05 Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la Infraestructura Férrea y Metro de Lima

El presente indicador mide el “porcentaje de ejecución en el Plan de Supervisión respecto a infraestructura Férrea y Metro de Lima”. En el 2019, se obtuvo un resultado de 100%, que representa un nivel de avance superior en 4% respecto a la meta programada.

**Tabla 21: Evaluación de resultados del AEI 03.05**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
% de ejecución en el Plan de Supervisión respecto a infraestructura Férrea y Metro de Lima	96%	100%	104%	JCFM

**Fuente:** Memorando N°00421-2020-GSF-OSITRAN. **Elaboración:** Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

A continuación, se describen los factores que contribuyeron o dificultaron al logro de los resultados presentados:

Factores que contribuyeron al cumplimiento de los logros esperados 2019:

- En el caso de cada una de las Infraestructuras, un alto compromiso del personal al momento de llevar a cabo las supervisiones programadas y no programadas.

Factores que dificultaron el cumplimiento de los logros esperados 2019:

- En adición a las limitaciones presupuestales, está la problemática en las concesiones, tales como la demora en el inicio de ejecución de obras en las concesiones bajo supervisión de Ositrán, principalmente en la Línea 2 del Metro de Lima y Callao.

A continuación, se describe de manera cualitativa los logros alcanzados:

- Se ejecutaron las acciones de supervisión programadas en el año, esto no solo implica un cumplimiento del Plan Anual de Supervisión del 2019, sino que evidencia que la JCFM supervisa constantemente los avances de las obras de las líneas del metro de Lima y Callao y las demás vías férreas, procurando que los niveles de servicio de las concesiones a su cargo se encuentren dentro de lo establecido en los contratos de concesión.

### 3.3.6 AEI.03.06 Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la Infraestructura de Hidrovías

El presente indicador mide el “porcentaje de ejecución en el Plan de Supervisión respecto a infraestructura de Hidrovías”. En el 2019, se obtuvo un resultado de 106%, que representa un nivel de avance superior en 10% respecto a la meta programada.

**Tabla 22: Evaluación de resultados del AEI 03.06**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
% de ejecución en el Plan de Supervisión respecto a infraestructura de Hidrovías	96%	106%	110%	JCH

**Fuente:** Memorando N°00421-2020-GSF-OSITRAN. **Elaboración:** Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

A continuación, se describen los factores que contribuyeron o dificultaron al logro de los resultados presentados:

Factores que contribuyeron al cumplimiento de los logros esperados 2019:

- La realización de un adecuado seguimiento a las labores de supervisión programadas por parte del equipo supervisor y adecuadas coordinaciones con otras áreas para asegurar el cumplimiento oportuno de las inspecciones programadas.

Factores que dificultaron el cumplimiento de los logros esperados 2019:

- Adicionalmente a las restricciones de carácter presupuestal, se requiere fortalecer el equipo funcional de Hidrovías con personal que apoye en el desarrollo de las Actividades Operativas para el desempeño de cada Acción Estratégica y que se ejecuten actividades de capacitación como cursos y talleres propuestas por el equipo funcional. Asimismo, es importante señalar que los supervisores desarrollan funciones en diversas Jefaturas.

A continuación, se describe de manera cualitativa los logros alcanzados:

- Se ejecutaron las actividades de supervisión programadas en el Plan Anual de Supervisión, superando la meta programada, lo que ha permitido hacerle seguimiento al avance de la concesión y a las obligaciones de la concesionaria contempladas tanto en el Contrato de Concesión como en Normativa aplicable al Sector.

**3.3.7 AEI.03.07 Fiscalización eficiente del cumplimiento de las obligaciones contractuales de Entidades Prestadoras y Empresas Supervisoras**

El presente indicador mide el “porcentaje de expedientes atendidos dentro del plazo”. En el 2019, se obtuvo un resultado de 88%, que representa un nivel de avance superior en 4% respecto a la meta programada.

**Tabla 23: Evaluación de resultados del AEI 03.07**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
% de expedientes atendidos dentro del plazo	85%	88%	104%	JFI

**Fuente:** Memorando N°00421-2020-GSF-OSITRAN. **Elaboración:** Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

A continuación, se describen los factores que contribuyeron o dificultaron al logro de los resultados presentados:

Factores que contribuyeron al cumplimiento de los logros esperados 2019:

- El fortalecimiento del equipo de trabajo de la Jefatura, así como el apoyo de la Gerencia para impulsar los temas propios de la JFI.

Factores que dificultaron el cumplimiento de los logros esperados 2019:

- En adición a las limitaciones presupuestales, en el caso de la JF fueron factores externos los que dificultaron el desarrollo de sus funciones, tales como la entrega tardía de los informes de incumplimiento, en el caso de expedientes concernientes a empresas supervisoras.

La JFI logró superar la meta establecida para este año, lo que significa que ha atendido oportunamente la tramitación de los procedimientos administrativos para la evaluación de si corresponde o no aplicar sanciones y penalidades en concordancia con la normatividad vigente. Esto significa que, por medio de la JFI, Ositrán ha impuesto las sanciones y medidas correctivas a las entidades prestadoras, velando por el cumplimiento de lo establecido en los contratos de concesión y el marco normativo.

**3.3.8 AEI.03.08 Supervisión oportuna de la determinación de la base de cálculo del aporte por regulación y la retribución al Estado, efectuados por las Entidades Prestadoras.**

El presente indicador mide el “porcentaje de ejecución en el Plan de Supervisión respecto a infraestructura de Hidrovías”. En el 2019, se obtuvo un resultado de 106%, que representa un nivel de avance superior en 10% respecto a la meta programada.

**Tabla 24: Evaluación de resultados del AEI 03.08**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
% de Informes de verificación de aporte por regulación y retribución emitidos	96%	101%	105%	GSF

**Fuente:** Memorando N°00421-2020-GSF-OSITRAN. **Elaboración:** Gerencia de Planeamiento y Presupuesto

A continuación, se describen los factores que contribuyeron o dificultaron al logro de los resultados presentados:

Factores que contribuyeron al cumplimiento de los logros esperados 2019:

- Mejoras al Sistema de Aporte por Regulación - SAR (herramienta tecnológica diseñada para dar soporte al procedimiento de declaración del Aporte por Regulación), que permitió registrar los resultados del control previo de la determinación de la obligación tributaria.
- Fortalecimiento del Grupo de Aporte y Retribución - GAR con la contratación adicional de 3 profesionales CAS especializados en materia tributaria (1 a mediados de febrero y 2 en agosto de 2019) que permitió una redistribución de entidades prestadoras entre 5 profesionales, haciendo más personalizada la atención y acciones a realizar a dichas entidades.
- Contar con la experiencia de la SUNAT en temas relacionados al procedimiento de fiscalización tributaria, lo que se logró con la capacitación gratuita del IAT de la SUNAT.
- Contratación de Empresa Supervisora para supervisar la determinación de la Retribución al Estado de los años 2014 a 2017, permitiendo a la GSF, sobre la base de lo reportado, comunicar a las entidades prestadoras la conformidad u observación a su determinación y pago de la Retribución.

Factores que dificultaron el cumplimiento de los logros esperados 2019:

- Contar con un limitado número de profesionales CAS (1 Coordinador y 2 Supervisores).
- Priorizar la atención de los pasivos que la GA transfirió a la GSF en mérito al ROF y Reglamento de Aporte por Regulación, que disponen que GSF ejercería a partir del 27/04/2015 y 26/11/2015, respectivamente, las facultades de determinación, fiscalización y sancionadora que el Ositrán tiene como Administración Tributaria respecto del Aporte por Regulación.
- La falta de evidencia documentaria respecto de la ejecución de una revisión anual del cumplimiento de las obligaciones referidas al Aporte por Regulación de los ejercicios 2011 al 2014, que fue atendida por la GSF durante los años 2015 a 2018, hizo que esta Gerencia recién el 2019 pueda cerrar la revisión anual del año 2015.
- La supervisión anual pendiente de la determinación de la Retribución al Estado de los años 2014 a 2017, que se realizó entre el 2018 y 2019.
- No contar con un Sistema de Retribución al Estado que permita a las Entidades Prestadoras presentar sus declaraciones Juradas de manera virtual y que el GAR registre los resultados de la supervisión efectuada.
- El GAR, además, de ejecutar las labores relacionadas a la verificación o fiscalización del Aporte y supervisión de la Retribución, realiza otras labores como la atención de requerimientos de otras áreas de índole tributario, administrativo, estadístico, normativo, de mero trámite, etc., y emite opinión en proyectos de adendas.

A continuación, se describe de manera cualitativa los logros alcanzados:

1. El GAR superó la meta operativa programada lo que se traduce en la mejora continua del control y seguimiento al cumplimiento de las obligaciones de las Entidades Prestadoras.
2. Se consolidó la presencia del Ositrán como Administración Tributaria ante las Entidades Prestadoras.
3. El GAR logró que la SUNAT comparta sus experiencias en los procedimientos de fiscalización tributaria, lo que enriqueció la actuación de los profesionales del GAR.
4. Se logró mejorar el SAR a fin de optimizar su uso.
5. La acción del Ositrán para determinar y aplicar sanciones respecto del Aporte por Regulación se ejecutó dentro de los plazos establecidos en el C.T.
6. Supervisión oportuna de la determinación de la Retribución al Estado presentada por las Entidades Prestadoras.

### 3.4 OEI4: Optimizar la Función Reguladora en beneficio de nuestros usuarios y ciudadanía en general.

El indicador de este objetivo estratégico permite medir el cumplimiento de una de las funciones sustantivas del Ositrán, esto es, realizar la fijación, revisión o desregulación de las tarifas de los servicios derivados de la explotación de la ITUP, así como desarrollar investigaciones y lineamientos orientados al fortalecimiento del sistema regulatorio.

El presente indicador mide el “Índice de Cumplimiento de la Función Reguladora”. En el 2019 no se logró obtener el resultado, debido a que la fórmula propuesta en el Índice de Cumplimiento de la Función Reguladora no se ajusta a las diferentes unidades de medidas de cada elemento que compone dicho índice. En ese sentido, la Gerencia de Regulación y Estudios Económicos (GRE) ajustará dicho índice, lo que considere pertinente al momento de la modificación del PEI.

**Tabla 25: Evaluación de resultados del OEI 04**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
Índice de Cumplimiento de la Función Reguladora	90%	N.d	N.d	GRE

Fuente: Informe N°0041-2020-GRE-OSITRAN. Elaboración: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto

Sin perjuicio de lo anterior, se alcanzó un nivel de cumplimiento de 100% en los logros esperados para el año 2019 de las Actividades Estratégicas Institucionales del Objetivo Estratégico.

A continuación, se describen los factores que contribuyeron o dificultaron al logro de los resultados presentados:

Factores que contribuyeron al cumplimiento de los logros esperados 2019:

- Obtención de información necesitada.
- Planificación adecuada.
- Contratación de apoyo.

Factores que dificultaron el cumplimiento de los logros esperados 2019:

- Complejidad de los casos puede dilatar el análisis requerido.
- Reducción de personal de la GRE
- Limitaciones para acceder a determinada información

A continuación, se describe de manera cualitativa los logros alcanzados:

Determinación oportuna de las tarifas de los servicios regulados o la desregulación tarifaria, y emisión de opiniones sobre nuevos contratos, modificaciones e interpretaciones de estos. Elaboración de Informes que sirven como insumo para la toma de decisiones.

Actividades adicionales:

Política de Mejora Regulatoria con estándares de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en el Ositrán:

Si bien a nivel de actividad estratégica la GRE no es responsable de la implementación de la Política de Mejora Regulatoria con estándares de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en el Ositrán, si es responsable a nivel operativo de Asesorar a las gerencias y áreas correspondientes en el cumplimiento de las actividades formuladas en el plan de trabajo de mejora regulatoria. Bajo dicho marco, se determinó que la GRE debe liderar la implementación del Marco para la Evaluación del Desempeño de los Reguladores Económicos (PAFER, por sus siglas en inglés “Performance Assessment Framework for Economic Regulators”) en adición a sus funciones.

Al respecto, entre mayo y setiembre de 2019, el Ositrán, liderado por GRE, recibió las misiones de funcionarios de la OCDE y revisores pares, los cuales sostuvieron reuniones con funcionarios

de Ositrán, así como con otras entidades públicas y privadas del sector, a fin de recabar información sobre el rol que desempeña este regulador en el sector y las principales oportunidades de mejora. El 05 de noviembre de 2019, esta Gerencia participó en la 13a Reunión de la Red de Reguladores Económicos (NER) en París, donde se presentaron los principales hallazgos y recomendaciones formuladas por la OCDE en el marco del PAFER.

Actualmente la evaluación se encuentra concluida y la OCDE viene trabajando en la edición del Informe Final, el cual ha sido presentado en Lima el 27 de febrero de 2020.

### 3.4.1 AEI.04.01 Evaluación técnica eficaz del marco contractual regulatorio de las entidades prestadoras

El presente indicador mide el “porcentaje de documentos regulatorios”. En el 2019, se obtuvo un resultado de 100%, que representa un nivel de avance de 100% respecto a la meta programada.

**Tabla 26: Evaluación de resultados del AEI 04.01**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
% documentos regulatorios	100%	100%	100%	GRE

Fuente: Informe N°0041-2020-GRE-OSITRAN. Elaboración: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto

A continuación, se sustenta el resultado obtenido:

En el plazo legal establecido se culminaron los siguientes Informes, que contiene la opinión técnica de la GRE sobre los siguientes aspectos:

#### Procedimientos tarifarios

En materia de fijación, revisión y desregulación tarifaria, durante el año 2019, esta Gerencia ha emitido opinión técnica en cuatro (4) procedimientos tarifarios dentro de los plazos legales respectivos, conforme el siguiente detalle:

- Revisión del Factor de Productividad en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez
- Revisión del Factor de Productividad en el Terminal Portuario de Matarani
- Revisión del Factor de Productividad en el Terminal Portuario de Paita.
- Revisión del Factor de Productividad en el Terminal de Embarque de Concentrado de Minerales en el Terminal Portuario del Callao

#### Cargos de acceso

En materia de fijación de cargos de acceso, durante el año 2019, esta Gerencia ha emitido dos (2) opiniones técnicas a solicitud de la GSF dentro de los plazos legales respectivos, conforme el siguiente detalle:

- Emisión del Mandato de Acceso por el Uso de almacenes para el depósito de equipaje rezagado en el AIJCH.
- Emisión del Mandato de Acceso por el Uso de la facilidad esencial para la inspección de equipaje en bodega (sistema HBS) en el AIJCH.

Durante 2019, la GRE emitió seis (06) informes de opinión técnica sobre nuevos contratos, modificación e interpretación de Contratos de Concesión dentro del plazo legal establecido, cuyo detalle se muestra a continuación:

- Proyecto “Ferrocarril Huancayo -Huancavelica”: Elaboración del informe de opinión técnica sobre la versión final del Contrato de Concesión.
- Adenda N° 2 al Contrato de Concesión del Nuevo Terminal de Contenedores en el Terminal Portuario del Callao: Aprobación de dos (02) informes de opinión al proyecto de adenda (1era. y 2da. solicitud, respectivamente).

- Adenda N° 10 al Contrato de Concesión del Tramo Vial Red Vial N° 6: Aprobación del informe de opinión al proyecto de adenda al Contrato de Concesión.
- Interpretación del Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro: El informe de opinión técnica se encontró referido a la interpretación de oficio de los alcances de la cláusula 9.5 del Contrato de Concesión.
- Interpretación del Contrato de Concesión de Ferrocarril del Sur y Sur Oriente: El informe de opinión técnica se encontró referido a la interpretación de oficio del numeral iii) de la cláusula 7.6 del Contrato de Concesión de los Ferrocarriles del Sur y Sur Oriente, a efectos de determinar si para la selección del ganador de la subasta entre operadores ferroviarios se pueden considerar criterios adicionales al establecido en la referida disposición contractual.

A continuación, se describen los factores que contribuyeron o dificultaron al logro de los resultados presentados:

Factores que contribuyeron al cumplimiento de los logros esperados 2019:

- Coordinación para obtener Información de terceros. Emitir Informes sobre fijación, revisión y desregulación tarifaria y opiniones sobre nuevos contratos, modificaciones e interpretaciones, lo cual requiere contar con diversa información para enriquecer el análisis, la misma que proviene de otras entidades como el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, las entidades prestadoras u otras áreas de la institución. En ese sentido, mantener una coordinación fluida con estos agentes es esencial. Por ejemplo, se han realizado reuniones de trabajo, se ha mantenido coordinaciones por vía telefónica o por correo electrónico para el intercambio de información.

Factores que dificultaron el cumplimiento de los logros esperados 2019:

- Complejidad de los casos puede dilatar el análisis requerido. Debido a las particularidades de cada Concesión, el análisis de regulación tarifaria puede conllevar a la necesidad de solicitar mayor información, que no necesariamente se encuentra sistematizada y en poder de los involucrados, de modo que conseguir dicha información toma tiempo adicional, luego de coordinaciones con los involucrados.

A continuación, se describe de manera cualitativa los logros alcanzados:

- Determinación oportuna de las tarifas de los servicios regulados o la desregulación tarifaria, y emisión de opiniones sobre nuevos contratos, modificaciones e interpretaciones de estos. La GRE tiene entre sus funciones la regulación, fijación, revisión o eliminación de las tarifas de los servicios derivados de la explotación de la infraestructura bajo su supervisión, en virtud de un título legal o contractual. Para ello, el Ositrán cuenta con un Reglamento General de Tarifas (RETA), que establece los principios, el alcance, los procesos y las metodologías aplicables a los procesos de fijación y revisión tarifaria. Ello permite la aplicación de reglas que establezcan adecuados estándares para la regulación apropiada de tarifas, lo cual contribuye a que los inversionistas tengan mayor predictibilidad sobre el futuro de sus tarifas, generando así un clima propicio para el desarrollo de los proyectos de APPs. Por su parte, la emisión oportuna de opiniones sobre nuevos contratos, modificaciones e interpretaciones de estos impacta en una mejor gestión de los contratos en beneficio de la sociedad.

### **3.4.2 AEI.04.02 Análisis oportuno del comportamiento de los Mercados de Infraestructura de Transporte de Uso Público**

El presente indicador mide el “número de informes de desempeño de Infraestructura de Transporte de Uso Público”. En el 2019, se obtuvo un resultado de 54 informes de desempeño, que representa un nivel de avance del 100% respecto a la meta programada.

**Tabla 27: Evaluación de resultados del AEI 04.02**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
Número de informes de desempeño de Infraestructura de Transporte de Uso Público	54	54	100%	GRE

Fuente: Informe N°0041-2020-GRE-OSITRAN. Elaboración: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

A continuación, se sustenta el resultado obtenido:

Durante el 2019, se elaboraron un total de cincuenta y cuatro (54) informes, conforme el siguiente detalle:

Informes de Desempeño de las Entidades Prestadoras

Durante 2019, se elaboraron un total de treinta y un (31) informes de desempeño anual correspondientes a las concesiones viales (16); concesiones portuarias (8), concesiones aeroportuarias (4) y concesionarios en vías férreas (3)

Cabe señalar que, dichos informes son elaborados anualmente por la Jefatura de Estudios Económicos con el fin de poner en conocimiento de los usuarios y terceros en general, el desempeño en la gestión de las infraestructuras de transporte. Como parte de dichos informes, se evalúa la información de las entidades prestadoras relacionada con la evolución del tráfico de carga y pasajeros, el desempeño operativo (accidentes, reclamos, cumplimiento de los niveles de servicio), nivel de recaudación, nivel de cofinanciamiento, evolución de los cargos de acceso y tarifas, inversiones ejecutadas y por ejecutar, aportes y retribuciones pagadas al Estado, entre otros.

Boletines Mensuales de Regulación

Durante 2019, se han elaborado y diagramado un total de doce (12) boletines estadísticos mensuales, correspondientes a los meses de enero a diciembre del 2019, los cuales se encuentran disponibles en el portal institucional.

Anuario Estadístico

Durante el III trimestre de 2019, la Jefatura de Estudios Económicos cumplió con la elaboración del Anuario Estadístico correspondiente al año 2018, cumpliéndose con los plazos previstos. No obstante, el servicio de diagramación fue postergado para su cumplimiento en el IV trimestre por temas logísticos. El Anuario Estadístico, así como los correspondientes cuadros y gráficos en archivo Excel, se encuentra publicado en el portal web del Ositrán.

Informes de Monitoreo de la Contabilidad Regulatoria

Entre el segundo y tercer trimestre de 2019, se elaboró un total de diez (10) informes de monitoreo de la contabilidad regulatoria, conforme el siguiente detalle:

- Informe de Monitoreo de la Contabilidad Regulatoria de la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. – CORPAC del ejercicio 2018
- Informe de Monitoreo de Contabilidad Regulatoria Auditado – ejercicio 2018 de la Empresa Nacional de Puertos S.A.-ENAPU
- Informe de Monitoreo de Contabilidad Regulatoria del Terminal Portuario Matarani del ejercicio 2018
- Informe de Monitoreo de Contabilidad Regulatoria de APM Terminals Callao S.A. - ejercicio 2018
- Informe de Monitoreo de Contabilidad Regulatoria Auditado de Terminales DP World Callao S.R.L.- ejercicio 2018
- Informe de Monitoreo de Contabilidad Regulatoria de Terminales Portuarios Euroandinos S.A del ejercicio 2018

- Informe de Monitoreo de Contabilidad Regulatoria del Terminal Portuario Paracas S.A. - Estados Financieros Auditados - ejercicio 2018 (periodo definitivo)
- Monitoreo de Contabilidad Regulatoria 2018 presentado por Aeropuertos del Perú S.A.
- Informe de Monitoreo de Contabilidad Regulatoria 2018 Lima Airport Partners S.R.L. – LAP (Aeropuerto Internacional Jorge Chávez)
- Informe de Monitoreo de Contabilidad Regulatoria del periodo transitorio del Terminal Portuario Yurimaguas Nueva Reforma - ejercicio 2016

A continuación, se describen los factores que contribuyeron o dificultaron al logro de los resultados presentados:

Factores que contribuyeron al cumplimiento de los logros esperados 2019:

- Planificación adecuada. Se ha establecido cronogramas de trabajo para el desarrollo de los Informes de desempeño de las Concesiones, Boletines estadísticos, Anuario Estadístico e Informes de Contabilidad Regulatoria. De igual manera, el trabajo se desarrolla en equipo con supervisores de cada documento elaborado.
- Contratación de apoyo. Durante el primer trimestre de 2019, se contrató a un profesional económico a fin de que brinde apoyo para efectuar un análisis sobre la evolución de los principales indicadores de tráfico, indicadores operativos, ingresos percibidos e inversiones ejecutadas en dieciséis (16) entidades prestadoras que operan infraestructuras viales, que sirva de insumo para la elaboración de los informes anuales de desempeño económico de las entidades prestadoras.
- Disponibilidad de información económica y financiera de las Entidades Prestadoras. Se ha contado de manera oportuna con la mayor parte de la información económica, operativa y financiera necesaria para efectuar los informes de desempeño, la cual es obtenida principalmente de la Declaración Estadística.

Factores que dificultaron el cumplimiento de los logros esperados 2019:

- Reducción del personal de la GRE. Durante el primer y segundo trimestre de 2019 renunciaron tres servidores públicos y un practicante, lo cual generó que la elaboración de un total cinco (05) Informes de Desempeño programados para el II trimestre fueran postergados para el III Trimestre.
- Dificultades para el procesamiento y sistematización de los datos. La información económica, operativa y financieras disponibles de las entidades prestadas no se encuentra procesada y sistematizada, por lo que se deben destinar gran cantidad de recursos humanos para procesar y verificar la información. No se dispone de tecnologías que permitan facilitar el manejo de la información.

A continuación, se describe de manera cualitativa los logros alcanzados:

- Emisión oportuna de la Informes de Desempeño, Boletines Estadísticos, Anuario Estadístico y Contabilidad Regulatoria. Los documentos emitidos brindan información de alto valor agregado de los mercados en los que actúan las entidades prestadoras para una mejor toma de decisiones de los diferentes actores, lo cual redundará en una mejor gestión de las Infraestructuras de Transporte Concesionadas.

### 3.4.3 AEI.04.03 Programa consolidado de Investigación en regulación de Infraestructura de Transporte de Uso Público

El presente indicador mide el “número de documentos de investigación y metodológicos en regulación de Infraestructura de Transporte de Uso Público”. En el 2019, se obtuvo un resultado de 4 documentos de investigación, que representa un nivel de avance del 100% respecto a la meta programada.

**Tabla 28: Evaluación de resultados del AEI 04.03**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
Número de documentos de investigación y metodológicos en regulación de Infraestructura de Transporte de Uso Público	4	4	100%	GRE

Fuente: Informe N°0041-2020-GRE-OSITRAN. Elaboración: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

A continuación, se sustenta el resultado obtenido:

Durante el primer trimestre, se culminó la elaboración del informe correspondiente al “Análisis de competencia para los servicios no regulados en el terminal portuario de Matarani”. Dicho documento fue presentado el 21 de enero de 2019, como parte de las actividades de la consultoría realizada, mediante orden de servicio N° 1256 – 2018 de fecha 23 de noviembre de 2018.

Durante el IV trimestre de 2019, en el marco de la contratación efectuada mediante Orden de Servicio N° 1103-2019, se elaboró un estudio sobre la situación del transporte fluvial de carga en el Perú durante el periodo 2015-2019.

En diciembre de 2019, se culminó la elaboración del documento “Lineamientos para la selección de las entidades prestadoras supervisadas por el Ositrán a ser sometidas a la fiscalización de la determinación del Aporte por Regulación”. Dicho documento desarrolla una metodología de fiscalización bajo un enfoque de cumplimiento normativo, de prevención y de gestión del riesgo, conforme a las recomendaciones de la OCDE en materia de mejora regulatoria.

Asimismo, en el mes de diciembre de 2019, se culminó la elaboración de los siguientes documentos de trabajo: (i) principios sobre la aplicación del enfoque de riesgos en la supervisión y fiscalización; (ii) Análisis de modelos alternativos de financiamiento de la infraestructura de transporte: Modelo RAB; y, (iv) Estudio sobre la resiliencia frente a riesgos de desastres naturales de la infraestructura vial de carreteras concesionadas en el Perú. Dichos documentos se encuentran en etapa de revisión y edición final para su publicación en el portal institucional durante el primer trimestre de 2020.

A continuación, se describen los factores que contribuyeron o dificultaron al logro de los resultados presentados:

Factores que contribuyeron al cumplimiento de los logros esperados 2019:

- Contratación de consultorías como complemento a la labor de investigación. En vista de las renuncias de personal de la GRE, se ha contratado el “Servicio de Consultoría para la elaboración de una metodología de selección de las entidades prestadoras supervisadas por el Ositrán a ser sometidas a la fiscalización de la determinación del Aporte por Regulación” y para efectuar un “Análisis de competencia para los servicios no regulados en el terminal portuario de Matarani”.

Factores que dificultaron el cumplimiento de los logros esperados 2019:

- Demoras en la contratación de personal. Los procesos de selección de personal convocados para cubrir las plazas que quedaron vacante durante el año, han sido bastante largos, dilatando la presencia de personal de apoyo para cumplir con las tareas asignadas.
- Limitaciones para acceder a determinada información. La información que se necesita para realizar las investigaciones se encuentra dispersa. Su sistematización implica derivar recursos humanos hacia dicho fin, lo cual alarga el cronograma de actividades, retrasando la culminación de las investigaciones.
- Alta carga administrativa en el personal de la GRE. La alta carga administrativa deriva recursos humanos que deben dedicarse a las tareas misionales de este Gerencia, como la elaboración de documentos de investigación sobre aspectos regulatorios.

A continuación, se describe de manera cualitativa los logros alcanzados:

- El valor agregado de las investigaciones incide en la toma de decisiones respecto a la regulación tarifaria y gestión de contratos. A partir de los estudios de investigación y lineamientos metodológicos se optimiza la regulación tarifaria de las Infraestructuras de Transporte y la gestión de los contratos en beneficio de la sociedad.

### 3.4.4 AEI.04.04 Programa de extensión Universitaria en Regulación de Infraestructura de Transporte de Uso Público implementado para estudiantes universitarios

El presente indicador permite medir el “programa de formación en materia de regulación realizado”. En el 2019, se obtuvo un resultado de 1 programa, que representa un nivel de avance del 100% respecto a la meta programada.

**Tabla 29: Evaluación de resultados del AEI 04.04**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
Programa de Formación en materia de regulación realizado	1	1	100%	GRE

Fuente: Informe N°0041-2020-GRE-OSITRAN. Elaboración: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

A continuación, se sustenta el resultado obtenido:

Entre el 21 de enero y el 22 de febrero del 2019, se llevó a cabo el XVI Curso de Extensión Universitaria (CEU), con la participación de 45 alumnos de las especialidades de economía, derecho e ingeniería civil.

El curso tuvo una duración de 5 semanas, durante las cuales la dedicación de los alumnos fue exclusiva y a tiempo completo, considerando que las clases se desarrollaron desde las 8:30 am hasta las 5:30 pm. Además de las clases teóricas, como parte del XVI CEU también se programaron charlas magistrales, y se incluyeron actividades de capacitación in situ para conocer el funcionamiento de las infraestructuras de transporte.

El CEU repercute favorablemente en la gestión institucional del ente regulador debido a que se ha constituido en un método de captación de profesionales altamente capacitados, contando actualmente con diversos egresados del CEU en el equipo de profesionales de Ositrán. Los mejores alumnos del curso pueden participar en el proceso de convocatoria de prácticas profesionales y/o pre-profesionales, y todos los egresados son incorporados a la Bolsa de Trabajo de Ositrán.

A continuación, se describen los factores que contribuyeron o dificultaron al logro de los resultados presentados:

Factores que contribuyeron al cumplimiento de los logros esperados 2019:

- Oportuna contratación de la logística pertinente. Se ha gestionado la contratación oportuna de los siguientes servicios indispensables para el desarrollo del CEU: Servicio de aulas de clase y Alimentación, Alojamiento, alimentación y lavandería, Supervisión de Examen, transporte. Asimismo, se gestionó la compra oportuna de los materiales de clase, seguros y pasajes para los alumnos. Se efectuó con la antelación necesaria la contratación de docentes externos, todos ellos profesionales altamente especializados en las materias asignadas.
- Contratación de coordinador exclusivo para el Curso de Extensión Universitaria. Se gestionó, de manera oportuna, la contratación de un coordinador externo del Curso Extensión Universitaria (CEU). Sus funciones comprenden la ejecución de las actividades preparatorias para la organización del XVI CEU, así como la realización de la coordinación académica durante el desarrollo de las clases y demás actividades programadas en el marco de dicho curso.
- Se contó con el presupuesto requerido. La GRE contó con los recursos necesarios para la contratación de los servicios y adquisición de los bienes necesarios para el adecuado desarrollo del CEU. Conforme la información mostrada en el Informe N° 0003-2019-GRE-OSITRAN, la organización del CEU 2019 demandó un presupuesto de alrededor de S/ 336 mil.

Factores que dificultaron el cumplimiento de los logros esperados 2019:

- Reducida experiencia en contrataciones por parte del personal. Las actividades preparatorias del Curso de Extensión demandan una gran cantidad de recursos, tanto para la elaboración de los Términos de Referencia correspondientes, como para el seguimiento y verificación de las prestaciones. Se requiere experiencia en contrataciones para proceder con estos procesos de una forma rápida sin desviar los recursos humanos limitados de la GRE para atender estas actividades.
- Baja concurrencia de postores para atender la logística solicitada. Cuando se realizó la convocatoria de la logística sobre las Aulas, muy pocas empresas se presentaron al proceso de contratación, lo que afectó la calidad del servicio. Sobre el particular, conforme se señaló en el Informe N° 001-JEE-OSITRAN, aun cuando el proveedor cumplió con las especificaciones mínimas consignadas en los términos de referencia, se generaron algunas incomodidades entre los alumnos y profesores debido a: (i) el reducido espacio de las aulas; (ii) reducido espacio del área para proporcionar el servicio diario de almuerzo; (iii) reducido número de baños; (iv) reducido tamaño de las pizarras acrílicas proporcionadas en cada aula; y, (v) difícil acceso a los estacionamientos proporcionado

A continuación, se describe de manera cualitativa los logros alcanzados:

- Capacitación sobre regulación de las ITUP a 45 estudiantes universitarios, que constituyen posibles candidatos a ser incorporados a la institución. El programa académico de extensión universitaria repercute favorablemente en la gestión institucional de este organismo regulador, pues se ha constituido como un método de captación de profesionales altamente capacitados para el desarrollo de las funciones de regulación y supervisión, así como para el posicionamiento institucional.

### 3.5 OEI5: Fortalecer la Protección de los Derechos de los Usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público.

El indicador de este objetivo estratégico permite medir el grado de protección del Usuario-IGPU, que tiene como finalidad planificar, ejecutar y evaluar las relaciones del Ositrán con sus Usuarios, para incluir acciones de gestión de calidad en atención a los Usuarios intermedios y finales. Este indicador se mide a través del “Índice del grado de protección del usuario-IGPU”, medida que pondera los avances en las principales acciones emprendidas por la Gerencia de Atención al Usuario (GAU) y los Tribunales de Ositrán.

En el 2019, se obtuvo un resultado de 68.89%, que representa un nivel de avance superior en 12.94% respecto a la meta programada.

**Tabla 30: Evaluación de resultados del OEI 05**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
Índice del grado de protección del usuario.	61%	68.89%	112.94%	GAU

Fuente: Informe N°0041-2020-GAU-OSITRAN. Elaboración: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

A continuación, se sustenta el resultado obtenido:

- AEI 5.1 Modelo de Calidad de Atención al usuario implementado  
Indicador: Porcentaje de fases del modelo de calidad en atención al usuario implementadas  
Cifra obtenida: 69%  
Ponderado: 0.2
- AEI 5.2 Canales de difusión y atención al usuario mejorados en beneficio de usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público  
Indicador: Porcentaje de satisfacción respecto de los servicios de atención del Ositrán  
Cifra obtenida: 76.32%  
Ponderado: 0.16
- AEI 5.3 Consejos de Usuarios fortalecidos con alta participación en beneficio de los usuarios  
Indicador: Porcentaje de sesiones ordinarias de Consejos de Usuarios ejecutados  
Cifra obtenida: 100%  
Ponderado: 0.16
- AEI 5.4 Solución de reclamos y controversias oportuna en beneficio de usuarios de la infraestructura de Transporte de Uso Público  
Indicador: Porcentaje de reclamos solucionados oportunamente  
Cifra obtenida: 56% (información proporcionada por Secretaria Técnica de la Tribunales)  
Ponderado: 0.16
- AEI 5.5 Programas educativos específicos sobre los deberes y derechos de los usuarios y representantes de entidades prestadoras de la ITUP  
Indicador: Porcentaje de conocimiento de los usuarios de la entidad prestadora respecto de los derechos y deberes como usuarios ITUP  
Cifra obtenida: 12% (valor línea de base 2016, meta postergada) Ponderado: 0.16
- AEI 5.6 Investigación y estudios relacionados a temas de protección a los usuarios  
Indicador: Porcentaje de documentos de trabajo de investigación elaborados oportunamente.  
Cifra obtenida: 100%

Ponderado: 0.16

Por lo tanto, la cifra obtenida para el 2019 es 68.89%, superior a la meta planteada en más de 7 puntos porcentuales; por lo que se concluye que la meta fue superada.

### 3.5.1 AEI.05.01 Modelo de Calidad de Atención al Usuario implementado en beneficio de usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público.

El presente indicador mide el “porcentaje de fases del Modelo de Calidad en Atención al Usuario implementadas”. En el 2019, se obtuvo un resultado de 69%, que representa un nivel de avance inferior en 1% respecto a la meta programada.

**Tabla 31: Evaluación de resultados del AEI 05.01**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
Porcentaje de fases del Modelo de Calidad en Atención al Usuario implementadas.	70%	69.00%	99%	GAU

Fuente: Informe N°0041-2020-GAU-OSITRAN. Elaboración: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

A continuación, se sustenta el resultado obtenido:

El Modelo de Calidad de Atención tiene por finalidad cumplir con lo establecido en el “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública” – que fue aprobado mediante Resolución Ministerial N° 186- 2015-PCM – cuyo Artículo N° 2 “Ámbito de Aplicación” señala lo siguiente: *“El Manual aprobado en el artículo 1 de la presente Resolución Ministerial, es de alcance nacional y de cumplimiento obligatorio de todas las entidades de la Administración Pública (...)”*.

El Modelo mencionado anteriormente, contempla nueve (9) estándares:

1. Estándar para la estrategia y organización
2. Estándar para el conocimiento de la ciudadanía – usuario de la Entidad Pública
3. Estándar para la accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía
4. Estándar de infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención
5. Estándar para el proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa
6. Estándar para el personal de atención a la ciudadanía
7. Estándar para la transparencia y el acceso a la información
8. Estándar para la medición de la gestión
9. Estándar para los reclamos y sugerencias

Cada uno de los estándares comprende sub-elementos, cuyo puntaje va del 0 al 3. Por ello, se había estimado que gradualmente se vayan implementándose los sub-elementos a fin de contar para al año 2022 con el Modelo de Calidad de Atención totalmente implementado, de acuerdo a lo establecido por la PCM.

En ese sentido, en el año 2019 se obtuvo un nivel de avance de implementación del 69% del Modelo de Calidad de Atención, reflejado en los siguientes logros:

- La propuesta de Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo – a cargo de la Gerencia de Administración – que se encuentra ad portas de su implementación.
- La realización de estudios para identificar las necesidades y expectativas de los usuarios de las diversas ITUP
- Obtención del Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública 2019, en la categoría “Consulta y Participación Ciudadana”, con la iniciativa “Impacto de la labor del Ositrán y sus



Órganos Consultivos en el bienestar de los Usuarios de las ITUP: 18 años fomentando la participación ciudadana”.

- Dentro de las mejoras en el canal presencial, destacamos la atención brindada a los ciudadanos los días sábado en el CO del Ositrán, en la estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima.
- Dentro de las mejoras en el canal telefónico, destacamos en tránsito de tecnología analógica a tecnología digital. A su vez, se están desarrollando las coordinaciones necesarias para el establecimiento de casilla de voz.
- Dentro de las mejoras en el canal virtual, destacamos la incorporación de una sección de “usuarios” en el portal web de la institución.
- La implementación de un nuevo “Canal móvil” o “itinerante” que permite a las Oficinas Desconcentradas y a la Sede Central el desarrollo de jornadas de orientación y la participación en ferias locales y regionales.
- El establecimiento de Protocolos de Atención de usuarios a nivel nacional.
- El desarrollo de lineamientos para el Trato preferente.
- La capacitación del personal con relación al modelo de calidad de atención del Ositrán.
- La ejecución de una consultoría efectuada en el IV trimestre, mediante la cual se logró:
  - Evaluar la atención a la ciudadanía en base al reconocimiento de valor del servicio
  - Evaluar la satisfacción de la ciudadanía con respecto al servicio de orientación.
  - Mejorar los reportes de medición relacionados a la atención de la ciudadanía

Sin embargo, a pesar de los importantes avances (69% de implementación), la meta planteada para el año 2019 (70%) no fue alcanzada por un punto porcentual.

Los factores que dificultaron el cumplimiento del logro fueron:

- Durante el primer trimestre del año 2019, a través de la publicación de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP se aprobó la Norma Técnica N° 001-2019-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la calidad de Servicios en el Sector Público – en adelante norma técnica – la cual en su artículo 2. “Ámbito de aplicación” establece que: “(...) es de aplicación obligatoria para las entidades a las que se refiere el artículo 3 de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante Decreto Supremo N° 054-2018-PCM (...)”. Por otro lado, la referida Resolución señala en su artículo 6. Derogación lo siguiente: “Deróguese la Resolución de Secretaría de gestión pública N° 001-2015-PCM-SGP (...)”.
- En ese sentido, el Ositrán cumpliendo con lo señalado en la Norma Técnica:
  - o Designó a través de la Resolución N° 0141-2019-GG-OSITRAN al equipo responsable de la implementación de la Norma Técnica.
  - o Priorizó al “Servicio de Protección a Usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao”, para iniciar la implementación de la Norma Técnica.
- Por ello, en el año 2019, la Gerencia de Atención a Usuarios ha tenido que trabajar para cumplir con lo establecido en el PEI al mismo tiempo que efectuar las acciones que suponía el inicio de la implementación de la Norma Técnica en el Ositrán.

**3.5.2 AEI.05.02 Canales de difusión y atención al usuario mejorados en beneficio de usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público.**

El presente indicador mide el “Porcentaje de satisfacción respecto de los servicios de atención del Ositrán”. En el 2019, se obtuvo un resultado de 76%, que representa un nivel de avance superior en 27% respecto a la meta programada.

**Tabla 32: Evaluación de resultados del AEI 05.02**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
Porcentaje de satisfacción respecto de los servicios de atención del Ositrán.	60%	76%	127%	GAU

Fuente: Informe N°0041-2020-GAU-OSITRAN. Elaboración: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

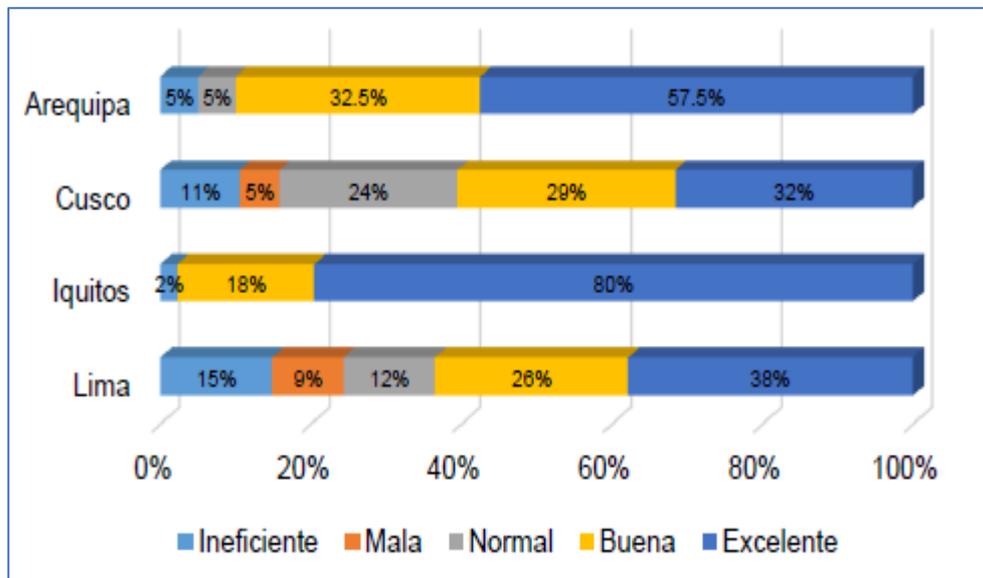
A continuación, se sustenta el resultado obtenido:

Mediante el Informe N° 0149-2019-GAU-OSITRAN de fecha 18 de setiembre 2019, la GAU informó a la Alta Dirección el nivel de satisfacción del servicio de atención al usuario de Ositrán. En efecto, se llevó a cabo una encuesta de satisfacción semestral para la generación de indicadores del servicio de atención al usuario en el marco del Modelo de calidad de atención de usuarios ITUP; lográndose encuestar a 196 usuarios, que hicieron uso del servicio en las diferentes sedes institucionales (Sede Central y/o Oficinas Desconcentradas).

Los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción son los siguientes:

**Pregunta N°1: En términos generales ¿Cómo califica la atención brindada?**

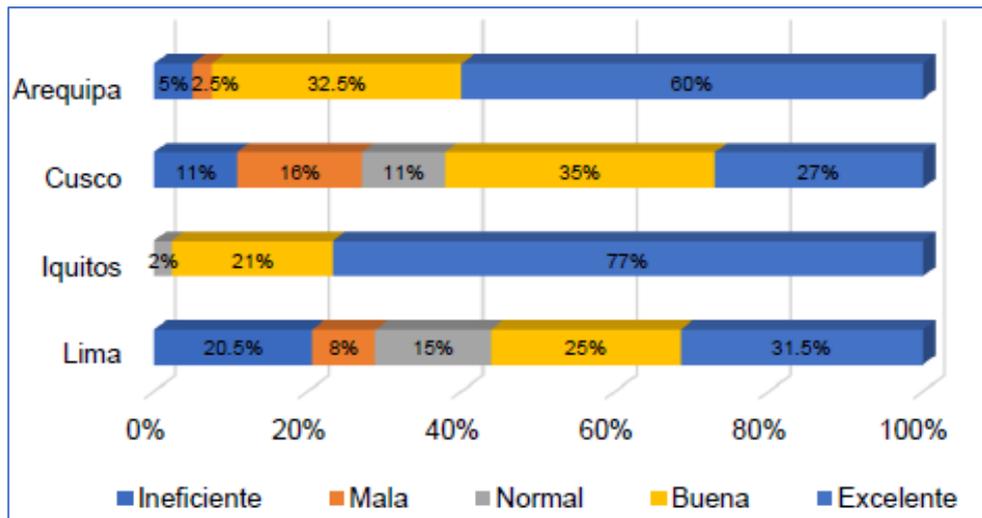
**Figura 3 : Calidad de la Atención brindada**



Fuente: Informe N°0041-2020-GAU-OSITRAN. Elaboración: GAU

**Pregunta N°2: ¿Considera que la información brindada en relación a su consulta fue?**

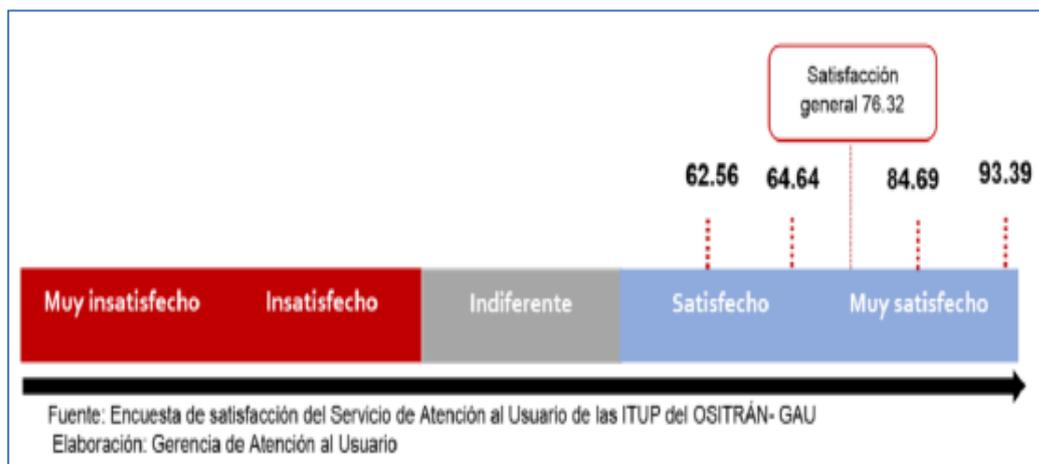
**Figura 4 : Calidad de la información brindada**



Fuente: Informe N°0041-2020-GAU-OSITRAN.Elaboración: GAU

Mediante un cálculo aritmético, se obtuvo que el nivel de satisfacción general de los usuarios es del 76.32/100, siendo éste variable entre el correspondiente a la sede central (62.56/100) y la OD Iquitos (93.39/100):

**Figura 5 : Nivel satisfacción general de los usuarios**



Fuente: Informe N°0041-2020-GAU-OSITRAN.Elaboración: GAU

En conclusión, la meta planteada para el año 2019 (60%) **fue superada** por más de 16 puntos.

El cumplimiento del logro estuvo afectado por el siguiente problema detectado: se considera que la metodología utilizada y el nivel de detalle del estudio efectuado podrían ser mejorados con el objetivo de obtener información aún más precisa para la toma de decisiones.

### 3.5.3 AEI.05.03 Consejos de Usuarios (CU) fortalecidos con alta participación en beneficio de los usuarios.

El presente indicador mide el “Porcentaje de sesiones ordinarias de Consejos de Usuarios ejecutados”. En el 2019, se obtuvo un resultado de 100%, que representa un nivel de avance de 100% respecto a la meta programada.

**Tabla 33: Evaluación de resultados del AEI 05.03**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
Porcentaje de sesiones ordinarias de Consejos de usuarios ejecutados.	100%	100%	100%	GAU

Fuente: Informe N°0041-2020-GAU-OSITRAN. Elaboración: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto

A continuación, se sustenta el resultado obtenido:

En lo que respecta a los Consejos de Usuarios, el número de sesiones superó el número de sesiones programadas, llevando a cabo en el 2019 un total de 32 sesiones: 19 sesiones de Consejos de Usuarios de alcance nacional y 13 sesiones de Consejos de Usuarios de alcance regional. A partir de éstas, se recabaron un total de 70 pedidos efectuados por los miembros participantes, los cuales fueron atendidos de forma oportuna.

Por otro lado, se llevaron a cabo 5 procesos electorales (CU Aeropuertos, CU Puertos, CU Red Vial, CRU Piura y CRU Arequipa) y se organizó el VII Encuentro Nacional de Consejos de Usuarios denominado “El Desarrollo de las Infraestructuras Ferroviarias y Viales de Uso Público en Beneficio de los Usuarios”.

Finalmente, es importante mencionar que éstas labores efectuadas por la Gerencia de Atención al Usuario en términos de participación de ciudadanos y agentes económicos interesados en el desarrollo de las funciones del Ositrán, han permitido obtener el Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública 2019, en la categoría “Consulta y Participación Ciudadana”, con la iniciativa “Impacto de la labor del Ositrán y sus Órganos Consultivos en el bienestar de los Usuarios de las ITUP: 18 años fomentando la participación ciudadana”.

En conclusión, la meta planteada para el año 2019 fue alcanzada.

El factor que dificultó el cumplimiento del logro esperado fue: durante la organización y gestión de los Consejos de Usuarios se detectaron algunas oportunidades de mejora tales como:

- Ciertos Términos de Referencia presentan exactamente los mismos requerimientos referidos a la organización de sesiones de Consejos Regionales de Usuarios.
- 90% del total de pedidos efectuados hacen referencia a información que ha de ser requerida a otras áreas u otras instituciones; siendo complejo en ciertos casos gestionar este factor exógeno.

**3.5.4 AEI.05.04 Solución de reclamos y controversias oportuna en beneficio de usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público.**

El presente indicador mide el “Porcentaje de reclamos solucionados oportunamente”. En el 2019, se obtuvo un resultado de 56%, que representa un nivel de avance inferior en 30% respecto a la meta programada.

**Tabla 34: Evaluación de resultados del AEI 05.04**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
Porcentaje de reclamos solucionados oportunamente.	80%	56%	70%	STO

Fuente: Informe N°006-2020-STO-OSITRAN. Elaboración: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto

A continuación, se sustenta el resultado obtenido:

Durante el año 2019, se resolvieron 114 expedientes de un total de 205 expedientes ingresados, dando como resultado que el 56% de los expedientes fue resuelto oportunamente respecto a lo programado para este indicador (90%), esto es, en el año. Cabe señalar que se dio prioridad a la resolución de los expedientes pendientes del año 2017 y 2018.

Cabe precisar que mediante Memorando N° 001-2019-STO-OSITRAN de fecha 03 de enero del 2019, se presentó a la Gerencia General de Ositrán un Plan de Trabajo con el objeto de concluir con el trámite de los expedientes pendientes de resolver por el Tribunal de Solución de Controversias (TSC), correspondiente a los años 2017 y 2018, ampliándose la conclusión del citado plan hasta diciembre del 2019, mediante Informe N° 041-2019-STO-OSITRAN.

De otro lado, resulta pertinente señalar que con fecha 3 de marzo de 2019 se culminó el periodo como Vocal del Tribunal de Solución de Controversias (TSC) del señor Rodolfo Castellanos Salazar, designado en representación del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi, luego de dos periodos en el cargo, siendo reemplazado por el vocal Javier Coronado Saleh, mediante Resolución Suprema N° 069-2019-PCM de fecha 28 de marzo de 2019, por lo que durante casi todo el mes de marzo el Tribunal no contó con el quorum necesario para sesionar, retrasando la atención de los expedientes pendientes de resolver.

Los principales logros obtenidos:

- Durante el año 2019, se concluyeron los expedientes pendientes de resolver correspondientes a los años 2017 y 2018 conforme el siguiente detalle:

**Tabla 35: Expedientes resueltos**

Mes	2017	2018
Enero	11	3
Febrero	15	5
Marzo	1	5
Abril	5	18
Mayo	-	16
Junio	-	24
Julio	-	26
Agosto	-	3

Mes	2017	2018
Septiembre	-	2
Octubre	-	2
Noviembre	-	-
Diciembre	-	-
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>104</b>

Elaboración: STO

Como se puede apreciar, entre enero y abril de 2019, se concluyeron los 32 expedientes pendientes de resolver correspondientes al año 2017. Asimismo, entre enero y octubre de 2019 se concluyeron los 104 expedientes pendientes de resolver del año 2018. En ese sentido, durante el año 2019 se concluyó con la totalidad de los expedientes correspondientes a los años 2017 y 2018.

- Respecto a los expedientes del año 2019, ingresaron un total de 205 expedientes, de los cuales han sido resueltos por el TSC un total de 114 expedientes debido a la priorización de la atención de los expedientes correspondientes a los años 2017 y 2018.
- Consecuentemente, al 31 de diciembre de 2019, quedaron pendiente de resolver 91 expedientes del año 2019, de los cuales 79 expedientes correspondían al segundo semestre del año 2019 representando un 87% de los expedientes en trámite, y 12 expedientes al primer semestre del año 2019, esto es, un 13% de los expedientes en trámite, conforme al siguiente detalle:

**Tabla 36: Expedientes en trámite, 2019**

Periodo	NºExpedientes	Total	%
2019 - I	2	12	13%
2019 - II	10		
2019 - III	44	79	87%
2019 - IV	35		
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

Elaboración: STO

- A manera de resumen, respecto de la evolución de los expedientes ingresados y resueltos durante el año 2019, se tiene que ingresaron 205 expedientes y se resolvieron 250 expedientes según el siguiente cuadro:

**Tabla 37: Expedientes ingresados y resueltos en 2019**

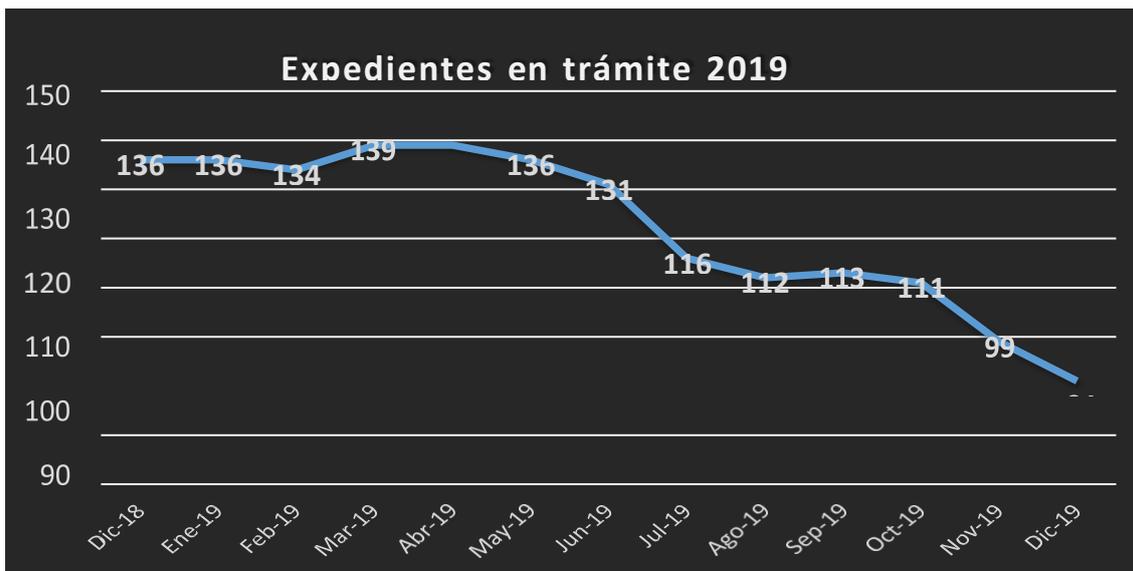
Mes	Ingresado	Resuelto
Enero	14	14
Febrero	20	22
Marzo	14	9
Abril	25	25
Mayo	14	17
Junio	20	25
Julio	18	33
Agosto	15	19
Septiembr	25	24

Mes	Ingresado	Resuelto
Octubre	18	20
Noviembr	11	23
Diciembre	11	19
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>250</b>

Elaboración: STO

- En ese sentido, la carga procesal se ha reducido de 136 expedientes pendientes por resolver al 31 de diciembre de 2018, a 91 expedientes en trámite al 31 de diciembre de 2019, conforme se aprecia a continuación:

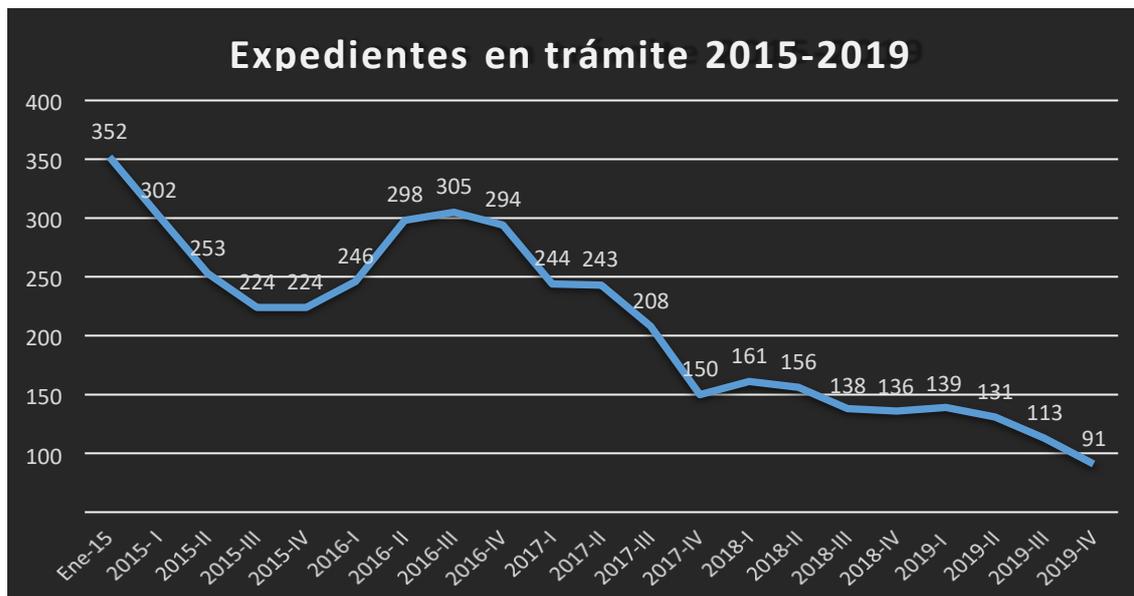
**Figura 6 : Expedientes en trámite, 2019**



Elaboración: STO

- En tal sentido, se evidencia una reducción sostenida de la carga procesal durante el año 2019, lo cual continuará descendiendo a lo largo del primer trimestre del 2020.
- A continuación, se expone la disminución de la cantidad de expedientes pendientes de resolver en el periodo 2015-2019:

**Figura 7 : Expedientes en trámite, 2015-2019.**



Elaboración: STO

- Adicionalmente, la STO ha venido colaborando con la Procuraduría Pública de Ositrán, a través de la elaboración de 28 informes técnicos, relacionados a procesos contencioso administrativo que se vienen afrontando contra las entidades prestadoras o usuarios que han impugnado las resoluciones ya emitidas por el TSC.

### 3.5.5 AEI.05.05 Programas educativos específicos sobre los deberes y derechos de los usuarios y representantes de entidades prestadoras de la Infraestructura de Transporte de Uso Público.

El presente indicador mide el “porcentaje de conocimiento de los usuarios de la entidad prestadora respecto de los derechos y deberes como usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público”. En el 2019, se realizaron acciones de educación y capacitación a diversas instituciones y entidades. Sin embargo, no se llegaron a realizar pruebas de entrada y salida de la medición del nivel de conocimiento por parte de los participantes de los programas educativos. Por ende, no se contó con los datos para el cálculo del indicador, por lo que su nivel de avance es 0%.

**Tabla 38: Evaluación de resultados del AEI 05.05**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
% de conocimiento de los usuarios de la entidad prestadora respecto de los derechos y deberes como usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público.	15%	0	0	GAU

Fuente: Informe N°0041-2020-GAU-OSITRAN. Elaboración: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto

A continuación, se sustenta el resultado obtenido:

Durante el año 2019, la Sede Central de Lima llevó a cabo 24 acciones de educación/capacitación, beneficiando a 1,317 ciudadanos – usuarios; destacando la inclusión de 8 municipalidades distritales en la programación.

**Tabla 39: Acciones de educación / capacitación**

Fecha	Institución		Beneficiarios
11/12/2019	Institución Pública	Municipalidad Distrital de San Luis	32
10/12/2019	Institución Pública	Municipalidad Distrital de Breña	9
04/12/2019	Institución Pública	Municipalidad Distrital de San Borja	54
24/10/2019	Institución Pública	Municipalidad Distrital de Surquillo	30
17/10/2019	Institución Pública	Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo	23
03/10/2019	Institución Pública	Municipalidad Distrital de Miraflores	16
01/10/2019	Institución Pública	Municipalidad Distrital de Villa El Salvador	32
25/09/2019	Institución Pública	Congreso de la República	4
25/09/2019	Institución Pública	Municipalidad Distrital de Ate	30
24/09/2019	Institución Pública	Municipalidad Distrital de Ate	15
13/11/2019	Entidad Prestadora	Usuarios finales e intermedios de la concesión Autopista del Norte S.A.C.	137
20/12/2019	Institución educativa	Institución educativa inclusiva N° 7242 "Divino Maestro"	29
05/09/2019	Institución educativa	Institución Educativa PNP "Túpac Amaru"	125
26/08/2019	Institución educativa	I.E. Meliton Carbajal	216
28/08/2019	Institución educativa	I.E. Andrés Avelino Cáceres	28
23/08/2019	Institución educativa	I.E. Víctor Raúl Haya de la Torre	54
22/08/2019	Institución educativa	I.E.P. Carlos Augusto Salaverry	36
25/07/2019	Institución educativa	Universidad Nacional Federico Villarreal	68
10/07/2019	Institución educativa	Institución Educativa N° 7069 "César Vallejo"	88

Fecha	Institución		Beneficiarios
09/07/2019	Institución educativa	Institución Educativa N° 7069 "César Vallejo"	194
27/05/2019	Institución educativa	I.E.P. Nuestra Señora de la Asunción	20
17/05/2019	Institución educativa	Institución Educativa N° 7073 Santa Rosa de Lima	53
27/12/2019	Otros	Beagle Agentes Aduana S.A.C.	20
26/12/2019	Otros	Train Peru S.A.C.	4
<b>TOTAL</b>			<b>1317</b>

Fuente: Informe N°0041-2020-GAU-OSITRAN. Elaboración:GAU

En lo que respecta a las Oficinas Desconcentradas, éstas llevaron a cabo 179 acciones de educación / capacitación, beneficiando a 10,126 ciudadanos – usuarios: 8,766 usuarios finales, 234 colaboradores que laboran en instituciones denominadas “Usuarios Intermedios”, 182 colaboradores que laboran en empresas prestadoras y 944 colaboradores de entidades denominadas “Aliadas Estratégicas” (gobiernos locales y regionales, reguladores, entre otros).

El factor que dificultó el cumplimiento del logro esperado fue:

- En la medida que las charlas dirigidas a las instituciones públicas tenían por finalidad presentar la labor del Ositrán en relación a Línea 1 del Metro de Lima y Callao y rol en las ITUP de Arequipa, Cusco e Iquitos, se acortó el desarrollo de las mismas con la finalidad de brindar información básica del Organismo Regulador con un lenguaje claro y de manera concisa. Por ello, no se realizaron pruebas de entrada y de salida durante el año 2019; no pudiendo así realizar la medición correspondiente al nivel de conocimiento por parte de los participantes de los programas educativos. En tal sentido, la meta planteada para el año 2019 ha sido postergada para el año 2020.

### 3.5.6 AEI.05.05 Investigación y estudios relacionados a temas de protección a los usuarios

El presente indicador mide el “Porcentaje de documentos de trabajo de investigación elaborados oportunamente”. En el 2019, se obtuvo un resultado de 100%, que representa un nivel de avance de 100% respecto a la meta programada.

**Tabla 40: Evaluación de resultados del AEI 05.01**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
% de Documentos de trabajo de investigación elaborados oportunamente	100%	100%	100%	GAU

Fuente: Informe N°0041-2020-GAU-OSITRAN. Elaboración: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto

A continuación, se sustenta el resultado obtenido:

En lo que respecta al año 2019, se programaron y se llevaron a cabo cinco (5) estudios cuantitativos (encuestas) y 1 estudio cualitativo (entrevistas a profundidad), que servirán de insumos para la priorización de las labores de la Gerencia de Atención al Usuario y para el desarrollo de investigaciones a profundidad durante el año 2020:

- Cuatro (4) encuestas de necesidades y expectativas de los usuarios de las diversas infraestructuras de uso público: portuaria, ferroviaria, aeroportuaria y Red Vial.
- Una (1) encuesta de satisfacción de los usuarios de la Línea 1 del metro de Lima y Callao (servicio de protección al usuario)
- Un (1) estudio cualitativo basado en entrevistas a profundidad para conocer el posicionamiento del Ositrán con respecto a las Entidades Prestadoras.

En tal sentido, la meta planteada para el año 2019 fue alcanzada.

El factor que dificultó el cumplimiento del logro esperado fue:

- Durante el año 2019, el conjunto de estudios fue programado para el segundo semestre, no permitiendo explotar la totalidad de la información obtenida durante el mismo año.

### 3.6 OEI6: Administrar eficientemente los recursos institucionales del Ositrán.

El indicador de este objetivo estratégico permite medir la gestión de Recursos Organizacionales orientado a brindar el soporte necesario para desempeñar las funciones sustantivas y ajustar los procesos institucionales para un mayor nivel de eficiencia y efectividad. Al respecto, se han individualizado los diferentes productos relacionados con este objetivo que son generados a través de los sistemas administrativos para poder evaluarlos en forma independiente, lo cual permitirá proponer oportunamente las medidas de mejora que sean necesarias

En el 2019, se obtuvo un resultado de 83%, que representa un nivel de avance superior en 2% respecto a la meta programada.

**Tabla 41: Evaluación de resultados del OEI 06**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
Índice de Gestión de Recursos Organizacionales	81%	83%	102%	GA

Fuente: Informe N°007-2020-GA-OSITRAN. Elaboración: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto

En el año 2019 el indicador se encontraba programado en 81% y el resultado de su desempeño alcanzó el 83%, debido a que las actividades estratégicas que la componen cumplieron y/o superaron la meta programada para el indicador.

El OEI 06 ha logrado mejorar la eficiencia en la administración de los recursos institucionales del Ositrán, a través de los siguientes aspectos:

- Presentación oportuna de los Estados Financieros y Presupuestales, conforme a la normativa vigente.
- Cancelación oportuna de todas las obligaciones contraídas por Ositrán sean éstas de origen administrativo, tributario, contractual o por mandato legal en los plazos establecidos y dentro del marco legal vigente aplicable.
- Avance en la implementación de las actividades programadas en el Plan de Gestión y Desarrollo del Talento Humano, cuyo objetivo es fortalecer la gestión y desarrollo del talento enfocándose en el desarrollo, retención, equilibrio, atracción, motivación y el servicio brindado por recursos humanos.
- Incremento de procedimientos de selección adjudicados, provisionando a las áreas orgánicas de la entidad de bienes y servicios que requieren para su operatividad.
- Presentación oportuna de la formulación y evaluación de los Planes Institucionales y del Presupuesto Público.
- Se ha prestado el servicio informático a las áreas orgánicas de la entidad para el cumplimiento de su operatividad.
- Se ha prestado de la asesoría jurídica a las áreas orgánicas de la entidad en el desarrollo de su operatividad.
- Cumplimiento de las obligaciones institucionales establecidas por la normativa laboral y tributaria.

#### 3.6.1 AEI.06.01 Gestión y Desarrollo del Talento Humano Eficiente en Ositrán

El presente indicador mide el “porcentaje de implementación del Plan de Gestión y Desarrollo del Talento Humano”. En el 2019, se obtuvo un resultado de 76%, que representa un nivel de avance superior en 27% respecto a la meta programada.

**Tabla 42: Evaluación de resultados del AEI 06.01**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
% de Implementación del Plan de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	60%	76%	127%	GA-JGRH

Fuente: Informe N°0084-2020-JGRH-GA-OSITRAN. Elaboración: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

A continuación, se sustenta el resultado obtenido:

En la “Gestión y Desarrollo del Talento Humano Eficiente en el Ositrán”, debemos de entender que el capital humano es el principal recurso de toda organización, y por esa razón, se está implementando políticas y procedimientos de manejo de personal, que directamente contribuyan al logro de los objetivos y planes de la entidad.

En este sentido, la Jefatura de Gestión de Recursos Humanos, elaboró el Plan de Gestión de Talento y Desarrollo Humano, periodo 2019-2022, aprobado mediante la Resolución de Gerencia General N° 039-2019-GG-OSITRAN, el cual considera las necesidades institucionales y las características propias de los servidores de la entidad para la formulación de la Propuesta de Valor “DREAMS” que tiene como objetivo fortalecer la gestión y desarrollo del talento de la entidad, en lo referido a las siguientes dimensiones: (i) Desarrollo, Retención, (ii) Equilibrio, (iii) Atracción, (iv) Motivación y (v) el Servicio brindado por la Jefatura de Gestión de Recursos Humanos.

**Figura 8 : Propuesta de Valor del Plan de Gestión y Desarrollo del Talento**



El Plan de Gestión y Desarrollo del Talento Humano 2019-2022, contempla acciones a ser desarrolladas gradualmente durante un periodo de 4 años. Es importante indicar que estas actividades, en su mayoría, se encuentran incorporadas dentro de los planes de: Plan de Desarrollo de Personas – PDP, el Plan de Bienestar y Motivación del Talento Humano – PBMTH, el Plan de Fortalecimiento de Clima y Cultura – PFCC y en el Plan de Gestión de Reconocimiento GdR. Por lo que el cumplimiento de las actividades, se miden según la ejecución de los mencionados planes.

En el 2019 se gestionó la Cultura y Clima Organizacional en el marco de la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 150-2017-SERVIR-PE, que aprueba la “Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional, cuya metodología difiere de las actividades presentadas en el Plan de Gestión y Desarrollo del Talento Humano 2019-2022.

Asimismo, el Plan de Gestión de Reconocimiento GdR 2019, corresponde a la Gestión del Rendimiento, cuyo proceso de Evaluación de Desempeño, se encuentra regulado por SERVIR. Además, el Decreto Supremo N° 127-2019-PCM del 15 de julio del 2019, que modifica el Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, contiene artículos concernientes al Sub Sistema de Gestión del Rendimiento. Por lo que, precisa revisar y analizar la pertinencia de su actualización, debido a que el plan tiene que adaptarse a las necesidades actuales de la jefatura por ende de la entidad. En este sentido, es necesario considerar los diagnósticos recientes sobre Cultura y Clima Organizacional (obtenidos en el último semestre del 2019), y velar por el cumplimiento de los lineamientos emitidas por SERVIR (actualización de normativas y procesos).

Sin embargo, a pesar de lo antes mencionado, podemos decir que en el Plan de Gestión y Desarrollo del Talento Humano 2019-2022 se programaron 29 actividades (fases), de las cuales 22 de ellas se han ejecutado durante el 2019, lo que representa un cumplimiento del 76% de las actividades programadas.

Los principales logros obtenidos en el año 2019 son los siguientes:

1. En torno al Plan de Gestión y Desarrollo del Talento Humano 2019-2022, la mayoría de actividades programadas se encuentran incorporadas dentro de los planes de jefaturas: Plan de Desarrollo de Personas – PDP, el Plan de Bienestar y Motivación del Talento Humano – PBMTH, el Plan de Fortalecimiento de Clima y Cultura – PFCC y en el Plan de Gestión de Reconocimiento GdR. Por lo que el cumplimiento de las actividades, se miden según la ejecución de los mencionados planes.
2. Asimismo, el Plan de Gestión del Talento Humano está centrado en las personas que conforman la institución, así como el entorno donde nos desenvolvemos (cultura y clima organizacional), alineado a un enfoque de personas, respecto a los servicios brindados por la JGRH.
3. En ese sentido, se puede decir que durante el 2019, se ha logrado realizar más de 70% de las actividades programadas, logrando una ejecución total de las actividades programadas en los Planes de Fortalecimiento de la Cultura Organizacional y Bienestar y Motivación del Talento Humano, así como acciones de capacitación estratégicas, específicas y habilidades, cuyo objetivo es potenciar las capacidades, incrementar los conocimientos y desarrollar habilidades de los colaboradores del Ositrán que permitan mejorar su desempeño, alineados a los objetivos estratégicos institucionales.

### 3.6.2 AEI.06.02 Gestión de Abastecimiento eficiente en el Ositrán.

El presente indicador mide el “porcentaje de Procedimientos de selección adjudicados”. En el 2019, se obtuvo un resultado de 92%, que representa un nivel de avance superior en 42% respecto a la meta programada.

**Tabla 43: Evaluación de resultados del AEI 06.02**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
% de Procedimientos de selección adjudicados	65%	92%	142%	JLCP-GA

**Fuente:** Informe N°083-2020-JLCP-GA-OSITRAN. **Elaboración:** Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

El factor que contribuyó en el cumplimiento del logro esperado de la AEI 06.02 fue:

- Contar con Directiva de Contrataciones, así como la revisión conjunta de los Requerimientos, facilitan la gestión de contrataciones bajo el marco de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

El principal logro alcanzado en el año 2019:

- Del número total de procedimientos de selección convocados, se han adjudicado el 92.31%.

### 3.6.3 AEI.06.03 Gestión de Tesorería institucional eficiente en el Ositrán.

El presente indicador está orientado a brindar el soporte Administrativo y Financiero a las distintas unidades orgánicas de la institución, cuyo cumplimiento es evaluado a través del Indicador “porcentaje de cumplimiento de la cancelación de obligaciones dentro de los plazos establecidos”. En el 2019, se obtuvo un resultado de 100%, que representa un nivel de avance del 100% respecto a la meta programada.

**Tabla 44: Evaluación de resultados del AEI 06.03**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
% de cumplimiento de la cancelación de Obligaciones dentro de los plazos establecidos	100%	100%	100%	JT-GA

Fuente: Informe N°007-2020-JT-GA-OSITRAN. Elaboración: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

A continuación, se sustenta el resultado obtenido:

En el año 2019, se ha cumplido con el plazo establecido para procesar las obligaciones contraídas por la entidad en cumplimiento de lo establecido en la normatividad que regula el accionar de la Jefatura de Tesorería y de acuerdo con la programación del Calendario de Pagos aprobado por el Ministerio de Economía y Finanzas<sup>3</sup>.

En ese contexto, el indicador de la AEI 06.03 se ha desarrollado de la siguiente manera: del total de expedientes girados dentro del plazo versus total de expedientes devengados programados para el año 2019/100; obteniéndose como resultado la ejecución durante el año 2019 del 100% de la meta anual programada.

A continuación, se presenta la evaluación del Indicador y el porcentaje de cumplimiento alcanzado mensualmente durante el año 2019, según la tabla siguiente:

**Tabla 45: Evaluación mensual expedientes, 2019**

Meses	Indicador de Producto			
	N° expedientes girados dentro del plazo	N° Total de expedientes devengados	Promedio de días	Porcentaje de ejecución
Enero	440	440	1	100%
Febrero	389	389	1	100%
Marzo	540	540	1	100%
Abril	449	449	1	100%
Mayo	630	630	1	100%
Junio	450	450	1	100%
Julio	528	528	1	100%
Agosto	550	550	1	100%
Setiembre	415	415	1	100%
Octubre	577	577	1	100%
Noviembre	692	692	1	100%
Diciembre	1084	1084	1	100%
<b>Total 2019</b>	<b>6774</b>	<b>6774</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Fuente de Datos: Informe N° 006-2020-JT-GA-OSITRAN. Elaboración: JT-GA

Los factores que contribuyeron en el cumplimiento de los logros esperados para el año 2019:

<sup>3</sup> Mediante Comunicado N° 001-2019-EF/52.01 El Ministerio de Economía y Finanzas, a través de la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público ,recuerda a las Unidades Ejecutoras del Gobierno Nacional y de Gobiernos Regionales, así como a los Pliegos Presupuestarios de los Gobiernos Locales que, por disposición del párrafo 17.4 del artículo 17 del Decreto Legislativo N° 1441, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Tesorería, el plazo para el pago del Gasto Devengado debidamente formalizado y registrado al 31 de diciembre de 2018, vence -indefectiblemente- el 31 de enero de 2019.

- Monitoreo de la gestión de los recursos económicos del Ositrán relativos a la cancelación de las obligaciones contraídas formalizados a través de la fase del Devengado y registro en el Módulo SIAF-SP.
- Realizar los pagos de las obligaciones asumidas por la entidad con afectación y/o sin afectación presupuestal dentro del plazo establecido.
- Efectuar el pago de las planillas de remuneraciones del personal CAP, CAS y Practicantes respectivamente; así como el girado giro de retenciones de las leyes sociales entre otros conceptos; generándose a su vez los respectivos Comprobantes de Pagos.
- Ejecutar el pago oportuno de las adquisiciones de bienes, prestación de servicios, contratos, valorizaciones de obra y servicios de consultoría.
- Cumplir con las Declaraciones Tributarias mediante PDT - IGV (626). Agente de Retención dentro del plazo establecido en la normativa aplicable.
- Coordinar de manera permanente con las diferentes entidades financieras privadas y pública con la finalidad de efectuar los pagos dentro del plazo establecido.

Logros alcanzados de la AEI 06.03.

- Se ha cumplido con la ejecución del 100% de la meta anual correspondiente a los Expedientes Girados dentro del plazo versus los Expedientes devengados durante el año 2019; logrando cancelar las obligaciones contraídas por Ositrán sean estas de origen administrativo, tributario, contractual o por mandato legal en los plazos establecidos y dentro del marco legal vigente aplicable.
- Se ha procesado el girado del expediente de pago dentro de los 4 días hábiles de recibido el expediente del devengado durante el año 2019.
- Se ha brindado información, de acuerdo con la normativa vigente, a los entes rectores tales como: SUNAT, Dirección General de Tesoro Público, Banco Central de Reserva y Banco de la Nación respectivamente.

### 3.6.4 AEI.06.04 Gestión de Contabilidad eficiente en el Ositrán.

El presente indicador mide el “porcentaje de Estados Financieros y Presupuestales dentro de los plazos establecidos”. En el 2019, se obtuvo un resultado de 100%, que representa un nivel de avance del 100% respecto a la meta programada.

**Tabla 46: Evaluación de resultados del AEI 06.04**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
% de EEFF y Presupuestales presentados dentro de los plazos establecidos	100%	100%	100%	GA-JC

**Fuente:** Informe N°0012-2020-JC-GA-OSITRAN. **Elaboración:** Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

A continuación, se sustenta el resultado obtenido:

Al respecto, se efectuó la presentación de los Estados Financieros y Presupuestales en el año 2019, dentro de los plazos establecidos por la Dirección General de Contabilidad Pública del Ministerio de Economía y Finanzas (DGCP-MEF), correspondiente a los siguientes períodos:

**Tabla 47: Presentación de Estados Financieros y Presupuestales**

Nº	PERÍODO	MEDIO DE PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTARIA	NORMATIVA APLICABLE
1	Ejercicio 2018	Mediante Oficio N° 0369-2019-GA- Ositrán se presentó la Información Financiera y Presupuestaria el 14.03.2019.	Directiva N° 002-2018-EF/51.01 "Lineamientos para la elaboración y presentación de información financiera y presupuestaria para el cierre del Ejercicio Fiscal de las entidades



Nº	PERÍODO	MEDIO DE PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTARIA	NORMATIVA APLICABLE
			públicas y otras formas organizativas no financieras que administren recursos públicos”, aprobado por Resolución Directoral Nº 008-2018-EF/51.01
2	Enero 2019	Mediante la Web del MEF se presentó la Información Financiera y Presupuestaria el 10.05.2019.	Directiva Nº 002-2019-EF/51.01 “Lineamientos para la elaboración y presentación de información financiera y presupuestaria mensual, trimestral y semestral de las entidades públicas y otras formas organizativas no financieras que administren recursos públicos”, aprobado por Resolución Directoral Nº 008-2019- EF/51.01.
3	Febrero 2019	Mediante la Web del MEF se presentó la Información Financiera y Presupuestaria el 28.05.2019.	Directiva Nº 002-2019-EF/51.01 “Lineamientos para la elaboración y presentación de información financiera y presupuestaria mensual, trimestral y semestral de las entidades públicas y otras formas organizativas no financieras que administren recursos públicos”, aprobado por Resolución Directoral Nº 008-2019- EF/51.01.
4	Primer Trimestre 2019	Mediante Oficio Nº 146-2019-GG- Ositrán se presentó la Información Financiera y Presupuestaria el 14.06.2019.	Directiva Nº 002-2019-EF/51.01 “Lineamientos para la elaboración y presentación de información financiera y presupuestaria mensual, trimestral y semestral de las entidades públicas y otras formas organizativas no financieras que administren recursos públicos”, aprobado por Resolución Directoral Nº 008-2019- EF/51.01.
5	Abril 2019	Mediante la Web del MEF se presentó la Información Financiera y Presupuestaria el 05.06.2019.	Directiva Nº 002-2019-EF/51.01 “Lineamientos para la elaboración y presentación de información financiera y presupuestaria mensual, trimestral y semestral de las entidades públicas y otras formas organizativas no financieras que administren recursos públicos”, aprobado por Resolución Directoral Nº 008-2019- EF/51.01.
6	Mayo 2019	Mediante la Web del MEF se presentó la Información Financiera y Presupuestaria el 30.06.2019.	Directiva Nº 002-2019-EF/51.01 “Lineamientos para la elaboración y presentación de información financiera y presupuestaria mensual, trimestral y semestral de las entidades públicas y otras formas organizativas no financieras que administren recursos públicos”, aprobado por Resolución Directoral Nº 008-2019- EF/51.01.
7	Primer Semestre 2019	Mediante Oficio Nº 237-2019-GG- Ositrán se presentó la Información Financiera y Presupuestaria el 22.08.2019.	Directiva Nº 002-2019-EF/51.01 “Lineamientos para la elaboración y presentación de información financiera y presupuestaria mensual, trimestral y semestral de las entidades públicas y otras formas organizativas no financieras que administren recursos públicos”, aprobado por Resolución Directoral Nº 008-2019- EF/51.01.
8	Julio 2019	Mediante la Web del MEF se presentó la Información Financiera y Presupuestaria el 20.09.2019.	Directiva Nº 002-2019-EF/51.01 “Lineamientos para la elaboración y presentación de información financiera y presupuestaria mensual, trimestral y semestral de las entidades públicas y otras formas organizativas no financieras que administren recursos públicos”, aprobado por Resolución Directoral Nº 008-2019- EF/51.01.
9	Agosto 2019	Mediante la Web del MEF se presentó la Información Financiera y Presupuestaria el 27.09.2019.	Directiva Nº 002-2019-EF/51.01 “Lineamientos para la elaboración y presentación de información financiera y presupuestaria mensual, trimestral y semestral de las entidades públicas y otras formas organizativas no financieras que administren recursos

Nº	PERÍODO	MEDIO DE PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTARIA	NORMATIVA APLICABLE
			públicos”, aprobado por Resolución Directoral Nº 008-2019- EF/51.01.
10	Tercer Trimestre 2019	Mediante Oficio Nº 325-2019-GG- Ositrán se presentó la Información Financiera y Presupuestaria el 08.11.2019.	Directiva Nº 002-2019-EF/51.01 “Lineamientos para la elaboración y presentación de información financiera y presupuestaria mensual, trimestral y semestral de las entidades públicas y otras formas organizativas no financieras que administren recursos públicos”, aprobado por Resolución Directoral Nº 008-2019- EF/51.01.
11	Octubre 2019	Mediante la Web del MEF se presentó la Información Financiera y Presupuestaria el 30.11.2019.	Directiva Nº 002-2019-EF/51.01 “Lineamientos para la elaboración y presentación de información financiera y presupuestaria mensual, trimestral y semestral de las entidades públicas y otras formas organizativas no financieras que administren recursos públicos”, aprobado por Resolución Directoral Nº 008-2019- EF/51.01.
12	Noviembre 2019	Mediante la Web del MEF se presentó la Información Financiera y Presupuestaria el 29.12.2019.	Directiva Nº 002-2019-EF/51.01 “Lineamientos para la elaboración y presentación de información financiera y presupuestaria mensual, trimestral y semestral de las entidades públicas y otras formas organizativas no financieras que administren recursos públicos”, aprobado por Resolución Directoral Nº 008-2019- EF/51.01.

Fuente: Informe N°0012-2020-JC-GA-OSITRAN. Elaboración: JC-GA

En base a lo indicado en el punto anterior, se efectuó el cálculo del indicadores de la AEI.06.04 “Gestión de Contabilidad eficiente en el Ositrán” para el año 2019, el cual se muestra en el siguiente cuadro:

Número de Estados Financieros y Presupuestales presentados dentro de los plazos establecidos	Número de Estados Financieros y Presupuestales programados	(Estados Financieros y Presupuestales presentados dentro de los plazos establecidos / Estados Financieros y Presupuestales programados)*100	Resultado de la medición del indicador
12	12	Indicador = (12/12)*100	100%

Fuente: Informe N°0012-2020-JC-GA-OSITRAN. Elaboración: JC-GA

El factor que contribuyó con el cumplimiento de los logros esperados del año 2019, tenemos el requerimiento con la debida anticipación a las áreas del Ositrán proveedoras de la información complementaria financiera y presupuestaria (Jefatura de Tesorería, Jefatura de Gestión de Recursos Humanos, Jefatura de Logística y Control Patrimonial, Procuraduría Pública, entre otras), permitiendo efectuar los registros y análisis contables correspondientes.

Por otro lado, el factor que dificultó el cumplimiento de los logros esperados del año 2019 fue la renuncia de un servidor de la Jefatura de Contabilidad en el mes de diciembre, motivo por el cual se tuvo que contratar el servicio de un profesional para que desarrolle actividades de apoyo contable.

Logros Alcanzados:

Se ha cumplido al 100% con la presentación de la de los Estados Financieros y Presupuestales en el año 2019, dentro de los plazos establecidos por la Dirección General de Contabilidad Pública del Ministerio de Economía y Finanzas (DGCP-MEF), contribuyendo con el cumplimiento de las obligaciones de la institución en el marco de los Sistemas Administrativos.

### 3.6.5 AEI.06.05 Gestión de Planeamiento y Presupuesto institucional eficiente en el Ositrán.

El presente indicador permite medir el avance en la Formulación, Seguimiento y Evaluación de los Planes Institucionales, acorde a las especificaciones y plazos establecidos por el Centro Nacional de Planeamiento – CEPLAN. También mide el avance en la Programación Multianual, Formulación, Aprobación, Ejecución y Evaluación del presupuesto público acorde a las especificaciones y plazos establecidos por la Dirección General de Presupuesto Público del MEF. Dicho indicador se mide a través del “porcentaje de cumplimiento oportuno en la formulación y evaluación de Planes Institucionales”. En el 2019, se obtuvo un resultado de 100%, que representa un nivel de avance de 100% respecto a la meta programada.

**Tabla 48: Evaluación de resultados del AEI 06.05**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
% cumplimiento oportuno en la Formulación y evaluación de Planes Institucionales	100%	100%	100%	GPP

**Fuente:** Gerencia de Planeamiento y Presupuesto. **Elaboración:** Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

Al respecto, se efectuó la presentación de la formulación y evaluación de los planes institucionales del Ositrán, dentro de los plazos establecidos por el Centro Nacional de Planeamiento – CEPLAN, así como la presentación de la formulación y evaluación del presupuesto público, dentro de los plazos establecidos por la Dirección General de Presupuesto Público del MEF, siendo estos:

**Tabla 49: Relación de informes emitidos, 2019**

Formulación y evaluación Planes Institucionales / Presupuesto	N° Informe	Cantidad informes
<b>Planeamiento</b>		
Aprobar la Modificación del PEI 2019-2022	Informe N° 0059-2019-GPP-OSITRAN, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto sustenta la modificación del PEI 2019 – 2022 del Ositrán, producto de la validación de la ruta estratégica, priorización y alineamiento a la política general de gobierno;	1
Aprobar el Plan Operativo Institucional Multianual 2020-2022 del Ositrán	Informe N°0049-2019-GPP-OSITRAN, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, remite el sustento técnico para la aprobación del Plan Operativo Institucional Multianual 2020-2022 del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Uso Público - Ositrán	1
Aprobar el Plan Operativo Institucional (POI) correspondiente al Año Fiscal 2020 del Ositrán	Informe N° 00145-2019-GPP-OSITRAN de fecha 13 de diciembre 2019, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto presentó la propuesta de Plan Operativo Institucional 2020	1
Presentación de informes de evaluación de Implementación del POI 2019 del I, II, III y IV trimestre	Cada trimestre se elabora y presenta los informes de implementación del POI 2019, que son publicados en la página web y el portal de transparencia de Ositrán.	4
<b>Presupuesto</b>		

Formulación y evaluación Planes Institucionales / Presupuesto	N° Informe	Cantidad informes
Aprobar el Presupuesto Institucional de Apertura de Gastos correspondiente al año fiscal 2020 del Pliego 022: Ositrán	Informe N° 00146-2019-GPP-OSITRAN de 13 diciembre 2019, Aprobación del Presupuesto Institucional de Apertura del Ositrán para el Año Fiscal 2020	1
<b>Total de informes</b>		<b>8</b>

**Fuente:** Gerencia de Planeamiento y Presupuesto. **Elaboración:** Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

En base a lo indicado en el punto anterior, se efectuó el cálculo del indicadores de la AEI.06.04 “Gestión de Contabilidad eficiente en el Ositrán” para el año 2019, el cual se muestra en el siguiente cuadro:

Número de informes emitidos	Número de informes programados	(Número de Informes emitidos / Numero informes Programados) *100	Resultado de la medición del indicador
8	8	(8/8)*100	100%

El factor que contribuyó con el cumplimiento de los logros esperados del año 2019, fue la capacidad de gestión de la GPP para realizar coordinaciones con los órganos y unidades orgánicas para que remitan información oportuna en la formulación, seguimiento y evaluación de los Planes Institucionales y del Presupuesto Público, permitiendo presentar oportunamente los informes dentro de los plazos establecidos.

Por otro lado, el factor que dificultó el cumplimiento de los logros esperados del año 2019 fueron:

- Demora de algunos órganos y unidades orgánicas en la atención de los requerimientos de información para la formulación y evaluación de los Planes Institucionales.
- El equipo Técnico de Ositrán disponen de pocas horas para la formulación, seguimiento y evaluación de los Planes Institucionales.

Logros Alcanzados:

- Presentación oportuna de la formulación y evaluación de los Planes Institucionales y del Presupuesto Público.

### 3.6.6 AEI.06.06 Servicios de TI eficientes en el Ositrán.

El presente indicador mide el “Índice de Gestión de Servicios de TI”. En el 2019, se obtuvo un resultado de 87%, que representa un nivel de avance superior en 34% respecto a la meta programada.

**Tabla 50: Evaluación de resultados del AEI 06.06**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
Índice de Gestión de Servicios de TI	65%	87%	134%	GA-JTI

**Fuente:** Informe N°056-2020-JTI-GA-OSITRAN. **Elaboración:** Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

A continuación, se describen los factores que contribuyeron o dificultaron al logro de los resultados antes presentados:

Factores que contribuyeron al cumplimiento de los logros esperados 2019:

- Contratos de mediano plazo que permitieron dar continuidad a los servicios de infraestructura y comunicaciones críticos, bajo niveles de servicio a la altura de las necesidades de la entidad.

- Existencia de documentos formales que rigen la ejecución estándar del proceso de copias de respaldo (Programa de back ups y Procedimiento de copias de respaldo).
- Ejecución de actividades orientadas a seguridad de la información, ha permitido la implementación de mecanismos que contribuyan a la preservación de la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información de la entidad.

Factores que dificultaron el cumplimiento de los logros esperados 2019:

- No hubo factores que dificultaran el logro de las metas previstas. Muchos de los servicios ya contaban con contratos vigentes a los que se dio continuidad, por lo que las limitaciones presupuestales del primer semestre no afectaron el desempeño.

Se describe de manera cualitativa los logros alcanzados para la AEI.06.06:

- Durante el año 2019, los servicios de Internet, Telefonía fija, enlace de datos y centro de datos se desarrollaron con normalidad, de acuerdo con los niveles de servicio establecidos en los contratos vigentes. Esto, ha contribuido a dar continuidad a los procesos institucionales, así como a los servicios brindados a los usuarios y administrados.
- De la misma manera, se ejecutaron con normalidad las actividades orientadas a la atención de incidentes de usuarios, generación de copias de respaldo como mecanismo para la recuperación ante desastres e implementación mecanismos de seguridad de la información. Todo esto, a fin de contribuir a la continuidad y disponibilidad de las operaciones de la entidad.

### 3.6.7 AEI.06.07 Capacidad de la infraestructura del Ositrán mejorada

El presente indicador mide el “porcentaje de implementación de la infraestructura”. En el 2019, dicho indicador no ha tenido ejecución, debido a que actualmente el Ositrán no cuenta con proyectos de inversión por ejecutar en el marco del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones.

**Tabla 51: Evaluación de resultados del AEI 06.07**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
% de implementación de la infraestructura	69%	0	0	GA

Fuente: Informe N°007-2020-GA-OSITRAN. Elaboración: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

En el año 2019, el indicador se encontraba programado en 69% del cual no se ejecutó ningún porcentaje. Al respecto, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, en calidad de unidad formuladora del Ositrán, informó que el Proyecto de Pre Inversión "Mejoramiento de los Servicios de Regulación y Supervisión del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - Ositrán en el Perú", con código único 2171371 (código SNIP151333) en el Banco de Inversiones del MEF, se encuentra actualmente en la fase 2° Formulación y Evaluación en el Ciclo del Proyecto (que comprende 1° PMI, 2° Formulación y Evaluación, 3° Ejecución y 4° Funcionamiento).

Cabe indicar que, en el marco del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto tiene la calidad de unidad formuladora del Ositrán se encuentra a cargo de la fase 2° Formulación y Evaluación, y la Gerencia de Administración tiene la calidad de unidad ejecutora del Ositrán.

En tal sentido, la Acción Estratégica Institucional 06.07 a cargo de la Gerencia de Administración no ha tenido ejecución durante el año 2019, debido a que actualmente el Ositrán no cuenta con proyectos de inversión por ejecutar en el marco del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones.

Bajo dicho contexto, se solicita la eliminación de la Acción Estratégica Institucional 06.07 toda vez que su ejecución resulta inviable para la Gerencia de Administración en calidad de unidad ejecutora.

### 3.6.8 AEI 06.08 Gestión oportuna de las obligaciones institucionales del Ositrán

El presente indicador mide el “porcentaje de obligaciones institucionales ejecutadas”. En el 2019, se obtuvo un resultado de 99%, que representa un nivel de avance superior en 3% respecto a la meta programada.

**Tabla 52: Evaluación de resultados del AEI 06.08**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
% Obligaciones Institucionales ejecutadas	96%	99%	103%	GA

Fuente: Informe N°007-2020-GA-OSITRAN. Elaboración: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto

En el año 2019 el indicador se encontraba programado en 96% y el resultado de su desempeño alcanzó el 99%, debido que se ha ejecutado un mayor número de obligaciones institucionales, por lo que se ha superado la meta programada para el indicador. Cabe indicar que las obligaciones se encuentran comprendidas por las Aporte del Empleador Essalud, Gratificaciones, Aguinaldo, Bonificación por Escolaridad, Compensación por Tiempo de Servicios, etc.

### 3.6.9 AEI.06.09 Gestión oportuna de las actividades de Asesoría Jurídica Regulatoria y Contractual del Ositrán.

El presente indicador mide el “porcentaje de informes emitidos”. En el 2019, se obtuvo un resultado de 90%, que representa un nivel de avance de 100% respecto a la meta programada.

**Tabla 53: Evaluación de resultados del AEI 06.09**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
% Informes emitidos	90%	90%	100%	GAJ

Fuente: Informe N°0041-2020-GAJ-OSITRAN. Elaboración: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

Los factores que contribuyeron en alcanzar el cumplimiento del indicador de AEI.06.09 fueron: la responsabilidad y compromiso de la Gerencia de Asesoría Jurídica en atender los requerimientos de elaboración de informes dentro de los plazos otorgados.

Por otro lado, en el caso de los informes emitidos de manera conjunta entre la Gerencia de Asesoría Jurídica y ciertas unidades orgánicas, se presentaron dificultades en la coordinación - demora en la atención por parte de las unidades orgánicas o criterios discordantes- para la elaboración de los respectivos informes.

Asimismo, respecto a los logros alcanzados de la AEI.06.09: se debe indicar que los informes de la Gerencia de Asesoría Jurídica fueron debidamente elaborados bajo el marco normativo aplicable, respetando el principio de Legalidad.

### 3.7 OEI7: Implementar la Gestión de Riesgo de Desastres

El indicador de este objetivo estratégico está orientado a mantener la capacidad operativa del Ositrán, así como su adecuada respuesta en caso de desastres. También comprende la continua capacitación y entrenamiento del personal en gestión de riesgos y desastres.

El presente indicador mide el “número de Informes de implementación de la GRD”. En el 2019, se obtuvo un resultado de 2, que representa un nivel de avance de 100% respecto a la meta programada.

**Tabla 54: Evaluación de resultados del AEI 06.02**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
Número de Informes de implementación de la GRD	2	2	100%	GG-SDN

Fuente: Informe N°007-2020-GG-OSITRAN. Elaboración: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

De acuerdo con el Plan Estratégico Institucional para el año 2019, se aprobó para la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional – OSDENA/GG el OEI.07 Implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en el Ositrán, a efecto de ir introduciendo consciencia respecto a proteger la vida de los trabajadores y el patrimonio institucional. Se evalúa a través del indicador siguiente:

Es decir, se alcanzó a cumplir con la emisión de los informes comprometidos. Siendo que por el segundo semestre es el Informe N° 038-2019-GG-OSITRAN de fecha 31 de diciembre de 2019.

El resultado obtenido se debió principalmente a tres factores: apoyo de la alta dirección, correcta selección de consultores, y la aplicación de los conocimientos adquiridos por quien suscribe este informe.

De otro lado, una limitante a un mejor desempeño fue la demora en la adquisición del equipamiento solicitado

**3.7.1 AEI.07.01 Informe de evaluación de la estimación, prevención y reducción de riesgos de desastres en el Ositrán**

El presente indicador mide el “número de Informes emitidos del Plan Anual de Continuidad”. En el 2019, se obtuvo un resultado de 1 informe, que representa un nivel de avance del 100% respecto a la meta programada.

**Tabla 55: Evaluación de resultados del AEI 06.02**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
Número de Informes emitidos del Plan Anual de Continuidad	1	1	100%	GG-SDN

Fuente: Informe N°007-2020-GG-OSITRAN. Elaboración: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

En el Plan Estratégico Institucional para el año 2019, se aprobó para la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional – OSDENA/GG la AEI.07.01 Informe de Evaluación de la estimación, prevención y reducción del riesgo de desastres en el Ositrán, a efecto de medir los avances que se vayan logrando en cómo proceder, en las etapas previas al siniestro.

A través del del Informe N° 038-2019-GG-OSITRAN del 31 de diciembre de 2019, se comunica lo siguiente:

Implementación del Plan de Continuidad Operativa (PCO), aprobado por Resolución de Presidencia N° 044-2018-GG-OSITRAN del 28 de diciembre 2018. Para implementar adecuadamente un plan de continuidad operativa, que opera ante una pérdida total de la sede institucional, es imprescindible contar con una sede alterna, a la cual se trasladarían las operaciones consideradas imprescindibles, que, en consecuencia, no deben de parar. Obtenida ésta, corresponde hacer simulacros con quienes ocupen los cargos considerados como necesarios de participar, que abarcarán la sede actual, la sede alterna y entrenamiento en algún ambiente propicio para los ejercicios simulados correspondientes, ubicados en las sedes de las FFAA.

Factores externos, relacionados con la situación país no permitieron consolidar los compromisos verbalmente obtenidos, por lo que no pudo concretarse los compromisos asumidos. Así, que se tuvo conversaciones con el ex Comandante General del Ejército, general César Astudillo

Salcedo, quien fue intempestivamente cambiado de ubicación el 31 de octubre pasado. A la fecha no he podido concretar una reunión con su sucesor, el general Jorge Celiz Kuong, para retomar el tema de la sede alterna.

De la misma forma sostuve reuniones con el ex alcalde de San Borja, Marco Antonio Álvarez Vargas. La concretización de lo conversado (un espacio en el nuevo Centro Empresarial Cultural del distrito) estaba sujeto a la elección del candidato de su partido, el PPC, que le sucediera en el cargo. Ganó la elección el señor Carlos Alberto Tejada Noriega por Acción Popular.

Asimismo, sostuve reuniones con el señor Ademir Párraga Maraví de la Dirección General de Hidrocarburos del ministerio de Energía y Minas, cuya sede principal resulta apropiada para el funcionamiento temporal de nuestra entidad. Los problemas en las minas del sur del país impidieron concretar lo conversado.

No obstante, lo expuesto, tengo la seguridad que en primer semestre del próximo año pueda tener solucionado el asunto de la sede alterna y pasar luego a los simulacros y simulaciones en lo que resta del Ejercicio 2020.

Lo anteriormente expuesto se debió al correcto desarrollo de las actividades programadas; debo señalar, sin embargo, que no se logró identificar una sede alterna para la implementación del Plan de Continuidad Operativa.

### 3.7.2 AEI.07.02 Capacidades de respuesta eficiente y oportuna en casos de desastre en el Ositrán

El presente indicador mide el “número de capacitaciones a los servidores de la entidad en gestión del riesgo de desastres”. En el 2019, se obtuvo un resultado de 4, que representa un nivel de avance de 100% respecto a la meta programada.

**Tabla 56: Evaluación de resultados del AEI 06.02**

Indicador	2019			Unidad Orgánica responsable del indicador
	Logro esperado (A)	Valor obtenido (B)	Avance (%) (B / A)	
Número de capacitaciones a los servidores de la entidad en gestión del riesgo de desastres	4	4	100%	GG-SDN

**Fuente:** Informe N°007-2020-GG-OSITRAN. **Elaboración:** Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

En el Plan Estratégico Institucional para el año 2019, se aprobó para la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional – OSDENA/GG la AEI.07.02 Capacitación eficiente y oportuna en acciones de respuesta en caso de desastres en el Ositrán, a efecto de medir los avances que se vayan logrando en el conocimiento de cómo proceder en las etapas posteriores al siniestro.

Lo expuesto puede verificarse en el Informe N° 038-2019-GG-OSITRAN del 31 de diciembre de 2019:

Charlas de capacitación en Gestión del Riesgo de Desastres. El 13 de diciembre, el expositor Raúl Delgado Alvino dictó al personal la charla sobre el Plan de Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres, con la cual se completan las dos comprometidas para el presente Ejercicio. Hizo también una exposición anterior el 11 pasado al GTGRD.

Charlas de Reforzamiento de la Identidad Nacional. Se encuentra en proceso de contratación al expositor César Huihua Rosillo, Teniente Coronel del Ejército peruano en situación de retiro, de amplia experiencia en el rubro, que además ya dictó varias charlas al personal de la entidad, a plena satisfacción de los asistentes y de quien esto escribe. El mencionado profesional tratará el tema: “La Identidad Nacional como herramienta y motor de cambio para el desarrollo del Perú”.

Capacitación de Brigadistas. Se brindó dos charlas respecto al manejo de extintores. En el primer semestre se dio en fecha 28 de enero con 11 asistentes. La que corresponde a este semestre

se realizó el 12 de diciembre de 2019 con la asistencia de 22 de los 32 brigadistas. Adicionalmente, la JGRH organizó una charla sobre primeros auxilios en este semestre

Lo señalado se debió por el apoyo de los brigadistas y personal en general, con su asistencia a las charlas programadas.

En ese contexto, es de mencionar que el convenio suscrito con INDECI no resultó lo efectivo que se esperaba; pues, por ejemplo, sus charlas están preparadas para un público distinto al nuestro, y no tienen posibilidad de adecuarlas.



## 4 PROPUESTAS PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA

A continuación, se realiza una descripción de las acciones que se adoptaron durante el año 2019 para alcanzar el cumplimiento de los logros esperados y que tan efectivas fueron. Asimismo, se plantean acciones que se podrían adoptar en los años siguientes para mejorar la implementación del PEI, a fin de conseguir los resultados comprometidos por el Ositrán.

### 4.1 OEI1: Fortalecer el posicionamiento del Ositrán en relación a sus grupos de interés y ciudadanía en general, y su AEI 01.01: Disposiciones que fortalezcan el posicionamiento del Ositrán en relación a sus grupos de interés y ciudadanía en general.

Durante el año 2019, las acciones que se adoptaron para alcanzar el cumplimiento del logro del OEI1 fueron las siguientes:

- Charlas dictadas por los trabajadores del Ositrán sobre la función y competencia del Ositrán.
- En los Centros de Orientación al Usuario (Línea 1 del Metro de Lima y APM Terminals Callao), se brinda información verbal y de forma impresa respecto a la función de este Organismo Regulador.
- En las Oficinas Desconcentradas se dio capacitaciones a través de charlas y talleres, en universidades, municipios y ciudadanía en general.

Asimismo, la acción adoptada para alcanzar el logro de la AEI.01.01 fue la coordinación oportuna y efectiva con las unidades Orgánicas.

Se plantean acciones factibles que se podrían adoptar en los siguientes años para mejorar la implementación del OEI1 y AEI 01.01, siendo estas:

- Difusión del PEI.
- Mejorar el Planeamiento en cuanto a la priorización de los objetivos en el PEI.

#### 4.1.1 AEI.01.02: Plan de Comunicaciones implementado adecuadamente en el Ositrán.

Durante el 2019, las medidas que se adoptaron para el cumplimiento del logro esperado fueron las siguientes:

- La participación en ferias de libros con el alquiler de stands, tuvo un efecto multiplicador en la comunicación de conceptos relacionados con la institución y las infraestructuras de transporte de uso público.
- La continuidad en la realización de los concursos de cuentos favoreció la mayor participación de estudiantes de colegios de Lima y del interior del país.

Asimismo, se plantean las acciones factibles que se podrían adoptar en los siguientes años para mejorar la implementación de la AEI 01.02, siendo estas:

- Participación en ferias de libros en provincias
- Fomentar la cultura sobre las infraestructuras de transporte de uso público en colegios de provincias a través de concursos y capacitaciones.

### 4.2 OEI2: Optimizar el Desarrollo Organizacional

Durante el 2019, las medidas que se adoptaron para el cumplimiento del logro esperado fueron las siguientes:

Para alcanzar las metas programadas, las gerencias responsables priorizaron la ejecución de las actividades operativas programadas. Asimismo, desde la Gerencia General se realizó el seguimiento de los avances reportados por las áreas, se hicieron las coordinaciones y se dieron las autorizaciones necesarias para habilitar los recursos adicionales necesarios, en los casos que correspondía.

Asimismo, se plantean las acciones factibles que se podrían adoptar en los siguientes años para mejorar la implementación de la AEI 01.02, siendo estas:

- En el caso del indicador de la Acción Estratégica 02.05 Política de Mejora Regulatoria con estándares OCDE implementada en Ositrán, corresponderá al Comité de Mejora Regulatoria coordinar las acciones necesarias para llegar a la meta programada para el cumplimiento del plan de trabajo correspondiente a la política de mejora regulatoria del Ositrán (90% de avance para los años siguientes).
- En cuanto al indicador de la Acción Estratégica 02.06 Sistema de Gestión del Conocimiento implementado en Ositrán, se sugiere revisar las metas programadas respecto de la implementación del sistema en el marco del presupuesto disponible.

#### **4.2.1 AEI.02.01 Cultura organizacional del Ositrán fortalecida**

Durante el año 2019, las acciones que se adoptaron para alcanzar el cumplimiento del logro de la AEI.02.01 fueron las siguientes:

- Aprobar la Actualización de los Valores Institucionales.
- El Kick Off con el equipo gerencial.
- Evento de Lanzamiento de los Valores Institucionales

Asimismo, se plantean las acciones factibles que se podrían adoptar en los siguientes años para mejorar la implementación de la AEI 02.01, siendo estas:

- El ciclo del proceso de Cultura Organizacional tiene una duración de 3 años. En ese sentido, las actividades del Plan de Fortalecimiento de Cultura Organizacional – Ositrán 2020, comprende acciones de dos valores más críticos para la Entidad (Excelencia y Compromiso), y se tiene el propósito de desarrollar en el transcurso del 2021 los valores de Imparcialidad y Ética, para posteriormente analizar la efectividad del plan de acción.
- Es importante y vital contar con el apoyo de la Alta Dirección, pues contribuirá a fomentar la participación de los gerentes, jefes y de todo el personal de la Entidad a fin de cumplir con el desarrollo del Plan de Acción para el Fortalecimiento de Cultura Organizacional – Ositrán. Por lo que, el Comité está integrado por personal clave de todas las unidades orgánicas los cuales facilitarán su comunicación e implementación durante el 2020.

#### **4.2.2 AEI.02.02 Procesos estratégicos, operativos y de soporte del Ositrán optimizados**

Durante el año 2019, las acciones que se adoptaron para alcanzar el cumplimiento del logro de la AEI.02.02 fue la siguiente: Desarrollo de auditorías internas donde se evaluó la vigencia y aplicabilidad de los procesos.

Asimismo, se plantean las acciones factibles que se podrían adoptar en los siguientes años para mejorar la implementación de la AEI 02.01, siendo esta:

- Bajo la normativa emitida por la Secretaría de Gestión Pública se han identificado todos los procesos de la entidad y se han consolidado en Manuales de Gestión de Procesos y Procedimientos (MGPP), durante el 2020 se ha programado aprobar los MGPP de nuestra entidad.

#### **4.2.3 AEI.02.03 Atención presencial al Usuario del Ositrán fortalecida**

Se plantea la siguiente acción correctiva: se ha iniciado el análisis costo – beneficio de implementar un nuevo enfoque que permita incrementar el impacto de las acciones financiadas. Dentro de éstas, se prevé analizar ubicaciones que cuenten con gran afluencia y cuya presencia institucional sea aún más relevante.

#### **4.2.4 AEI.02.04 Contratos para la acción supervisora en concesiones gestionada eficazmente en el Ositrán**

Durante el año 2019, las acciones que se adoptaron para alcanzar el cumplimiento del logro de la AEI.02.04 fue la siguiente: Se cuenta con Formatos Guía y Procedimientos

Documentados que facilitan la gestión de contrataciones bajo el Régimen Especial de Ositrán, regulado bajo el D.S. 035-2001-PCM y RCD 040-2015-OSITRAN/CD.

**4.2.5 AEI.02.05 Política de Mejora Regulatoria con estándares OCDE implementada en el Ositrán**

A continuación, se describen las medidas que se adoptaron para el cumplimiento de los logros esperados durante el 2019, y las acciones factibles que se deben adoptar en los años siguientes para mejorar la implementación de la AEI.02.05.

Las acciones por adoptar- cabe agregar que mediante Resolución de Presidencia N° 005-2020-PD-OSITRAN de fecha 20 de febrero de 2020 se modificó la conformación del Comité de Mejora Regulatoria, siendo ahora la Gerencia de Regulación y Estudios Económicos quien actúa como Secretaría de dicho Comité, por lo que corresponde a dicha Gerencia ser el responsable del seguimiento de cumplimiento del indicador correspondiente a la Acción Estratégica Institucional 02.05 - Política de Mejora Regulatoria con estándares OCDE implementada en el Ositrán.

Por parte de la Gerencia de Asesoría Jurídica se tomaron las previsiones del caso para dar un seguimiento adecuado del cumplimiento de las actividades formuladas en el Plan de Trabajo de la Política de Mejora Regulatoria a cargo de las respectivas unidades orgánicas, sin embargo, es responsabilidad de dichas unidades lograr el cumplimiento de las actividades que en su oportunidad formularon.

Asimismo, a efectos de cumplir con el presente indicador, se deben analizar las eventuales incidencias que puedan afectar los tiempos de cumplimiento de las actividades que se incorporen en el Plan de Trabajo de la Política de Mejora Regulatoria.

**4.2.6 AEI.02.06 Sistema de Gestión del Conocimiento implementado en el Ositrán**

Se plante la siguiente acción factible de adoptar para mejorar implementación del PEI: se sugiere revisar las metas programadas respecto de la implementación del sistema en el marco del presupuesto disponible.

**4.2.7 AEI.02.07 Transformación digital integral de los procesos y servicios del Ositrán**

Entre las acciones tomadas durante 2019 para coadyuvar a la ejecución oportuna de los proyectos de transformación digital de la entidad, se encuentra la incorporación de gestores de proyectos, los cuales planifican y gestionan las actividades de los proyectos asignados, así como centralizan las coordinaciones con las áreas usuarias interesadas, equipo técnico y empresas o proveedores contratados en el marco del proyecto.

Las acciones que se podrían adoptar en los siguientes periodos para mejorar la implementación de las acciones estratégicas en el marco de las competencias de la JTI, sobre todo la relacionada a los proyectos de transformación digital, se encuentran:

- Implementar mecanismos de coordinación más dinámicos y flexibles con los órganos de asesoramiento de la entidad, cuya opinión técnica es relevante para la implementación de muchos proyectos de transformación, en los cuales el factor normativo es importante.
- Ejecutar acciones para fomentar y consolidar una cultura organizacional orientada a la innovación y transformación digital de los procesos, que facilite la gestión del cambio, factor importante en proyectos de dicha naturaleza.

**4.3 OEI3: Optimizar la Supervisión y Fiscalización de la Infraestructura de Transporte de Uso Público.**

Las medidas que se adoptaron para el cumplimiento de los logros esperados durante el 2019:

- Reuniones de coordinación constantes con la Gerencia General, así como la Gerencia de Administración, lo que permitió que se pudieran ejecutar las tareas de la GSF. Con la intervención de GPP, se llevaron a cabo reuniones con la DGPP del MEF lo que permitió una mayor incorporación de recursos al presupuesto institucional.

Las acciones factibles que se deben adoptar en los años siguientes para mejorar la implementación del OEI 3:

- Continuar con el fortalecimiento de los equipos de la GSF.
- Contar con recursos presupuestales suficientes para optimizar el desarrollo de las funciones de la GSF.
- Mejorar los Indicadores de las AEI 03.01 y 03.08 de manera que pueda hacerse un mejor seguimiento a las metas establecidas.

#### **4.3.1 AEI.03.01 Función Supervisora y Fiscalizadora potenciada para sus beneficiarios**

Las medidas que se adoptaron para el cumplimiento de los logros esperados durante el 2019:

- Se hicieron las gestiones respectivas para la incorporación de los recursos para el desarrollo de las tareas de soporte que contribuyen con el cumplimiento de las funciones encargadas a la GSF, como el fortalecimiento de las competencias, conocimientos y capacidades de los colaboradores de la Gerencia.

Las acciones factibles que se deben adoptar en los años siguientes para mejorar la implementación de la AEI.03.01:

- Una de las propuestas para mejorar es modificar el indicador de esta AEI tomando en consideración solo aquellas variables que corresponden a la GSF.

#### **4.3.2 AEI.03.02 Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la Infraestructura Aeroportuaria**

Las medidas que se adoptaron para el cumplimiento de los logros esperados durante el 2019:

- Se hicieron las gestiones correspondientes para la contratación y ejecución de la consultoría para la medición de servicios por parte del IATA, la medición de niveles de servicio en 14 aeropuertos se realizó en distintas fechas en el año 2019. En adición a ello se han superado las acciones de supervisión programadas a pesar de los factores externos, lo que permite evidenciar el cumplimiento de lo establecido en los contratos de concesión.

Las acciones factibles que se deben adoptar en los años siguientes para mejorar la implementación de la AEI.03.02:

- Contar con los recursos suficientes para poder fortalecer al equipo de la JCA así como ejecutar todas las tareas y actividades para la JCA, dado que se tienen en desarrollo dos obras (Lima y Chiclayo), estando programadas para el año 2020 y 2021, además de más obras en simultáneo.

#### **4.3.3 AEI.03.03 Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la Infraestructura Portuaria**

Las medidas que se adoptaron para el cumplimiento de los logros esperados durante el 2019:

- Se realizaron labores de seguimiento con el objetivo de asegurar el cabal cumplimiento de los Programas de Supervisión, siendo éstas efectivas en un 100% respecto a la correspondiente meta. Asimismo, para las actividades de supervisión no programadas, se realizaron reuniones de trabajo con el Concedente y los concesionarios con el objetivo de asegurar el cumplimiento de los contratos de concesión.
- En adición a ello, se hicieron oportunamente las coordinaciones con los órganos de apoyo logístico administrativos para que estas supervisiones pudieran llevarse a cabalidad.

Las acciones factibles que se deben adoptar en los años siguientes para mejorar la implementación de la AEI.03.03:

Existen múltiple normativa que contribuye a la carga laboral de la JCP, por lo que se plantea lo siguiente:

1. Que en la modificación del REMA, se excluya la regulación del acceso a las infraestructuras portuarias, considerando que la autoridad competente es la APN.
2. Que el proyecto de modificación del reglamento de supervisión se elimine ciertos requisitos para el informe de hallazgo, específicamente los referidos a que se tenga que revelar un beneficio ilícito.
3. Que se derogue la Directiva de Penalidades.

#### **4.3.4 AEI.03.04 Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la Infraestructura Vial**

Las medidas que se adoptaron para el cumplimiento de los logros esperados durante el 2019:

- Se logró incorporar a dos (2) nuevos supervisores in situ, los que mejoraron la ratio de cobertura supervisores insitu/longitud de carreteras; situación que permite tener mayor cobertura en cuatro (4) concesiones viales, y por ende una labor de cumplimiento de los niveles de servicio que impacta de mejora manera en el usuario. Así mismo se logró tener un comité de la JCRV con la participación de los supervisores in situ, que permitió compartir lecciones aprendidas de distintas concesiones, situación que mejora la gestión de la supervisión.

Las acciones factibles que se deben adoptar en los años siguientes para mejorar la implementación de la AEI.03.04:

- Seguir fortaleciendo al equipo de supervisores in situ, así como los supervisores de planta, tanto de operaciones, así como de inversiones; requiriéndose la contratación de doce (12) nuevos supervisores in situ, y de igual manera tres (3) nuevos supervisores de operaciones y tres (3) nuevos supervisores de inversiones.

#### **4.3.5 AEI.03.05 Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la Infraestructura Férrea y Metro de Lima**

Las medidas que se adoptaron para el cumplimiento de los logros esperados durante el 2019:

- En general, se realizaron reuniones periódicas con los concesionarios de todas las infraestructuras bajo la supervisión de la JCFM. Respecto a las operaciones de las vías férreas (Ferrocarril Central y Ferrocarril del Sur y Ferrocarril del Sur - Oriente), se implementó un cronograma de inspecciones concordante con los planes de mantenimiento de las infraestructuras, lo que permitió asegurar el cumplimiento de las acciones de supervisión programadas. En relación a la Línea 1 del Metro de Lima, se contrataron supervisores y técnicos en el lapso comprendido entre el final del contrato de las empresas supervisoras en ejercicio, y la contratación de la supervisión integral, lo que aseguró el cumplimiento de las acciones de supervisión programadas en el año. En lo que se refiere a la Línea 2 del Metro de Lima, se ha reforzado el equipo de profesionales asignados a este proyecto, con lo que se ha logrado ejecutar todas las acciones de supervisión programadas en el año.

Las acciones factibles que se deben adoptar en los años siguientes para mejorar la implementación de la AEI.03.05:

No obstante haber cumplido con la totalidad de las acciones de supervisión en el año, es necesario reforzar el equipo de supervisión a fin de mantener el estándar alcanzado, en particular en las infraestructuras Línea 1 y Línea 2 del Metro de Lima, por el incremento de la capacidad de transporte de pasajeros en la Línea 1 y el aumento del volumen de construcción de las inversiones obligatorias en la Línea 2; adicionalmente debemos considerar la futura construcción de la Línea 3 del Metro de Lima. Estas acciones requieren constantes reuniones y permanente coordinación con el MTC, PROINVERSIÓN y la ATU.

#### **4.3.6 AEI.03.06 Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la Infraestructura de Hidrovías**

Las medidas que se adoptaron para el cumplimiento de los logros esperados durante el 2019:

- Coordinación y seguimiento a los avances del concesionario en materia del cumplimiento del Plan Anual de Supervisión y que éstos estén de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Concesión, siendo estas efectivas en un 100% con respecto a la meta planteada, siendo importante las reuniones de trabajo periódicas realizadas con el equipo técnico del Concesionario.

Las acciones factibles que se deben adoptar en los años siguientes para mejorar la implementación de la AEI.03.06:

- Fortalecer el equipo funcional de Hidrovías en la GSF. Sin embargo, hay que tener en consideración que en el caso de la Hidrovía Amazónica es una concesión cuyos factores externos influyen mucho en su desarrollo y puesta en marcha. En este escenario cambiante es importante tener personal constantemente capacitado mediante la ejecución de cursos y talleres, dada la naturaleza del Contrato de Concesión considerando que este tipo de concesiones son primigenias en el país y la experiencia es restringida.

#### **4.3.7 AEI.03.07 Fiscalización eficiente del cumplimiento de las obligaciones contractuales de Entidades Prestadoras y Empresas Supervisoras**

Las medidas que se adoptaron para el cumplimiento de los logros esperados durante el 2019:

- Además de las coordinaciones que se llevan a cabo con cada una de las Jefaturas de las Infraestructuras, se cumplió con los plazos establecidos en los dispositivos legales a fin de que los casos se resuelvan de manera oportuna.

Las acciones factibles que se deben adoptar en los años siguientes para mejorar la implementación de la AEI.03.07:

- Contar con recursos suficientes para el fortalecimiento del equipo de la JFI e implementar capacitaciones especializadas así como, un mayor acercamiento a las actividades de supervisión in situ mediante visitas guiadas a las diversas infraestructuras de transporte.

#### **4.3.8 AEI.03.08 Supervisión oportuna de la determinación de la base de cálculo del aporte por regulación y la retribución al Estado, efectuados por las Entidades Prestadoras.**

Las medidas que se adoptaron para el cumplimiento de los logros esperados durante el 2019:

- Trabajo coordinado entre el GAR y JTI para optimizar el uso de las herramientas tecnológicas. En el SAR permitió: (i) La emisión de reportes por el cumplimiento de obligaciones tributarias, (ii) La emisión de reportes conteniendo los resultados del control previo del Aporte por Regulación, (iii) Acceso transversal de la información registrada y almacenada en el Sistema, y en el SGD permitió: (i) La enumeración y emisión de documentos propios de una fiscalización iniciada con anterioridad a la vigencia de este sistema, (ii) La agrupación en carpetas de todos los actuados emitidos de forma física y digital a fin de armar expedientes digitalizados.
- Reuniones de coordinación con la SUNAT en la que se compartieron experiencias procedimentales y normativas.

Las acciones factibles que se deben adoptar en los años siguientes para mejorar la implementación de la AEI.03.08:

- Fortalecer el compromiso y vínculo laboral de los profesionales del GAR (todos CAS), dado que la experiencia ganada a través de los años aporta positivamente en los resultados de la gestión de la GSF como Administración Tributaria y en el ejercicio de las funciones que ésta tiene a su cargo.

- Continuar con las capacitaciones por parte del IAT de la SUNAT, a fin de fortalecer el desarrollo de las funciones del Ositrán como Administración Tributaria, tanto procedimentales como normativas.
- Modificar el indicador actual que mide el avance de la AEI, dado que el GAR tiene el encargo de ejecutar 2 actividades principales: (i) Respecto del Aporte por Regulación y (ii) Respecto de la Retribución al Estado.
- Actualizar y capacitar a los profesionales del GAR en temas relacionados a APPs, regímenes económicos en los contratos de concesión y formas de remuneración o retribución en los contratos de concesión, a fin de fortalecer el desarrollo de las funciones referidas a la supervisión de la Retribución al Estado.
- Implementar el Sistema de Retribución al Estado y modificar el Reglamento de Retribución para establecer dicho sistema como medio para la presentación de la declaración y pago de la Retribución.
- Realizar charlas de orientación respecto del Aporte por Regulación y Retribución al Estado, a fin de que las entidades prestadoras tomen conocimiento de la distinción de los procedimientos vigentes que atañe a cada uno de estos conceptos, así como aquellos que requieren ser implementados para facilitar a la entidad prestadora en el cumplimiento de sus obligaciones.

#### **4.4 OEI4: Optimizar la Función Reguladora en beneficio de nuestros usuarios y ciudadanía en general.**

Las medidas que se adoptaron para el cumplimiento de los logros esperados durante el 2019:

- Obtención de información necesitada.
- Planificación adecuada.
- Contratación de personal.

Las acciones factibles que se deben adoptar en los años siguientes para mejorar la implementación de la OEI.04:

- Capacitación al personal en Alianzas estratégicas con otras entidades para intercambio de conocimiento.
- Herramientas informáticas para recopilar y sistematizar información.
- Personal exclusivo para tareas administrativas.
- Beneficios del CEU para atraer al mejor talento.

##### **4.4.1 AEI.04.01 Evaluación técnica eficaz del marco contractual regulatorio de las entidades prestadoras**

Las medidas que se adoptaron para el cumplimiento de los logros esperados durante el 2019:

- Coordinación para obtener Información de terceros. Emitir Informes sobre fijación, revisión y desregulación tarifaria y opiniones sobre nuevos contratos, modificaciones e interpretaciones de estos requiere contar con diversa información para enriquecer el análisis, la misma que proviene de otras entidades como el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, las entidades prestadoras u otras áreas de la institución. En ese sentido, mantener una coordinación fluida con estos agentes es esencial. Por ejemplo, se han realizado reuniones de trabajo, se ha mantenido coordinaciones por vía telefónica o por correo electrónico para solicitar y recepcionar la información.

Las acciones factibles que se deben adoptar en los años siguientes para mejorar la implementación de la AEI.04.01:

- Capacitación al personal. Sobre diversos temas que inciden en la regulación de la carreteras, puertos, aeropuertos y vías férreas. Dichas capacitaciones pueden ser "In House" o en diversas instituciones.
- Alianzas estratégicas con otras entidades para intercambio de conocimiento. Dichas alianzas permitirían compartir experiencias en el análisis de puntos en común entre instituciones. Por ejemplo, se puede alianzas con:

- Indecopi para compartir experiencias en análisis de condiciones de competencia de diversos mercados.
- SUNAT para intercambiar experiencias en la revisión de información contable y financiera de las empresas
- Proinversión para compartir experiencias en el diseño y elaboración de contratos.

#### **4.4.2 AEI.04.02 Análisis oportuno del comportamiento de los Mercados de Infraestructura de Transporte de Uso Público**

Las medidas que se adoptaron para el cumplimiento de los logros esperados durante el 2019:

- Planificación adecuada. Se ha establecido cronogramas de trabajo para el desarrollo de los Informes de desempeño de las Concesiones, Boletines estadísticos, Anuario Estadístico, Informes de Contabilidad Regulatoria. De igual manera, el trabajo se desarrolla en equipo con supervisores de cada documento elaborado.

Las acciones factibles que se deben adoptar en los años siguientes para mejorar la implementación de la AEI.04.02:

- Herramientas informáticas para la recopilación y procesamiento de información. Desarrollo de plataformas digitales para manejo de datos:
  - Contabilidad regulatoria.
  - Tarifas y precios cobrados por las Entidades Prestadoras.
  - Declaración Estadística.
- Gestión oportuna para la contratación de personal. Agilizar los procesos de selección de personal.

#### **4.4.3 AEI.04.03 Programa consolidado de Investigación en regulación de Infraestructura de Transporte de Uso Público**

Las medidas que se adoptaron para el cumplimiento de los logros esperados durante el 2019:

Compra de Libros de bibliografía pertinente:

Durante el 2019 se compraron los siguientes libros:

- A Handbook of transport Economics
- Competition in the railway Industry
- Economics of regulation and antitrust
- Financial Statement analysis unde IFRS
- International handbook on economics regulation
- Market power handbook: competition law
- Port economics
- Política de competencia: teoría y práctica
- Port and terminal managment
- The handbook of maritime economics and business
- Transport Economics
- Análisis Financiero Aplicado bajo NIIF
- Economía del transporte
- Precios y oligopolio: Ideas clásicas y herramientas modernas
- The Theory of Incentives: The Principal-Agent Model

Al respecto, se consulta dichos libros para la elaboración de las investigaciones y documentos de trabajo.

- Suscripción a diversos softwares económico:
- Se gestionó licencias del software Stata y del Risk Simulator.
- Actualización del software Mathematica STD Edition Gov All
- / Single user a la versión 12 actual.



Este software contribuye al procesamiento y análisis de los datos recopilados según los temas a investigarse.

Las acciones factibles que se deben adoptar en los años siguientes para mejorar la implementación de la AEI.04.03:

- Mayor coordinación para obtener información sistematizada de terceros. A fin de obtener oportunamente información sistematizada para las investigaciones que se realizan.

#### **4.4.4 AEI.04.04 Programa de extensión Universitaria en Regulación de Infraestructura de Transporte de Uso Público implementado para estudiantes universitarios**

Las medidas que se adoptaron para el cumplimiento de los logros esperados durante el 2019:

- Oportuna contratación de la logística pertinente. Se ha gestionado la contratación oportuna de los siguientes servicios indispensables para el desarrollo del CEU: Servicio de aulas de clase y Alimentación, Alojamiento, alimentación y lavandería, Supervisión de Examen, transporte. Asimismo, se gestionó la compra oportuna de los materiales de clase, seguros y pasajes para los alumnos. Se efectuó con la antelación necesaria la contratación de docentes externos, todos ellos profesionales altamente especializados en las materias asignadas.
- Contratación de coordinador exclusivo para el Curso de Extensión Universitaria. Se gestionó, de manera oportuna, la contratación de un coordinador externo del Curso Extensión Universitaria (CEU). Sus funciones comprenden la ejecución de las actividades preparatorias para la organización del XVI CEU, así como la realización de la coordinación académica durante el desarrollo de las clases y demás actividades programadas en el marco de dicho curso.
- Difusión del CEU en diversas universidades de Lima y Provincias. Profesionales de la jefatura de estudios económicos acudieron a diversas universidades de Lima y Provincias a exponer sobre la función reguladora del Ositrán y los beneficios de participar en el Curso de Extensión.

Las acciones factibles que se deben adoptar en los años siguientes para mejorar la implementación de la AEI.04.04:

- Personal exclusivo para ver temas administrativos, entre ellos, el de la organización del CEU. Dicho personal estaría abocado en gestionar los temas administrativos del área: Planificación y la organización del CEU.
- Mayor difusión de las bases de los servicios a contratar. A fin de promover una mayor presencia de postores. Cabe indicar que dichas bases deben contener los requisitos que garanticen una prestación adecuada del servicio, sin afectar la concurrencia de postores.
- Establecer mayores beneficios e incentivos para los becarios del CEU, a fin de captar al mejor talento. Ello para captar a los mejores talentos en el Curso de Extensión, los que constituyen potenciales candidatos a ser incorporados a la institución debido a que sus conocimientos sobre regulación han sido fortalecidos.

#### **4.5 OEI5: Fortalecer la Protección de los Derechos de los Usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público.**

Las medidas que se adoptaron para el cumplimiento de los logros esperados durante el 2019:

- Avance al 69% de la implementación de Modelo de acercamiento y atención en beneficio de los usuarios de las ITUP basado en el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración pública (PCM, 2015).
- Realización de estudios para identificar las necesidades y expectativas de los usuarios de las diversas ITUP.
- Realización de la Encuesta de satisfacción para la generación de indicadores del servicio de atención al usuario en el marco del Modelo de calidad de atención de usuarios ITUP.

- Se han implementado nuevos canales de orientación a usuarios tales como el Centro de Orientación del Ositrán en la estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao y el Centro de Orientación en APM Terminals Callao.
- Mejoras en los canales de atención presencial, telefónico, virtual e itinerante.
- Se llevó a cabo un monitoreo del cumplimiento de las obligaciones por parte de las entidades prestadoras.

Las acciones factibles que se deben adoptar en los años siguientes para mejorar la implementación de la OEI.05:

- Avance en la implementación del Modelo de acercamiento y atención en beneficio de los usuarios de las ITUP
- Incremento del número de estudios cualitativos y cuantitativos, así como de documentos relacionados con la protección a los usuarios de las ITUP
- Incremento de las atenciones a través de los Centros de Orientación
- Organización oportuna de los Consejos de Usuarios (de alcance nacional y regional) así como la atención de pedidos generados por parte de los miembros de los Consejos de Usuarios
- Gestiones de buenos oficios de casos de usuarios a través de comunicaciones dirigidas a las áreas competentes de las empresas concesionarias, así como a instituciones cuyas competencias se encuentran relacionadas a los servicios brindados en las ITUP en atención a los casos reportados por los usuarios cuya necesidad de atención y solución oportuna ameritan coordinaciones con los agentes involucrados en el menor de los plazos

#### **4.5.1 AEI.05.01 Modelo de Calidad de Atención al Usuario implementado en beneficio de usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público.**

Se plantea la siguiente acción correctiva: la posibilidad de efectuar modificaciones al Plan Estratégico Institucional – PEI, la Gerencia de Atención al Usuario solicitará el reemplazo del indicador de la AEI.05.01 de la implementación del Modelo de Calidad de Atención por la implementación de la Norma Técnica.

#### **4.5.2 AEI.05.02 Canales de difusión y atención al usuario mejorados en beneficio de usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público.**

Se plantea la siguiente acción correctiva: se considera introducir diversas oportunidades de mejora metodológicas con el objetivo de obtener un estudio más preciso, y de esta forma, tomar decisiones más adecuadas a un entorno cambiante y a la altura de las expectativas de los usuarios.

#### **4.5.3 AEI.05.03 Consejos de Usuarios (CU) fortalecidos con alta participación en beneficio de los usuarios.**

Se ha llevado a cabo las siguientes acciones correctivas:

- Se ha considerado la elaboración de un TDR anual por cada Consejo Regional de Usuario según programación con el objetivo de reducir así el número de trámites.
- Se ha complementado las convocatorias vía email con llamadas telefónicas a los miembros de los Consejos de Usuarios con el objetivo de asegurar un elevado número de participantes en cada sesión.

#### **4.5.4 AEI.05.04 Solución de reclamos y controversias oportuna en beneficio de usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público.**

Se propone las siguientes acciones para mejorar la estrategia de la AEI.05.04:

- Se proyecta concluir en el mes de febrero de 2020 con los expedientes correspondientes al primer semestre del año 2019.



- Del mismo modo, se proyecta concluir con los expedientes del segundo semestre del 2019 durante el primer semestre del año 2020, con el objetivo de que los expedientes en trámite no tengan más de noventa (90) días calendario (esto es, en plazo).

#### **4.5.5 AEI.05.05 Programas educativos específicos sobre los deberes y derechos de los usuarios y representantes de entidades prestadoras de la Infraestructura de Transporte de Uso Público.**

Se plantea la siguiente acción correctiva:

- Se ha previsto incluir pruebas al inicio y fin de cada charla, con el objetivo de medir el impacto logrado, determinar el grado de conocimiento de los usuarios, la valoración correspondiente, así como las medidas a recomendar. Asimismo, en cuanto se cuente con la posibilidad de efectuar modificaciones al PEI, la Gerencia de Atención al Usuario solicitará incluir como público objetivo a las instituciones Públicas tales como los gobiernos locales, con quienes se vienen organizando y desarrollando un conjunto de charlas.

#### **4.5.6 AEI.05.06 Investigación y estudios relacionados a temas de protección a los usuarios**

Se plantea la siguiente acción correctiva:

- Para el presente año 2020, se ha mejorado la programación de los estudios cuantitativos y cualitativos correspondientes permitiendo así la explotación de la data e información relevante durante el mismo año.

#### **4.6 OEI6: Administrar eficientemente los recursos institucionales del Ositrán.**

Considerando los resultados del indicador OEI 06 y de sus respectivas AEI, se considera como propuesta continuar en el 2020 con las acciones del año 2019, sin perjuicio de que:

- En el caso de los procesos transversales, las coordinaciones se han más continuas entre las unidades orgánicas de Logística y Control Patrimonial, Contabilidad y Tesorería; con la finalidad de que el proceso de Expediente de Pagos disponga de la información para la cancelación de las obligaciones contraídas por la entidad dentro de los plazos previstos y de acuerdo con la normativa vigente.
- En el caso de la AEI 06.05 la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto propone lo siguiente: i) Realización de reuniones de trabajo y coordinaciones con la Comisión de Planeamiento Estratégico y el equipo técnico para exponer las mejoras de la metodología para la formulación del POI 2020, ii) Planteamiento de nueva metodología para la formulación de actividades operativas y tareas del POI 2020, iii) Reunión de coordinación con el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN) para mejorar la formulación, seguimiento y evaluación de los Planes Institucionales.
- Eliminación de la Actividad Estratégica Institucional 06.07 "Capacidad de la infraestructura del Ositrán mejorada", toda vez que su ejecución resulta inviable para la Gerencia de Administración en calidad de unidad ejecutora.

#### **4.6.1 AEI.06.01 Gestión y Desarrollo del Talento Humano Eficiente en Ositrán**

Se plantean las siguientes acciones factibles que se podrían adoptar en los siguientes años para mejorar la implementación de la AEI 06.01:

- El Plan de Gestión y Desarrollo del Talento Humano 2019 – 2022, tiene un periodo de implementación de 4 años. Al ser una implementación gradual, se vio la necesidad de realizar anualmente una medición de su cumplimiento y logro, además, de analizar si se requiere hacer algún cambio o incorporar nuevos programas y/o actividades, entre otros, que se consideren relevantes y estén orientados a la gestión de personas en la entidad.
- En este sentido, es necesario considerar los diagnósticos recientes sobre Cultura y Clima Organizacional (obtenidos en el último semestre del 2019), y velar por el cumplimiento de los lineamientos emitidas por SERVIR (actualización de normativas y procesos).

#### **4.6.2 AEI.06.02 Gestión de Abastecimiento eficiente en el Ositrán.**

Durante el año 2019, las acciones que se adoptaron para alcanzar el cumplimiento del logro de la AEI.06.02 fue la siguiente: Se cuenta con Directiva de Contrataciones y con la revisión conjunta de los Requerimientos, han facilitado la gestión de contrataciones bajo el marco de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

#### **4.6.3 AEI.06.03 Gestión de Tesorería institucional eficiente en el Ositrán.**

La propuesta para mejorar la AEI.06.03: En el caso de los procesos transversales, efectuar coordinaciones más continuas entre las unidades orgánicas de Logística y Control Patrimonial, Contabilidad y Tesorería; con la finalidad de que el proceso de Expediente de Pagos disponga de la información para la cancelación de las obligaciones contraídas por la entidad dentro de los plazos previstos y de acuerdo con la normativa vigente.

#### **4.6.4 AEI.06.04 Gestión de Contabilidad eficiente en el Ositrán.**

A fin de cumplir con el logro esperado se adoptaron medidas tales como redistribuir la carga laboral del personal de la Jefatura de Contabilidad y efectuar coordinaciones con las áreas del Ositrán proveedoras de la información complementaria financiera y presupuestaria, lo cual permitió alcanzar un cumplimiento al 100% de las actividades programadas.

Con el objetivo mejorar la Estrategia orientada al logro de los objetivos trazados, se propone continuar con las coordinaciones con las áreas del Ositrán proveedores de la información financiera y presupuestaria (Jefatura de Tesorería, Jefatura de Gestión de Recursos Humanos, Jefatura de Logística y Control Patrimonial, Procuraduría Pública, entre otras), a fin de contar con dicha información con la anticipación necesaria para un análisis más exhaustivo, previo a la presentación de los Estados Financieros y Presupuestales.

#### **4.6.5 AEI.06.05 Gestión de Planeamiento y Presupuesto institucional eficiente en el Ositrán.**

Las medidas que se adoptaron para el cumplimiento de los logros esperados durante el 2019:

- Realización de reuniones de trabajo y coordinaciones con la Comisión de Planeamiento Estratégico y el equipo técnico para exponer las mejoras de la metodología para la formulación del POI 2020.
- Planteamiento de nueva metodología para la formulación de actividades operativas y tareas del POI 2020.
- Reunión de coordinación con el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN) para mejorar la formulación, seguimiento y evaluación de los Planes Institucionales.

Las acciones factibles que se deben adoptar en los años siguientes para mejorar la implementación de la AEI.06.05:

- Difusión de los Objetivos y Acciones Estratégicas Institucionales del PEI de cada unidad orgánica responsable del indicador a todo el personal bajo su cargo, a fin de asegurar su compromiso y cumplimiento del mismo.
- Mejorar los indicadores del PEI.

#### **4.6.6 AEI.06.06 Servicios de TI eficientes en el Ositrán.**

Las medidas que se adoptaron para el cumplimiento de los logros esperados, fue que como mecanismo para mejorar la gestión de los servicios de TI, durante 2019 se efectuó una reorganización del equipo de soporte técnico, el mismo que desde el segundo semestre del año pasado forma parte del equipo liderado por el Coordinador de Infraestructura Tecnológica, puesto nuevo, que tiene por función la gestión de la infraestructura tecnológica y de las operaciones de todos los servicios de TI y de sistemas de la Entidad.

#### **4.6.7 AEI.06.07 Capacidad de la infraestructura del Ositrán mejorada**

Eliminación de la Acción Estratégica Institucional 06.07 “Capacidad de la infraestructura del Ositrán mejorada”, toda vez que su ejecución resulta inviable para la Gerencia de Administración en calidad de unidad ejecutora.

#### **4.6.8 AEI.06.09 Gestión oportuna de las actividades de Asesoría Jurídica Regulatoria y Contractual del Ositrán.**

A continuación, se describen las medidas que se adoptaron para el cumplimiento de los logros esperados durante el 2019, y las acciones factibles que se deben adoptar en los años siguientes para mejorar la implementación de la AEI.06.09:

- Diligencia en respetar los plazos otorgados para la elaboración de los informes requeridos por las áreas de la Entidad.
- Crear mejores mecanismos de comunicación y coordinación con las unidades orgánicas intervinientes en la elaboración de los respectivos informes.

#### **4.7 OEI7: Implementar la Gestión de Riesgo de Desastres**

- En el contexto de lo expuesto, teniendo en cuenta que durante el 2020 se comenzará con la implementación de los planes formulados es de importancia reducir el plazo para la contratación de los consultores que se requieran, mejorar los honorarios presupuestados, y dotar de personal a la OSDENA. Solo de esa manera se puede garantizar las metas establecidas para los Ejercicio futuros.
- Específicamente en lo que respecta al Plan de Continuidad Operativa, que debe ser el primero en implementarse, deberá continuarse con el apoyo permanente al consultor que se contrate; y el Coordinador de Seguridad y Defensa Nacional, mantendrá el nivel de coordinación correspondiente.
- En ese sentido, es igualmente importante dotar de colaboradores a la OSDENA, pues las actividades asignadas, sobrepasan la capacidad humana actual, generándose demoras en la emisión de documentos. Asimismo, es de natural importancia darle el nivel orgánico que le corresponde.
- Debemos lograr la asistencia de expositores del mismo o mejor nivel de los que han venido asistiendo al Ositrán, de manera de poder cubrir algunas áreas todavía no abordadas, como la parte psicológica de la reacción post siniestro, así como el reforzamiento de los conocimientos adquiridos

## 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

- Como resultado de la evaluación del PEI 2019-2022, correspondiente al año 2019, se destaca que, de los 45 indicadores propuestos, en veintidós (22) superaron el 100% de lo programado; catorce (14) alcanzó el 100%; cinco (5) registraron un avance menor al 100%; en tres (3) no se contó con información para su medición y en uno (1) no se determinó el cálculo.
- Se evidencia que la implementación parcial o no implementación de algunas acciones estratégicas impactó en los indicadores de desempeño a nivel de resultado de los objetivos estratégicos del PEI durante el periodo de evaluación.
- Asimismo, resulta pertinente realizar la modificación de la misión institucional, la que, sin perder la esencia de los mandatos funcionales establecidos por la normativa vigente para la entidad, representen de modo más directo y motivador los fines principales establecidos para la entidad desde su creación.
- De manera análoga debería procederse a ajustar los valores institucionales establecidos en el PEI.

### 5.2 Recomendaciones

- Modificación del indicador “Índice de eficiencia de la función supervisora y fiscalizadora” de la AEI.03.01 Función Supervisora y Fiscalizadora potenciada para sus beneficiarios, con los parámetros, de manera que se manejen variables propias y de competencia de la GSF.
- Modificar el indicador “porcentaje de Informes de verificación de aporte por regulación y retribución emitidos” de la AEI.03.08 Supervisión oportuna de la determinación de la base de cálculo del aporte por regulación y la retribución al Estado, efectuados por las Entidades Prestadoras. Y en su lugar se propone los siguientes indicadores:
  1. Fiscalizar o verificar la determinación del tributo Aporte por Regulación efectuada por las Entidades Prestadoras en beneficio del ositrán.
  2. Supervisar la determinación de la Retribución al Estado efectuada por las Entidades Prestadoras en beneficio del Concedente.
  3. Esto permitirá medir mejor el avance del GAR.
  4. Asimismo, permitirá plasmar y sincerar las actividades que realizan las Jefaturas de Contratos y el Equipo Funcional de Hidrovías a través del GAR respecto del Aporte y de la Retribución.
- Modificar el PEI 2019-2022 para ajustar las diferentes unidades de medidas de cada acción estratégica que componen el cálculo del “índice de Cumplimiento de la Función Reguladora” del OEI 04 Optimizar la función reguladora en beneficio de nuestros usuarios y ciudadanía en general, debido a que la fórmula propuesta no se ajusta al cálculo.
- Por otro lado, previamente a la modificación integral del PEI recomendada, resulta pertinente realizar la modificación tanto de la misión de la entidad como de sus valores institucionales al más breve plazo posible.
- Se recomienda difundir los Objetivo y Acciones Estratégicas del PEI 2019-2022.
- Se recomienda mejorar los indicadores el PEI 2019-2022.
- Se recomienda evaluar la solicitud la eliminación de la Actividad Estratégica Institucional 06.07 “Capacidad de la infraestructura del Ositrán mejorada”, toda vez que su ejecución resulta inviable para la Gerencia de Administración en calidad de unidad ejecutora.



## **6 ANEXOS**

**6.1 Anexo N° 1: Reporte seguimiento PEI emitido por aplicativo CEPLAN- Anexo B-7.**

**6.2 Anexo N° 2: Cuarto informe de evaluación de implementación POI 2019**