



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

Presidencia del Consejo Directivo

## RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº 0032-2020-CD-OSITRAN

Firmado por:  
ZAMBRANO  
COPELLO Rosa  
Veronica FAU  
20420248645 hard  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 25/06/2020  
21:15:39 -0500

Lima, 25 de junio de 2020

### VISTOS:

El Oficio Nº D000012-2020-PCM-OGPES de la Oficina General de Planeamiento Estratégico Sectorial de la Presidencia del Consejo de Ministros; el Oficio Nº D000225-2020-CEPLAN-DNCP y el Informe Técnico Nº D000085-2020-CEPLAN-DNCPPEI de la Dirección Nacional de Coordinación y Planeamiento Estratégico del CEPLAN; el Informe Nº 078-2020-GPP-OSITRAN de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto; el Memorando Nº 0208-2020-GAJ-OSITRAN de la Gerencia de Asesoría Jurídica; y,

### CONSIDERANDO:

Que, mediante el Decreto Legislativo Nº 1088, se aprobó la Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico – CEPLAN, creándose dicho órgano, adscrito a la Presidencia de Consejo de Ministros – PCM, como órgano rector y orientador del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico;

Que, por medio de la Resolución de Presidencia de Consejo Directivo Nº 026-2017/CEPLAN/PCD, se aprobó la Directiva Nº 001-2017/CEPLAN/PCD, “Directiva para la actualización del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional”;

Que, a través de la Resolución de Presidencia de Consejo Directivo Nº 033-2017/CEPLAN/PCD, se aprobó la Guía que establece pautas para el Planeamiento Institucional, en el marco del ciclo de Planeamiento Estratégico para la mejora continua, la misma que fue modificada por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo Nº 062-2017/CEPLAN/PCD, Nº 053-2018/CEPLAN/PCD y 016-2019/CEPLAN/PCD;

Que, mediante la Resolución de Consejo Directivo Nº 023-2018-CD-OSITRAN se aprobó el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2022 del Ositrán, el mismo que se modificó con Resolución de Consejo Directivo Nº 027-2019-CD-OSITRAN, incorporando la ruta estratégica, la priorización y alineamiento a la política general de gobierno;

Que, por medio de la Resolución de Presidencia Nº 003-2020-PD/OSITRAN, se conformó la Comisión y Equipo Técnico de Planeamiento Estratégico Institucional para la formulación, modificación, ampliación del periodo, seguimiento, evaluación del PEI y POI, formulación del POI multianual y POI anual en consistencia con el PIA;

Que, a través del Acta de Reunión de Trabajo Nº 003-2020-GPP-OSITRAN la Comisión de Planeamiento Estratégico validó la propuesta del PEI 2019-2023 ampliado del Ositrán;

Que, mediante el Oficio Nº 015-2020-GPP-OSITRAN de fecha 2 de junio 2020, se solicitó a la Oficina General de Planeamiento Estratégico de la PCM la validación sobre la consistencia y coherencia de la propuesta de PEI 2019-2023 ampliado del Ositrán, para que se continúe con el proceso de validación respectivo;

Que, por medio del Oficio Nº D000012-2020-PCM-OGPES de fecha 5 de junio de 2020, la Oficina de Planeamiento Estratégico Sectorial de la PCM, emitió opinión favorable sobre la consistencia y coherencia de la propuesta de Plan Estratégico Institucional 2019-2023 del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público con la

Visado por: MEJIA CORNEJO Juan  
Carlos FAU 20420248645 hard  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 25/06/2020 14:16:54 -0500

Visado por: SHEPUT STUCCHI  
Humberto Luis FIR 07720411 hard  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 25/06/2020 13:02:28 -0500

Visado por: LA ROSA ROSADO  
Victor Hugo FAU 20420248645 hard  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 25/06/2020 12:20:56 -0500

**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

Presidencia del Consejo Directivo

Política General de Gobierno, aprobada con Decreto Supremo N° 056-2018-PCM y el Plan Estratégico Sectorial Multianual 2016-2020, aprobado con Resolución Ministerial N° 289-2015-PCM;

Que, a través del Oficio N° 017-2020-GPP-OSITRAN de fecha 10 de junio 2020, se solicitó al CEPLAN la validación de la propuesta de PEI 2019-2023 ampliado del Ositrán, validado por PCM y la Comisión de Planeamiento Estratégico de Ositrán, a fin que continúe el proceso de validación por parte del ente rector;

Que, mediante el Oficio N° D000225-2020-CEPLAN-DNCP de fecha 11 de junio de 2020, la Dirección Nacional de Coordinación y Planeamiento Estratégico del CEPLAN, adjuntó el Informe Técnico N° D00085-2020-CEPLAN-DNCPPEI, a través del cual verifica y valida que el Plan Estratégico Institucional del Ositrán, para el periodo 2019-2023, ha sido ampliado en aplicación a las orientaciones que establece el Oficio Múltiple N° D000040-2019-CEPLAN-DNCP y la Guía para el Planeamiento Institucional modificada con la Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N°016-2019/CEPLAN/PCD;

Que, por medio del Informe N° 078-2020-GPP-OSITRAN, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto sustentó el Plan Estratégico Institucional 2019 – 2023 ampliado del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositrán);

Que, a través del Memorando N° 0208-2020-GAJ-OSITRAN, la Gerencia de Asesoría Jurídica señala que el proyecto de acto resolutivo a través del cual se aprueba el PEI 2019 – 2023 ampliado del Ositrán se encuentra conforme con lo establecido en la normatividad de la materia;

Que, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 7 del Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM, el Consejo Directivo tiene como función aprobar el PEI;

De conformidad con el Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y modificatorias; Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 026-2017/CEPLAN/PC; Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 033-2017/CEPLAN/PCD modificada mediante Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 062-2017/CEPLAN/PCD, N° 053-2018-CEPLAN/PCD y N° 016-2019/CEPLAN/PCD;

#### **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Aprobar el Plan Estratégico Institucional 2019 – 2023 ampliado del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositrán), el mismo que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2.-** Disponer la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial El Peruano, así como la publicación de la presente resolución y su anexo en el Portal Institucional del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público ([www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)) y en el Portal de Transparencia de la Entidad.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

**VERONICA ZAMBRANO COPELLO**  
Presidenta del Consejo Directivo

NT: 2020041157



Firmado por: LA ROSA ROSADO Victor Hugo FAU 20420248645 hard Motivo: Firma Digital Fecha: 18/06/2020 16:35:07 -0500

Firmado por: ZAMBRANO COPELLO Rosa Veronica FAU 20420248645 hard Motivo: Firma Digital Fecha: 25/06/2020 21:15:57 -0500

# PEI 2019 – 2023 AMPLIADO

## Gerencia de Planeamiento y Presupuesto



Junio 2020

## CONTENIDO

<b>1</b>	<b>DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL</b> .....	<b>9</b>
<b>2</b>	<b>MISIÓN INSTITUCIONAL</b> .....	<b>14</b>
<b>3</b>	<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES.</b> .....	<b>17</b>
<b>4</b>	<b>ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES.</b> .....	<b>26</b>
<b>5</b>	<b>RUTA ESTRATÉGICA.</b> .....	<b>28</b>
<b>6</b>	<b>ANEXOS</b> .....	<b>31</b>
6.1	MATRIZ DE ARTICULACIÓN DE PLANES (ANEXO B-1) .....	31
6.2	MATRIZ DE PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (ANEXO B-2) .....	33
6.3	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES OEI/AEI (ANEXO B-3).....	39

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Objetivos Estratégicos Institucionales del PEI 2019-2023 Ositrán .....	17
Tabla 2	Acciones Estratégicas Institucionales del PEI 2019-2023 Ositrán.....	26
Tabla 3	Ruta Estratégica del PEI 2019-2023 de Ositrán .....	28
Tabla 4	Matriz de Articulación de Planes.....	31
Tabla 5	Matriz de Plan Estratégico Institucional (Anexo B-2) .....	33
Tabla 6	Ficha Técnica de Indicadores OEI/AEI (Anexo B-3).....	39

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Objetivos Estratégico Institucionales del Ositrán .....	18
-----------	---	----

## **Comisión de Planeamiento Estratégico**

Resolución de Presidencia N° 003-2020-PD-OSITRAN

### **Presidenta Ejecutiva**

Verónica Zambrano Copello

### **Gerente General**

Juan Carlos Mejía Cornejo

### **Gerente de Supervisión y Fiscalización**

John Albert Vega Vasquez

### **Gerente de Regulación y Estudios Económicos**

Ricardo Quezada Oré

### **Gerente de Atención al Usuario**

Ángela Arrescurrenaga Santisteban

### **Gerente de Administración**

Tito Peñaloza Vargas

### **Gerente de Asesoría Jurídica**

Humberto Luis Sheput Stucchi

### **Gerente de Planeamiento y Presupuesto**

Víctor Hugo La Rosa Rosado

## **Equipo Técnico de Planeamiento Estratégico**

Resolución de Presidencia N° 003-2020-PD-OSITRAN

### **Presidencia**

Natalia Castellón Fajardo

### **Gerencia General**

Mariela Aramburú García (GG)

César López Catasús (SDN)

Vanina Enciso Alvarez (OGD)

Alexander Castro Horna (OGD)

### **Gerencia de Planeamiento y Presupuesto**

Jorge Haro Corales

### **Gerencia de Asesoría Jurídica**

José Zegarra Romero

### **Gerencia de Supervisión y Fiscalización**

Silvana García Beltran

Christian Emanuel Zárate Salas

### **Gerencia de Regulación y Estudios Económicos**

Lopez Vasquez Cinthya

### **Gerencia de Atención al Usuario**

Eric Charles Vontrat Lino

### **Gerencia de Administración**

Vanessa Huertas Oliva (GA)

Sandro Enrique Burgos Fernandez (JLCP)

Ada Chaupis Rodriguez (JC)

Rosmery Calle Espinoza (JGRH)

Reyna Rubio Bedregal (JT)

### **Secretaría de los Tribunales y Secretaría Técnica de los Cuerpos Colegiados**

Magda Fiorella Vásquez Velasquez (STO)

José Zegarra Romero (STCC)

### **Oficina de Comunicación Corporativa**

Rafael Barrutia Vega

### **Procuraduría Pública**

Ana del Rosario Astudillo Hurtado

© Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositrán),

Ubicado en calle Los Negocio N° 182 distrito de Surquillo, provincia de Lima, departamento de Lima

Teléfono: 500-9330

[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)

Derechos reservados

## **ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO (Ositrán)**

### **INTRODUCCION**

En el marco del actual proceso de modernización de la Gestión Pública, el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - Ositrán, ha elaborado su Plan Estratégico Institucional 2019 – 2023 Ampliado, el cual debe convertirse en una herramienta fundamental para una gestión orientada a resultados. El esfuerzo plasmado en el presente documento permitirá mejorar el desempeño e ir forjando un futuro mejor a través del fortalecimiento de capacidades y competencias, para una adecuada gestión Institucional.

Para tal fin se ha efectuado el análisis de la situación actual, a partir del cual se desarrolló un proceso que ha relacionado los resultados a alcanzar, en un período de cinco años, con los recursos y las capacidades, necesarias.

Para la adecuada formulación del Plan Estratégico Institucional se realizó un diagnóstico sobre la problemática del Ositrán, para lo cual se efectuó una evaluación sobre su capacidad para cumplir con la Misión encargada, así como los mandatos legales correspondientes.

La metodología utilizada en la formulación del Plan Estratégico Institucional 2019-2023 Ampliado, se basa en los lineamientos establecidos en la Directiva para la actualización del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional – Directiva N° 001-2017-CEPLAN/PCD, la Guía de Planeamiento Institucional aprobada con Resolución del Consejo Directivo N° 33-2017-CEPLAN/PCD y sus modificatorias. Se llevaron a cabo diversos talleres grupales y entrevistas a profundidad, así como Trabajos en Gabinete, a fin de profundizar el conocimiento de la realidad de la entidad y formular las acciones estratégicas institucionales.

Mediante Resolución de Presidencia N° 003-2020-PD-Ositrán, se designó a los miembros de la Comisión y Equipo Técnico de Planeamiento Estratégico Institucional para la formulación, modificación, ampliación del periodo, seguimiento, evaluación del PEI y POI, formulación del POI multianual y POI anual en consistencia con el PIA.

Que en cumplimiento a la Directiva y Guía para el Planeamiento Institucional del ente rector Centro Nacional de Planeamiento Estratégico – CEPLAN se ha obtenido las siguientes validaciones:

Mediante Oficio N° D000012-2020-PCM-OGPES e Informe Técnico sobre consistencia y coherencia de la propuesta de Plan Estratégico Institucional 2019-2023 del Ositrán, la Oficina General de Planeamiento Estratégico de la Presidencia de Consejo de Ministros, emite opinión favorable de validación sobre la consistencia y coherencia de la propuesta de PEI 2019-2023 de Ositrán con el PESEM 2016-2020 del Sector PCM y con la Política General de Gobierno.



Asimismo, mediante Oficio N° D000225-2020-CEPLAN-DNCP e Informe Técnico N° D000085-2020-CEPLAN-DNCPPEI, la Dirección Nacional de Coordinación y Planeamiento Estratégico de CEPLAN verifica y valida que el Plan Estratégico Institucional del Ositrán, para el periodo 2019-2023, ha sido ampliado en aplicación a las orientaciones que establece el Oficio Múltiple N° D000040-2019-CEPLAN-DNCP y la Guía para el Planeamiento Institucional modificada con la Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N°016-2019/CEPLAN/PCD.

Como resultado final de este proceso, la Comisión de Planeamiento Estratégico ha validado el Proyecto de Plan Estratégico Institucional - PEI 2019-2023 Ampliado del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - Ositrán, el mismo que ha sido elaborado con el apoyo del Equipo Técnico y de acuerdo con el marco legal vigente y en función de las pautas metodológicas establecidas por CEPLAN como ente rector del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico.

Resulta importante manifestar que, el Plan Estratégico Institucional 2019 – 2023 Ampliado del Ositrán se encuentra alineado al Plan Estratégico Sectorial Multianual - PESEM vigente de la Presidencia de Consejo de Ministros, aprobado con Resolución Ministerial N° 289-2015-PCM el PESEM 2016-2020, en el que se establece el marco estratégico sectorial, la visión sectorial, los objetivos estratégicos sectoriales y las acciones estratégicas sectoriales priorizadas con sus respectivas metas e indicadores.

Los Objetivos Estratégicos Institucionales y las Acciones Estratégicas Institucionales se implementarán a través de los Planes Operativos Institucionales.

## Siglas

AEI : Acción Estratégica Institucional  
AOI : Actividad Operativa Institucional  
CD : Consejo Directivo  
CC : Cuerpos Colegiados  
EPPP: Entidades Prestadoras  
EDI : Estudio de Diseño de Ingeniería  
GG : Gerencia General  
GPP : Gerencia de Planeamiento y Presupuesto  
GA : Gerencia de Administración  
GRE : Gerencia de Regulación y Estudios Económicos  
GSF : Gerencia de Supervisión y Fiscalización  
GAU : Gerencia de Atención al Usuario  
GAJ : Gerencia de Asesoría Jurídica  
ITUP : Infraestructura de Transporte de Uso Público  
JRE : Jefatura de Regulación  
JCA : Jefatura de Contratos Aeroportuarios  
JCP : Jefatura de Contratos Portuarios  
JCFM: Jefatura de Contratos Ferroviarios y del Metro de Lima y Callao  
JCRV: Jefatura de Contratos de la Red Vial  
JFI : Jefatura de Fiscalización  
JAUI : Jefatura de Atención al Usuario Intermedio  
JAUF: Jefatura de Atención al Usuario Final  
JAJC : Jefatura de Asuntos Jurídico Contractuales  
JAJRA: Jefatura de Asuntos Jurídico Regulatorios y Administrativos  
JGRH: Jefatura de Gestión de Recursos Humanos  
JLCP: Jefatura de Logística y Control Patrimonial  
JC : Jefatura de Contabilidad  
JT : Jefatura de Tesorería  
JTI : Jefatura de Tecnologías de la Información  
OEI : Objetivo Estratégico Institucional  
OCI : Órgano de Control Institucional  
OCC : Oficina de Comunicación Corporativa  
OGD : Oficina de Gestión Documentaria  
PAS : Proceso Administrativo Sancionador  
PD : Presidencia Ejecutiva  
PP : Procuraduría Pública  
RGS : Reglamento General de Supervisión  
REMA: Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público  
RETA: Reglamento General de Tarifas  
RIS : Reglamento de Infracciones y Sanciones  
STO : Secretaria Técnica de los Tribunales del Ositrán  
STCC: Secretaria Técnica de los Cuerpos Colegiados  
TSC : Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos  
TAA : Tribunal en Asuntos Administrativos

## 1 DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL

El Ositrán está comprometido con el desarrollo de la infraestructura de transporte de uso público y la prestación de servicios de transporte de alta calidad, en condiciones de libre acceso, tarifas competitivas y participación de los usuarios intermedios y finales.

La política institucional en el período 2019-2023 se orientará a:

- a) Promover condiciones óptimas para la participación del sector privado en el cierre de la brecha de infraestructura de transporte de uso público.
- b) Generación de incentivos para el cabal cumplimiento de los compromisos contractuales asumidos por los prestadores con el estado peruano.
- c) Maximizar la creación de valor mediante el cumplimiento de los plazos para la puesta en marcha de las nuevas ITUP.
- d) Generar conocimiento para la toma de decisiones públicas y privadas mediante el procesamiento de información sectorial recopilada e integrada en dos décadas de concesiones.
- e) Por la excelencia lograda en el desarrollo de sus funciones convertirse en un modelo de referencia en la región.

### A. Objetivos prioritarios

- A. Mejorar el reconocimiento institucional por parte de los Stakeholders y la Ciudadanía en general.
- B. Fomentar un clima laboral productivo, competitivo y gratificante.
- C. Generar conocimiento en relación con las funciones sustantivas y de soporte.
- D. Fortalecer la autonomía normativa, técnica, financiera y organizacional.
- E. Fortalecer la eficiencia de los procesos de su actividad supervisora, reguladora, normativa, fiscalizadora y sancionadora, así como de solución de controversias y atención de reclamos de los usuarios.

### B. Lineamientos Generales para el logro de esos objetivos

- a) **Mejorar el reconocimiento institucional por parte de los Stakeholders y la Ciudadanía en general.**

Obtener el reconocimiento institucional por parte de la sociedad es fundamental en una organización moderna, pues fortalece su legitimidad y asegura los recursos y normas que se necesitará en los años siguientes para el cumplimiento de su mandato legal.

Por este motivo el Ositrán incorporará en el cumplimiento de sus funciones sustantivas, acciones destinadas a generar un impacto positivo en sus stakeholders y ciudadanía en general.

Este impacto positivo necesariamente estará basado en:

1. Una fuerte cultura organizacional orientada al usuario.
2. Estándares de excelencia en el cumplimiento de sus funciones y
3. Amplio uso de medios de Comunicación y TICs para llegar a través de diversos canales a diferentes stakeholders y a la ciudadanía en general.

**b) Fomentar un clima laboral productivo, competitivo y gratificante.**

Será prioritario, dentro del desarrollo institucional, generar un clima laboral productivo, competitivo y gratificante, para lo cual es esencial el fortalecimiento del liderazgo de los directivos que posibilite un comportamiento organizacional alineado a los valores y objetivos institucionales.

Para el Clima laboral productivo, competitivo y gratificante se seguirán los siguientes lineamientos:

- a) Fortalecimiento de la Orientación a Resultados.
- b) Fortalecimiento del Sistema de Comunicación Interna.
- c) Acompañamiento al desarrollo profesional del servidor.
- d) Infraestructura, herramientas TICs y normatividad orientadas al desarrollo profesional de los recursos humanos.

**c) Generar conocimiento en relación con las funciones sustantivas y de soporte.**

Para desarrollar un entorno de calidad que permita una óptima para toma de decisiones institucionales, se debe lograr que las mismas sean efectuadas sobre la base del adecuado conocimiento de las características, causas y tendencias de un problema u oportunidad relacionadas con la Misión de la entidad.

Al respecto se seguirán los siguientes lineamientos:

- a) Fortalecer los estudios e investigaciones que aporten soluciones o mejoras en los procesos estratégicos del Ositrán.
- b) Promover la gestión del talento como herramienta básica para el desarrollo organizacional.
- c) Establecer vínculos con centros académicos y de generación del conocimiento en temas de las ITUPs, a nivel nacional e internacional.

**d) Fortalecer la autonomía normativa, técnica, financiera y organizacional.**

Al respecto se seguirán los siguientes lineamientos:

- a) Desarrollar investigaciones sobre la función reguladora y los diferentes avances en otros países.
- b) Elaborar herramientas para dimensionar el Valor Público producido por nuestras acciones sustantivas.

- c) Fortalecer la relación con los stakeholders.
- d) Evidenciar la problemática en países que no cuentan con reguladores fortalecidos.
- e) **Fortalecer la eficiencia de los procesos de la actividad supervisora, reguladora, normativa, fiscalizadora y sancionadora.**

Al respecto se seguirán los siguientes lineamientos:

- a) Incorporar herramientas tecnológicas modernas en la mejora de procesos.
- b) Aumentar los recursos destinados a la capacitación y entrenamiento en nuevos sistemas.
- c) Evaluar y mejorar permanentemente los procesos.

#### f) Principios

El Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en infraestructura de Transporte de Uso Público – Ositrán aprobado por DS N° 044-2006-PCM, establece en su artículo 9<sup>1</sup>.- los principios que rigen las acciones del Ositrán:

**Principio de Libre Acceso.-** La actuación del Ositrán se orienta a garantizar al Usuario el libre acceso a la prestación de servicios y a la Infraestructura, siempre que se cumplan los requisitos legales, técnicos y contractuales correspondientes.

**Principio de Neutralidad.-** El Ositrán vigila que las acciones de la Entidad Prestadora garanticen un trato neutral a los Operadores de Servicios en competencia, respecto a sus propias filiales, que proveen servicios competitivos sobre la misma infraestructura, y cuida que su acción no restrinja innecesariamente los incentivos para competir por inversión, precios o innovación. En aplicación de tal principio vela porque la Entidad Prestadora que a la vez brinda, directa o indirectamente, otros servicios utilizando la Infraestructura, o que tenga a su vez el derecho de explotar otra Infraestructura, no utilice dichas situaciones para colocar en desventaja a otros Usuarios.

**Principio de No Discriminación.-** El Ositrán vela porque los Usuarios intermedios no reciban injustificadamente un trato diferente frente a situaciones de similar naturaleza, de manera que se coloque a unos en ventaja competitiva frente a otros.

**Principio de Actuación basado en Análisis Costo - Beneficio.-** El Ositrán evalúa y analiza los beneficios y costos de sus decisiones antes de su adopción, sustentándolas adecuadamente bajo criterios de racionalidad y eficacia.

---

<sup>1</sup> Art.9 del DS N° 044-2006-PCM, modificado por el Artículo 2 del D.S N°114-2013-PCM. (18 de Octubre de 2013). *Diario Oficial El Peruano*.

**Principio de Análisis de Impacto Normativo y Regulatorio.-** El análisis de las decisiones normativas y/o reguladoras del Ositrán tiene en cuenta sus efectos en los aspectos de tarifas, calidad, incentivos para la inversión, incentivos para la innovación, condiciones contractuales y todo otro aspecto relevante para el desarrollo de los mercados y La satisfacción de los intereses de los usuarios. En tal sentido debe evaluarse el impacto que cada uno de estos aspectos tiene en las demás materias involucradas.

**Principio de Transparencia.-** El Ositrán vela por la adecuada transparencia en su gestión y en la toma de decisiones de cualquiera de sus órganos, así como en el desarrollo de sus funciones. Toda decisión de cualquier órgano del Ositrán debe ser debidamente motivada y adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles.

**Principio de Promoción de la Cobertura y la Calidad de la Infraestructura.-** La actuación del Ositrán se orienta a promover las inversiones que contribuyan a aumentar la cobertura, la calidad de la infraestructura y su sostenibilidad en el tiempo. Para tal fin, se reconocen retornos adecuados a la inversión y se vela porque los términos de acceso a la infraestructura sean equitativos y razonables.

**Principio de Protección de Usuarios.-** El Ositrán vela por el bienestar de los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público bajo el ámbito de su competencia, de acuerdo con lo establecido por la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**Principio de Autonomía.-** El Ositrán no está sujeto a mandato imperativo de ningún otro organismo, órgano o entidad del Estado, ni de ninguna persona natural o jurídica privada. Su accionar se basa en las normas jurídicas aplicables, principios, así como en estudios y análisis técnicos debidamente sustentados.

**Principio de Subsidiariedad.-** En el ejercicio de su función normativa y/o reguladora, la actuación del Ositrán es subsidiaria y solo procede en aquellos supuestos en los que el mercado y los mecanismos de libre competencia no sean adecuados para el desarrollo de los mercados y la satisfacción de los intereses de los Usuarios. En caso de duda sobre la necesidad de dictar disposiciones normativas y/o reguladoras, se debe optar por no dictarlas. Entre varias opciones similarmente efectivas, se opta por la que afecte menos a la autonomía privada. En tal sentido, la adopción de una disposición normativa y/o reguladora debe sustentarse en la existencia de monopolios u oligopolios, existencia de barreras legales o económicas significativas de acceso al mercado o niveles significativos de asimetría de información en el mercado correspondiente entre las Entidades Prestadoras, de un lado, y los Usuarios, del otro.

**Principio de Supletoriedad.-** Las normas de libre competencia son supletorias a las disposiciones normativas y/o reguladoras que dicte el Ositrán en el ámbito de su competencia. En caso de conflicto, priman las disposiciones dictadas por el Ositrán.

**Principio de Eficiencia y Efectividad.-** La actuación del Ositrán se orienta a promover la eficiencia en la asignación de recursos, así como en el logro y cumplimiento de sus objetivos al menor costo para la sociedad en su conjunto.

**Principio de Celeridad.-** Toda actuación administrativa del Ositrán se orienta a dotar a los trámites de la mayor dinámica posible, a fin de que los actos y pronunciamientos se efectúen y adopten en tiempo razonable, sin afectar el debido procedimiento ni el ordenamiento jurídico. Los procedimientos y plazos para la toma de decisiones son de conocimiento público.

### g) Valores



**Excelencia:** Orientar la gestión al logro de los objetivos en la oportunidad requerida y al menor costo para la institución y sociedad en su conjunto, con la aplicación de criterios técnicos y la creatividad en la mejora continua de los procesos<sup>2</sup>.



**Imparcialidad:** Tomar las decisiones en beneficio de la sociedad en su conjunto, respetando los intereses de cada una de las partes.



**Compromiso:** Actuar identificados con el organismo, sus principios, funciones y objetivos de manera proactiva.



**Ética:** Actuar respetando los principios y las opiniones o iniciativas tanto internas como externas. Actuar con honestidad en tanto sus funciones exigen un proceso de toma de decisiones justo, objetivo, ponderado y socialmente responsable.

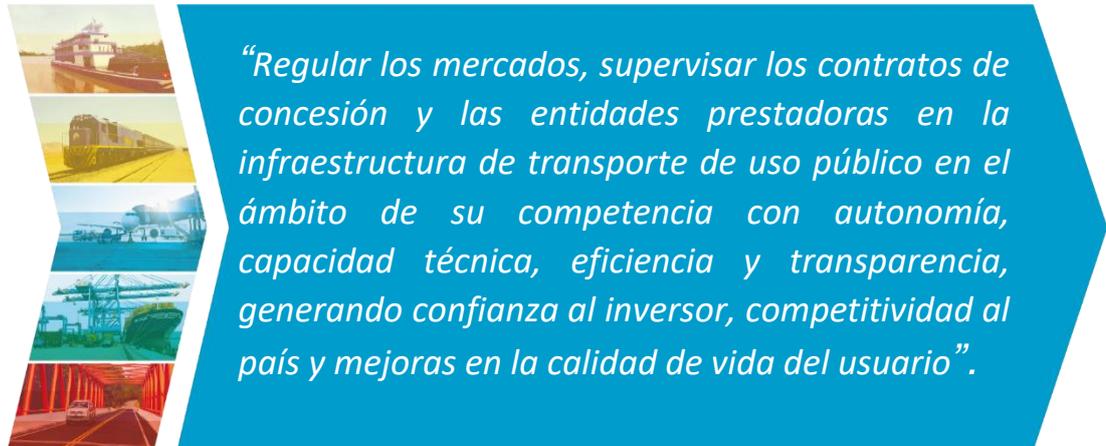


**Integridad:** Comportamiento del funcionario público basado en la entereza moral, rectitud y honradez en la conducta. La integridad es una característica de los individuos rectos, probos e intachables.

<sup>2</sup> Resolución de Presidencia N°032-2017-PD-OSITRAN que aprueba la Actualización del Plan Estratégico Institucional 2016-2018. (06 de Julio de 2017). *Diario Oficial El Peruano*

## 2 MISIÓN INSTITUCIONAL.

La Declaración de Misión propuesta es la siguiente:



### Caracterización de la Misión:

**“Regular los mercados, supervisar los contratos de concesión y entidades prestadoras en la infraestructura de transporte de uso público en el ámbito de su competencia”**

Estas son las bases de la Misión del Ositrán y están determinadas desde su creación por Ley N° 26917, del 22 de enero de 1998, que establece que la misión del Ositrán es *“Regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las entidades prestadoras, así como el cumplimiento de los contratos de concesión, cautelar de forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios”*

Al respecto, la Ley 27332 del 29 de julio del 2000, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, precisa que la función reguladora comprende la *“facultad de fijar las tarifas de los servicios bajo su ámbito”*.

*El de Reglamento de Organización y Funciones del Ositrán, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM, establece que es un “Organismo Regulador adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros” y que tiene funciones “en el marco de su actividad supervisora, reguladora, normativa, fiscalizadora y sancionadora, así como de solución de controversias y atención de reclamos de los usuarios, respecto de actividades o servicios que involucran la explotación de la infraestructura de transporte de uso público y su mercado, incluida la prestación de servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao”.*

## “Con autonomía, capacidad técnica, eficiencia y transparencia”

### Autonomía

El art. 2 de la Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo, de fecha 22 de enero de 1998, establece que el Ositrán “...tiene autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera”.

En el art. 6.2 de la citada norma se menciona que: “...Las atribuciones reguladoras y normativas del Ositrán, comprenden la potestad exclusiva de dictar en el ámbito de su competencia, reglamentos autónomos y otras normas referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades Prestadoras o de los usuarios”.

Asimismo, el DS N° 044-2006-PCM de fecha 27 de julio del 2006, Reglamento General del Ositrán establece en su art. 9.9: *Principio de Autonomía. - El Ositrán no está sujeto a mandato imperativo de ningún otro organismo, órgano o entidad del Estado, ni de ninguna persona natural o jurídica privada. Su accionar se basa en las normas jurídicas aplicables, principios, así como en estudios y análisis técnicos debidamente sustentados.*

### Capacidad técnica

Una capacidad está dada por el conjunto de condiciones, cualidades o aptitudes que permiten el cumplimiento de una función. Una capacidad técnica son estas condiciones, cualidades o aptitudes que se usan en una actividad determinada y que han sido probadas a través de la experiencia acumulada por la organización. Las labores del Ositrán están enmarcadas en una base científica, esto es sobre un conjunto de conocimientos obtenidos mediante la observación y el razonamiento, sistemáticamente estructurados y de los que se deducen principios y leyes generales con capacidad predictiva y comprobables experimentalmente. (Diccionario de la Lengua Española, 2017).

Entendemos que la capacidad técnica en la actuación del Ositrán es la base de un accionar imparcial en su función reguladora y principal nexo de la confianza entre los usuarios, lo mercados y nuestra entidad.

En tal sentido, el Ositrán requiere atraer a los mejores profesionales y ofrecerles las herramientas y oportunidades necesarias para que puedan desarrollar todo su potencial y talento. La formación continua y la participación en asuntos de primer nivel son los pilares básicos para alcanzar este objetivo. Estas capacidades permitirán que sus colaboradores dispongan de un profundo conocimiento técnico y una visión estratégica e innovadora orientada a la misión institucional, permitiéndoles adelantarse a futuros cambios. Fortalecer la mejora continua en sus capacidades técnicas a través de unidades de gestión del conocimiento especializadas en cada uno de sus roles operativos, garantizando información y conocimientos actualizados.

### Eficiencia

El Código de Ética de la Gestión Pública establece en su Artículo 3º.- *Fines de la Función Pública, que los fines de la función pública son, entre otros, la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que*

*se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, conforme a lo dispuesto por la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.*

El citado Código, en adición establece que los servidores Públicos asumen Principios y Deberes Éticos, dentro de los cuales está la eficiencia, la cual está definida como: *Brindar calidad en cada una de las funciones a su cargo, procurando obtener una capacitación sólida y permanente.*

Asimismo, el Reglamento General del Ositrán, establece que el citado organismo basa su accionar en diversos principios, entre los cuales esta: *Art. 9.12 Principio de Eficiencia y Efectividad. - La actuación del Ositrán se orienta a promover la eficiencia en la asignación de recursos, así como en el logro y cumplimiento de sus objetivos al menor costo para la sociedad en su conjunto.*

## **Transparencia**

El Código de Ética de la Gestión Pública establece en su Artículo 7° Deberes de la Función Pública, que se deben *ejecutar los actos del servicio de manera transparente, ello implica que dichos actos tienen en principio carácter público y son accesibles al conocimiento de toda persona natural o jurídica. El servidor público debe de brindar y facilitar información fidedigna, completa y oportuna.*

Asimismo, se encuentra vigente la Ley N° 27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la cual establece detalladamente los actos que permitirán una gestión transparente como garantía de Integridad del servidor público.

Asimismo, el Reglamento General del Ositrán, establece que el citado organismo basa su accionar en diversos principios, entre los cuales: *Art. 9.6 Principio de Transparencia. El Ositrán vela por la adecuada transparencia en su gestión y en la toma de decisiones de cualquiera de sus órganos, así como en el desarrollo de sus funciones. Toda decisión de cualquier órgano del Ositrán debe ser debidamente motivada y adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles.*

### **“Confianza al Inversor, Competitividad al País y Mejoras en la Calidad de Vida del Usuario”**

Con esta mención, en la Misión, se sintetiza la legitimidad del accionar del Ositrán, en el que se considera que para ser reconocido por la sociedad como una entidad pública que produce bienes y servicios públicos, para los otros dos componentes de las sociedades modernas: el ciudadano, integrado en diversas organizaciones de la sociedad civil, contribuyendo con la mejora de su calidad de vida y los mercados, los cuales se rigen por las leyes de la economía, permitiendo que los inversores consideren rentable y sostenible invertir, valga la redundancia, en infraestructura de transporte de uso público.

### 3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES.

El Ositrán en base al marco estratégico, las funciones y las competencias sobre el cual se enmarca su trabajo ha establecido siete (7) Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI).

De ellos, tres (3) OEI son del tipo I, es decir orientados a la población a la cual sirve Ositrán y cuyas condiciones se busca mejorar. Estos OEI están a cargo de los órganos de línea: Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF), Gerencia de Regulación y Estudios Económicos (GRE) y Gerencia de Atención al Usuario (GAU).

Asimismo, se definieron cuatro (4) OEI de tipo II, orientados a fortalecer la gestión institucional y a implementar la gestión de riesgo de desastres en la entidad. Para el desarrollo de estos OEI intervienen la Presidencia Ejecutiva (PD), la Gerencia General (GG) y la Gerencia de Administración (GA).

**Tabla 1**  
**Objetivos Estratégicos Institucionales del PEI 2019-2023 Ositrán**

OEI		
Código	Descripción	Indicador
OEI.01	Fortalecer el posicionamiento del Ositrán en relación a sus grupos de interés y ciudadanía en general.	Porcentaje de posicionamiento del Ositrán
OEI.02	Optimizar el desarrollo organizacional.	Índice de Desarrollo Organizacional
OEI.03	Optimizar la supervisión y fiscalización de la infraestructura de transporte de uso público.	Índice de eficiencia en la Supervisión y Fiscalización de la Infraestructura de Transporte de Uso Público.
OEI.04	Optimizar la función reguladora en beneficio de nuestros usuarios y ciudadanía en general.	Índice de Cumplimiento de la Función Reguladora.
OEI.05	Fortalecer la protección de los derechos de los Usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público.	Índice del grado de protección del usuario.
OEI.06	Administrar eficientemente los recursos institucionales del Ositrán.	Índice de Gestión de Recursos Organizacionales.
OEI.07	Implementar la Gestión de Riesgo de Desastres.	Número de Informes de implementación de la GRD

Figura 1. Objetivos Estratégico Institucionales del Ositrán



## Objetivos Estratégicos Institucionales del PEI 2019- 2023 Ositrán



# OBJETIVO 1

### Fortalecer el posicionamiento del Ositrán en relación con los Grupos de Interés y ciudadanía en general. (Tipo 2)



Este es el Objetivo básico de la Política Institucional, cuya finalidad es fortalecer el conocimiento de nuestros 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.

Entiéndase que el posicionamiento está compuesto por la recordación espontánea y la comprensión de la naturaleza de las funciones de la Institución.



# OBJETIVO 2

## Optimizar el Desarrollo Organizacional. (Tipo 2)

Este también es un Objetivo Estratégico fundamental, de Tipo 2, pues busca que a través de diversas acciones estratégicas 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.





# OBJETIVO 3

## Optimizar la Supervisión y Fiscalización de la Infraestructura de Transporte de Uso Público (Tipo 1)



Objetivo Estratégico 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.

En paralelo, con el objetivo de potenciar dicha función, se ha considerado una Acción Estratégica de Optimización, (AEI.03.01) la cual será monitoreada a través de un índice de eficiencia que conjuga factores organizacionales, procedimentales, tecnológicos, así como la gestión del conocimiento y capacitación.



# OBJETIVO 4



## Optimizar la Función Reguladora en beneficio de nuestros usuarios y ciudadanía en general (Tipo 1)

Objetivo relacionado con 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. Este Objetivo tiene como principales productos la elaboración de propuestas tarifarias, informes de opinión respecto a la gestión de los contratos de concesión, informes de desempeño de las entidades prestadoras, documentos de investigación y metodológicos en materia de regulación económica, así como el desarrollo del Curso de Extensión Universitaria en Regulación de ITUPs.



# OBJETIVO 5

## Fortalecer la Protección de los Derechos de los Usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público (Tipo 1)



Este Objetivo Estratégico 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. Cabe mencionar que la Gestión Pública moderna tiene como eje central mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, a través de la mejora en el diseño de los propios bienes o servicios, así como una distribución oportuna, un costo adecuado y un efecto positivo en la vida de los ciudadanos.



# OBJETIVO 6

## Administrar eficientemente los recursos institucionales del Ositrán (Tipo 2)



Este es un Objetivo Tipo 2, está 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.



# OBJETIVO 7

## Implementar la Gestión de Riesgo de Desastres (Tipo 2)



Este Objetivo 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. Cabe mencionar que el CEPLAN está dándole, cada vez más importancia a este objetivo, a fin de mantener la sostenibilidad de la Gestión Pública y evitar los retrocesos que los fenómenos naturales adversos podrían ocasionar en la calidad de vida de los ciudadanos.

#### 4 ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES.

Las Acciones Estratégicas Institucionales son iniciativas que contribuyen a implementar la estrategia establecida por los OEI, las cuales se concretan en productos (bienes o servicios) que el Ositrán entregará a sus usuarios de acuerdo con sus competencias y funciones establecidas en su marco legal correspondiente.

Se han formulado un total de 38 Acciones Estratégicas Institucionales – AEI, alineadas a los 07 Objetivos Estratégicos Institucionales – OEI, con un igual número de indicadores de AEI y de OEI. En la siguiente tabla, se detallan las Acciones Estratégicas correspondientes a cada Objetivo Estratégico Institucional.

**Tabla 2**  
**Acciones Estratégicas Institucionales del PEI 2019-2023 Ositrán**

OEI / AEI		
Código	Descripción	Indicador
<b>OEI.01</b>	<b>Fortalecer el posicionamiento del Ositrán en relación a sus grupos de interés y ciudadanía en general.</b>	<b>Porcentaje de Posicionamiento del Ositrán</b>
<b>Acciones Estratégicas del OEI.01</b>		
AEI.01.01	Disposiciones que fortalezcan el posicionamiento del Ositrán en relación a sus grupos de interés y ciudadanía en general	Porcentaje de Resoluciones difundidas
AEI.01.02	Plan de Comunicaciones implementado adecuadamente en el Ositrán	Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan de Comunicaciones.
<b>OEI.02</b>	<b>Optimizar el desarrollo organizacional.</b>	<b>Índice de Desarrollo Organizacional</b>
<b>Acciones estratégicas del OEI.02</b>		
AEI.02.01	Cultura organizacional del Ositrán fortalecida	Porcentaje de etapas del Plan de Fortalecimiento de la Cultura organizacional implementadas
AEI.02.02	Procesos estratégicos, operativos y de soporte del Ositrán optimizados.	Porcentaje de Procesos optimizados
AEI.02.03	Atención presencial al usuario del Ositrán fortalecida	Número de consultas atendidas por intermedio de las Oficinas Desconcentradas del Ositrán
AEI.02.04	Contratos para la acción supervisora en concesiones gestionada eficazmente en el Ositrán	Porcentaje de procedimientos de selección eficazmente convocados
AEI.02.05	Política de mejora regulatoria con estándares OCDE implementada en el Ositrán	Porcentaje de Implementación del Plan de Trabajo de la Política de Mejora Regulatoria.
AEI.02.06	Sistema de Gestión del Conocimiento implementado en el Ositrán	Porcentaje de etapas implementadas del Plan de Gestión del Conocimiento.
AEI.02.07	Transformación digital integral de los procesos y servicios del Ositrán	Porcentaje de servicios optimizados con TICs
<b>OEI.03</b>	<b>Optimizar la supervisión y fiscalización de la infraestructura de transporte de uso público.</b>	<b>Índice de eficiencia en la Supervisión y Fiscalización de la Infraestructura de Transporte de Uso Público</b>
<b>Acciones estratégicas del OEI.03</b>		
AEI.03.01	Función supervisora y fiscalizadora potenciada para sus beneficiarios	Índice de eficiencia de la función supervisora y fiscalizadora
AEI.03.02	Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la Infraestructura Aeroportuaria	Porcentaje de ejecución en el Plan de Supervisión respecto a <b>infraestructura aeroportuaria</b>
AEI.03.03	Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la Infraestructura Portuaria	Porcentaje de ejecución en el Plan de Supervisión respecto a <b>infraestructura portuaria</b>
AEI.03.04	Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la Infraestructura Vial	Porcentaje de ejecución en el Plan de Supervisión respecto a <b>infraestructura vial</b>
AEI.03.05	Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la Infraestructura Férrea y Metro de Lima	Porcentaje de ejecución en el Plan de Supervisión respecto a <b>infraestructura férrea y Metro de Lima</b>
AEI.03.06	Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la Infraestructura de Hidrovías	Porcentaje de ejecución en el Plan de Supervisión respecto a <b>infraestructura de Hidrovías</b>

OEI / AEI		
Código	Descripción	Indicador
AEI.03.07	Fiscalización eficiente del cumplimiento de las obligaciones contractuales de entidades prestadoras y empresas supervisoras.	Porcentaje de Expedientes atendidos dentro del plazo
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	Porcentaje de informes de verificación de aporte por regulación y retribución emitidos
<b>OEI.04</b>	<b>Optimizar la función reguladora en beneficio de nuestros usuarios y ciudadanía en general.</b>	<b>Índice de Cumplimiento de la Función Reguladora</b>
<b>Acciones Estratégicas del OEI.04</b>		
AEI.04.01	Evaluación técnica eficaz del marco contractual regulatorio de las entidades prestadoras	Porcentaje documentos regulatorios
AEI.04.02	Análisis oportuno del comportamiento de los mercados de la infraestructura de transporte de uso público	Número de informes de desempeño de Infraestructura de Transporte de Uso Público
AEI.04.03	Programa consolidado de investigación en regulación de la infraestructura de transporte de uso público	Número de Documentos de investigación y metodológicos en regulación de Infraestructura de Transporte de Uso Público
AEI.04.04	Programa de Extensión Universitaria en regulación de la infraestructura de transporte de uso público implementado para estudiantes universitarios	Programa de Formación en materia de regulación realizado
<b>OEI.05</b>	<b>Fortalecer la protección de los derechos de los Usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público.</b>	<b>Índice del grado de protección del usuario.</b>
<b>Acciones Estratégicas del OEI.05</b>		
AEI.05.01	Modelo de Calidad de Atención al usuario implementado en beneficio de usuarios de la infraestructura de transporte de uso público	Porcentaje de fases del modelo de calidad en atención al usuario implementadas.
AEI.05.02	Canales de difusión y atención al usuario mejorados en beneficio de usuarios de la infraestructura de transporte de uso público	Porcentaje de satisfacción respecto de los servicios de atención del Ositrán
AEI.05.03	Consejos de usuarios (CU) fortalecidos con alta participación en beneficio de los usuarios.	Porcentaje de sesiones ordinarias de Consejos de usuarios ejecutados.
AEI.05.04	Solución de reclamos y controversias oportuna en beneficio de usuarios de la infraestructura de transporte de uso público	Porcentaje de reclamos solucionados oportunamente.
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	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.
AEI.05.06	Investigación y estudios relacionados a temas de protección a los usuarios	Porcentaje de documentos de trabajo de investigación elaborados oportunamente
<b>OEI.06</b>	<b>Administrar eficientemente los recursos institucionales del Ositrán.</b>	<b>Índice de Gestión de Recursos Organizacionales</b>
<b>Acciones Estratégicas del OEI.06</b>		
AEI.06.01	Gestión y Desarrollo del Talento Humano eficiente en el Ositrán	Porcentaje de implementación del Plan de Gestión y Desarrollo del Talento Humano
AEI.06.02	Gestión de Abastecimiento eficiente en el Ositrán	Porcentaje de procedimientos de selección adjudicados
AEI.06.03	Gestión de Tesorería institucional eficiente en el Ositrán	Porcentaje de cumplimiento de la Cancelación de Obligaciones dentro de los plazos establecidos
AEI.06.04	Gestión de Contabilidad eficiente en el Ositrán	Porcentaje de EEFF y Presupuestales presentados dentro de los plazos establecidos
AEI.06.05	Gestión de Planeamiento y Presupuesto institucional eficiente en el Ositrán	Porcentaje de cumplimiento oportuno en la Formulación y evaluación de Planes Institucionales
AEI.06.06	Servicios de TI eficientes en el Ositrán	Índice de Gestión de Servicios de TI
AEI.06.07	Capacidad de la infraestructura del Ositrán mejorada	Porcentaje de implementación de la infraestructura
AEI.06.08	Gestión oportuna de las obligaciones institucionales del Ositrán	Porcentaje de Obligaciones Institucionales ejecutadas
AEI.06.09	Gestión oportuna de las actividades de Asesoría Jurídica Regulatoria y Contractual del Ositrán	Porcentaje de informes emitidos
<b>OEI.07</b>	<b>Implementar la Gestión de Riesgo de Desastres.</b>	<b>Número de Informes de implementación de la GRD</b>
<b>Acciones Estratégicas del OEI.07</b>		
AEI.07.01	Informe de evaluación de la estimación, prevención y reducción de riesgos de desastres en el Ositrán	Número de Informes emitidos del Plan Anual de Continuidad
AEI.07.02	Capacidades de respuesta eficiente y oportuna en casos de desastre en el Ositrán	Número de capacitaciones a los servidores de la entidad en gestión del riesgo de desastres

## 5 RUTA ESTRATÉGICA.

La ruta estratégica comprende la determinación de un orden de prioridad considerando la relevancia y la magnitud de la brecha, aprobada por la Comisión de Planeamiento Estratégico de Ositrán mediante Acta de reunión de trabajo N°003-2020-GPP-OSITRÁN del 27 de mayo 2020.

**Tabla 3**  
**Ruta Estratégica del PEI 2019-2023 de Ositrán**

Prioridad	Objetivo Estratégico Institucional		Vinculación con la PGG	Prioridad	Acción Estratégica Institucional		Vinculación con la PGG	UO Responsable
	Código	Descripción			Código	Descripción		
6	OEI.01	Fortalecer el posicionamiento del Ositrán en relación a sus grupos de interés y ciudadanía en general.	EJE.03 LIN.03.04	2	AEI.01.01	Disposiciones que fortalezcan el posicionamiento del Ositrán en relación a sus grupos de interés y ciudadanía en general	EJE.03 LIN.03.04	PD/CD
				1	AEI.01.02	Plan de Comunicaciones implementado adecuadamente en el Ositrán	EJE.03 LIN.03.04	OCC
4	OEI.02	Optimizar el desarrollo organizacional.	EJE.03 LIN.03.04	7	AEI.02.01	Cultura Organizacional del Ositrán fortalecida	EJE.03 LIN.03.04	JGRH
				3	AEI.02.02	Procesos Estratégicos, Operativos y de Soporte del Ositrán optimizados.	EJE.03 LIN.03.04	GPP
				1	AEI.02.03	Atención presencial al usuario del Ositrán fortalecida	EJE.05 LIN.05.01	GAU
				5	AEI.02.04	Contratos para la acción supervisora en concesiones gestionada eficazmente en el Ositrán	EJE.03 LIN.03.04	JLCP
				4	AEI.02.05	Política de mejora regulatoria con estándares OCDE implementada en el Ositrán	EJE.03 LIN.03.04	GAJ
				6	AEI.02.06	Sistema de Gestión del Conocimiento implementado en el Ositrán	EJE.03 LIN.03.04	GG
				2	AEI.02.07	Transformación digital integral de los procesos y servicios del Ositrán	EJE.03 LIN.03.04	JTI
3	OEI.03	Optimizar la supervisión y fiscalización de la infraestructura de transporte de uso público.	EJE.03 LIN.03.04	8	AEI.03.01	Función supervisora y fiscalizadora potenciada para sus beneficiarios	EJE.03 LIN.03.04	GSF
				2	AEI.03.02	Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la infraestructura Aeroportuaria	EJE.03 LIN.03.04	GSF
				4	AEI.03.03	Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la infraestructura Portuaria	EJE.03 LIN.03.04	GSF
				1	AEI.03.04	Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la infraestructura Vial	EJE.03 LIN.03.04	GSF
				3	AEI.03.05	Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la infraestructura Férrea y Metro de Lima	EJE.03 LIN.03.04	GSF

Prioridad	Objetivo Estratégico Institucional		Vinculación con la PGG	Prioridad	Acción Estratégica Institucional		Vinculación con la PGG	UO Responsable
	Código	Descripción			Código	Descripción		
				6	AEI.03.06	Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la infraestructura de Hidrovías	EJE.03 LIN.03.04	GSF
				5	AEI.03.07	Fiscalización eficiente del cumplimiento de las obligaciones contractuales de entidades prestadoras y empresas supervisoras.	EJE.03 LIN.03.04	GSF
				7	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	EJE.03 LIN.03.04	GSF
5	OEI.04	Optimizar la función reguladora en beneficio de nuestros usuarios y ciudadanía en general.	EJE.03 LIN.03.04	1	AEI.04.01	Evaluación técnica eficaz del marco contractual regulatorio de las entidades prestadoras	EJE.03 LIN.03.04	GRE
				3	AEI.04.02	Análisis oportuno del comportamiento de los mercados de la infraestructura de transporte de uso público	EJE.03 LIN.03.04	GRE
				4	AEI.04.03	Programa consolidado de investigación en regulación de la infraestructura de transporte de uso público	EJE.03 LIN.03.04	GRE
				2	AEI.04.04	Programa de Extensión Universitaria en regulación de la infraestructura de transporte de uso público implementado para estudiantes universitarios	EJE.03 LIN.03.04	GRE
1	OEI.05	Fortalecer la protección de los derechos de los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público.	EJE.02 LIN.02.02	1	AEI.05.01	Modelo de Calidad de Atención al Usuario implementado en beneficio de usuarios de la infraestructura de transporte de uso público	EJE.02 LIN.02.02	GAU
				6	AEI.05.02	Canales de difusión y atención al usuario mejorados en beneficio de usuarios de la infraestructura de transporte de uso público	EJE.02 LIN.02.02	GAU
				4	AEI.05.03	Consejos de usuarios (CU) fortalecidos con alta participación en beneficio de los usuarios.	EJE.02 LIN.02.02	GAU
				3	AEI.05.04	Solución de reclamos y controversias oportuna en beneficio de usuarios de la infraestructura de transporte de uso público	EJE.02 LIN.02.02	STO
				5	AEI.05.05	Programas educativos específicos sobre los deberes y derechos de los usuarios y representantes de entidades prestadoras	EJE.02 LIN.02.02	GAU

Prioridad	Objetivo Estratégico Institucional		Vinculación con la PGG	Prioridad	Acción Estratégica Institucional		Vinculación con la PGG	UO Responsable
	Código	Descripción			Código	Descripción		
						de la infraestructura de transporte de uso público		
				2	AEI.05.06	Investigación y estudios relacionados a temas de protección a los usuarios	EJE.02 LIN.02.02	GAU
2	OEI.06	Administrar eficientemente los recursos institucionales del Ositrán.	EJE.03 LIN.03.04	5	AEI.06.01	Gestión y desarrollo del talento humano eficiente en el Ositrán	EJE.03 LIN.03.04	JGRH
				3	AEI.06.02	Gestión de Abastecimiento eficiente en el Ositrán	EJE.03 LIN.03.04	JLCP
				7	AEI.06.03	Gestión de Tesorería institucional eficiente en el Ositrán	EJE.03 LIN.03.04	JT
				6	AEI.06.04	Gestión de Contabilidad eficiente en el Ositrán	EJE.03 LIN.03.04	JC
				1	AEI.06.05	Gestión de Planeamiento y Presupuesto institucional eficiente en el Ositrán	EJE.03 LIN.03.04	GPP
				4	AEI.06.06	Servicios de TI eficientes en el Ositrán	EJE.03 LIN.03.04	JTI
				9	AEI.06.07	Capacidad de la infraestructura del Ositrán mejorada	EJE.03 LIN.03.04	JLCP
				2	AEI.06.08	Gestión oportuna de las obligaciones institucionales del Ositrán	EJE.03 LIN.03.04	GA
				8	AEI.06.09	Gestión oportuna de las actividades de Asesoría Jurídica regulatoria y contractual del Ositrán	EJE.03 LIN.03.04	GAJ
7	OEI.07	Implementar la Gestión de Riesgo de Desastres.	EJE.03 LIN.03.04	2	AEI.07.01	Informe de evaluación de la estimación, prevención y reducción de riesgos de desastres en el Ositrán	EJE.03 LIN.03.04	SDN
				1	AEI.07.02	Capacidades de respuesta eficiente y oportuna en casos de desastre en el Ositrán	EJE.03 LIN.03.04	SDN

**EJE PGG: 2. Fortalecimiento institucional para la gobernabilidad.**

**LINEAMIENTO PGG: 2.2.** Fortalecer las capacidades del Estado para atender efectivamente las necesidades ciudadanas, considerando sus condiciones de vulnerabilidades y diversidad cultural.

**EJE PGG: 3. Crecimiento económico equitativo, competitivo y sostenible.**

**LINEAMIENTO PGG: 3.4.** Fomentar la competitividad basada en las potencialidades de desarrollo económico de cada territorio, facilitando su articulación al mercado nacional e internacional, asegurando el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y del patrimonio cultura.

**EJE PGG: 5. Descentralización efectiva para el desarrollo.**

**LINEAMIENTO PGG: 5.1.** Institucionalizar la articulación territorial de las políticas nacionales.

## 6 ANEXOS

### 6.1 Matriz de Articulación de Planes (Anexo B-1)

Tabla 4

#### Matriz de Articulación de Planes

Objetivo Estratégico Sectorial			Acción Estratégica Sectorial			Objetivo Estratégico Institucional			Explicación de relación causal con OES o AES
COD	Enunciado	Nombre del Indicador	COD	Enunciado	Nombre del Indicador	COD	Enunciado	Nombre del Indicador	
OES.3	Mejorar la implementación de la gestión pública para resultados en todas las entidades públicas	Índice de efectividad gubernamental	AES.3.2	Promover en todas las entidades públicas la implementación de iniciativas de modernización de la gestión pública	Porcentaje de entidades públicas que han implementado iniciativas de modernización de la gestión pública	OEI.01	Fortalecer el posicionamiento del Ositrán en relación a sus grupos de interés y ciudadanía en general.	Porcentaje de Posicionamiento del Ositrán	La calidad en la gestión y logros con resultados alcanzados en materia de Regulación y Supervisión contando con el soporte de un Marco Normativo orientado al usuario de la Infraestructura de Transporte de Uso Público fortalecerán el posicionamiento del Ositrán.
						OEI.02	Optimizar el Desarrollo Organizacional.	Índice de Desarrollo Organizacional	Las mejoras previstas en el Desarrollo Organizacional del Ositrán incrementarán las capacidades y habilidades de su personal en temas de gestión pública por resultados, permitiendo alcanzar mayores niveles de eficiencia y calidad en la atención de los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público. Este objetivo contempla las acciones estratégicas que la Alta Dirección ha identificado a efectos de “Ser reconocido como el organismo Regulador de referencia a nivel nacional e internacional por su integridad, labor técnica y generación de conocimiento, que coadyuvan a la mejora continua de la infraestructura de transporte de uso público, competitividad e integración del país”...para tal efecto, se están contemplando intervenciones que dirigidas a optimizar aspectos tales como la gestión del conocimiento, la política de mejora regulatoria en el marco de la OCDE, la gestión por procesos, la recertificación ISO, la transformación digital, la cultura organizacional, la presencia de Ositrán, todo en el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, entre otras.
			AES.3.7	Fortalecer permanentemente el marco normativo que contribuya la regulación eficiente y supervisión de los	Índice de la calidad regulatoria.	OEI.03	Optimizar la supervisión y fiscalización de la Infraestructura de Transporte de Uso Público.	Índice de eficiencia en la Supervisión y Fiscalización de la Infraestructura de Transporte de Uso Público	Para Fortalecer su capacidad Supervisora y Fiscalizadora a través de las verificaciones de cumplimiento de obligaciones, así como aplicar eficazmente las penalidades dentro de su competencia, es necesario potenciar su Función Normativa en lo que se refiere a la facultad de tipificar con criterio y severidad las infracciones por incumplimiento de obligaciones y desarrollar su capacidad gestora por resultados que apoye a estas tareas misionales.

Objetivo Estratégico Sectorial			Acción Estratégica Sectorial			Objetivo Estratégico Institucional			Explicación de relación causal con OES o AES
COD	Enunciado	Nombre del Indicador	COD	Enunciado	Nombre del Indicador	COD	Enunciado	Nombre del Indicador	
				mercados de servicios públicos.		OEI.04	Optimizar la función reguladora en beneficio de nuestros usuarios y ciudadanía en general.	Índice de Cumplimiento de la Función Reguladora	La Función Reguladora de transportes está encaminada en optimizarla a través de una gestión por resultados y un reforzamiento del Marco Normativo Regulatorio que le permita establecer la Fijación, Revisión y Ajuste de Tarifas respetando las condiciones establecidas en los contratos, Monitorear y evaluar continuamente el mercado.
						OEI.05	Fortalecer la protección de los derechos de los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público	Índice del grado de protección del usuario	Los derechos de los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público se verán fortalecidas en la medida que el Marco Normativo sea revisada, actualizada y celosamente aplicada con una óptima gestión pública por resultados, considerando que hasta hace poco el país se vio envuelto en una serie de irregularidades y actos de corrupción que llegaron a afectar el buen desarrollo de nuestra infraestructura de transportes y como consecuencia de ello creado una serie de imperfecciones en su buen uso.
			AES.3.2	Promover en todas las entidades públicas la implementación de iniciativas de modernización de la gestión pública	Porcentaje de entidades públicas que han implementado iniciativas de modernización de la gestión pública	OEI.06	Administrar eficientemente los recursos institucionales del Ositrán.	Índice de Gestión de Recursos Organizacionales	Este objetivo garantiza la continuidad, operatividad y cumplimiento de las obligaciones de la institución en el marco de los sistemas administrativos, para efectos de evaluar el desempeño de estas.  Asimismo, la mejora de la gestión por resultados optimizará el uso de los recursos institucionales del Ositrán constituirá la expresión de una administración pública comprometida con sus funciones medulares de Regulación y Supervisión eficientes.
OES.4	Reducir la Vulnerabilidad de la Población y sus medios de vida ante el riesgo de desastres	Porcentaje de población en condiciones de vulnerabilidad	AES.4.5	Fortalecer e impulsar el desarrollo de la continuidad operativa del estado	Entidades públicas que implementan la continuidad operativa del Estado	OEI.07	Implementar la Gestión de Riesgo de Desastres.	Número de Informes de implementación de la GRD	La Gestión del Riesgo de Desastres orienta la actuación de todos los actores involucrados del Ositrán de manera articulada y participativa con la finalidad de proteger la vida e integridad de su personal. Sus medios laborales y la operatividad institucional.

## 6.2 Matriz de Plan Estratégico Institucional (Anexo B-2)

**Sector:** 01 Presidencia del Consejo de Ministros

**Pliego:** 022 Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - Ositrán

**Periodo:** 2019 – 2023

**Misión Institucional:** Regular los mercados, supervisar los contratos de concesión y las entidades prestadoras en la infraestructura de transporte de uso público en el ámbito de su competencia con autonomía, capacidad técnica, eficiencia y transparencia, generando confianza al inversor, competitividad al país y mejoras en la calidad de vida del usuario.

**Tabla 5**  
**Matriz de Plan Estratégico Institucional (Anexo B-2)**

OEI / AEI		Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Línea base		Valor actual		Logros esperados en el periodo del plan					Unidad orgánica responsable del Indicador
Código	Descripción			Valor	Año	Valor	Año	2019	2020	2021	2022	2023	
OEI.01	Fortalecer el posicionamiento del Ositrán en relación a sus grupos de interés y ciudadanía en general.	Porcentaje de Posicionamiento del Ositrán	(Número de encuestados que reconocen al Ositrán/ Número total de encuestados) *100	6.50%	2016	6.50%	2016	16.50%	21.50%	26.50%	31.50%	36.50%	Presidencia
<b>Acciones Estratégicas del OEI.01</b>													
AEI.01.01	Disposiciones que fortalezcan el posicionamiento del Ositrán en relación a sus grupos de interés y ciudadanía en general.	Porcentaje de Resoluciones difundidas	Número de Resoluciones Difundidas / Número de Resoluciones Aprobadas PD/CD	Nd	2018	Nd	2018	100%	100%	100%	100%	100%	PD/CD
AEI.01.02	Plan de Comunicaciones implementado adecuadamente en el Ositrán.	Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan de Comunicaciones.	(Actividades del Plan de Comunicaciones desarrolladas / Total de actividades del Plan de Comunicaciones programadas) *100	85%	2017	85%	2017	100%	100%	100%	100%	100%	OCC
OEI.02:	Optimizar el Desarrollo Organizacional	Índice de Desarrollo Organizacional	$IDO=0.20(AEI2.1)+0.15(AEI2.2)+0.15(AEI2.3)+0.15(AEI2.4)+0.15(AEI2.5)+0.1(AEI2.6)+0.1(AEI2.7)$	29.60%	2017	29.60%	2017	48.20%	59.50%	82%	93%	93%	GG
<b>Acciones Estratégicas del OEI.02</b>													
AEI.02.01	Cultura organizacional del Ositrán fortalecida	Porcentaje de etapas del Plan de Fortalecimiento de la	(Número de etapas del Plan Fortalecimiento de la Cultura organizacional ejecutadas / Total de	33%	2017	33%	2017	66%	66%	100%	100%	100%	JGRH-GA



OEI / AEI		Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Línea base		Valor actual		Logros esperados en el periodo del plan					Unidad orgánica responsable del Indicador
Código	Descripción			Valor	Año	Valor	Año	2019	2020	2021	2022	2023	
		Cultura organizacional implementadas	etapas programadas) * 100										
AEI.02.02	Procesos estratégicos, operativos y de soporte del Ositrán optimizados	Porcentaje de Procesos optimizados.	(Número de procesos optimizados / Total de procesos por mejorar) * 100	20%	2017	20%	2017	25%	50%	75%	100%	100%	GPP
AEI.02.03	Atención presencial al Usuario del Ositrán fortalecida	Número de consultas atendidas por intermedio de las Oficinas Desconcentradas del Ositrán	Número de usuarios atendidos a través de los canales de atención: i) presencial, ii) correo electrónico, iii) llamada telefónica, iv) portal del usuario; y, vi) aplicativos Ositrán, desplegados por intermedio de las Oficinas Desconcentradas del Ositrán	100	2018	100	2018	600	700	1200	1800	2400	GAU
AEI.02.04	Contratos para la acción supervisora en concesiones gestionada eficazmente en el Ositrán	Porcentaje de procedimientos de selección eficazmente convocados	(Número de procedimientos de selección convocados dentro del tiempo óptimo / Número total de procedimientos de selección solicitados) * 100	33%	2017	33%	2017	45%	60%	75%	80%	85%	JLCP-GA
AEI.02.05	Política de Mejora Regulatoria con estándares OCDE implementada en el Ositrán	Porcentaje de Implementación del Plan de Trabajo de la Política de Mejora Regulatoria.	(Número de actividades ejecutadas del Plan de Trabajo de la PMR / Total de actividades programadas del Plan de Trabajo de la PMR) * 100	81%	2017	81%	2017	90%	90%	90%	90%	80%	GAJ
AEI.02.06	Sistema de Gestión del Conocimiento implementado en el Ositrán	Porcentaje de etapas implementadas del Plan de Gestión del Conocimiento.	(Número de etapas del Plan de Gestión del Conocimiento ejecutadas / Total de etapas programadas) * 100	0	2017	0	2017	30%	60%	100%	100%	100%	GG
AEI.02.07	Transformación digital integral de los procesos y servicios del Ositrán	Porcentaje de servicios optimizados con TICs	(Cantidad de servicios TICs implementados / Total de servicios TICs) * 100	20%	2017	20%	2017	30%	45%	60%	75%	80%	GA-JTI
<b>OEI. 03</b>	<b>Optimizar la supervisión y fiscalización de la Infraestructura de Transporte de Uso Público</b>	<b>Índice de eficiencia en la Supervisión y Fiscalización de la Infraestructura de Transporte de Uso Público</b>	<b>ISF=0.16*AE1 + 0.12*AE2 + 0.12*AE3 + 0.12*AE4 + 0.12*AE5 + 0.12*AE6 + 0.12*AE7 + 0.12*AE8</b>	<b>74%</b>	<b>2017</b>	<b>74%</b>	<b>2017</b>	<b>88%</b>	<b>91%</b>	<b>96%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>GSF</b>
<b>Acciones Estratégicas del OEI.03</b>													
AEI.03.01	Función Supervisora y Fiscalizadora potenciada para sus beneficiarios.	Índice de eficiencia de la función supervisora y fiscalizadora	IEFSF: 0.30* Planificación, gestión administrativa y de	50%	2017	50%	2017	55%	63%	78%	93%	100%	GSF



OEI / AEI		Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Línea base		Valor actual		Logros esperados en el periodo del plan					Unidad orgánica responsable del Indicador
Código	Descripción			Valor	Año	Valor	Año	2019	2020	2021	2022	2023	
			recursos para la GSF + 0.30* Servicios transversales necesarios para el cumplimiento de las funciones de la GSF + 0.10* procesos/ organización + 0.10* capacitación + tecnología *0.10 + gestión del conocimiento *0.10										
AEI.03.02	Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la Infraestructura Aeroportuaria.	Porcentaje de ejecución en el Plan de Supervisión respecto a <b>infraestructura aeroportuaria</b>	(Número de actividades ejecutadas / Total de actividades programadas) * 100	94%	2017	94%	2017	96%	98%	100%	100%	100%	JCA
AEI.03.03	Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la Infraestructura Portuaria	Porcentaje de ejecución en el Plan de Supervisión respecto a <b>infraestructura portuaria</b>	(Número de actividades ejecutadas / Total de actividades programadas) * 100	94%	2017	94%	2017	96%	98%	100%	100%	100%	JCP
AEI.03.04	Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la Infraestructura Vial	Porcentaje de ejecución en el Plan de Supervisión respecto a <b>infraestructura vial</b>	(Número de actividades ejecutadas / Total de actividades programadas) * 100	94%	2017	94%	2017	96%	98%	100%	100%	100%	JCRV
AEI.03.05	Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la Infraestructura Férrea y Metro de Lima	Porcentaje de ejecución en el Plan de Supervisión respecto a <b>infraestructura férrea y Metro de Lima</b>	(Número de actividades ejecutadas / Total de actividades programadas) * 100	94%	2017	94%	2017	96%	98%	100%	100%	100%	JCFM
AEI.03.06	Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la Infraestructura de Hidrovías	Porcentaje de ejecución en el Plan de Supervisión respecto a <b>infraestructura de Hidrovías</b>	(Número de actividades ejecutadas / Total de actividades programadas) * 100	0%	2017	0%	2017	96%	98%	100%	100%	100%	JCH
AEI.03.07	Fiscalización eficiente del cumplimiento de las obligaciones contractuales de Entidades Prestadoras y Empresas Supervisoras.	Porcentaje de Expedientes atendidos dentro del plazo	(Expedientes atendidos dentro del plazo / Expedientes que correspondía atender en el periodo) * 100	80%	2017	80%	2017	85%	90%	95%	100%	100%	JFI
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.	Porcentaje de Informes de verificación de aporte por regulación y retribución emitidos	(Expedientes atendidos / Expedientes ingresados) * 100	94%	2017	94%	2017	96%	98%	100%	100%	100%	GSF
OEI.04	<b>Optimizar la función reguladora en beneficio de nuestros usuarios y ciudadanía en general</b>	<b>Índice de Cumplimiento de la Función Reguladora</b>	<b>ICFR=0.30(AEI4.1)+0.30 (AEI4.2)+0.20(AEI4.3)+0.20(AEI4.4)</b>	<b>90%</b>	<b>2017</b>	<b>90%</b>	<b>2017</b>	<b>90%</b>	<b>93%</b>	<b>97%</b>	<b>100%</b>	<b>N.d</b>	<b>GRE</b>

Acciones Estratégicas del OEI.04

OEI / AEI		Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Línea base		Valor actual		Logros esperados en el periodo del plan					Unidad orgánica responsable del Indicador	
Código	Descripción			Valor	Año	Valor	Año	2019	2020	2021	2022	2023		
AEI.04.01	Evaluación técnica eficaz del marco contractual regulatorio de las entidades prestadoras	Porcentaje documentos regulatorios	(Número de Documentos emitidos dentro del plazo establecido / Total de documentos programados) * 100	100%	2017	100%	2017	100%	100%	100%	100%	100%	100%	GRE
AEI.04.02	Análisis oportuno del comportamiento de los Mercados de Infraestructura de Transporte de Uso Público	Número de informes de desempeño de Infraestructura de Transporte de Uso Público	Número de Documentos emitidos dentro del plazo establecido	54	2017	54	2017	54	55	56	57	57	57	GRE
AEI.04.03	Programa consolidado de Investigación en regulación de Infraestructura de Transporte de Uso Público	Número de Documentos de investigación y metodológicos en regulación de Infraestructura de Transporte de Uso Público	Número de documentos emitidos	4	2017	4	2017	4	5	6	7	7	7	GRE
AEI.04.04	Programa de extensión Universitaria en Regulación de Infraestructura de Transporte de Uso Público implementado para estudiantes universitarios	Programa de Formación en materia de regulación realizado	Programa ejecutado	1	2017	1	2017	1	1	1	1	1	1	GRE
<b>OEI.05</b>	<b>Fortalecer la protección de los derechos de los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público.</b>	<b>Índice del grado de protección del usuario.</b>	<b>IGPU=0.20(AEI.5.1)+0.16(AEI.5.2)+0.16(AEI.5.3)+0.16(AEI.5.4)+0.16(AEI.5.5)+0.16(AEI.5.6)</b>	<b>48%</b>	<b>2017</b>	<b>48%</b>	<b>2017</b>	<b>61%</b>	<b>66%</b>	<b>68%</b>	<b>70%</b>	<b>72%</b>	<b>72%</b>	<b>GAU</b>
<b>Acciones Estratégicas del OEI.05</b>														
AEI.05.01	Modelo de Calidad de Atención al Usuario implementado en beneficio de usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público.	Porcentaje de fases del modelo de calidad en atención al usuario implementadas.	(Cantidad de fases implementadas / Total de fases del modelo de calidad en atención al usuario programadas) * 100	50%	2017	50%	2017	70%	80%	90%	100%	N.d	N.d	GAU
AEI.05.02	Canales de difusión y atención al usuario mejorados en beneficio de usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público.	Porcentaje de satisfacción respecto de los servicios de atención del Ositrán.	(Número de Usuarios satisfechos respecto de los servicios de atención del Ositrán / Total de usuarios) * 100	54.69%	2018	54.69%	2018	60%	65%	70%	75%	77%	77%	GAU
AEI.05.03	Consejos de Usuarios (CU) fortalecidos con alta participación en beneficio de los usuarios.	Porcentaje de sesiones ordinarias de Consejos de usuarios ejecutados.	(Número sesiones ordinarias de Consejos de usuarios ejecutadas / Número sesiones ordinarias de Consejos de usuarios programadas) * 100	100%	2017	100%	2017	100%	100%	100%	100%	100%	100%	GAU
AEI.05.04	Solución de reclamos y controversias oportuna en beneficio de usuarios de la	Porcentaje de reclamos solucionados oportunamente.	(Número de Reclamos presentados en el año solucionados / Total de	24%	2017	24%	2017	80%	90%	90%	90%	90%	90%	STO

OEI / AEI		Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Línea base		Valor actual		Logros esperados en el periodo del plan					Unidad orgánica responsable del Indicador	
Código	Descripción			Valor	Año	Valor	Año	2019	2020	2021	2022	2023		
	Infraestructura de Transporte de Uso Público.		reclamos presentados en el año) * 100											
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.	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.	Porcentaje en el nivel 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.	12%	2016	12%	2016	15%	20%	20%	25%	30%	GAU	
AEI.05.06	Investigación y estudios relacionados a temas de protección a los usuarios.	Porcentaje de documentos de trabajo de investigación elaborados oportunamente	(Número de Documentos de Trabajo en materias de protección a usuarios elaborados/ Número de Documentos de Trabajo en materias de protección a usuarios programados) *100	100%	2017	100%	2017	100%	100%	100%	100%	100%	GAU	
OEI.06	<b>Administrar eficientemente los recursos institucionales del Ositrán.</b>	<b>Índice de Gestión de Recursos Organizacionales</b>	<b>IGRO=0.15*(AEI.6.1)+0.15*(AEI.6.2)+0.1*(AEI.6.3)+0.1*(AEI.6.4)+0.1*(AEI.6.5)+0.1*(AEI.6.6)+0.1*(AEI.6.7)+0.1*(AEI.6.8)+0.1*(AEI.6.9)</b>	69%	2017	69%	2017	81%	87%	92%	95%	86%	GA	
<b>Acciones Estratégicas del OEI.06</b>														
AEI.06.01	Gestión y Desarrollo del Talento Humano eficiente en el Ositrán.	Porcentaje de implementación del Plan de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	(Número de fases implementadas / Total de Fases programadas) * 100	40%	2017	40%	2017	60%	80%	100%	100%	100%	GA-JGRH	
AEI.06.02	Gestión de Abastecimiento eficiente en el Ositrán.	Porcentaje de procedimientos de selección adjudicados	(Cantidad de Procedimientos de selección adjudicados en el año /Cantidad Procedimientos de selección convocados)*100	60%	2017	60%	2017	65%	70%	75%	80%	85%	GA-JLCP	
AEI.06.03	Gestión de Tesorería institucional eficiente en el Ositrán.	Porcentaje de cumplimiento de la Cancelación de Obligaciones dentro de los plazos establecidos	(Expedientes girados dentro del plazo / Total de Expedientes devengados) *100	100%	2017	100%	2017	100%	100%	100%	100%	100%	GA-JT	
AEI.06.04	Gestión de Contabilidad eficiente en el Ositrán.	Porcentaje de EEFF y Presupuestales presentados dentro de los plazos establecidos	(EEFF y Presupuestales presentados dentro de los plazos establecidos / EEFF y presupuestales programados)*100	100%	2017	100%	2017	100%	100%	100%	100%	100%	GA-JC	
AEI.06.05	Gestión de Planeamiento y Presupuesto institucional eficiente en el Ositrán.	Porcentaje cumplimiento oportuno en la Formulación y	(Número de Informes emitidos / Numero	100%	2017	100%	2017	100%	100%	100%	100%	100%	GPP	

OEI / AEI		Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Línea base		Valor actual		Logros esperados en el periodo del plan					Unidad orgánica responsable del Indicador
Código	Descripción			Valor	Año	Valor	Año	2019	2020	2021	2022	2023	
		evaluación de Planes Institucionales	informes Programados) *100										
AEI.06.06	Servicios de TI eficientes en el Ositrán.	Índice de Gestión de Servicios de TI	$IGTI = \frac{0.25 * F1 + 0.25 * F2 + 0.25 * F3 + 0.25 * F4}{3 + 0.25 * F4}$	54.50%	2017	54.50%	2017	65%	75%	85%	95%	97%	GA-JTI
AEI.06.07	Capacidad de la infraestructura del Ositrán mejorada	Porcentaje de implementación de la infraestructura	(Actividades de implementación ejecutadas / Actividades de implementación programadas) * 100	0	2017	0	2017	69%	82%	83%	100%	0%	GA
AEI.06.08	Gestión oportuna de las obligaciones institucionales del Ositrán	Porcentaje de Obligaciones Institucionales ejecutadas	(Número de Obligaciones ejecutadas / Número de Obligaciones programadas) * 100	95%	2017	95%	2017	96%	97%	98%	99%	99%	GA
AEI.06.09	Gestión oportuna de las actividades de Asesoría Jurídica Regulatoria y Contractual del Ositrán	Porcentaje de informes emitidos	(Número de Informes emitidos / Número de Informes ingresados) * 100	90%	2017	90%	2017	90%	90%	90%	90%	90%	GAJ
<b>OEI.07</b>	<b>Implementar la Gestión de Riesgo de Desastres</b>	<b>Número de Informes de implementación de la GRD</b>	<b>Número de Informes emitidos</b>	<b>1</b>	<b>2017</b>	<b>1</b>	<b>2017</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>GG-SDN</b>
<b>Acciones Estratégicas del OEI.07</b>													
AEI.07.01	Informe de evaluación de la estimación, prevención y reducción de riesgos de desastres en el Ositrán	Número de Informes emitidos del Plan Anual de Continuidad	Número de Informes emitidos	0	2017	0	2017	1	2	2	2	2	GG-SDN
AEI.07.02	Capacidades de respuesta eficiente y oportuna en casos de desastre en el Ositrán	Número de capacitaciones a los servidores de la entidad en gestión del riesgo de desastres	Número de capacitaciones realizadas	3	2017	3	2017	4	4	4	4	4	GG-SDN

### 6.3 Ficha Técnica de Indicadores OEI/AEI (Anexo B-3)

**Tabla 6**  
**Ficha Técnica de Indicadores OEI/AEI (Anexo B-3)**

#### Ficha Técnica del indicador de OEI. 01

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>	OEI.01 Fortalecer el posicionamiento del Ositrán en relación a sus grupos de interés y ciudadanía en general. <sup>3</sup>						
<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de posicionamiento del Ositrán <sup>4</sup>						
<b>Justificación</b>	El indicador permite conocer el avance de los procesos de implementación de las acciones estratégicas encaminados a fortalecer el posicionamiento de Ositrán entre sus grupos de interés y la ciudadanía en general. Proporciona la información necesaria para monitorear el avance armónico y complementario de las acciones estratégicas del presente objetivo.						
<b>Responsable del indicador</b>	Presidencia Ejecutiva.						
<b>Limitaciones del indicador</b>	Reducida asignación presupuestal para la implementación de los procesos de las acciones estratégicas establecidas para el presente objetivo estratégico.						
<b>Método de cálculo</b>	PO = (Número de encuestados que reconocen al Ositrán / Número total de encuestados)*100						
<b>Parámetro de medición</b>	%	<b>Sentido esperado del indicador</b>			Ascendente		
<b>Fuente y base de datos</b>	Encuesta Anual (IV trimestre) encargado por Ositrán a una consultora especializada.						
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2016</b>	<b>2016</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	6.5%	6.5%	16.5%	21.5%	26.5%	31.5%	36.5%

<sup>3</sup> El Indicador del **OEI 01**: Se proyecta dicho indicador utilizando la información contenida en el Informe N° 002-2016-JAUF-GAU-OSITRAN de fecha 06 de diciembre 2016, con el cual se presentan los resultados de la consultoría contratada para medir el nivel de conocimiento de los Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público- Usuarios Finales, encuesta estuvo a cargo de la empresa Datum Internacional S.A. (DATUM). LB 6.5% año 2016, informado en el POI 2019 página 14 y 15.

<sup>4</sup> **Posicionamiento**: Entiéndase que el posicionamiento está compuesto por la recordación espontánea y la comprensión de la naturaleza de las funciones de la Institución, se formularan en las preguntas de la encuesta. **% de posicionamiento del OSITRAN**, en el PEI se aprobó sujeto a establecer los valores; sin embargo, Presidencia mediante Memorando N° 052-18-PD-OSITRAN de fecha 19 de noviembre 2018, estableciendo la línea base que corresponde al año 2016 (6.5%), los valores para el año 2019 (16.5%<sup>4</sup>), la proyección del año 2020 (21.5%), 2021 (26.5%) y 2022 (31.5%).

### Ficha Técnica del indicador de AEI.01.01

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		AEI 01.01 Disposiciones que fortalezcan el posicionamiento del Ositrán en relación a sus grupos de interés y ciudadanía en general. <sup>5</sup>					
<b>Nombre del indicador</b>		Porcentaje de Resoluciones difundidas					
<b>Justificación</b>		El Indicador nos da a conocer las acciones de la Alta Dirección del Ositrán en el marco de la ley, dirigidas al desarrollo de la infraestructura y a la prestación de servicios de transporte de uso público. El presente indicador es importante porque mide la acción de la Alta Dirección del Ositrán, a través de las Resoluciones emitidas que permiten cumplir con sus funciones en el marco de la ley.					
<b>Responsable del indicador</b>		Presidencia Ejecutiva / Consejo Directivo					
<b>Limitaciones del indicador</b>		Las Resoluciones no coadyuven a incrementar el posicionamiento del Ositrán.					
<b>Método de cálculo</b>		(Número de Resoluciones Difundidas /Número de Resoluciones Aprobadas PD/CD)					
<b>Parámetro de medición</b>		%		<b>Sentido esperado del indicador</b>		Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán-Resoluciones de Presidencia Ejecutiva y Consejo Directivo.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2018</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	N.d	N.d	100%	100%	100%	100%	100%

<sup>5</sup> La **AEI 01.01**: Se considerarán como resoluciones aprobadas aquellas que están relacionadas con la estrategia de posicionamiento del OSITRAN. Resoluciones difundidas son aquellas que se darán a conocer adicionalmente a ser publicadas por temas de transparencia.

### Ficha Técnica del indicador de AEI.01.02

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		AEI 01.02 Plan de comunicaciones implementado adecuadamente en el Ositrán					
<b>Nombre del indicador</b>		Porcentaje de Actividades ejecutadas del Plan de Comunicaciones					
<b>Justificación</b>		El indicador proporciona la medición del porcentaje de ejecución de actividades programadas en el Plan de Comunicaciones. El presente indicador es importante porque permitirá medir las actividades de representación externa del OSITRÁN para dar a conocer su misión y funciones entre los grupos de interés.					
<b>Responsable del indicador</b>		Oficina de Comunicación Corporativa					
<b>Limitaciones del indicador</b>		Algunas Representaciones son pasivas y no coadyuvan a incrementar el posicionamiento del Ositrán. Asimismo, las restricciones presupuestarias podrían influir en un menor avance del indicador.					
<b>Método de cálculo</b>		(Actividades del Plan de Comunicaciones desarrolladas/Total de actividades del Plan de Comunicaciones Programadas) *100					
<b>Parámetro de medición</b>		%	<b>Sentido esperado del indicador</b>			Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán - Informe semestral de Actividades de Representación					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	85%	85%	100%	100%	100%	100%	100%

### Ficha Técnica del indicador de OEI.02

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		OEI.02 Optimizar el desarrollo organizacional					
<b>Nombre del indicador</b>		Índice del Desarrollo Organizacional.					
<b>Justificación</b>		El indicador permite medir el avance en la actualización, activación y renovación de los recursos técnicos y humanos encaminados a producir resultados de cambio dentro de la organización. En articulación con el objetivo estratégico sectorial de mejorar la gestión pública para resultados en todas las entidades públicas, se requiere de un indicador que proporcione la información necesaria para medir y monitorear el cambio organizacional que permita alcanzar mayores niveles de eficiencia y calidad en el ejercicio de nuestras funciones.					
<b>Responsable del indicador</b>		Gerencia General (GG)					
<b>Limitaciones del indicador</b>		Reducida asignación presupuestal para la actualización, activación y renovación de los recursos técnicos y humanos programados para el logro del objetivo.					
<b>Método de cálculo</b>		$IDO=0.20(AEI2.1)+0.15(AEI2.2)+0.15(AEI2.3)+0.15(AEI2.4)+0.15(AEI2.5)+0.1(AEI2.6)+0.1(AEI2.7)$ <p>Donde:</p> <p>AEI 2.1 = Porcentaje de etapas del Plan de Fortalecimiento de la Cultura Organizacional implementadas, correspondiente a la Acción Estratégica Institucional AEI.02.01 Cultura organizacional del Ositrán fortalecida, a cargo de la Jefatura de Recursos Humanos.</p> <p>AEI 2.2 = Porcentaje de procesos optimizados, correspondiente a la Acción Estratégica Institucional AEI 02.02 Procesos estratégicos, operativos y de soporte del Ositrán optimizados, a cargo de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.</p> <p>AEI 2.3 = Número de consultas atendidas por intermedio de las Oficinas Desconcentradas del Ositrán, correspondiente a la Acción Estratégica Institucional AEI 02.03 Atención presencial al Usuario del Ositrán fortalecida, a cargo de la Gerencia de Atención al Usuario.</p> <p>AEI 2.4 = Porcentaje de procedimientos de selección eficazmente convocados, correspondiente a la Acción Estratégica Institucional AEI 02.04 Contratos para la acción supervisora en concesiones gestionada eficazmente en el Ositrán, a cargo de la Gerencia de Administración y de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.</p> <p>AEI 2.5 = Porcentaje de Implementación del Plan de Trabajo de la Política de Mejora Regulatoria, correspondiente a la Acción Estratégica Institucional AEI 02.05 Política de Mejora Regulatoria con estándares OCDE implementada en Ositrán, a cargo de la Gerencia de Asesoría Jurídica.</p> <p>AEI 2.6 = Porcentaje de etapas implementadas del Plan de Gestión del Conocimiento, correspondiente a la Acción Estratégica.</p>					
<b>Parámetro de medición</b>		índice		<b>Sentido esperado del indicador</b>		Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán - Informe Semestral.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	29.6%	29.6%	48.2%	59.5%	82%	93%	93%

### Ficha Técnica del indicador de AEI.02.01

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		AEI 02.01 Cultura organizacional del Ositrán fortalecida					
<b>Nombre del indicador</b>		Porcentaje de etapas del Plan de Fortalecimiento de la Cultura organizacional implementadas					
<b>Justificación</b>		El Indicador da a conocer el avance de la implementación de las actividades de fortalecimiento de la Cultura Organizacional en el Ositrán, establecidas en cada año <sup>6</sup> . El presente indicador es importante porque permite medir el cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan de Fortalecimiento de la Cultura Organizacional, el cual tiene como objetivo fomentar los principios y valores que comparten todos los servidores de Ositrán, para generar sentido de pertenencia, compromiso con la entidad y con el logro de objetivos institucionales.					
<b>Responsable del indicador</b>		Jefatura de Gestión de Recursos Humanos (JGRH- GA)					
<b>Limitaciones del indicador</b>		Falta de información estructurada que sirva de base para la implementación de las actividades del Plan de Cultura Organizacional. Poco involucramiento del personal de la entidad con los valores institucionales del Ositrán.					
<b>Método de cálculo</b>		(Número de etapas del Plan Fortalecimiento de la Cultura organizacional ejecutadas / Total de etapas programadas) * 100					
<b>Parámetro de medición</b>		%	<b>Sentido esperado del indicador</b>			Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán - Informes de avance de las actividades ejecutadas para la implementación del Plan de Fortalecimiento de la Cultura Organizacional en el Ositrán.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	33%	33%	66%	66%	100%	100%	100%

<sup>6</sup> En la "Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional", aprobada mediante la RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA N° 150 -2017-SERVIR-PE, establece 3 fases del Ciclo de Cultura Organizacional (Planificación, Intervención, Evaluación), cada fase estará conformada por etapas.

### Ficha Técnica del indicador de AEI.02.02

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		AEI 02.02 Procesos estratégicos, operativos y de soporte del Ositrán optimizados					
<b>Nombre del indicador</b>		Porcentaje de Procesos Optimizados.					
<b>Justificación</b>		Es un indicador usado para conocer el % de procesos optimizados resultado de la revisión y evaluación anual del MGPP del Ositrán, conducido por la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto (GPP). La optimización es constante, pudiendo un proceso volver a ser optimizado en una siguiente evaluación. Se toma en cuenta la cantidad de procesos del último nivel (nivel de procedimiento). El propósito del indicador es medir el grado en que se mejora la eficiencia de los procesos del Ositrán a través de la optimización. Es decir, usando de manera óptima el tiempo y los recursos destinados a cada proceso.					
<b>Responsable del indicador</b>		Gerencia de Planeamiento y Presupuesto (GPP)					
<b>Limitaciones del indicador</b>		Falta de una metodología para identificar si un proceso se realiza de manera eficiente en el Ositrán, es decir, conocer si el proceso es optimizado. Falta de control, monitoreo y supervisión durante la realización del proceso. No se han mapeado e identificado todos los procesos de la entidad, contando al 2018 con 50 procesos a nivel de procedimientos.					
<b>Método de cálculo</b>		$(\text{Número de procesos revisados y optimizados} / \text{Total de procesos identificados de la entidad}) * 100$					
<b>Parámetro de medición</b>		%		<b>Sentido esperado del indicador</b>		Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán - Informes de seguimiento y evaluación de los procesos del MGPP del Ositrán.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	20%	20%	25%	50%	75%	100%	100%

### Ficha Técnica del indicador de AEI.02.03

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		AEI 02.03 Atención presencial al usuario del Ositrán fortalecida					
<b>Nombre del indicador</b>		Número de consultas atendidas por intermedio de las Oficinas.					
<b>Justificación</b>		El Indicador da a conocer las atenciones efectuadas por medio de las Oficinas Desconcentradas para la Atención del usuario intermedio y final. El presente indicador es importante porque permitirá controlar, monitorear y supervisar el avance de las atenciones efectuadas en las Oficinas del Ositrán para brindar una atención de calidad a los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público agilizando sus trámites y velando por el respeto y cumplimiento de sus derechos.					
<b>Responsable del indicador</b>		Gerencia de Atención al Usuario (GAU)					
<b>Limitaciones del indicador</b>		No contar con recursos presupuestales para llevar a cabo la implementación de Oficinas de Atención al usuario intermedio y final.					
<b>Método de cálculo</b>		Número de usuarios atendidos a través de canales de atención: i) presencial, ii) correo electrónico, iii) Llamada Telefónica, IV) aplicativos Ositrán, desplegados por intermedio de las Oficinas Desconcentradas del Ositrán.					
<b>Parámetro de medición</b>		Número		<b>Sentido esperado del indicador</b>		Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán - Informes de avance de las actividades ejecutadas para la implementación de Oficinas para la Atención del usuario en el Ositrán.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2018</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	100	100	600	700	1,200	1,800	2,400

### Ficha Técnica del indicador de AEI.02.04

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		AEI 02.04 Contratos para la acción supervisora en concesiones gestionada eficazmente en el Ositrán. <sup>7</sup>					
<b>Nombre del indicador</b>		Porcentaje de procedimientos de selección eficazmente convocados.					
<b>Justificación</b>		El indicador permite medir el avance en los procesos convocados a fin de que se desarrollen dentro de los plazos establecidos. El presente indicador es importante porque permite controlar, monitorear el avance en los procesos convocados a fin de que se desarrollen dentro de los plazos establecidos y puedan suministrarse los requerimientos logísticos de las unidades de apoyo y de línea.					
<b>Responsable del indicador</b>		Jefatura de Logística y Control Patrimonial (JLCP – GA)					
<b>Limitaciones del indicador</b>		La Forma de acreditar requisitos o factores de evaluación muy exigentes o confusos, las condiciones requeridas en las bases fueron muy restrictivas, convirtiéndose en barreras de acceso, ausencia de propuestas válidas, entre otras.					
<b>Método de cálculo</b>		(Número de procedimientos de selección convocados dentro del tiempo óptimo/ Numero procedimientos de selección solicitados) * 100					
<b>Parámetro de medición</b>		%	<b>Sentido esperado del indicador</b>			Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán - Reporte Mensual de procesos de selección convocados en el Ositrán.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	33%	33%	45%	60%	75%	80%	85%

<sup>7</sup> En la AEI 02.04: Se está considerando como tiempo óptimo, a 90 días calendario, entre la solicitud de contratación por parte de la GSF, hasta la fecha de la convocatoria por parte de la GA - JLCP, referidos a contratos según PSO = Proceso de Selección Ordinario y PSA = Proceso de Selección Abreviado.

### Ficha Técnica del indicador de AEI.02.05

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		AEI 02.05 Política de mejora regulatoria con estándares OCDE implementada en Ositrán					
<b>Nombre del indicador</b>		Porcentaje de Implementación del Plan de Trabajo de la Política de Mejora Regulatoria.					
<b>Justificación</b>		El Indicador da a conocer el avance de la implementación de las actividades consideradas en el Plan de Trabajo de la Política de Mejora Regulatoria. El presente indicador es importante porque permite medir el grado de cumplimiento del compromiso adquirido por el Estado Peruano (Ositrán) con la OCDE para implementar medidas regulatorias conducentes a optimizar los servicios de Regulación de las ITUP.					
<b>Responsable del indicador</b>		Gerencia de Asesoría Jurídica (GAJ).					
<b>Limitaciones del indicador</b>		La eventual falta de organización por parte de las áreas de la entidad para formular medidas regulatorias y cumplir con la implementación de las recomendaciones regulatorias del OCDE.					
<b>Método de cálculo</b>		(Número de actividades ejecutadas del Plan de Trabajo del PMR / Total de actividades programadas del Plan de Trabajo del PMR ) * 100					
<b>Parámetro de medición</b>		%	<b>Sentido esperado del indicador</b>			Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán - Informe semestral de avance en la implementación de las Medidas Regulatorias recomendadas por la OCDE.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	81%	81%	90%	90%	90%	90%	80%

### Ficha Técnica del indicador de AEI.02.06

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		AEI 02.06 Sistema de gestión del conocimiento implementado en el Ositrán					
<b>Nombre del indicador</b>		Porcentaje de etapas implementadas del Plan de Gestión del Conocimiento.					
<b>Justificación</b>		El Indicador da a conocer el avance de la implementación de las actividades establecidas en el Plan de Gestión del Conocimiento en el Ositrán. El presente indicador es importante porque mide el grado de implementación de las actividades orientadas a gestionar de manera eficaz los conocimientos del Ositrán para permitir analizar, equilibrar y dirigir sus activos intelectuales a fin de actuar de manera pertinente y convertirse en una organización competitiva.					
<b>Responsable del indicador</b>		Gerencia General (GG).					
<b>Limitaciones del indicador</b>		Limitados recursos presupuestales que no permitirán asignar los recursos necesarios para gestionar los recursos humanos y tecnológicos para cumplir el objetivo, falta de tiempo por parte del personal con conocimientos y responsabilidad para desarrollar adecuadamente el soporte documental.					
<b>Método de cálculo</b>		(Número de etapas del Plan de Gestión del Conocimiento ejecutadas / Total de etapas programadas) * 100					
<b>Parámetro de medición</b>		%	<b>Sentido esperado del indicador</b>			Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán - Informes de avance de las actividades ejecutadas para la implementación del Plan de Gestión del Conocimiento en el Ositrán.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	0%	0%	30%	60%	100%	100%	100%

### Ficha Técnica del indicador de AEI.02.07

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		AEI 02.07 Transformación digital integral de los procesos y servicios del Ositrán					
<b>Nombre del indicador</b>		Porcentaje de servicios optimizados con TICs.					
<b>Justificación</b>		El Indicador nos da a conocer el avance en la implementación de tecnologías de la información en los procesos y servicios del Ositrán. Se considerarán como base de medición del total de servicios, a todos aquellos procesos o servicios identificados en el PGD como con necesidad de automatización o mejora (referidos en los proyectos catalogados como servicios públicos, de automatización de procesos o explotación de datos). El presente indicador permite medir el avance de la entidad hacia la transformación digital integral de sus procesos y servicios, mediante la ejecución de proyectos tecnológicos orientados a la sistematización y automatización de los mismos.					
<b>Responsable del indicador</b>		Jefatura de Tecnologías de la Información (JTI-GA)					
<b>Limitaciones del indicador</b>		Falta de formación digital del personal del Ositrán que les permita asumir el cambio de sus hábitos en las tareas desarrolladas. Así como los recursos económicos y humanos disponibles para la ejecución de los proyectos.					
<b>Método de cálculo</b>		$(\text{Cantidad de servicios TICs implementados} / \text{Total de servicios TICs}) * 100$					
<b>Parámetro de medición</b>		%	<b>Sentido esperado del indicador</b>			Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán - Informes de avance de las actividades ejecutadas para la implementación de TIC's en los procesos y servicios del Ositrán.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	20%	20%	30%	45%	60%	75%	80%

### Ficha Técnica del indicador de OEI.03

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		<b>OEI.03</b> Optimizar la Supervisión y Fiscalización de la Infraestructura del Transporte Público					
<b>Nombre del indicador</b>		Índice de eficiencia en la Supervisión y Fiscalización de la Infraestructura de Transporte de Uso Público					
<b>Justificación</b>		Indica las mejoras en la ejecución y control de la supervisión del cumplimiento de las operaciones contractuales y el marco regulatorio vigente relacionadas a las ITUP's. Proporciona la información necesaria para medir la eficiencia de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización en sus actividades de control a las ITUP's.					
<b>Responsable del indicador</b>		Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF).					
<b>Limitaciones del indicador</b>		Reducida asignación presupuestal para la implementación de mejoras en las Capacidades de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.					
<b>Método de cálculo</b>		$ISF = 0.16*AE1 + 0.12*AE2 + 0.12*AE3 + 0.12*AE4 + 0.12*AE5 + 0.12*AE6 + 0.12*AE7 + 0.12*AE8$					
<b>Parámetro de medición</b>		Índice		<b>Sentido esperado del indicador</b>		Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán - Documentos.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>		<b>Logros esperados</b>			
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	74%	74%	88%	91%	96%	99%	99%

### Ficha Técnica del indicador de AEI.03.01

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		AEI 03.01 Función supervisora y fiscalizadora potenciada para sus beneficiarios					
<b>Nombre del indicador</b>		Índice de eficiencia de la función supervisora y fiscalizadora.					
<b>Justificación</b>		El Indicador permite conocer la optimización de la función supervisora y fiscalizadora del Ositrán, a través de la mejora continua en los procesos críticos, en el incremento de la capacitación, la aplicación de tecnología y la implementación de la gestión del conocimiento. El presente indicador es importante porque posibilitará monitorear el perfeccionamiento de los procesos de soporte y críticos, así como las actividades de apoyo y línea de la entidad, de manera que le permitan operar con eficiencia la función supervisora y fiscalizadora para beneficio de los usuarios de las ITUPs.					
<b>Responsable del indicador</b>		Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF)					
<b>Limitaciones del indicador</b>		La falta de recursos presupuestales para llevar a cabo las mejoras en los procesos críticos, establecer programas de capacitación, implementación de tecnologías y actividades de gestión del conocimiento.					
<b>Método de cálculo</b>		IEFSF = 0.30*Planificación, gestión administrativa y de recursos para la GSF + 0.30*Servicios transversales necesarios para el cumplimiento de las funciones de la GSF + 0.10*Procesos, organización + 0.10*Capacitación+ 0.10* tecnología + 0.10*Gestión del conocimiento.					
<b>Parámetro de medición</b>		Índice		<b>Sentido esperado del indicador</b>		Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán - Documentos.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	50%	50%	55%	63%	78%	93%	93%

### Ficha Técnica del indicador de AEI.03.02

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		AEI 03.02 Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la infraestructura aeroportuaria.					
<b>Nombre del indicador</b>		Porcentaje de ejecución en el Plan de Supervisión respecto a infraestructura aeroportuaria.					
<b>Justificación</b>		El Indicador permite al Ositrán medir, controlar y monitorear a las empresas concesionarias supervisoras aeroportuarias en la tarea de ejecución de las supervisiones programadas dentro de los plazos establecidos. El indicador es importante porque permite al Ositrán verificar el cumplimiento de los contratos de concesión en cuanto a la ejecución, con calidad, del programa de supervisión aeroportuarias en distintas ciudades del territorio peruano.					
<b>Responsable del indicador</b>		Jefatura de Contratos Aeroportuarios (JCA-GSF).					
<b>Limitaciones del indicador</b>		La falta de compromiso e involucramiento por parte de las empresas privadas concesionarias de la supervisión aeroportuaria al mantener y priorizar sus propios objetivos por encima de los del Ositrán.					
<b>Método de cálculo</b>		$(\text{Número de actividades ejecutadas} / \text{Total de actividades programadas}) * 100$					
<b>Parámetro de medición</b>		%		<b>Sentido esperado del indicador</b>		Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán - Documentos.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	94%	94%	96%	98%	100%	100%	100%

### Ficha Técnica del indicador de AEI.03.03

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		AEI 03.03. Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la infraestructura portuaria.					
<b>Nombre del indicador</b>		Porcentaje de ejecución en el Plan de Supervisión respecto a infraestructura portuaria.					
<b>Justificación</b>		El Indicador permite al Ositrán medir, controlar y monitorear a las empresas concesionarias de la supervisión portuaria, en la ejecución de las supervisiones programadas dentro de los plazos establecidos. El indicador es importante porque permite al Ositrán verificar el cumplimiento de los contratos de concesión en cuanto a la ejecución, con calidad, del programa de supervisión portuaria en los distintos puertos del litoral peruano.					
<b>Responsable del indicador</b>		Jefatura de Contratos Portuarios (JCP-GSF)					
<b>Limitaciones del indicador</b>		Falta de compromiso e involucramiento por parte de las empresas privadas concesionarias de la supervisión portuaria al mantener y priorizar sus propios objetivos por encima de los del Ositrán.					
<b>Método de cálculo</b>							
<b>Parámetro de medición</b>		%		<b>Sentido esperado del indicador</b>		Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán - Informes emitidos por la Jefatura de Contratos Portuarios.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	94%	94%	96%	98%	100%	100%	100%

### Ficha Técnica del indicador de AEI.03.04

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		AEI 03.04. Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la Infraestructura Vial					
<b>Nombre del indicador</b>		Porcentaje de ejecución en el Plan de Supervisión respecto a infraestructura de la Red Vial.					
<b>Justificación</b>		El Indicador permite al Ositrán medir, controlar y monitorear a las empresas concesionarias de la supervisión de la Red Vial, en la ejecución de las supervisiones programadas dentro de los plazos establecidos. El indicador es importante porque permite al Ositrán verificar el cumplimiento de los contratos de concesión en cuanto a la ejecución, con calidad, del programa de supervisión vial en las distintas ciudades del territorio peruano.					
<b>Responsable del indicador</b>		Jefatura de Contratos de la Red Vial (JCRV-GSF)					
<b>Limitaciones del indicador</b>		La falta de compromiso e involucramiento por parte de las empresas privadas concesionarias de la supervisión de la Red Vial al mantener y priorizar sus propios objetivos por encima de los del Ositrán.					
<b>Método de cálculo</b>		$(\text{Número de actividades ejecutadas} / \text{Total de actividades programados}) * 100$					
<b>Parámetro de medición</b>		%		<b>Sentido esperado del indicador</b>		Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán - Informes emitidos por la Jefatura de Contratos de la Red Vial.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	94%	94%	96%	98%	100%	100%	100%

### Ficha Técnica del indicador de AEI.03.05

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		AEI 03.05. Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la Infraestructura Férrea y Metro de Lima					
<b>Nombre del indicador</b>		Porcentaje de ejecución en el Plan de Supervisión respecto a infraestructura Férrea y Metro de Lima.					
<b>Justificación</b>		El Indicador permite al Ositrán medir, controlar y monitorear a las empresas concesionarias de la supervisión de la Infraestructura Férrea y Metro de Lima, en la ejecución de las supervisiones programadas dentro de los plazos establecidos. El indicador permite verificar que los contratos de concesión se ejecuten con calidad y den cumplimiento al programa de supervisión de la Infraestructura Férrea y Metro de Lima.					
<b>Responsable del indicador</b>		Jefatura de Contratos de la Infraestructura Férrea y Metro de Lima y Callao (JCFM-GSF)					
<b>Limitaciones del indicador</b>		La falta de compromiso e involucramiento por parte de las empresas privadas concesionarias de la supervisión de la Infraestructura Férrea y Metro de Lima al mantener y priorizar sus propios objetivos por encima de los del Ositrán.					
<b>Método de cálculo</b>		$(\text{Número de actividades ejecutadas} / \text{Total de actividades programadas}) * 100$					
<b>Parámetro de medición</b>		%		<b>Sentido esperado del indicador</b>		Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán - Informes emitidos por la Jefatura de Contratos de la Infraestructura Férrea y Metro de Lima.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	94%	94%	96%	98%	100%	100%	100%

### Ficha Técnica del indicador de AEI.03.06

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		AEI 03.06. Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la infraestructura de Hidrovías					
<b>Nombre del indicador</b>		Porcentaje de ejecución en el Plan de Supervisión respecto a infraestructura de Hidrovías.					
<b>Justificación</b>		El Indicador permite al Ositrán medir, controlar y monitorear a las empresas concesionarias de la supervisión de la Infraestructura de Hidrovías, en la ejecución de las supervisiones programadas dentro de los plazos establecidos. El indicador es importante porque permite al Ositrán verificar el cumplimiento de los contratos de concesión en cuanto a la ejecución, con calidad, del programa de supervisión de la Infraestructura de Hidrovías.					
<b>Responsable del indicador</b>		Jefatura de Contratos de la Infraestructura de Hidrovías (JCH – GSF)					
<b>Limitaciones del indicador</b>		Falta de compromiso e involucramiento por parte de las empresas privadas concesionarias para la supervisión de la Infraestructura de Hidrovías al mantener y priorizar sus propios objetivos por encima de los del Ositrán.					
<b>Método de cálculo</b>		$(\text{Número de actividades ejecutadas} / \text{Total de actividades programadas}) * 100$					
<b>Parámetro de medición</b>		%		<b>Sentido esperado del indicador</b>		Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán - Informes emitidos por la Jefatura de Contratos de la Infraestructura de Hidrovías.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	0%	0%	96%	98%	100%	100%	100%

### Ficha Técnica del indicador de AEI.03.07

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		AEI 03.07. Fiscalización eficiente del cumplimiento de las obligaciones contractuales de entidades prestadoras y empresas supervisoras.					
<b>Nombre del indicador</b>		Porcentaje de Expedientes atendidos dentro del plazo.					
<b>Justificación</b>		El Indicador permite medir la cantidad de expedientes que son atendidos dentro de los plazos establecidos. El presente indicador es importante porque permite medir la mejora en la atención a los expedientes elevados a Ositrán para evaluar la aplicación de sanciones y penalidades a las Entidades prestadoras y Empresas Supervisoras.					
<b>Responsable del indicador</b>		Jefatura de Fiscalización (JF – GSF)					
<b>Limitaciones del indicador</b>		Las directivas para aplicación de penalidades a empresas concesionarias y empresas supervisoras requieren ser actualizados a fin de que incorporen las últimas modificaciones de las leyes aplicables. Asimismo, se debe mejorar el proceso a fin de optimizar los plazos de tramitación de los expedientes.					
<b>Método de cálculo</b>		(Expedientes atendidos dentro del plazo / Expedientes que correspondía atender en el período) *100					
<b>Parámetro de medición</b>		%	<b>Sentido esperado del indicador</b>			Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán - Base de datos de los procedimientos sancionadores y penalidades a entidades prestadoras y supervisoras para mejorar su atención oportuna.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	80%	80%	85%	90%	95%	100%	100%

### Ficha Técnica del indicador de AEI.03.08

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		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					
<b>Nombre del indicador</b>		Porcentaje de Informes de verificación de aporte por regulación y retribución emitidos					
<b>Justificación</b>		<p>El Aporte tiene naturaleza tributaria, dicho tributo fue creado por Ley 27332 y que según Ley 26917 constituye recurso propio del Ositrán. A diferencia, la Retribución tiene naturaleza contractual y se supervisa por mandato del contrato y constituye ingreso del CONCEDENTE. Se llevará el siguiente control:</p> <p>1. Supervisión oportuna de la determinación del Aporte por Regulación efectuada por las Entidades Prestadoras.</p> <p>Los datos contenidos en los reportes permitirán conocer los resultados del control previo de la determinación del Aporte por Regulación efectuada vía declaración jurada por el contribuyente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de Reportes de control previo de Aporte por Regulación.</li> </ul> <p>2. Supervisión oportuna de la determinación de la Retribución al Estado efectuada por las Entidades Prestadoras.</p> <p>Los datos contenidos en los informes permitirán conocer los resultados del control previo de la determinación de la Retribución al Estado efectuada vía declaración jurada por el concesionario.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de Informes de supervisión de Retribución al Estado</li> </ul> <p>El indicador permitirá conocer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La oportunidad de la presentación de la declaración jurada.</li> <li>- Los componentes de la base imponible según la declaración jurada del contribuyente.</li> <li>- El monto de la obligación tributaria que declara el Contribuyente.</li> </ul> <p>Por el concepto Retribución al Estado</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La oportunidad de la presentación de la declaración jurada.</li> <li>- Los componentes de la base de cálculo según la declaración jurada del concesionario.</li> <li>- El monto de Retribución al Estado que declara el concesionario.</li> </ul>					
<b>Responsable del indicador</b>		Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF)					
<b>Limitaciones del indicador</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- La falta de recursos informáticos y normativos actualizados, dado que se requiere actualizar las normas que regulan el Aporte por Regulación, así como mejorar el Sistema de Aporte por Regulación-SAR, que es el sistema a través del cual los contribuyentes presentan sus declaraciones juradas.</li> <li>- La falta de recursos presupuestales e informáticos, dado que se requiere de softwares especializados que permitan optimizar los resultados de la supervisión a la determinación de la Retribución al Estado.</li> <li>- El marco normativo, pues se cuenta con normas que no concuerdan con la función propia de esta Gerencia que es de supervisión.</li> </ul>					
<b>Método de cálculo</b>		$(\text{Expedientes atendidos} / \text{Expedientes ingresados}) * 100^8$					
<b>Parámetro de medición</b>		%		<b>Sentido esperado del indicador</b>		Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		<p>Ositrán-Declaraciones Juradas de Aporte por Regulación presentadas por los contribuyentes.</p> <p>Ositrán -Declaraciones Juradas de Retribución al Estado y documenta</p>					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	94%	94%	96%	98%	100%	100%	100%

<sup>8</sup> Se aclara que "Expedientes" son igual a Informes emitidos por la verificación de Retribución al Estado más reportes de control previo emitidos por la verificación por Aportes por Regulación.

### Ficha Técnica del indicador de OEI.04

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		OEI.04 Optimizar la función reguladora en beneficio de nuestros usuarios y ciudadanía en general.					
<b>Nombre del indicador</b>		Índice de Cumplimiento de la Función Reguladora.					
<b>Justificación</b>		El indicador mide el avance en la elaboración de documentos sobre fijación, revisión y desregulación tarifaria, gestión de los contratos, desempeño económico, financiero y operativo de las entidades prestadoras supervisadas, así como el desarrollo del curso de extensión universitaria. Muestra las mejoras en las tarifas, en la gestión de los contratos, en la captación de talentos para la institución.					
<b>Responsable del indicador</b>		Gerencia de Regulación y Estudios Económicos (GRE)					
<b>Limitaciones del indicador</b>		Necesidad permanente de información de terceros. Presupuesto reducido.					
<b>Método de cálculo</b>		$ICFR = 0.30(AEI4.1)+0.30(AEI4.2)+0.20(AEI4.3)+0.20(AEI4.4)$					
<b>Parámetro de medición</b>		Índice		<b>Sentido esperado del indicador</b>		Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán - Informes elaborados por la GRE.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	90%	90%	90%	93%	97%	100%	N.d

### Ficha Técnica del indicador de AEI.04.01

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		AEI 04.01 Evaluación técnica eficaz del marco contractual regulatorio de las entidades prestadoras.					
<b>Nombre del indicador</b>		Porcentaje Documentos Regulatorios.					
<b>Justificación</b>		Emisión dentro del plazo legal establecido de documentos sobre fijación, revisión y desregulación tarifaria, así como de la emisión de opiniones sobre nuevos contratos, modificaciones e interpretaciones de estos. El presente indicador permite medir la determinación oportuna de las tarifas de los servicios regulados o la desregulación tarifaria, así como de la emisión de opiniones sobre nuevos contratos, modificaciones e interpretaciones de estos, en beneficio de los usuarios y de la sociedad en general.					
<b>Responsable del indicador</b>		Gerencia de Regulación y Estudios Económicos (GRE)					
<b>Limitaciones del indicador</b>		Demoras en la remisión de información por parte de terceros. Complejidad de los casos puede dilatar el análisis requerido.					
<b>Método de cálculo</b>		$(\text{Número de Documentos emitidos dentro del plazo establecido} / \text{Total de documentos programados}) * 100$					
<b>Parámetro de medición</b>		%		<b>Sentido esperado del indicador</b>		Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán - Informe de fijación, modificación y desregulación tarifaria y opiniones técnicas sobre versiones preliminares de contratos, propuestas de adendas e interpretación de contratos.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

### **Ficha Técnica del indicador de AEI.04.02**

<b>FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR</b>							
<b>Descripción</b>		AEI 04.02 Análisis oportuno del comportamiento de los mercados de infraestructura de transporte de uso público.					
<b>Nombre del indicador</b>		Número de informes de desempeño de Infraestructura de Transporte de Uso Público.					
<b>Justificación</b>		El indicador mide el análisis efectuado sobre el desempeño económico, financiero y operativo de las entidades prestadoras supervisadas por el Ositrán, para la toma de decisiones sobre los mercados ITUPs. El presente indicador es importante porque brinda información de alto valor agregado de los mercados en los que actúan las entidades prestadoras.					
<b>Responsable del indicador</b>		Gerencia de Regulación y Estudios Económicos (GRE).					
<b>Limitaciones del indicador</b>		demora en la entrega de información de las entidades prestadoras. Falta de herramientas informáticas para la sistematización y procesamiento de los datos, que disminuyan el uso de los recursos humanos.					
<b>Método de cálculo</b>		Número de documentos emitidos dentro del plazo establecido.					
<b>Parámetro de medición</b>		Número		<b>Sentido esperado del indicador</b>		Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán - Informes de desempeño de las Concesiones, Boletines estadísticos, Anuario Estadístico, Informes de Contabilidad Regulatoria.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	54	54	54	55	56	57	57

### Ficha Técnica del indicador de AEI.04.03

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		AEI 04.03 Programa consolidado de investigación en regulación de infraestructura de transporte de uso público					
<b>Nombre del indicador</b>		Documentos de investigación ITUPs.					
<b>Justificación</b>		El Indicador señala el número de estudios de investigación en regulación de las ITUPs. El presente indicador es importante porque a partir de los diversos estudios de investigación y lineamientos metodológicos se optimiza la regulación tarifaria de las ITUPs y la gestión de los contratos.					
<b>Responsable del indicador</b>		Gerencia de Regulación y Estudios Económicos (GRE).					
<b>Limitaciones del indicador</b>		Alta carga administrativa que desvía recursos humanos para tales actividades. Necesidad de contar con información sistematizada por parte de terceros.					
<b>Método de cálculo</b>		Número de documentos de investigación y de carácter metodológico emitidos					
<b>Parámetro de medición</b>		%		<b>Sentido esperado del indicador</b>		Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán - Estudios de investigación y documentos de trabajo.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	4	4	4	5	6	7	7

### **Ficha Técnica del indicador de AEI.04.04**

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		AEI 04.04 Programa de extensión universitaria en regulación de ITUP implementado para estudiantes universitarios					
<b>Nombre del indicador</b>		Programas de Formación en materia de regulación realizado.					
<b>Justificación</b>		El indicador registra el desarrollo del Programa académico de extensión universitaria en regulación de la Infraestructura terrestre de uso público. El presente indicador es importante porque 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.					
<b>Responsable del indicador</b>		Gerencia de Regulación y Estudios Económicos (GRE)					
<b>Limitaciones del indicador</b>		Carencia de recursos presupuestales y humanos necesarios para el desarrollo de las actividades preparativas y para el adecuado desarrollo del Programa de extensión universitaria en regulación ITUPs.					
<b>Método de cálculo</b>		Programa ejecutado.					
<b>Parámetro de medición</b>		Número		<b>Sentido esperado del indicador</b>		Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán - Informe de actividades del CEU					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	1	1	1	1	1	1	1

### Ficha Técnica del indicador de OEI.05

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		OEI.05 Fortalecer la protección de los derechos de los usuarios de la infraestructura del transporte público.					
<b>Nombre del indicador</b>		Índice del grado de protección del usuario – IGPU.					
<b>Justificación</b>		Indica el avance en la implementación de mejoras institucionales en términos de protección de los deberes y derechos de los usuarios de las ITUP's. El indicador permite monitorear las mejoras en los beneficios, protección de los deberes y derechos de los usuarios de las ITUP's.					
<b>Responsable del indicador</b>		Gerencia de Atención al Usuario (GAU)					
<b>Limitaciones del indicador</b>		Reducida asignación presupuestal para la implementación de programas encaminados en mejorar los beneficios y protección de los deberes y derechos de los usuarios de las ITUP.					
<b>Método de cálculo</b>		$IGPU = 0.20(AEI5.1)+0.16(AEI5.2)+0.16(AEI5.3)+0.16(AEI5.4) + 0.16(AEI5.5) + 0.16(AEI5.6)+0.16(AEI5.7)$					
<b>Parámetro de medición</b>		Índice		<b>Sentido esperado del indicador</b>		Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán – Informes Semestrales.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	48%	48%	61%	66%	68%	70%	72%

### Ficha Técnica del indicador de AEI.05.01

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		AEI 05.01 Modelo de calidad de atención al usuario implementado en beneficio de usuarios de la ITUP.					
<b>Nombre del indicador</b>		Porcentaje de fases del modelo de calidad en atención al usuario implementadas.					
<b>Justificación</b>		Indica el avance en la implementación del Modelo de Calidad de Atención al Usuario a los procesos claves del Ositrán. Permite monitorear y supervisar la implementación del Modelo Calidad de Atención al Usuario a fin de orientar eficientemente a los usuarios proporcionándoles información adecuada de los servicios que brinda y de procedimientos a seguir para realizar consultas y reclamos.					
<b>Responsable del indicador</b>		Gerencia de Atención al Usuario (GAU).					
<b>Limitaciones del indicador</b>		Falta de capacitación y difusión del Modelo de Calidad en la Atención entre el personal directamente involucrado en esta importante Función Misional.					
<b>Método de cálculo</b>		(Cantidad de fases implementadas/Total de fases del modelo de calidad en atención al usuario programadas) * 100					
<b>Parámetro de medición</b>		%		<b>Sentido esperado del indicador</b>		Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán – Informe Semestral					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	50%	50%	70%	80%	90%	100%	N.d

### Ficha Técnica del indicador de AEI.05.02

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		AEI 05.02 Canales de difusión y atención al usuario mejorados en beneficio de usuarios de la ITUP.					
<b>Nombre del indicador</b>		Porcentaje de satisfacción respecto de los servicios de atención del Ositrán.					
<b>Justificación</b>		Nivel de satisfacción por parte de la ciudadanía beneficiaria de los servicios de atención del Ositrán. El presente indicador es importante porque permite monitorear y supervisar la implementación del Modelo Calidad de Atención al Usuario para orientar eficientemente a los usuarios y proveerles de información adecuada de los servicios que brinda y de los procedimientos de consultas y reclamos.					
<b>Responsable del indicador</b>		Gerencia de Atención al Usuario (GAU).					
<b>Limitaciones del indicador</b>		Falta de difusión del Modelo de Calidad en la Atención entre el personal directamente involucrado en esta importante Función Misional.					
<b>Método de cálculo</b>		(Número de Usuarios satisfechos respecto de los servicios de atención del Ositrán/Total de Usuarios)* 100.					
<b>Parámetro de medición</b>		%		<b>Sentido esperado del indicador</b>		Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán – Encuesta a todos los usuarios atendidos, para contar con un porcentaje de satisfacción basado en un número de atenciones estadísticamente significativo.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2018</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	54.69%	54.69%	60%	65%	70%	75%	77%

### Ficha Técnica del indicador de AEI.05.03

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		AEI 05.03 Consejos de Usuarios (CU) fortalecidos con alta participación en beneficio de los usuarios. <sup>9</sup>					
<b>Nombre del indicador</b>		Porcentaje de sesiones ordinarias de Consejos de usuarios ejecutados.					
<b>Justificación</b>		Indica el nivel de cumplimiento en la ejecución de las sesiones ordinarias programadas en el Plan de Trabajo Anual de los Consejos de Usuarios. El presente indicador es importante porque permite monitorear y supervisar el cumplimiento de ejecución de las sesiones ordinarias del Consejo de Usuarios programadas en su Plan de Trabajo Anual lo cual permitirá contar con información directa y oportuna del nivel de calidad de los servicios de atención de los usuarios de la ITUP.					
<b>Responsable del indicador</b>		Gerencia de Atención al Usuario (GAU).					
<b>Limitaciones del indicador</b>		Falta de financiamiento y facilidades logísticas necesarias para llevar a cabo las sesiones de los Consejos de Usuarios de alcance nacional, regional o local y las visitas de campo a las infraestructuras concesionadas.					
<b>Método de cálculo</b>		(Número sesiones ordinarias de Consejos de usuarios ejecutadas/Número de sesiones ordinarias de Consejos de Usuarios programadas) *100					
<b>Parámetro de medición</b>		%		<b>Sentido esperado del indicador</b>		Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán – Informe Semestral.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

<sup>9</sup> AEI.05.03: El indicador de esta acción estratégica es el "Porcentaje de sesiones ordinarias de Consejos de usuarios ejecutados", con el que se busca lograr que todas aquellas sesiones ordinarias de Consejos de Usuarios programadas se ejecuten, ya que existe la posibilidad que de no contar con el quorum requerido por normativa las sesiones tengan carácter informativo (ya no ordinarias), lo que implica que en dichas sesiones no se podrían tomar acuerdos.

### **Ficha Técnica del indicador de AEI.05.04**

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		AEI 05.04 Solución de reclamos y controversias oportuna en beneficio de usuarios de la infraestructura de transporte de uso público.					
<b>Nombre del indicador</b>		Porcentaje de reclamos solucionados oportunamente.					
<b>Justificación</b>		Indica el número de expedientes de reclamos y controversias solucionados dentro de plazos razonables. Es importante porque permite monitorear y supervisar la atención y solución a los reclamos y controversias presentados por usuarios de la ITUP.					
<b>Responsable del indicador</b>		Secretaría de los Tribunales de Ositrán (STO)					
<b>Limitaciones del indicador</b>		Salida de personal.					
<b>Método de cálculo</b>		(Número de reclamos presentados en el año solucionados/Total de reclamos presentados en el año) *100.					
<b>Parámetro de medición</b>		%		<b>Sentido esperado del indicador</b>		Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán – Informe Semestral.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	24%	24%	80%	90%	90%	90%	90%

### Ficha Técnica del indicador de AEI.05.05

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>	AEI 05.05 Programas educativos específicos sobre los deberes y derechos de los usuarios y representantes de entidades prestadoras de las ITUP'S.						
<b>Nombre del indicador</b>	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.						
<b>Justificación</b>	Indica el avance de las actividades establecidas para implementar los programas de capacitación específicos sobre los deberes y derechos de los usuarios y representantes de las entidades prestadoras de las ITUP's. El presente indicador es importante porque permite monitorear y supervisar el desarrollo de las actividades previstas para implementar los programas de capacitación al personal especializado.						
<b>Responsable del indicador</b>	Gerencia de Atención al Usuario (GAU)						
<b>Limitaciones del indicador</b>	Falta de recursos presupuestales necesarios para implementar los programas de capacitación.						
<b>Método de cálculo</b>	Porcentaje en el nivel 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.						
<b>Parámetro de medición</b>	%		<b>Sentido esperado del indicador</b>			Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>	Ositrán – Informe Semestral.						
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2016</b>	<b>2016</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	12%	12%	15%	20%	20%	25%	30%

### Ficha Técnica del indicador de AEI.05.06

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		AEI 05.06 Investigación y estudios relacionados a temas de protección a los usuarios. <sup>10</sup>					
<b>Nombre del indicador</b>		Porcentaje de documentos de trabajo de investigación elaborados oportunamente					
<b>Justificación</b>		Indica el nivel de cumplimiento en la elaboración de documentos de trabajo de investigación programados. El presente indicador es importante porque permite monitorear y supervisar el cumplimiento de elaboración de documentos de trabajo de investigación programados.					
<b>Responsable del indicador</b>		Gerencia de Atención al Usuario (GAU)					
<b>Limitaciones del indicador</b>		Falta de marco presupuestal para llevar a cabo a través de proveedores especializados.					
<b>Método de cálculo</b>		(Número de documentos de trabajo en materias de protección a usuarios elaborados / Número de documentos de trabajo en materias de protección a usuarios programados) *100					
<b>Parámetro de medición</b>		%		<b>Sentido esperado del indicador</b>		Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán – Informe Anual					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	N.d	N.d	100%	100%	100%	100%	100%

<sup>10</sup> AEI 05.06: se considera usuarios en general, pues dichas investigaciones y estudios se ponen a disposición de la ciudadanía en general.

### Ficha Técnica del indicador de OEI.06

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		OEI.06 Administrar eficientemente los recursos institucionales del Ositrán					
<b>Nombre del indicador</b>		Índice de Gestión de Recursos Organizacionales.					
<b>Justificación</b>		Este indicador establece el nivel de gestión de los recursos organizacionales aplicados en los Servicios Administrativos, Funcionales y Modernización del Ositrán, a cargo de la GA, JGRH, JLCP, JT, JC y JTI, así como, de la GPP y GAJ. Proporciona la información necesaria para monitorear el avance en las mejoras de la gestión de los recursos empleados en los sistemas administrativos y funcionales del Ositrán.					
<b>Responsable del indicador</b>		Gerencia de Administración (GA)					
<b>Limitaciones del indicador</b>		Reducida asignación presupuestal y personal especializado para la implementación de los programas de mejora de la gestión de los recursos empleados en el Ositrán. La participación de otras gerencias distintas a la responsable del indicador.					
<b>Método de cálculo</b>		$IGRO = 0.15*(AEI6.1)+0.15*(AEI6.2)+0.1*(AEI6.3)+0.1*(AEI6.4)+ 0.1*(AEI6.5) +0.1*(AEI6.6)+0.1*(AEI6.7)+0.1*(AEI6.8)+0.1*(AEI6.9)$					
<b>Parámetro de medición</b>		Índice		<b>Sentido esperado del indicador</b>		Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán –Informe de Evaluación Semestral					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	69%	69%	81%	87%	92%	95%	86%

### Ficha Técnica del indicador de AEI.06.01

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		AEI 06.01 Gestión y desarrollo del talento humano eficiente en el Ositrán					
<b>Nombre del indicador</b>		Porcentaje de implementación del Plan de Gestión y Desarrollo del Talento Humano.					
<b>Justificación</b>		El presente indicador medirá el avance de la ejecución de las actividades de las 3 fases (Planificación, Intervención y Evaluación) desarrolladas en cada uno de los planes que integran el Plan de Gestión y Desarrollo del Talento Humano. El Plan de Gestión y Desarrollo del Talento Humano tiene como objetivo fortalecer la gestión y desarrollo del talento de la entidad, referido a las siguientes dimensiones: Desarrollo, Retención, Equilibrio, Atracción, Motivación y el Servicio brindado por la Jefatura de Gestión de Recursos Humanos (DREAMS). Además, constituye el marco conceptual para la elaboración de los planes de la Jefatura de Gestión de Recursos Humanos como son: Plan de Desarrollo de Personas – PDP, Plan de Bienestar y Motivación del Talento Humano – PBMTH, Plan de Capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo – PCSST, Plan de Fortalecimiento de Clima y Cultura – PFCC y Plan de Gestión de Reconocimiento, por lo que su implementación es importante para el logro de objetivos de la jefatura.					
<b>Responsable del indicador</b>		Jefatura de Gestión de Recursos Humanos (JGRH-GA).					
<b>Limitaciones del indicador</b>		Es la primera vez que se trabaja un plan de gestión integrado y por lo tanto puede haber falta de información e involucramiento por parte de los servidores.					
<b>Método de cálculo</b>		$(\text{Número de fases implementadas} / \text{Total de Fases programadas}) * 100$					
<b>Parámetro de medición</b>		%		<b>Sentido esperado del indicador</b>		Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán –Informe Semestral					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	40%	40%	60%	80%	100%	100%	100%

### Ficha Técnica del indicador de AEI.06.02

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		AEI 06.02 Gestión de abastecimiento eficiente en el Ositrán					
<b>Nombre del indicador</b>		Porcentaje de Procedimientos de selección adjudicados					
<b>Justificación</b>		El indicador permite medir el avance en los procesos convocados a fin de que se desarrollen dentro de los plazos establecidos. El presente indicador es importante porque permite controlar, monitorear el avance en los procesos convocados a fin de que se desarrollen dentro de los plazos establecidos y puedan suministrarse los requerimientos logísticos de las unidades de apoyo y de línea.					
<b>Responsable del indicador</b>		Jefatura de Logística y Control Patrimonial (JLCP – GA)					
<b>Limitaciones del indicador</b>		Forma de acreditar requisitos o factores de evaluación muy exigentes o confusos, las condiciones requeridas en las bases fueron muy restrictivas, convirtiéndose en barreras de acceso, ausencia de propuestas válidas, entre otras.					
<b>Método de cálculo</b>		(Número de procedimientos de selección convocados dentro del tiempo óptimo/ Numero procedimientos de selección solicitados) * 100					
<b>Parámetro de medición</b>		%		<b>Sentido esperado del indicador</b>		Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán –Reporte Mensual de procesos de selección convocados en el Ositrán.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Valor</b>	33%	33%	45%	60%	75%	80%	85%

### Ficha Técnica del indicador de AEI.06.03

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		AEI 06.03 Gestión de Tesorería institucional eficiente en el Ositrán					
<b>Nombre del indicador</b>		Porcentaje de cumplimiento de cancelación de obligaciones dentro de los plazos establecidos.					
<b>Justificación</b>		Monitorea la gestión de los recursos económicos del Ositrán relativos a la cancelación de Obligaciones externas formalizadas como devengados y registradas en el SIAF-SP. Es importante señalar que la Dirección General del Tesoro Público establece los procedimientos, normas y plazos de pagaduría, sea mediante cheques, abonos en cuentas, en efectivo o por medios electrónicos, incluyendo las retenciones a favor de la Administración Tributaria y de terceros autorizados de acuerdo con ley, con criterios de oportunidad y ubicación geográfica.					
<b>Responsable del indicador</b>		Jefatura de Tesorería (JT-GA).					
<b>Limitaciones del indicador</b>		No se pueden realizar cancelaciones de Obligaciones externas que no cumplan los requisitos de estar debidamente formalizada como devengado y registrado en el Sistema Integrado de Administración Financiera del Sector Público (SIAF-SP).					
<b>Método de cálculo</b>		$(\text{Expedientes girados dentro del plazo} / \text{Total de expedientes devengados}) * 100$					
<b>Parámetro de medición</b>		%		<b>Sentido esperado del indicador</b>		Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán –Informe Semestral.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

### Ficha Técnica del indicador de AEI.06.04

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		AEI 06.04 Gestión de Contabilidad eficiente en el Ositrán					
<b>Nombre del indicador</b>		Porcentaje de Estados Financieros y Presupuestales dentro de los plazos establecidos.					
<b>Justificación</b>		Efectuar la integración de la información contable para la elaboración de los estados financieros y presupuestarios en el ámbito de competencia del Ositrán, aplicando las normas y procedimientos contables emitidos por la Dirección General de Contabilidad Pública del Ministerio de Economía y Finanzas. Proporcionar información contable oportuna para la toma de decisiones en el Ositrán.					
<b>Responsable del indicador</b>		Jefatura de Contabilidad (JC-GA)					
<b>Limitaciones del indicador</b>		Se presentan de manera esporádica el daño de la data SIAF-SP que se producen, ocasionando distorsiones en las transacciones de la entidad a través de los registros en el SIAF-SP del Ositrán, y por ende no se refleje la real situación financiera y presupuestal, para la elaboración de la información financiera y presupuestaria en armonía con la normativa contable vigente; similar situación se presenta en la interfase SIGFYS / SIAF-SP.					
<b>Método de cálculo</b>		(Estados Financieros y Presupuestales presentados dentro de los plazos establecidos/Estados Financieros y Presupuestales programados) *100.					
<b>Parámetro de medición</b>		%		<b>Sentido esperado del indicador</b>		Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán –Estados Financieros.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

### Ficha Técnica del indicador de AEI.06.05

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		AEI 06.05 Gestión de Planeamiento y Presupuesto institucional eficiente en el Ositrán					
<b>Nombre del indicador</b>		Porcentaje de cumplimiento oportuno en la Formulación y Evaluación de Planes Institucionales.					
<b>Justificación</b>		<p>Es un indicador usado para medir el nivel de cumplimiento de metas en cada una de las etapas de los Planes Institucionales y del Presupuesto Público.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proporcionar información oportuna del avance en la Formulación, Aprobación, Seguimiento y Evaluación de los Planes Institucionales acorde a las especificaciones y plazos establecidos por el Centro Nacional de Planeamiento – CEPLAN.</li> <li>- Proveer información oportuna del 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.</li> </ul>					
<b>Responsable del indicador</b>		Gerencia de Planeamiento y Presupuesto (GPP).					
<b>Limitaciones del indicador</b>		Articulación aun no optima, entre el Sistema de Planeamiento Estratégico y el Sistema de Presupuesto Público.					
<b>Método de cálculo</b>		(Número de Informes emitidos / Numero informes Programados) *100					
<b>Parámetro de medición</b>		%		<b>Sentido esperado del indicador</b>		Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán –Informes Mensual, trimestral y anual.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

### Ficha Técnica del indicador de AEI.06.06

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		AEI 06.06 Servicios de TI eficientes en el Ositrán					
<b>Nombre del indicador</b>		Índice de Gestión de Servicios de TI.					
<b>Justificación</b>		El indicador mide el nivel de desempeño de los servicios críticos de TI que soportan los procesos y operaciones de la entidad. Considerando que la entidad se encuentra en proceso de transformación digital, resulta indispensable contar con mecanismos que permitan asegurar la continuidad y disponibilidad de los procesos y servicios que van a estar soportados por las tecnologías de la información y comunicación, a fin de no afectar las operaciones, así como los servicios a ser provistos a los usuarios internos y externos de la entidad.					
<b>Responsable del indicador</b>		Jefatura de Tecnologías de la Información (JTI-GA)					
<b>Limitaciones del indicador</b>		No contar con los recursos presupuestales suficientes para adquirir infraestructura TI necesaria o contratar personal profesional especializado para brindar los servicios requeridos.					
<b>Método de cálculo</b>		$0.25 \cdot F1 + 0.25 \cdot F2 + 0.25 \cdot F3 + 0.25 \cdot F4$ Donde: F1: Valor promedio de los niveles de disponibilidad de los servicios de TI F2: Nivel de satisfacción de usuarios respecto de los servicios de TI F3: Nivel de avance en implementación de mecanismos de recuperación de desastres F4: Nivel de avance en implementación de mecanismos de seguridad de la información					
<b>Parámetro de medición</b>		Índice		<b>Sentido esperado del indicador</b>		Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán –Informe Semestral.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	54.5%	54.5%	65%	75%	85%	95%	97%

### Ficha Técnica del indicador de AEI.06.07

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		AEI 06.07 Capacidad de la infraestructura del Ositrán mejorada					
<b>Nombre del indicador</b>		Porcentaje de implementación de la Infraestructura.					
<b>Justificación</b>		Permite en la etapa de la fase de "Ejecución" medir el avance de los proyectos de inversión que se encuentren aprobados en el marco del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones. Monitorear las actividades comprendidas en la fase de "Ejecución" de los proyectos de inversión aprobados que mejoren las capacidades de la infraestructura del Ositrán, en el marco del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y normativa complementaria emitida por el MEF.					
<b>Responsable del indicador</b>		Gerencia de Administración (GA)					
<b>Limitaciones del indicador</b>		No contar con proyectos de inversión aprobados en las fases de "Programación Multianual de Inversiones" y de "Formulación y Evaluación", adicionalmente en dichas fases y la de "Ejecución" no se cuenta con recursos presupuestales y personal especializado para formular las fichas técnicas, los estudios de preinversión, los expedientes técnicos y asesorías para formular y desarrollar el proyecto de mejora de las capacidades de la infraestructura del Ositrán.					
<b>Método de cálculo</b>		(Actividades de implementación ejecutadas/Actividades de implementación programadas)*100					
<b>Parámetro de medición</b>		%	<b>Sentido esperado del indicador</b>			Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán –Informe Semestral.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	0%	0%	69%	82%	83%	100%	0%

### **Ficha Técnica del indicador de AEI.06.08**

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		AEI 06.08 Gestión oportuna de las obligaciones institucionales del Ositrán					
<b>Nombre del indicador</b>		Porcentaje de Obligaciones institucionales ejecutadas					
<b>Justificación</b>		Monitorear que se efectúe la cancelación oportuna de los pagos de las obligaciones del personal del Ositrán en los plazos fijados por las normas y leyes vigentes. La importancia de conocer las obligaciones principales que nacen de la relación laboral no solo frente a sus propios trabajadores, si no frente a organismos laborales a través de los cuales se cumplen esas obligaciones.					
<b>Responsable del indicador</b>		Gerencia de Administración (GA)					
<b>Limitaciones del indicador</b>		No disponer oportunamente los recursos presupuestales, financieros y económicos para afrontar con algunas obligaciones del personal, posibles fallas del SIAF durante el procesamiento las obligaciones del personal.					
<b>Método de cálculo</b>		$(\text{Número de obligaciones ejecutadas} / \text{Número de obligaciones programadas}) * 100$					
<b>Parámetro de medición</b>		%	<b>Sentido esperado del indicador</b>			Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán –Informe Semestral.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	95%	95%	96%	97%	98%	99%	99%

### Ficha Técnica del indicador de AEI.06.09

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>	AEI 06.09 Gestión oportuna de las actividades de asesoría jurídica regulatoria y contractual del Ositrán						
<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de Informes emitidos						
<b>Justificación</b>	Monitorea las acciones sobre asuntos jurídicos regulatorios y contractuales realizadas en el Ositrán. Proporcionar información jurídica de orden regulatorio y contractual de manera oportuna para la atención de los requerimientos formulados por las áreas de la Entidad y los administrados.						
<b>Responsable del indicador</b>	Gerencia de Asesoría Jurídica (GAJ)						
<b>Limitaciones del indicador</b>	La eventual falta de personal especializado para atender las solicitudes de los interesados en la debida oportunidad.						
<b>Método de cálculo</b>	$(\text{Número de Informes remitidos} / \text{Número de Informes Ingresados}) * 100$						
<b>Parámetro de medición</b>	%	<b>Sentido esperado del indicador</b>			Ascendente		
<b>Fuente y base de datos</b>	Ositrán –Informe Semestral.						
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Valor</b>	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

### Ficha Técnica del indicador de OEI.07

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		OEI.07 Implementar la gestión de riesgo de desastres					
<b>Nombre del indicador</b>		Numero de Informes de implementación de la GRD.					
<b>Justificación</b>		El indicador permite monitorear el avance del proceso de implementación del sistema de GRD en el OSITRÁN, proceso que contiene 6 planes específicos. Considerando la situación geográfica del país, es importante monitorear en todas las entidades del Estado, el avance del proceso y de las actividades que lo integran, respecto de la implementación de la GRD en el OSITRÁN.					
<b>Responsable del indicador</b>		Gerencia General (GG)					
<b>Limitaciones del indicador</b>		Reducida asignación presupuestal para la implementación de los procesos del Sistema de GRD en el Ositrán; y, poca actitud proactiva, en determinados funcionarios, en la implementación de la GRD.					
<b>Método de cálculo</b>		Numero de Informes emitidos					
<b>Parámetro de medición</b>		Número		<b>Sentido esperado del indicador</b>		Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán –Informe Semestral.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	1	1	2	2	2	2	2

### **Ficha Técnica del indicador de AEI.07.01**

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		AEI 07.01 Informe de evaluación de la estimación, prevención y reducción de riesgos de desastres en el Ositrán					
<b>Nombre del indicador</b>		Número de Informes emitidos					
<b>Justificación</b>		Gradualidad y coherencia en la implementación de la GRD a fin de lograr las capacidades en prevención, reducción y reacción ante los desastres que pudieran presentarse. Este indicador permite a la institución monitorear la implementación de la GRD, en las etapas mencionadas en la definición mencionada.					
<b>Responsable del indicador</b>		Gerencia General (GG)					
<b>Limitaciones del indicador</b>		La falta o reducción en la asignación de recursos presupuestales para la GRD, ante la diferente determinación de prioridades en la entidad.					
<b>Método de cálculo</b>		Número de Informes Emitidos					
<b>Parámetro de medición</b>		Número		<b>Sentido esperado del indicador</b>		Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán –Informe Semestral.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	1	1	2	2	2	2	2

### Ficha Técnica del indicador de AEI.07.02

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
<b>Descripción</b>		AEI 07.02 Capacidades de respuesta eficiente y oportuna en casos de desastre en el Ositrán					
<b>Nombre del indicador</b>		Número de capacitaciones brindadas a los servidores de la entidad en GRD.					
<b>Justificación</b>		El Indicador mide el número de charlas, talleres, simulacros y otros similares, relacionados con la capacitación en GRD impartidos a los servidores de la entidad. El Indicador permitirá medir el nivel de preparación en GRD, del personal de la institución, en los siete componentes de la GDR.					
<b>Responsable del indicador</b>		Gerencia General (GG)					
<b>Limitaciones del indicador</b>		Falta de compromiso e involucramiento, por parte de alta gerencia y del personal de la entidad, para participar en las actividades de capacitación en GRD; y, la falta de recursos presupuestales para desarrollar los programas de capacitación en GRD.					
<b>Método de cálculo</b>		Número de capacitaciones realizadas.					
<b>Parámetro de medición</b>		Número		<b>Sentido esperado del indicador</b>		Ascendente	
<b>Fuente y base de datos</b>		Ositrán –Informe Semestral.					
	<b>Valor de línea base</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Logros esperados</b>				
<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Valor</b>	3	3	4	4	4	4	4