



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 0067-2020-CD-OSITRAN

Firmado por:
ZAMBRANO
COPELLO Rosa
Veronica FAU
20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 29/12/2020
23:23:22 -0500

Lima, 29 de diciembre de 2020

VISTOS:

El Oficio N° D000056-2020-PCM-OGPES de la Oficina General de Planeamiento Estratégico Sectorial de la Presidencia del Consejo de Ministros; el Oficio N° D000550-2020-CEPLAN-DNCP y el Informe Técnico N° D000254-2020-CEPLAN-DNCPPEI de la Dirección Nacional de Coordinación y Planeamiento Estratégico de CEPLAN; el Informe N° 171-2020-GPP-OSITRAN de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto; el Memorando N° 00519-2020-GAJ-OSITRAN de la Gerencia de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Legislativo N° 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, orientador y de coordinación del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico;

Que, mediante Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 026-2017/CEPLAN/PCD, se aprobó la Directiva N° 001-2017/CEPLAN/PCD, “Directiva para la actualización del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional”;

Que, mediante Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 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 Resoluciones de Presidencia de Consejo Directivo N° 062-2017/CEPLAN/PCD, N° 053-2018/CEPLAN/PCD, N° 016-2019/CEPLAN/PCD y N° 00013-2020-CEPLAN/PCD;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 023-2018-CD-OSITRAN se aprobó el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2022 del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositrán), el mismo que se modificó con Resolución de Consejo Directivo N° 027-2019-CD-OSITRAN, incorporando la ruta estratégica, la priorización y alineamiento a la política general de gobierno;

Que, a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 032-2020-CD-OSITRAN, se amplió la vigencia del PEI del OSITRAN hasta el año 2023, quedando definido dicho documento de gestión como Plan Estratégico Institucional 2019-2023 ampliado del Ositrán;

Que, con Resolución de Presidencia N° 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, mediante el Acta de Reunión de Trabajo N° 010-2020-GPP-OSITRAN la Comisión de Planeamiento Estratégico valida la propuesta del PEI 2019-2023 modificado del Ositrán;

Que, mediante Oficio N° 0049-2020-GPP-OSITRAN, se solicitó a la Oficina General de Planeamiento Estratégico Sectorial de la PCM la validación sobre la consistencia y coherencia de la propuesta de PEI 2019-2023 modificado del Ositrán, para que se continúe con el proceso de validación respectivo;

Que, mediante Oficio N° 0050-2020-GPP-OSITRAN, se solicitó a CEPLAN la validación de la propuesta de PEI 2019-2023 modificado del Ositrán, validado por PCM y la Comisión de Planeamiento Estratégico de Ositrán, a fin de que continúe el proceso de validación por parte del ente rector;

Visado por: MEJIA CORNEJO Juan
Carlos FAU 20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 29/12/2020 20:45:09 -0500

Visado por: SHEPUT STUCCHI
Humberto Luis FIR 07720411 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 29/12/2020 20:06:19 -0500

Visado por: LA ROSA ROSADO
Victor Hugo FAU 20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 29/12/2020 19:18:55 -0500

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

Presidencia del Consejo Directivo

Que, mediante Oficio N° D000056-2020-2020-PCM-OGPES, la Oficina de Planeamiento Estratégico Sectorial de la PCM, emite opinión favorable sobre la consistencia y coherencia de la propuesta de Plan Estratégico Institucional 2019-2023 modificado del Ositrán con la 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° D000550-2020-CEPLAN-DNCP, la Dirección Nacional de Seguimiento y Evaluación del CEPLAN, adjuntó el Informe Técnico N° D000254--2020-CEPLAN-DNCPPEI, a través del cual verifica y valida el Plan Estratégico Institucional modificado del Ositrán, para el periodo 2019-2023, en aplicación a las orientaciones que establece la Guía para el Planeamiento Institucional modificada con la Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N°016-2019/CEPLAN/PCD;

Que, mediante Informe N° 171-2020-GPP-OSITRAN, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto sustentó la modificación del Plan Estratégico Institucional 2019 - 2023 ampliado del Ositrán;

Que, mediante Memorando N° 00519-2020-GAJ-OSITRAN, la Gerencia de Asesoría Jurídica señaló que el proyecto de acto resolutivo a través del cual se aprueba la modificación del PEI 2019 – 2023 ampliado del Ositrán se encuentra conforme con lo establecido en la normativa 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, N° 016-2019/CEPLAN/PCD y N° 00013-2020-CEPLAN/PCD; y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión Extraordinaria N° 721-2020-CD-OSITRAN, de fecha 29 de diciembre de 2020;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la modificación del 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 dicha 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) y en el Portal de Transparencia de la Entidad.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

VERÓNICA ZAMBRANO COPELLO
Presidenta del Consejo Directivo

NT: 2020094942



Firmado por: LA ROSA ROSADO Victor Hugo FAU 20420248645 hard Motivo: Firma Digital Fecha: 28/12/2020 12:25:56 -0500

Firmado por: ZAMBRANO COPELLO Rosa Veronica FAU 20420248645 hard Motivo: Firma Digital Fecha: 30/12/2020 11:54:04 -0500

PEI 2019 – 2023 MODIFICADO

Gerencia de Planeamiento y Presupuesto



Diciembre 2020

CONTENIDO

1	DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL	9
2	MISIÓN INSTITUCIONAL.....	14
3	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES.	15
4	ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES.	24
5	RUTA ESTRATÉGICA.	27
6	ANEXOS	31
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).....	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Objetivos Estratégicos Institucionales del PEI 2019-2023 Modificado del Ositrán.....	15
Tabla 2	Acciones Estratégicas Institucionales del PEI 2019-2023 Modificado del Ositrán.....	24
Tabla 3	Ruta Estratégica del PEI 2019-2023 Modificado del Ositrán.....	27
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).....	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Objetivos Estratégico Institucionales del Ositrán	16
-----------	---	----

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

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 Modificado, 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 Modificado, 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° D000056-2020-PCM-OGPES e Informe Técnico sobre consistencia y coherencia de la propuesta de Plan Estratégico Institucional 2019-2023 del Ositrán del 22.12.2020, 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 Modificado de Ositrán con el PESEM 2016-2020 del Sector PCM y con la Política General de Gobierno.



Asimismo, mediante Oficio N° D000550-2020-CEPLAN/DNCP e Informe Técnico N° D000254-2020-CEPLAN/DNCP-PEI, la Dirección Nacional de Coordinación y Planeamiento Estratégico de CEPLAN, remite la validación metodológica del PEI 2019 – 2023 Modificado Ositrán

Como resultado final de este proceso, la Comisión de Planeamiento Estratégico ha validado el Proyecto de Plan Estratégico Institucional - PEI 2019-2023 Modificado 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 Modificado 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 9¹.- 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.

¹ 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: “Orientamos la gestión al logro de nuestros objetivos, de manera oportuna y eficiente, buscando la mejora continua, con profesionalismo, criterio técnico, espíritu autocrítico e innovador.”



Imparcialidad: “Tomamos decisiones de manera justa, objetiva y técnica en beneficio de la sociedad, cautelando el interés general y respetando los intereses de cada una de las partes.”



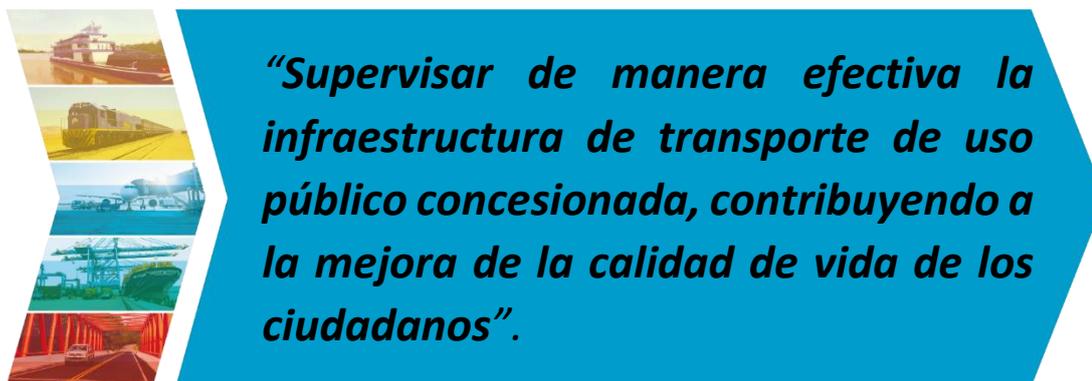
Compromiso: “Tenemos vocación de servir, comprometiéndonos con la satisfacción de las necesidades y la generación de valor a nuestros usuarios y servidores, haciendo de esta nuestra razón de ser.”



Integridad: “Nos comportamos de manera honesta, congruente y transparente, respetando los principios y normativa vigente, así como la pluralidad de opiniones. Estamos dispuestos a compartir información y abiertos a rendir cuentas para generar confianza y credibilidad en nuestra labor y funciones.”

2 MISIÓN INSTITUCIONAL.

La Declaración de Misión propuesta es la siguiente:



Caracterización de la Misión:

Según el numeral 5.1 de la Guía para el Planeamiento Institucional del CEPLAN, para la construcción de la misión esta debe contener los siguientes elementos:

Misión = Rol central de la entidad + Población + Atributos

- El rol central se refiere a las funciones sustantivas de la entidad o lo que realiza.
- La población es aquella a la cual se orienta la entidad (personas u otras entidades), cuyas necesidades busca satisfacer mediante la entrega de bienes o servicios.
- Los atributos se refieren a la manera como se satisfacen esas necesidades; es decir, los bienes o servicios que entrega.

Análisis

La redacción cumple con los 3 elementos esenciales que debe tener la misión:

- a) El rol de la entidad; porque esta referida al cumplimiento de las funciones sustantivas de la entidad que están determinadas desde su creación por Ley N° 26917, del 22 de enero de 1998 y el Reglamento de Organización y Funciones vigente.
- b) Posee Atributos; porque está referido a la manera como se satisfacen esas necesidades; es decir, los bienes o servicios que entrega. En este caso se habla de una “supervisión efectiva” en donde se hace énfasis que los servicios que entrega OSITRAN a la sociedad los realiza de un modo eficiente y eficaz.
- c) Se dirige a la Población; a la cual se orienta la entidad (ciudadanos u otras entidades), cuyas necesidades busca satisfacer mediante la entrega de bienes o servicios que estaría realizando la entidad. En el caso de la misión que se ha construido se señala que las acciones de OSITRAN

contribuyen a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos dentro del alcance de las competencias legales que le han sido asignadas.

Por tal razón, la misión posee los 3 elementos que solicita el CEPLAN para la elaboración de la misión institucional.

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
Modificado del Ositrán

OEI		
Código	Descripción	Indicador
OEI.01	Fortalecer el posicionamiento del Ositrán en relación a sus grupos de interés y ciudadanía en general.	Índice 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 Modificado del Ositrán



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 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 43 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 Modificado del Ositrán

OEI / AEI		
Código	Descripción	Indicador
OEI.01	Fortalecer el posicionamiento del Ositrán en relación a sus grupos de interés y ciudadanía en general.	Índice de posicionamiento del Ositrán
Acciones Estratégicas del OEI.01		
AEI.01.01	Marco normativo y de gestión fortalecidas en el posicionamiento del Ositrán en beneficio de sus grupos de interés y ciudadanía en general	Porcentaje de normas aprobadas
AEI.01.02	Plan de Comunicaciones implementado adecuadamente en el Ositrán	Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan de Comunicaciones.
OEI.02	Optimizar el desarrollo organizacional.	Índice de Desarrollo Organizacional
Acciones estratégicas del OEI.02		
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 fortalecida en beneficio de los usuarios del Ositrán	Número de usuarios atendidos a través de sus diferentes canales de atención
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 ejecutadas para la implementación de la Gestión del Conocimiento
AEI.02.07	Transformación digital integral de los procesos y servicios del Ositrán	Porcentaje de iniciativas de transformación digital implementados
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
Acciones estratégicas del OEI.03		
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 infraestructura aeroportuaria
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 infraestructura portuaria
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 infraestructura vial
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 infraestructura férrea y Metro de Lima
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 infraestructura de Hidrovías

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
OEI.04	Optimizar la función reguladora en beneficio de nuestros usuarios y ciudadanía en general.	Índice de Cumplimiento de la Función Reguladora
Acciones Estratégicas del OEI.04		
AEI.04.01	Evaluación técnica eficaz del marco contractual regulatorio de las entidades prestadoras	Porcentaje de documentos en materia de regulación dentro del plazo legal establecido
AEI.04.02	Análisis oportuno del comportamiento de los mercados de la infraestructura de transporte de uso público	Porcentaje de informes/documentos de desempeño de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público.
AEI.04.03	Programa consolidado de investigación en regulación de la infraestructura de transporte de uso público	Porcentaje de documentos de investigación sobre ITUPs.
AEI.04.04	Programa de Extensión Universitaria en regulación de la infraestructura de transporte de uso público implementado para estudiantes universitarios	Programa de Formación ejecutado en materia de regulación
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.
Acciones Estratégicas del OEI.05		
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
AEI.05.07	Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público para el Servicio de Protección al Usuario de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao	Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao.
AEI.05.08	Atención de consultas en beneficio de los usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público a través de los canales establecidos por el Ositrán.	Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Orientación del OSITRAN
AEI.05.09	Consejos de Usuarios (CU) fortalecidos con alta participación de sus miembros.	Nivel de Satisfacción de los miembros de los Consejos de Usuarios.
AEI.05.10	Usuarios y potenciales usuarios con conocimiento sobre sus derechos y deberes al hacer uso de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público	Nivel de Satisfacción de los participantes de las actividades de educación organizadas por el Centro de Orientación del OSITRAN en la estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao
AEI.05.11	Estudios sobre las necesidades, expectativas o satisfacción de los usuarios que contribuyan a mejorar los servicios que se brindan en las Infraestructuras de Transporte de Uso Público	Índice de Necesidades y Expectativas de los usuarios finales de la Línea 1 y de las ITUP aeroportuarias de Lima, Arequipa, Cusco y Loreto.
OEI.06	Administrar eficientemente los recursos institucionales del Ositrán.	Índice de Gestión de Recursos Organizacionales
Acciones Estratégicas del OEI.06		
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

OEI / AEI		
Código	Descripción	Indicador
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
OEI.07	Implementar la Gestión de Riesgo de Desastres.	Número de Informes de implementación de la GRD
Acciones Estratégicas del OEI.07		
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, aprobado por la Comisión de Planeamiento Estratégico de Ositrán mediante Acta de reunión de trabajo N°010-2020-GPP-OSITRÁN del 16 de diciembre del 2020.

Tabla 3
Ruta Estratégica del PEI 2019-2023 Modificado del 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	Marco normativo y de gestión fortalecidas en el posicionamiento del Ositrán en beneficio de 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 fortalecida en beneficio de los usuarios del Ositrán	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	GRE
				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	9	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	11	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
				10	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
				8	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
				9	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		
				7	AEI.05.06	Investigación y estudios relacionados a temas de protección a los usuarios	EJE.02 LIN.02.02	GAU
				1	AEI.05.07	Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público para el Servicio de Protección al Usuario de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao	EJE.02 LIN.02.02	GAU
				6	AEI.05.08	Atención de consultas en beneficio de los usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público a través de los canales establecidos por el Ositrán.	EJE.02 LIN.02.02	GAU
				4	AEI.05.09	Consejos de Usuarios (CU) fortalecidos con alta participación de sus miembros	EJE.02 LIN.02.02	GAU
				5	AEI.05.10	Usuarios y potenciales usuarios con conocimiento sobre sus derechos y deberes al hacer uso de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público	EJE.02 LIN.02.02	GAU
				2	AEI.05.11	Estudios sobre las necesidades, expectativas o satisfacción de los usuarios que contribuyan a mejorar los servicios que se brindan en las Infraestructuras de Transporte de Uso Público	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	GPP-GA
				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	EJE.03 LIN.03.04	GAJ

Prioridad	Objetivo Estratégico Institucional		Vinculación con la PGG	Prioridad	Acción Estratégica Institucional		Vinculación con la PGG	UO Responsable
	Código	Descripción			Código	Descripción		
						Jurídica regulatoria y contractual del Ositrán		
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.	Índice 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 a 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: “Supervisar de manera efectiva la infraestructura de transporte de uso público concesionada, contribuyendo a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos”.

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.	Índice de posicionamiento del Ositrán	$IPO = [(PRUIA \cdot 0.34 + PRUIP \cdot 0.33 + PRUIV \cdot 0.33) \cdot 0.5 + (PRUFA \cdot 0.25 + PRUFP \cdot 0.25 + PRUFV \cdot 0.25 + PRUFF \cdot 0.25) \cdot 0.5]$	15.26%	2019	15.26%	2019	ND	ND	15.26%	15.26%	15.26%	Presidencia Ejecutiva
			(Número de encuestados que reconocen al Ositrán/ Número total de encuestados) *100	6.50%	2016	6.50%	2016	16.50%	21.50%	ND	ND	ND	
Acciones Estratégicas del OEI.01													
AEI.01.01	Marco normativo y de gestión fortalecidas en el posicionamiento del Ositrán en beneficio de sus grupos de interés y ciudadanía en general	Porcentaje de normas aprobadas	(Normas aprobadas/ Normas programadas)*100	ND	2018	ND	2018	100%	100%	100%	100%	100%	Presidencia Ejecutiva
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%	Oficina de Comunicación Corporativa
OEI.02:	Optimizar el Desarrollo Organizacional	Índice de Desarrollo Organizacional	$IDO = 0.20(AEI2.1)+0.15(AEI2.2)+0.15(AEI2.3)+0.15(AEI2.4)+ 0.15(AEI2.5)$	29.60%	2017	29.60%	2017	48.20%	59.5%	71.5%	93%	93%	Gerencia General

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	
			+0.1(AEI2.6)+0.1(AEI2.7)										
Acciones Estratégicas del OEI.02													
AEI.02.01	Cultura organizacional del Ositrán fortalecida	Porcentaje de etapas del Plan de Fortalecimiento de la Cultura organizacional implementadas	(Número de etapas del Plan Fortalecimiento de la Cultura organizacional ejecutadas / Total de etapas programadas) * 100	33%	2017	33%	2017	66%	66%	100%	100%	100%	Jefatura de Gestión de Recursos Humanos - GA
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%	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
AEI.02.03	Atención fortalecida en beneficio de los usuarios del Ositrán	Número de usuarios atendidos a través de sus diferentes canales de atención	Número de usuarios atendidos por las Oficinas Desconcentradas a través de los canales de atención: i) presencial, ii) correo electrónico, iii) telefónico, iv) por escrito (carta, oficio), u v) otro que se haya establecido	100	2018	100	2018	600	700	1200	1500	1800	Gerencia de Atención al Usuario
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 optimo / Número total de procedimientos de selección solicitados) * 100	33%	2017	33%	2017	45%	60%	75%	80%	85%	Jefatura de Logística y Control Patrimonial - 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%	90%	Gerencia de Regulación y Estudios Económicos
AEI.02.06	Sistema de Gestión del Conocimiento implementado en el Ositrán	Porcentaje de etapas ejecutadas para la implementación de la Gestión del Conocimiento	(Número de etapas del Plan de Gestión del Conocimiento ejecutadas / Total de etapas programadas) * 100	0	2017	0	2017	30%	60%	40%	75%	100%	Gerencia General
AEI.02.07	Transformación digital integral de los procesos y servicios del Ositrán	Porcentaje de iniciativas de transformación digital implementados	(Cantidad de iniciativas de transformación digital implementadas / Total de iniciativas de transformación digital programadas) * 100	20%	2017	20%	2017	30%	45%	60%	75%	80%	Jefatura de Tecnologías de la Información - 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	
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	$ICSF = 0.10*AE1 + 0.13*AE2 + 0.13*AE3 + 0.13*AE4 + 0.13*AE5 + 0.13*AE6 + 0.13*AE7 + 0.12*AE8$	91%	2020	91%	2020	ND	ND	96%	99%	99%	Gerencia de Supervisión y Fiscalización
			$ISF=0.16*AE1 + 0.12*AE2 + 0.12*AE3 + 0.12*AE4 + 0.12*AE5 + 0.12*AE6 + 0.12*AE7 + 0.12*AE8$	74%	2017	74%	2017	88%	91%	ND	ND	ND	
Acciones Estratégicas del OEI.03													
AEI.03.01	Función Supervisora y Fiscalizadora potenciada para sus beneficiarios.	Índice de eficiencia de la función supervisora y fiscalizadora	IEFSF 0.35*Planificación, gestión administrativa y de recursos para la GSF + 0.35*Servicios transversales necesarios para el cumplimiento de las funciones de la GSF + 0.10*Procesos, organización + 0.10*Capacitación+ 0.10* tecnología	78%	2020	78%	2020	ND	ND	78%	93%	93%	Gerencia de Supervisión y Fiscalización
			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 + tecnología *0.10 + gestión del conocimiento *0.10	50%	2017	50%	2017	55%	63%	ND	ND	ND	
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 infraestructura aeroportuaria	(Número de actividades ejecutadas / Total de actividades programadas) * 100	94%	2017	94%	2017	96%	98%	100%	100%	100%	Jefatura de Contratos Aeroportuarios
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 infraestructura portuaria	(Número de actividades ejecutadas / Total de actividades programadas) * 100	94%	2017	94%	2017	96%	98%	100%	100%	100%	Jefatura de Contratos Portuarios
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 infraestructura vial	(Número de actividades ejecutadas / Total de actividades programadas) * 100	94%	2017	94%	2017	96%	98%	100%	100%	100%	Jefatura de Contratos de la Red Vial

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.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 infraestructura férrea y Metro de Lima	(Número de actividades ejecutadas / Total de actividades programadas) * 100	94%	2017	94%	2017	96%	98%	100%	100%	100%	Jefatura de Contratos Ferroviarios y del Metro de Lima y Callao
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 infraestructura de Hidrovías	(Número de actividades ejecutadas / Total de actividades programadas) * 100	0%	2017	0%	2017	96%	98%	100%	100%	100%	Jefatura de Contratos de Hidrovías
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%	Jefatura de Fiscalización
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%	Gerencia de Supervisión y Fiscalización
OEI.04	Optimizar la función reguladora en beneficio de nuestros usuarios y ciudadanía en general	Índice de Cumplimiento de la Función Reguladora	ICFR= 0.40(AEI4.1)+0.30(AEI4.2)+0.20(AEI4.3)+0.10(AEI4.4)	90%	2020	90%	2020	ND	ND	97%	100%	100%	Gerencia de Regulación y Estudios Económicos
			ICFR= 0.30(AEI4.1)+0.30(AEI4.2)+0.20(AEI4.3)+0.20(AEI4.4)	90%	2017	90%	2017	90%	93%	ND	ND	ND	
Acciones Estratégicas del OEI.04													
AEI.04.01	Evaluación técnica eficaz del marco contractual regulatorio de las entidades prestadoras	Porcentaje de documentos en materia de regulación dentro del plazo legal establecido	(Número de Documentos emitidos dentro del plazo legal establecido / Total de documentos programados) * 100	100%	2017	100%	2017	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Regulación y Estudios Económicos
AEI.04.02	Análisis oportuno del comportamiento de los Mercados de Infraestructura de Transporte de Uso Público	Porcentaje de informes/documentos de desempeño de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público	(Número de informes emitidos / Total de informes programados) * 100	100%	2017	100%	2017	ND	ND	100%	100%	100%	Gerencia de Regulación y Estudios Económicos
		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	ND	ND	ND	

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.04.03	Programa consolidado de Investigación en regulación de Infraestructura de Transporte de Uso Público	Porcentaje de documentos de investigación sobre ITUP	(Número de documentos de investigación y de carácter metodológico emitidos / Total de documentos de investigación programados) * 100	100%	2017	100%	2017	ND	ND	100%	100%	100%	Gerencia de Regulación y Estudios Económicos
		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	ND	ND	ND	
AEI.04.04	Programa de extensión Universitaria en Regulación de Infraestructura de Transporte de Uso Público implementado para estudiantes universitarios	Programa de Formación ejecutado en materia de regulación.	Curso desarrollado	1	2017	1	2017	1	1	1	1	1	Gerencia de Regulación y Estudios Económicos
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.	IGPU = 0.20 (AEI.05.07) + 0.16 (AEI.05.08) + 0.16 (AEI.05.09) + 0.16 (AEI.05.04) + 0.16 (AEI.05.10) + 0.16 (AEI.05.11)	ND	2020	ND	2020	ND	ND	80%	80%	80%	Gerencia de Atención al Usuario
			IGPU = 0.20 (AEI.05.01) + 0.16 (AEI.05.02) + 0.16 (AEI.05.03) + 0.16 (AEI.05.04) + 0.16 (AEI.05.05) + 0.16 (AEI.05.06)	Este valor será estimado en los meses del 2021	Este valor será estimado en los meses del 2021	48%	2017	48%	2017	61%	66%	ND	
Acciones Estratégicas del OEI.05													
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%	ND	ND	ND	Gerencia de Atención al Usuario
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%	ND	ND	ND	Gerencia de Atención al Usuario

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.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%	ND	ND	ND	Gerencia de Atención al Usuario
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.	(Número de Reclamos presentados en el año solucionados / Total de reclamos presentados en el año) * 100	24%	2017	24%	2017	80%	90%	90%	90%	90%	Secretaría Técnica de los Tribunales del Ositrán
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%	ND	ND	ND	Gerencia de Atención al Usuario
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%	ND	ND	ND	Gerencia de Atención al Usuario
AEI.05.07	Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público para el Servicio de Protección al Usuario de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao	Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao.	Aplicación de metodología para el cálculo del Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU)	69.43	2019	69.43	2019	No aplica	No aplica	69.43	69.43	69.43	Gerencia de Atención al Usuario
AEI.05.08	Atención de consultas en beneficio de los usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público a través de los canales establecidos por el Ositrán.	Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Orientación del OSITRAN	Aplicación de metodología para el cálculo del Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU)	4.61	2020	4.61	2020	No aplica	No aplica	4.61	4.61	4.61	Gerencia de Atención al Usuario
AEI.05.09	Consejos de Usuarios (CU) fortalecidos con alta participación de sus miembros.	Nivel de Satisfacción de los miembros de los Consejos de Usuarios	Aplicación de metodología para el cálculo del Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) Donde: (0.5) * (NSU de alcance nacional) + (0.5) * (NSU de alcance regional)	4.21	2020	4.21	2020	No aplica	No aplica	4.21	4.21	4.21	Gerencia de Atención al Usuario

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.05.10	Usuarios y potenciales usuarios con conocimiento sobre sus derechos y deberes al hacer uso de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público	Nivel de Satisfacción de los participantes de las actividades de educación organizadas por el Centro de Orientación del OSITRAN en la estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao	Aplicación de metodología para el cálculo del Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU)	4.51	2020	4.51	2020	No aplica	No aplica	4.51	4.51	4.51	Gerencia de Atención al Usuario
AEI.05.11	Estudios sobre las necesidades, expectativas o satisfacción de los usuarios que contribuyan a mejorar los servicios que se brindan en las Infraestructuras de Transporte de Uso Público	Índice de necesidades y Expectativas de los usuarios finales de la Línea 1 y de las ITUP aeroportuarias de Lima, Arequipa, Cusco y Loreto.	Aplicación de metodología para el cálculo del Índice de Necesidades de Mejora (INM) Donde: (0.20) * (INM Línea 1) + (0.20) * (INM ITUP aeroportuaria Lima) + (0.20) * (INM ITUP aeroportuaria de Arequipa) + (0.20) * (INM ITUP aeroportuaria de Cusco) + (0.20) * (INM ITUP aeroportuaria de Loreto)	0.44	2019	0.44	2019	No aplica	No aplica	0.44	0.44	0.44	Gerencia de Atención al Usuario
OEI.06	Administrar eficientemente los recursos institucionales del Ositrán.	Índice de Gestión de Recursos Organizacionales	$IGRO=0.15*(AEI6.1)+0.15*(AEI6.2)+0.1*(AEI6.3)+0.1*(AEI6.4)+0.1*(AEI6.5)+0.1*(AEI6.6)+0.1*(AEI6.7)+0.1*(AEI6.8)+0.1*(AEI6.9)$	69%	2017	69%	2017	81%	87%	92%	95%	86%	Gerencia de Administración
Acciones Estratégicas del OEI.06													
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%	Jefatura de Gestión de Recursos Humanos - GA
AEI.06.02	Gestión de Abastecimiento eficiente en el Ositrán.	Porcentaje de procedimientos de selección adjudicados	(Número de procedimientos de selección convocados dentro del tiempo óptimo/ Numero procedimientos de selección solicitados) * 100	60%	2017	60%	2017	65%	70%	75%	80%	85%	Jefatura de Logística y Control Patrimonial - GA
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%	Jefatura de Tesorería - 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		
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%	100%	Jefatura de Contabilidad - GA
AEI.06.05	Gestión de Planeamiento y Presupuesto institucional eficiente en el Ositrán.	Porcentaje cumplimiento oportuno en la Formulación y evaluación de Planes Institucionales	(Número de Informes emitidos / Numero informes Programados) *100	100%	2017	100%	2017	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
AEI.06.06	Servicios de TI eficientes en el Ositrán.	Índice de Gestión de Servicios de TI	IGTI= $0.25 * F1 + 0.25 * F2 + 0.25 * F3 + 0.25 * F4$	54.50%	2017	54.50%	2017	65%	75%	85%	95%	97%	Jefatura de Tecnologías de la Información - GA	
AEI.06.07	Capacidad de la infraestructura del Ositrán mejorada	Porcentaje de implementación de la infraestructura	(Fases de implementación ejecutadas en el ciclo del proyecto / Fases de implementación programadas)*100	0	2020	0	2020	ND	ND	35%	50%	55%	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto - Gerencia de Administración	
			Actividades de implementación ejecutadas / Actividades de implementación programadas) * 100	0	2017	0	2017	69%	82%	ND	ND	ND		
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%	Gerencia de Adinistración	
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%	Gerencia de Asesoría Jurídica	
OEI.07	Implementar la Gestión de Riesgo de Desastres	Número de Informes de implementación de la GRD	Número de Informes emitidos	1	2017	1	2017	2	2	2	2	2	2	Oficina de Seguridad y Defensa Nacional - GG
Acciones Estratégicas del OEI.07														
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	2	Oficina de Seguridad y Defensa Nacional - GG
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	4	Oficina de Seguridad y Defensa Nacional - GG

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	
Objetivo	OEI.01 Fortalecer el posicionamiento del Ositrán en relación a sus grupos de interés y ciudadanía en general. ²
Nombre del indicador	Índice de posicionamiento del Ositrán. ³
Justificación	El indicador permite evaluar el conocimiento de los usuarios intermedios y finales sobre las funciones que realiza Ositrán, de las ITUP aeroportuaria, portuaria, red vial y ferroviaria, a fin de conocer el impacto que genera la Institución en los usuarios bajo su competencia. En caso de que exista un mayor conocimiento por parte de los usuarios acerca del Ositrán, acudirán a la Institución para que se cumplan sus derechos como usuarios de las ITUP.
Responsable del indicador	Presidencia Ejecutiva.
Limitaciones del indicador	Entre las limitaciones, se encuentran que la medición del indicador requiere de información primaria que se recopila mediante encuestas, las mismas que se desarrollan de manera presencial, por ende las nuevas medidas de distanciamiento social establecidas en el marco del COVID 19, dificultaría la recopilación de la información. Entre los Supuestos del indicador se tiene el contar con los recursos presupuestales, de tiempo, materiales, personal, información y otros.
Método de cálculo	$IPO (2021-2023) = [(PCUIA \cdot 0.34 + PCUIP \cdot 0.33 + PCUIV \cdot 0.33) \cdot 0.5 + (PCUFA \cdot 0.25 + PCUFP \cdot 0.25 + PCUFV \cdot 0.25 + PCUFF \cdot 0.25) \cdot 0.5]$ <p>Donde PRUIA: Porcentaje de conocimiento de Ositrán entre usuarios intermedios de infraestructura aeroportuaria. PRUIP: Porcentaje de conocimiento de Ositrán entre usuarios intermedios de infraestructura portuaria. PRUIV: Porcentaje de conocimiento de Ositrán entre usuarios intermedios de infraestructura vial. PRUIA: Porcentaje de conocimiento de Ositrán entre usuarios finales de infraestructura aeroportuaria. PRUIA: Porcentaje de conocimiento de Ositrán entre usuarios finales de infraestructura portuaria. PRUIA: Porcentaje de conocimiento de Ositrán entre usuarios finales de infraestructura vial. PRUIA: Porcentaje de conocimiento de Ositrán entre usuarios finales de infraestructura ferroviaria.</p> <p>Nota: En este caso, se propone un índice de posicionamiento, a partir de los resultados del estudio de posicionamiento realizado por la Gerencia de Atención al Usuario el 03 de</p>

² El Indicador del OEI 01: El presente indicador de posicionamiento se obtendrá a partir de los resultados del estudio de posicionamiento haya realizado o realice la Gerencia de Atención al Usuario de manera anual. Para su cálculo se ponderará los resultados obtenidos para este indicador ("encuestados que reconocen al Ositrán") en cada tipo de infraestructura de transporte de uso público - ITUP. En cuanto a los factores o "pesos" para la ponderación, a falta de una variable homogénea que permita asignar pesos relativos, se propone un peso de 25% a cada ITUP (ferroviaria, aeroportuaria, vial y puertos e hidrovías). Asimismo, se asignará un peso de 50% a los usuarios intermedios y 50% a los usuarios finales

³ **Posicionamiento:** Entiéndase que el posicionamiento está compuesto por la recordación espontánea y la comprensión de la naturaleza de las funciones de la Institución, la línea base que se utilizará corresponde al año 2019 (15.25%), los valores para el año 2019 (15.25%), la proyección del año 2020 (No aplica porque no se realizará la encuesta por la situación de emergencia nacional que se vive), 2021 (15.26), 2022 (15.26) y 2023 (15.26).

		<p>julio de 2020. Este índice ponderaría los resultados obtenidos para este indicador ("encuestados que reconocen al Ositrán") en cada tipo de infraestructura</p> <p>El indicador de Conocimiento se evalúa como el porcentaje de usuarios intermedios y finales que acudirían al Ositrán en caso de presentar algún problema en el servicio brindado por la infraestructura. En el caso de usuarios intermedios se considera a la infraestructura aeroportuaria, portuaria y red vial; y para el caso de usuarios finales se considera a la infraestructura aeroportuaria, portuaria, red vial y ferroviaria.</p> <p>MC (2019-2020)= (Número de encuestados que reconocen al Ositrán/ Número total de encuestados) *100</p>					
Parámetro de medición		Índice	Sentido esperado del indicador			Ascendente	
Fuente y base de datos		Encuesta Anual (IV trimestre) encargada por Ositrán a una consultora especializada					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2019	2019	2019	2020	2021	2022	2023
Valor (2021-2023)	15.26%	15.26%	ND	ND	15.26%	15.26%	15.26%
Año	2016	2016	2019	2020	2021	2022	2023
Valor (2019-2020)	6.50%	6.50%	16.50%	21.50%	ND	ND	ND

Ficha Técnica del indicador de AEI.01.01

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica		AEI 01.01 Marco normativo y de gestión fortalecidas en el posicionamiento del Ositrán en beneficio de sus grupos de interés y ciudadanía en general .4					
Nombre del indicador		Porcentaje de normas aprobadas					
Justificación		<p>El presente indicador mide las actividades orientadas a fortalecer el posicionamiento del Ositrán en relación a sus grupos de interés y ciudadanía en general, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • emisión de documentos normativos, • acciones de representación, y • rendición de cuentas, <p>en el marco de sus funciones establecidas por ley, dirigidas al desarrollo de la infraestructura y a la prestación de servicios de transporte de uso público. Así, la emisión de documentos normativos son el instrumento concreto mediante el cual se evidencia el cumplimiento de la función normativa del Organismo, lo que permite a la ciudadanía analizar su pertinencia y calidad técnica, reforzando el posicionamiento de Ositrán como un ente técnico y profesional.</p> <p>En lo referido a las acciones de representación y rendición de cuentas, estas son actividades en las que el Ositrán toma contacto con la ciudadanía -a través de la Representación Nacional en el Congreso, eventos gremiales o audiencias públicas- para presentar posiciones y dar cuenta de las acciones realizadas. Asimismo, en tanto varias de estas actividades dan lugar a la absolución de preguntas y pedidos de información, ello contribuye a reforzar la imagen del Organismo como un ente transparente, responsable y orientado al ciudadano.</p>					
Responsable del indicador		Presidencia Ejecutiva					
Limitaciones del indicador		El mantenimiento de la situación de emergencia nacional, así como el eventual establecimiento de nuevas restricciones por motivos sanitarios, podría limitar el número de las acciones de representación de la entidad, así como una reducción de las asignaciones presupuestales para realizar dicha labor.					
Método de cálculo		(Normas aprobadas/ Normas programadas)*100					
Parámetro de medición		%		Sentido esperado del indicador		Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán- PD - Sistema de Gestión Documentaria.					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2018	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	Nd	Nd	100%	100%	100%	100%	100%

⁴ La AEI 01.01: Se considerarán las actividades que están relacionadas con el posicionamiento del Ositrán de acuerdo a las actividades operativas.

Ficha Técnica del indicador de AEI.01.02

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica		AEI 01.02 Plan de comunicaciones implementado adecuadamente en el Ositrán					
Nombre del indicador		Porcentaje de Actividades ejecutadas del Plan de Comunicaciones					
Justificación		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.					
Responsable del indicador		Oficina de Comunicación Corporativa					
Limitaciones del indicador		Algunas Representaciones son pasivas y no coadyuven a incrementar el posicionamiento del Ositrán. Asimismo, las restricciones presupuestarias podrían influir en un menor avance del indicador.					
Método de cálculo		(Actividades del Plan de Comunicaciones desarrolladas/Total de actividades del Plan de Comunicaciones Programadas) *100					
Parámetro de medición		%	Sentido esperado del indicador			Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán - Informe semestral de Actividades de Representación					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	85%	85%	100%	100%	100%	100%	100%

Ficha Técnica del indicador de OEI.02

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo	OEI.02 Optimizar el desarrollo organizacional						
Nombre del indicador	Índice del Desarrollo Organizacional.						
Justificación	<p>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</p> <p>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.</p>						
Responsable del indicador	Gerencia General (GG)						
Limitaciones del indicador	<p>Limitaciones: Reducida asignación presupuestal para la actualización, activación y renovación de los recursos técnicos y humanos programados para el logro del objetivo.</p> <p>Supuestos: Mayor predisposición del personal para asumir las mejoras de cambio institucional; liderazgo de las unidades orgánicas</p>						
Método de cálculo	$IDO=0.20(AEI2.1)+0.15(AEI2.2)+0.15(AEI2.3)+0.15(AEI2.4)+0.15(AEI2.5)+0.1(AEI2.6)+0.1(AEI2.7)$						
Parámetro de medición	índice	Sentido esperado del indicador			Ascendente		
Fuente y base de datos	Ositrán - Informe Semestral.						
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	29.6%	29.6%	48.2%	59.5%	71.5%	93%	93%

Ficha Técnica del indicador de AEI.02.01

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica		AEI 02.01 Cultura organizacional del Ositrán fortalecida					
Nombre del indicador		Porcentaje de etapas del Plan de Fortalecimiento de la Cultura organizacional implementadas					
Justificación		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 ⁵ . 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.					
Responsable del indicador		Jefatura de Gestión de Recursos Humanos (JGRH- GA)					
Limitaciones del indicador		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.					
Método de cálculo		(Número de etapas del Plan Fortalecimiento de la Cultura organizacional ejecutadas / Total de etapas programadas) * 100					
Parámetro de medición		%	Sentido esperado del indicador			Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán - Informes de avance de las actividades ejecutadas para la implementación del Plan de Fortalecimiento de la Cultura Organizacional en el Ositrán.					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	33%	33%	66%	66%	100%	100%	100%

⁵ 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							
Acción Estratégica		AEI 02.02 Procesos estratégicos, operativos y de soporte del Ositrán optimizados					
Nombre del indicador		Porcentaje de Procesos Optimizados.					
Justificación		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.					
Responsable del indicador		Gerencia de Planeamiento y Presupuesto (GPP)					
Limitaciones del indicador		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.					
Método de cálculo		$(\text{Número de procesos revisados y optimizados} / \text{Total de procesos identificados de la entidad}) * 100$					
Parámetro de medición		%	Sentido esperado del indicador			Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán - Informes de seguimiento y evaluación de los procesos del MGPP del Ositrán.					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	20%	20%	25%	50%	75%	100%	100%

Ficha Técnica del indicador de AEI.02.03

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica		AEI 02.03 Atención fortalecida en beneficio de los usuarios del Ositrán					
Nombre del indicador		Número de usuarios atendidos a través de sus diferentes canales de atención					
Justificación		El Indicador permite conocer las consultas atendidas por las Oficinas Desconcentradas. El presente indicador tiene por objetivo monitorear el avance de las atenciones efectuadas por las Oficinas Desconcentradas tendientes a mejorar el conocimiento del OSITRAN y de la normativa de protección de los derechos de los usuarios.					
Responsable del indicador		Gerencia de Atención al Usuario (GAU)					
Limitaciones del indicador		No contar con recursos presupuestales para la operatividad de las Oficinas Desconcentradas.					
Método de cálculo		Número de usuarios atendidos por las Oficinas Desconcentradas a través de los canales de atención: i) presencial, ii) correo electrónico, iii) telefónico, iv) por escrito (carta, oficio), u v) otro que se haya establecido					
Parámetro de medición		Número		Sentido esperado del indicador		Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán - Informes de avance de las actividades ejecutadas para la implementación de Oficinas para la Atención del usuario en el Ositrán.					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2018	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	100	100	600	700	1,200	1,500	1800

Ficha Técnica del indicador de AEI.02.04

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica		AEI 02.04 Contratos para la acción supervisora en concesiones gestionada eficazmente en el Ositrán. ⁶					
Nombre del indicador		Porcentaje de procedimientos de selección eficazmente convocados.					
Justificación		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 los órganos línea.					
Responsable del indicador		Jefatura de Logística y Control Patrimonial (JLCP – GA)					
Limitaciones del indicador		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. Supuestos, se encuentra principalmente, que las áreas usuarias remitan sus requerimientos en forma oportuna y anticipada, de acuerdo con la programación, para efectuar los actos preparatorios con el tiempo necesario					
Método de cálculo		(Número de procedimientos de selección convocados dentro del tiempo óptimo/ Numero procedimientos de selección solicitados) * 100					
Parámetro de medición		%	Sentido esperado del indicador			Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán - Reporte Mensual de procesos de selección convocados en el Ositrán.					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	33%	33%	45%	60%	75%	80%	85%

⁶ 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							
Acción Estratégica		AEI 02.05 Política de mejora regulatoria con estándares OCDE implementada en Ositrán					
Nombre del indicador		Porcentaje de Implementación del Plan de Trabajo de la Política de Mejora Regulatoria.					
Justificación		<p>El indicador permite medir el grado de cumplimiento del compromiso adquirido por el Estado Peruano (a través de Ositrán) para implementar los estándares, buenas prácticas y recomendaciones de la OCDE en materia de mejora regulatoria, a fin de asegurar la adopción de regulaciones de alta calidad, basadas en evidencia, una mejor supervisión y fiscalización, así como un buen desempeño del Regulador.</p> <p>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 implementación de los estándares, mejores prácticas y recomendaciones de la OCDE en materia de mejora regulatoria, a fin de contribuir con la competitividad y productividad de la economía y el bienestar social.</p>					
Responsable del indicador		Gerencia de Regulación y Estudios Económicos (GRE)					
Limitaciones del indicador		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.					
Método de cálculo		(Número de actividades ejecutadas del Plan de Trabajo del PMR / Total de actividades programadas del Plan de Trabajo del PMR) * 100					
Parámetro de medición		%	Sentido esperado del indicador			Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán - Informe semestral de avance en la implementación de las Medidas Regulatorias recomendadas por la OCDE.					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	81%	81%	90%	90%	90%	90%	90%

Ficha Técnica del indicador de AEI.02.06

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica		AEI 02.06 Sistema de gestión del conocimiento implementado en el Ositrán					
Nombre del indicador		Porcentaje de etapas ejecutadas para la implementación de la Gestión del Conocimiento					
Justificación		El indicador nos da a conocer el avance en la implementación de las actividades previstas para la implementación de la 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.					
Responsable del indicador		Gerencia General (GG).					
Limitaciones del indicador		<p>Entre las limitaciones: 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.</p> <p>Entre los Supuestos del indicador se tiene el contar con los recursos presupuestales, de tiempo, materiales, personal, información y otros.</p>					
Método de cálculo		<p>MC 2021-2023=(Número de etapas ejecutadas para la implementación de la Gestión del Conocimiento ejecutadas / Total de etapas programadas⁷) * 100</p> <p>MC 2019-2020=(Número de etapas del Plan de Gestión del Conocimiento ejecutadas / Total de etapas programadas) * 100</p>					
Parámetro de medición		%	Sentido esperado del indicador			Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán - Informes de avance de las actividades ejecutadas para la implementación de Gestión del Conocimiento en el OSITRAN.					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	0%	0%	30%	60%	40%	75%	100%

⁷ Las etapas programadas para la implementación de la Gestión del Conocimiento son las indicadas en el Informe N° 031-2020-GG-OSITRAN

Ficha Técnica del indicador de AEI.02.07

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica	AEI 02.07 Transformación digital integral de los procesos y servicios del Ositrán						
Nombre del indicador	Porcentaje de iniciativas de transformación digital implementados						
Justificación	El presente indicador permite medir el avance de la entidad hacia la transformación digital de sus procesos y servicios, mediante la ejecución de iniciativas tecnológicas orientadas a la sistematización y automatización de los mismos, así como de generación de servicios públicos digitales orientados a la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés de la entidad						
Responsable del indicador	Jefatura de Tecnologías de la Información (JTI-GA)						
Limitaciones del indicador	La ejecución de muchas de las iniciativas de transformación digital planificadas, requieren de la habilitación de recursos presupuestales importantes. De la misma manera, el cumplimiento de los plazos y el logro de los objetivos depende también del involucramiento del personal adecuado de las unidades orgánicas usuarias de la iniciativa, así como del desarrollo de competencias digitales que les permita asumir el cambio de sus hábitos en las tareas desarrolladas.						
Método de cálculo	(Cantidad de iniciativas de transformación digital implementadas / Total de iniciativas de transformación digital programadas) * 100						
Parámetro de medición	%	Sentido esperado del indicador			Ascendente		
Fuente y base de datos	Ositrán - Informes de avance de la implementación del Plan de Gobierno Digital del OSITRAN.						
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	20%	20%	30%	45%	60%	75%	80%

Ficha Técnica del indicador de OEI.03

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo	OEI.03 Optimizar la Supervisión y Fiscalización de la Infraestructura del Transporte Público						
Nombre del indicador	Índice de eficiencia en la Supervisión y Fiscalización de la Infraestructura de Transporte de Uso Público						
Justificación	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.						
Responsable del indicador	Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF).						
Limitaciones del indicador	<p>Limitaciones: Reducida asignación presupuestal para la implementación de mejoras en las Capacidades de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.</p> <p>Supuestos: Presupuesto adecuado y actitud proactiva de los miembros de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.</p>						
Método de cálculo	<p>ICSF (2021-2023) = 0.10*AE1 + 0.13*AE2 + 0.13*AE3 + 0.13*AE4 + 0.13*AE5 + 0.13*AE6 + 0.13*AE7 + 0.12*AE8</p> <p>ISF (2019-2020) = 0.16*AE1 + 0.12*AE2 + 0.12*AE3 + 0.12*AE4 + 0.12*AE5 + 0.12*AE6 + 0.12*AE7 + 0.12*AE8</p>						
Parámetro de medición	Índice		Sentido esperado del indicador			Ascendente	
Fuente y base de datos	Ositrán - Documentos.						
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2020	2020	2019	2020	2021	2022	2023
Valor (2021-2023)	91%	91%	ND	ND	96%	99%	99%
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor (2019-2020)	74%	74%	88%	91%	ND	ND	ND

Ficha Técnica del indicador de AEI.03.01

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica		AEI 03.01 Función supervisora y fiscalizadora potenciada para sus beneficiarios					
Nombre del indicador		Índice de eficiencia de la función supervisora y fiscalizadora.					
Justificación		<p>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.</p> <p>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.</p>					
Responsable del indicador		Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF)					
Limitaciones del indicador		<p>Entre las limitaciones se considera 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.</p> <p>Entre los supuestos, se tiene el contar con recursos presupuestales, con la participación de las gerencias y con el personal de la entidad suficiente para el mejoramiento en la realización de las actividades programadas de la GSF.</p>					
Método de cálculo		<p>IESF (2021-2023) = 0.35*Planificación, gestión administrativa y de recursos para la GSF + 0.35*Servicios transversales necesarios para el cumplimiento de las funciones de la GSF + 0.10*Procesos, organización + 0.10*Capacitación+0.10* tecnología</p> <p>IEFSF (2019-2020) = 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.</p>					
Parámetro de medición		Índice		Sentido esperado del indicador		Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán - Documentos.					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2020	2020	2019	2020	2021	2022	2023
Valor (2021-2023)	78%	78%	ND	ND	78%	93%	93%
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor (2019-2020)	50%	50%	55%	63%	ND	ND	ND

Ficha Técnica del indicador de AEI.03.02

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica		AEI 03.02 Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la infraestructura aeroportuaria.					
Nombre del indicador		Porcentaje de ejecución en el Plan de Supervisión respecto a infraestructura aeroportuaria.					
Justificación		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.					
Responsable del indicador		Jefatura de Contratos Aeroportuarios (JCA-GSF).					
Limitaciones del indicador		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.					
Método de cálculo		$(\text{Número de actividades ejecutadas} / \text{Total de actividades programadas}) * 100$					
Parámetro de medición		%	Sentido esperado del indicador			Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán - Documentos.					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	94%	94%	96%	98%	100%	100%	100%

Ficha Técnica del indicador de AEI.03.03

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica		AEI 03.03. Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la infraestructura portuaria.					
Nombre del indicador		Porcentaje de ejecución en el Plan de Supervisión respecto a infraestructura portuaria.					
Justificación		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.					
Responsable del indicador		Jefatura de Contratos Portuarios (JCP-GSF)					
Limitaciones del indicador		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.					
Método de cálculo							
Parámetro de medición		%		Sentido esperado del indicador		Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán - Informes emitidos por la Jefatura de Contratos Portuarios.					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	94%	94%	96%	98%	100%	100%	100%

Ficha Técnica del indicador de AEI.03.04

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica		AEI 03.04. Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la Infraestructura Vial					
Nombre del indicador		Porcentaje de ejecución en el Plan de Supervisión respecto a infraestructura de la Red Vial.					
Justificación		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.					
Responsable del indicador		Jefatura de Contratos de la Red Vial (JCRV-GSF)					
Limitaciones del indicador		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.					
Método de cálculo		$(\text{Número de actividades ejecutadas} / \text{Total de actividades programados}) * 100$					
Parámetro de medición		%		Sentido esperado del indicador		Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán - Informes emitidos por la Jefatura de Contratos de la Red Vial.					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	94%	94%	96%	98%	100%	100%	100%

Ficha Técnica del indicador de AEI.03.05

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica		AEI 03.05. Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la Infraestructura Férrea y Metro de Lima					
Nombre del indicador		Porcentaje de ejecución en el Plan de Supervisión respecto a infraestructura Férrea y Metro de Lima.					
Justificación		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.					
Responsable del indicador		Jefatura de Contratos de la Infraestructura Férrea y Metro de Lima y Callao (JCFM-GSF)					
Limitaciones del indicador		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.					
Método de cálculo		$(\text{Número de actividades ejecutadas} / \text{Total de actividades programadas}) * 100$					
Parámetro de medición		%		Sentido esperado del indicador		Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán - Informes emitidos por la Jefatura de Contratos de la Infraestructura Férrea y Metro de Lima.					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	94%	94%	96%	98%	100%	100%	100%

Ficha Técnica del indicador de AEI.03.06

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica		AEI 03.06. Acciones de supervisión eficiente y oportuna en beneficio de usuarios de la infraestructura de Hidrovías					
Nombre del indicador		Porcentaje de ejecución en el Plan de Supervisión respecto a infraestructura de Hidrovías.					
Justificación		El indicador permite al OSITRAN medir, controlar y monitorear las acciones de supervisión de la Infraestructura de Hidrovías, en la ejecución de las actividades programadas dentro de los plazos establecidos. El indicador es importante porque permite al OSITRAN verificar el cumplimiento del programa de supervisión de la infraestructura hidroviaria y asegurar, a su vez, el cumplimiento de los compromisos establecidos en el respectivo contrato de concesión					
Responsable del indicador		Jefatura de Contratos de la Infraestructura de Hidrovías (JCH – GSF)					
Limitaciones del indicador		<p>Entre las limitaciones tenemos la 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 OSITRAN. Falta de personal dedicado de manera exclusiva a supervisar esta ITUP, en tanto los profesionales asignados tienen a su cargo también actuaciones respecto de otras infraestructuras.</p> <p>Entre los Supuestos del indicador se encuentra el que no existan riesgos en el Contrato de Concesión de la Infraestructura de Hidrovías.</p>					
Método de cálculo		$(\text{Número de actividades ejecutadas} / \text{Total de actividades programadas}) * 100$					
Parámetro de medición		%		Sentido esperado del indicador		Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán - Informes emitidos por la Jefatura de Contratos de la Infraestructura de Hidrovías.					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	0%	0%	96%	98%	100%	100%	100%

Ficha Técnica del indicador de AEI.03.07

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica		AEI 03.07. Fiscalización eficiente del cumplimiento de las obligaciones contractuales de entidades prestadoras y empresas supervisoras.					
Nombre del indicador		Porcentaje de Expedientes atendidos dentro del plazo.					
Justificación		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 de los expedientes administrativos para evaluación de la aplicación de sanciones y penalidades a las Entidades prestadoras y Empresas Supervisoras, a cargo del OSITRAN.					
Responsable del indicador		Jefatura de Fiscalización (JF – GSF)					
Limitaciones del indicador		<p>Entre las limitaciones que se tiene es que 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 dotar del personal suficiente a la JFI y mejorar continuamente los procedimientos administrativos a fin de optimizar los plazos de tramitación de los expedientes.</p> <p>Entre los Supuestos del indicador se tiene que se modifique las directivas de aplicación de las penalidades a empresas concesionarias y empresas supervisoras. Asimismo, es necesario que la Jefatura de Fiscalización cuente con la cantidad adecuada de personal para la tramitación oportuna de los procedimientos sancionadores y penalidades a las Entidades prestadoras y Empresas Supervisoras.</p>					
Método de cálculo		(Expedientes atendidos dentro del plazo en el periodo de evaluación / Expedientes atendidos en el periodo de evaluación) *100					
Parámetro de medición		%	Sentido esperado del indicador			Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán - JFI - Base de datos de los procedimientos sancionadores y penalidades a entidades prestadoras y supervisoras.					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	80%	80%	85%	90%	95%	100%	100%

Ficha Técnica del indicador de AEI.03.08

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica		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					
Nombre del indicador		Porcentaje de Informes de verificación de aporte por regulación y retribución emitidos					
Justificación		<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"> - Porcentaje de Reportes de control previo de Aporte por Regulación. <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"> - Porcentaje de Informes de supervisión de Retribución al Estado <p>El indicador permitirá conocer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La oportunidad de la presentación de la declaración jurada. - Los componentes de la base imponible según la declaración jurada del contribuyente. - El monto de la obligación tributaria que declara el Contribuyente. <p>Por el concepto Retribución al Estado</p> <ul style="list-style-type: none"> - La oportunidad de la presentación de la declaración jurada. - Los componentes de la base de cálculo según la declaración jurada del concesionario. - El monto de Retribución al Estado que declara el concesionario. 					
Responsable del indicador		Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF)					
Limitaciones del indicador		<ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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. - El marco normativo, pues se cuenta con normas que no concuerdan con la función propia de esta Gerencia que es de supervisión. 					
Método de cálculo		$(\text{Expedientes atendidos} / \text{Expedientes ingresados}) * 100^8$					
Parámetro de medición		%	Sentido esperado del indicador			Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán-Declaraciones Juradas de Aporte por Regulación presentadas por los contribuyentes. Ositrán -Declaraciones Juradas de Retribución al Estado y documenta					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	94%	94%	96%	98%	100%	100%	100%

⁸ 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							
Objetivo	OEI.04 Optimizar la función reguladora en beneficio de nuestros usuarios y ciudadanía en general.						
Nombre del indicador	Índice de Cumplimiento de la Función Reguladora.						
Justificación	<p>El indicador permite medir el avance en el cumplimiento y optimización de la función reguladora del Ositrán y en el desarrollo de investigaciones y lineamientos orientados al fortalecimiento del sistema regulatorio, así como en el desarrollo del Curso de Extensión Universitaria.</p> <p>Muestra las mejoras en la conducción de los procedimientos tarifarios, en el desarrollo de estudios e investigaciones orientadas al fortalecimiento del sistema regulatorio, así como en la captación de talentos para la institución.</p>						
Responsable del indicador	Gerencia de Regulación y Estudios Económicos (GRE)						
Limitaciones del indicador	<p>Limitaciones: Necesidad permanente de información de terceros. Presupuesto reducido.</p> <p>Supuestos: Presupuesto adecuado y personal con tiempo suficiente para realizar las acciones correspondientes. Implementación de herramientas tecnológicas para la recopilación y procesamiento de información.</p>						
Método de cálculo	<p>ICFR (2021-2023)= 0.40(AEI4.1)+0.30(AEI4.2)+0.20(AEI4.3)+0.10(AEI4.4)</p> <p>ICFR (2019-2020)= 0.30(AEI4.1)+0.30(AEI4.2)+0.20(AEI4.3)+0.20(AEI4.4)</p>						
Parámetro de medición	Índice	Sentido esperado del indicador			Ascendente		
Fuente y base de datos	Ositrán - Documentos elaborados por la GRE						
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2020	2020	2019	2020	2021	2022	2023
Valor (2021-2023)	90%	90%	ND	ND	97%	100%	100%
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor (2019-2020)	90%	90%	90%	93%	ND	ND	ND

Ficha Técnica del indicador de AEI.04.01

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica		AEI 04.01 Evaluación técnica eficaz del marco contractual regulatorio de las entidades prestadoras.					
Nombre del indicador		Porcentaje de documentos en materia de regulación dentro del plazo legal establecido					
Justificación		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.					
Responsable del indicador		Gerencia de Regulación y Estudios Económicos (GRE)					
Limitaciones del indicador		Limitaciones: Demoras en la remisión de información por parte de terceros Entre los Supuestos del indicador se considera el contar con la información por parte de terceros oportunamente					
Método de cálculo		$(\text{Número de Documentos emitidos dentro del plazo legal establecido} / \text{Total de documentos programados}) * 100$					
Parámetro de medición		%		Sentido esperado del indicador		Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán - Informes de fijación, modificación y desregulación tarifaria y opiniones técnicas sobre versiones preliminares de contratos, propuestas de adendas e interpretación de contratos.					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Ficha Técnica del indicador de AEI.04.02

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica	AEI 04.02 Análisis oportuno del comportamiento de los mercados de infraestructura de transporte de uso público.						
Nombre del indicador	Porcentaje de informes/documentos de desempeño de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público.						
Justificación	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 de ITUPs. El presente indicador resulta importante porque brinda información de alto valor agregado de los mercados en los que actúan las entidades prestadoras.						
Responsable del indicador	Gerencia de Regulación y Estudios Económicos (GRE).						
Limitaciones del indicador	<p>Entre las limitaciones tenemos la demora en la remisión 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.</p> <p>Entre los Supuestos del indicador se considera el contar con la información de las Entidades Prestadoras oportunamente y con el número adecuado de personal para procesar dicha información dentro de los plazos establecidos</p>						
Método de cálculo	$MC\ 2021-2023 = (\text{Número de informes emitidos} / \text{Total de informes programados}) * 100$ $MC\ (2019-2020) = \text{Número de Documentos emitidos dentro del plazo establecido}$						
Parámetro de medición	%	Sentido esperado del indicador			Ascendente		
Fuente y base de datos	Ositrán - Informes Anuales de desempeño de las Entidades Prestadoras, Boletines Estadísticos Mensuales, Anuario Estadístico, Informes Anuales de Monitoreo de Contabilidad Regulatoria						
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor (2021-2023)	100%	100%	ND	ND	100%	100%	100%
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor (2019-2020)	54	54	54	55	ND	ND	ND

Ficha Técnica del indicador de AEI.04.03

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica	AEI 04.03 Programa consolidado de investigación en regulación de infraestructura de transporte de uso público						
Nombre del indicador	Porcentaje de documentos de investigación sobre ITUPs						
Justificación	El Indicador señala el porcentaje de estudios emitidos de investigación en materia de regulación de las ITUPs respecto del total de estudios de investigación programados en el año. El presente indicador resulta 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.						
Responsable del indicador	Gerencia de Regulación y Estudios Económicos (GRE).						
Limitaciones del indicador	<p>Entre las limitaciones tenemos la falta de recursos presupuestales para suscripción a revistas especializadas, así como la necesidad de contar con información sistematizada por parte de terceros.</p> <p>Entre los Supuestos del indicador se considera el poder contar con personal suficiente y presupuesto adecuado.</p>						
Método de cálculo	$MC(2021-2023) = (\text{Número de documentos de investigación y de carácter metodológico emitidos} / \text{Total de documentos de investigación programados}) * 100$ $MC(2019-2020) = \text{Número de documentos emitidos}$						
Parámetro de medición	%		Sentido esperado del indicador		Ascendente		
Fuente y base de datos	Ositrán - Estudios de investigación y documentos de trabajo.						
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor (2021-2023)	100%	100%	ND	ND	100%	100%	100%
Valor (2019-2020)	4	4	4	5	ND	ND	ND

Ficha Técnica del indicador de AEI.04.04

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica		AEI 04.04 Programa de extensión universitaria en regulación de ITUP implementado para estudiantes universitarios					
Nombre del indicador		Programa de Formación ejecutado en materia de regulación					
Justificación		El indicador registra el desarrollo del Curso de extensión universitaria en regulación de la Infraestructura terrestre de uso público efectivamente realizado. El presente indicador es importante porque el Curso 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 de ITUPs, así como para el posicionamiento institucional.					
Responsable del indicador		Gerencia de Regulación y Estudios Económicos (GRE)					
Limitaciones del indicador		Limitaciones carencia de recursos presupuestales y humanos necesarios para el desarrollo de las actividades preparativas y para el óptimo desarrollo del Curso de Extensión Universitaria en regulación de ITUPs. Supuestos Presupuesto adecuado y asistencia total del personal docente relacionado directamente con la gestión de regulación de las ITUPs.					
Método de cálculo		Curso desarrollado					
Parámetro de medición		Número		Sentido esperado del indicador		Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán - Informe de actividades del CEU					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	1	1	1	1	1	1	1

Ficha Técnica del indicador de OEI.05

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo	OEI.05 Fortalecer la protección de los derechos de los usuarios de la infraestructura del transporte público.						
Nombre del indicador	Índice del grado de protección del usuario – IGPU.						
Justificación	Indica el avance del cumplimiento de los indicadores relacionados a la protección de los usuarios						
Responsable del indicador	Gerencia de Atención al Usuario (GAU)						
Limitaciones del indicador	<p>(a) Reducida asignación presupuestal para la ejecución de encuestas.</p> <p>(b) Respecto a la forma de cálculo se detallan las limitaciones encontradas y la propuesta de solución:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El IGPU no contempla la conversión de los distintos valores de los indicadores. Por lo que, para convertir los indicadores correspondientes a los niveles de satisfacción de los usuarios (NSU) y los índices de necesidades de mejora (INM), se efectuará una conversión a porcentaje, haciendo uso de la regla de tres simple, de ser el caso. - El IGPU no establece qué puede ocurrir si durante el año evaluado no se cuenta con la medición de alguna AEI (por ejemplo, por la reducida asignación presupuestal que dificulte la ejecución de una encuesta). En dicho caso, se tomará el valor del año previo. - Debido a que el sentido del indicador INM (AEI.05.06) es descendente, se debe considerar el complemento aritmético para la medición del IGPU. 						
Método de cálculo	<p>IGPU (2021-2023) = 0.20 (AEI.05.07) + 0.16 (AEI.05.08) + 0.16 (AEI.05.09) + 0.16 (AEI.05.04) + 0.16 (AEI.05.10) + 0.16 (AEI.05.11)</p> <p>IGPU (2019-2020) = 0.20 (AEI.05.01) + 0.16 (AEI.05.02) + 0.16 (AEI.05.03) + 0.16 (AEI.05.04) + 0.16 (AEI.05.05) + 0.16 (AEI.05.06)</p>						
Parámetro de medición	Índice		Sentido esperado del indicador			Ascendente	
Fuente y base de datos	<p>2021- 2023: Ositrán – Informes de Cumplimiento</p> <p>2019-2020: Ositrán – Informes Semestrales.</p>						
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2020	2020	2019	2020	2021	2022	2023
Valor (2021-2023)	ND ⁹	ND	ND	ND	80%	80%	80%
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor (2019-2020)	48%	48%	61%	66%	ND	ND	ND

⁹ Este valor será estimado en los meses del 2021 de la línea base y valor actual

Ficha Técnica del indicador de AEI.05.01

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica		AEI 05.01 Modelo de calidad de atención al usuario implementado en beneficio de usuarios de la ITUP.					
Nombre del indicador		Porcentaje de fases del modelo de calidad en atención al usuario implementadas.					
Justificación		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.					
Responsable del indicador		Gerencia de Atención al Usuario (GAU).					
Limitaciones del indicador		Falta de capacitación y difusión del Modelo de Calidad en la Atención entre el personal directamente involucrado en esta importante Función Misional.					
Método de cálculo		(Cantidad de fases implementadas/Total de fases del modelo de calidad en atención al usuario programadas) * 100					
Parámetro de medición		%	Sentido esperado del indicador			Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán – Informe Semestral					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	50%	50%	70%	80%	ND	ND	ND

Ficha Técnica del indicador de AEI.05.02

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica		AEI 05.02 Canales de difusión y atención al usuario mejorados en beneficio de usuarios de la ITUP.					
Nombre del indicador		Porcentaje de satisfacción respecto de los servicios de atención del Ositrán.					
Justificación		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.					
Responsable del indicador		Gerencia de Atención al Usuario (GAU).					
Limitaciones del indicador		Falta de difusión del Modelo de Calidad en la Atención entre el personal directamente involucrado en esta importante Función Misional.					
Método de cálculo		(Número de Usuarios satisfechos respecto de los servicios de atención del Ositrán/Total de Usuarios) * 100.					
Parámetro de medición		%	Sentido esperado del indicador			Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán – Encuesta a todos los usuarios atendidos, para contar con un porcentaje de satisfacción basado en un número de atenciones estadísticamente significativo.					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2018	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	54.69%	54.69%	60%	65%	ND	ND	ND

Ficha Técnica del indicador de AEI.05.03

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica		AEI 05.03 Consejos de Usuarios (CU) fortalecidos con alta participación en beneficio de los usuarios. ¹⁰					
Nombre del indicador		Porcentaje de sesiones ordinarias de Consejos de usuarios ejecutados.					
Justificación		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.					
Responsable del indicador		Gerencia de Atención al Usuario (GAU).					
Limitaciones del indicador		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.					
Método de cálculo		(Número sesiones ordinarias de Consejos de usuarios ejecutadas/Número de sesiones ordinarias de Consejos de Usuarios programadas) *100					
Parámetro de medición		%	Sentido esperado del indicador			Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán – Informe Semestral.					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	100%	100%	100%	100%	ND	ND	ND

¹⁰ **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							
Acción Estratégica		AEI 05.04 Solución de reclamos y controversias oportuna en beneficio de usuarios de la infraestructura de transporte de uso público.					
Nombre del indicador		Porcentaje de reclamos solucionados oportunamente.					
Justificación		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.					
Responsable del indicador		Secretaría de los Tribunales de Ositrán (STO)					
Limitaciones del indicador		Salida de personal.					
Método de cálculo		(Número de reclamos presentados en el año solucionados/Total de reclamos presentados en el año) *100.					
Parámetro de medición		%	Sentido esperado del indicador			Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán – Informe Semestral.					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	24%	24%	80%	90%	90%	90%	90%

Ficha Técnica del indicador de AEI.05.05

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica		AEI 05.05 Programas educativos específicos sobre los deberes y derechos de los usuarios y representantes de entidades prestadoras de las ITUP'S.					
Nombre del indicador		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.					
Justificación		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.					
Responsable del indicador		Gerencia de Atención al Usuario (GAU)					
Limitaciones del indicador		Falta de recursos presupuestales necesarios para implementar los programas de capacitación.					
Método de cálculo		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.					
Parámetro de medición		%	Sentido esperado del indicador			Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán – Informe Semestral.					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2016	2016	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	12%	12%	15%	20%	ND	ND	ND

Ficha Técnica del indicador de AEI.05.06

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica		AEI 05.06 Investigación y estudios relacionados a temas de protección a los usuarios. ¹¹					
Nombre del indicador		Porcentaje de documentos de trabajo de investigación elaborados oportunamente					
Justificación		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.					
Responsable del indicador		Gerencia de Atención al Usuario (GAU)					
Limitaciones del indicador		Falta de marco presupuestal para llevar a cabo a través de proveedores especializados.					
Método de cálculo		(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					
Parámetro de medición		%	Sentido esperado del indicador			Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán – Informe Anual					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	N.d	N.d	100%	100%	ND	ND	ND

¹¹ 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 AEI.05.07

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica		AEI 05.07 Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público para el Servicio de Protección al Usuario de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao					
Nombre del indicador		Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao.					
Justificación		La medición de la satisfacción de los usuarios es uno de los componentes establecidos en la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, para conocer la fortalezas y debilidades relacionadas con la atención de las necesidades y expectativas de los usuarios de la Línea 1, sobre las cuales se deberán efectuar las mejoras que resulten más convenientes.					
Responsable del indicador		Gerencia de Atención al Usuario (GAU).					
Limitaciones del indicador		a) Falta de marco presupuestal para llevar a cabo el levantamiento de información a través de proveedores especializados. b) Respecto al cálculo del Índice del Grado de Protección al Usuario (IGPU) se detalla lo siguiente <ul style="list-style-type: none"> - Se requiere la conversión del valor del NSU. Para ello, se efectuará una conversión a porcentaje. - Si durante el año de evaluación no se cuenta con la medición de la AEI (por ejemplo, por la reducida asignación presupuestal que dificulte la ejecución de una encuesta), se tomará el valor del año previo. 					
Método de cálculo		Aplicación de metodología para el cálculo del Nivel de Satisfacción del Usuarios (NSU) Detalle del método de cálculo: Población objetivo: Usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao. Muestra del año 2019: 2,291 ($\pm 10\%$ con NC = 95%) Dimensiones evaluadas para el cálculo del NSU: <ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura. - Trato del personal. - Seguridad y limpieza del servicio. - Calidad del servicio. NSU es un promedio ponderado de las dimensiones evaluadas, cuyos resultados van del 0 al 100. Donde: 0 = muy insatisfecho 25 = insatisfecho 50 = ni insatisfecho ni satisfecho 75 = satisfecho 100 = muy satisfecho					
Parámetro de medición		Índice		Sentido esperado del indicador		Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán – Informe sobre el Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao.					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2019	2019	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	69.43	69.43	No Aplica	No aplica	69.43	69.43	69.43

Ficha Técnica del indicador de AEI.05.08

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica		AEI 05.08 Atención de consultas en beneficio de los usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público a través de los canales establecidos por el Ositrán.					
Nombre del indicador		Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Orientación del OSITRAN					
Justificación		La medición de la satisfacción de los usuarios se centra en la percepción de los usuarios acerca de los tres atributos que deben caracterizar el servicio de orientación: empatía, profesionalismo y oportunidad, sobre los cuales se deberán efectuar las mejoras que resulten más convenientes.					
Responsable del indicador		Gerencia de Atención al Usuario (GAU).					
Limitaciones del indicador		(a) Las encuestas son efectuadas internamente. No obstante, se obtiene un resultado general, así como resultados para cada una de las sedes donde se atienden las consultas de los usuarios. (b) Respecto al cálculo del Índice del Grado de Protección al Usuario (IGPU) se detalla lo siguiente <ul style="list-style-type: none"> - Se requiere la conversión del valor del NSU. Para ello, se efectuará una conversión a porcentaje, haciendo uso de la regla de tres simple. - Si durante el año de evaluación no se cuenta con la medición de la AEI, se tomará el valor del año previo. 					
Método de cálculo		Aplicación de metodología para el cálculo del Nivel de Satisfacción del Usuarios (NSU). Detalle del método de cálculo: Población objetivo: Usuarios que han sido atendidos por el Servicio de Orientación del OSITRAN. Muestra del año 2020: 860 ($\pm 7\%$ con NC = 95%) Dimensiones evaluadas para el cálculo del NSU: <ul style="list-style-type: none"> - Profesionalismo. - Empatía. - Oportunidad. NSU es un promedio ponderado de las dimensiones evaluadas, cuyos resultados van del 1 al 5. Donde: 1 = muy insatisfecho 2 = insatisfecho 3 = ni insatisfecho ni satisfecho 4 = satisfecho 5 = muy satisfecho					
Parámetro de medición		índice		Sentido esperado del indicador		Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán – Informe sobre el Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Orientación del OSITRAN.					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2020	2020	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	4.61	4.61	No aplica	No aplica	4.61	4.61	4.61

Ficha Técnica del indicador de AEI.05.09

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica		AEI 05.09 Consejos de Usuarios (CU) fortalecidos con alta participación de sus miembros.					
Nombre del indicador		Nivel de Satisfacción de los miembros de los Consejos de Usuarios.					
Justificación		<p>A partir de la ejecución de una encuesta se obtiene la satisfacción de los miembros de los Consejos de Usuarios, respecto de los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aspectos generales en el desarrollo de las Sesiones. - Información brindada por la Secretaría Técnica a los CU. - Agenda de las Sesiones de los CU. - Pedidos realizados por los CU durante las Sesiones. - Visitas de Campo. <p>Los aspectos con menor calificación deberán ser atendidos para mejorar la percepción de los mismos.</p>					
Responsable del indicador		Gerencia de Atención al Usuario (GAU).					
Limitaciones del indicador		<p>(a) Las encuestas son efectuadas internamente haciendo uso de plataformas virtuales disponibles en la red. Se obtienen resultados agregados para los Consejos de Usuarios de alcance nacional y los Consejos de Usuarios de alcance regional. Asimismo, cumpliendo con la Norma Técnica, se evalúa la satisfacción de los miembros del Consejo de Usuarios Ferroviarios.</p> <p>(b) Respecto al cálculo del Índice del Grado de Protección al Usuario (IGPU) se detalla lo siguiente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dado que existe más de un resultado en el cálculo del indicador de la AEI, se tomará el valor más bajo para la medición del IGPU. - Se requiere la conversión del valor del NSU. Para ello, se efectuará una conversión a porcentaje, haciendo uso de la regla de tres simple. - Si durante el año de evaluación no se cuenta con la medición de la AEI, se tomará el valor del año previo. 					
Método de cálculo		<p>Aplicación de metodología para el cálculo del Nivel de Satisfacción del Usuarios (NSU). Donde: $(0.5) * (\text{NSU de alcance nacional}) + (0.5) * (\text{NSU de alcance regional})$</p> <p>Población objetivo: Miembros de los Consejos de Usuarios del OSITRAN. Se realizó un censo. Dimensiones evaluadas para el cálculo del NSU:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aspectos generales en el desarrollo de las sesiones. - Información brindada por la Secretaría Técnica a los Consejos de Usuarios. - Agenda de las sesiones de los Consejos de Usuarios. - Pedidos realizados por los Consejos de Usuarios durante las sesiones. - Visitas de campo. <p>NSU es un promedio ponderado de las dimensiones evaluadas, cuyos resultados van del 1 al 5. Donde: 1 = muy insatisfecho 2 = insatisfecho 3 = poco satisfecho 4 = satisfecho 5 = muy satisfecho</p>					
Parámetro de medición		índice		Sentido esperado del indicador		Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán – Informe Semestral.					
	Valor de línea base	Valor Actual		Logros esperados			
Año	2020	2020	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	4.21	4.21	No aplica	No aplica	4.21	4.21	4.21

Ficha Técnica del indicador de AEI.05.10

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica	AEI 05.10 Usuarios y potenciales usuarios con conocimiento sobre sus derechos y deberes al hacer uso de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público						
Nombre del indicador	Nivel de Satisfacción de los participantes de las actividades de educación organizadas por el Centro de Orientación del OSITRAN en la estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao						
Justificación	La medición de la satisfacción de los usuarios se centra en la percepción de los usuarios acerca de: (a) el contenido de la actividad de educación, (b) el desempeño del capacitador y (c) el desarrollo y organización de la actividad de educación. Se deben efectuar mejoras a los aspectos con los resultados más bajos.						
Responsable del indicador	Gerencia de Atención al Usuario (GAU)						
Limitaciones del indicador	(a) Las encuestas son efectuadas internamente. No obstante, se obtiene un resultado general, así como resultados para cada una de las sedes que efectúan actividades de educación dirigida a los usuarios. (b) Respecto al cálculo del Índice del Grado de Protección al Usuario (IGPU) se detalla lo siguiente <ul style="list-style-type: none"> - Se requiere la conversión del valor del NSU. Para ello, se efectuará una conversión a porcentaje, haciendo uso de la regla de tres simple. - Si durante el año de evaluación no se cuenta con la medición de la AEI, se tomará el valor del año previo. 						
Método de cálculo	Aplicación de metodología para el cálculo del Nivel de Satisfacción del Usuarios (NSU). Población objetivo: Usuarios que han participado en las actividades de educación realizadas por el Centro de Orientación del OSITRAN en la Línea 1 del Metro de Lima y Callao. Muestra del año 2020: 92 ($\pm 7\%$ con NC = 95%) Dimensiones evaluadas para el cálculo del NSU: <ul style="list-style-type: none"> - Contenido. - Desempeño del capacitador. - Desarrollo y organización. NSU es un promedio ponderado de las dimensiones evaluadas, cuyos resultados van del 1 al 5. Donde: 1 = muy insatisfecho 2 = insatisfecho 3 = ni insatisfecho ni satisfecho 4 = satisfecho 5 = muy satisfecho						
Parámetro de medición	Índice		Sentido esperado del indicador	Ascendente			
Fuente y base de datos	Ositrán – Informe Semestral.						
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2020	2020	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	4.51	4.51	No aplica	No aplica	4.51	4.51	4.51

Ficha Técnica del indicador de AEI.05.11

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica		AEI 05.11 Estudios sobre las necesidades, expectativas o satisfacción de los usuarios que contribuyan a mejorar los servicios que se brindan en las Infraestructuras de Transporte de Uso Público					
Nombre del indicador		Índice de Necesidades y Expectativas de los usuarios finales de la Línea 1 y de las ITUP aeroportuarias de Lima, Arequipa, Cusco y Loreto.					
Justificación		La medición de las necesidades y expectativas de los usuarios conforma uno de los componentes establecidos en la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público. Es el punto de inicio que deben tener las Instituciones Públicas para mejorar los servicios ofrecidos a la ciudadanía					
Responsable del indicador		Gerencia de Atención al Usuario (GAU)					
Limitaciones del indicador		<p>(a) Falta de marco presupuestal para llevar a cabo el levantamiento de información a través de proveedores especializados.</p> <p>(b) Respecto al cálculo del Índice del Grado de Protección al Usuario (IGPU) se detalla lo siguiente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dado que existe más de un resultado en el cálculo del indicador de la AEI, se tomará el valor más bajo para la medición del IGPU. - Debido a que el sentido del indicador es descendente, se debe considerar el complemento aritmético para la medición del IGPU. - Se requiere la conversión del complemento aritmético del valor del INM. Para ello, se efectuará una conversión a porcentaje. - Si durante el año de evaluación no se cuenta con la medición de la AEI (por ejemplo, por la reducida asignación presupuestal que dificulte la ejecución de una encuesta), se tomará el valor del año previo 					
Método de cálculo		<p>Aplicación de metodología para el cálculo del Índice de Necesidades de Mejora (INM) Donde: $(0.20) * (\text{INM Línea 1}) + (0.20) * (\text{INM ITUP aeroportuaria Lima}) + (0.20) * (\text{INM ITUP aeroportuaria de Arequipa}) + (0.20) * (\text{INM ITUP aeroportuaria de Cusco}) + (0.20) * (\text{INM ITUP aeroportuaria de Loreto})$</p> <p>Población objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Línea 1: Usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao. - ITUP aeroportuarias: Pasajeros que utilizan los terminales aéreos para realizar sus viajes. <p>Muestras del año 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Línea 1: Usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao: 2161 ($\pm 10\%$ con NC = 95%) - ITUP aeroportuaria Lima: 178 ($\pm 10\%$ con NC = 95%) - ITUP aeroportuaria Arequipa: 66 ($\pm 10\%$ con NC = 95%) - ITUP aeroportuaria Cusco: 96 ($\pm 10\%$ con NC = 95%) - ITUP aeroportuaria Loreto: 57 ($\pm 10\%$ con NC = 95%) <p>Las necesidades evaluadas difieren por ITUP evaluada. INM es una medida de necesidades, cuyos resultados van del 0 al 1. Donde: 0 = sin necesidad 1 = con necesidad</p>					
Parámetro de medición		Índice		Sentido esperado del indicador		Descendente	
Fuente y base de datos		Informes sobre las Necesidades de los usuarios finales de la Línea 1 y de las ITUP aeroportuarias de Lima, Arequipa, Cusco y Loreto.					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2019	2019	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	0.44	044	No aplica	No aplica	0.44	0.44	0.44

Ficha Técnica del indicador de OEI.06

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo	OEI.06 Administrar eficientemente los recursos institucionales del Ositrán						
Nombre del indicador	Índice de Gestión de Recursos Organizacionales.						
Justificación	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.						
Responsable del indicador	Gerencia de Administración (GA)						
Limitaciones del indicador	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.						
Método de cálculo	$IGRO = 0.15*(AEI6.1)+0.15*(AEI6.2)+0.1*(AEI6.3)+0.1*(AEI6.4)+ 0.1*(AEI6.5) +0.1*(AEI6.6)+0.1*(AEI6.7)+0.1*(AEI6.8)+0.1*(AEI6.9)$						
Parámetro de medición	Índice	Sentido esperado del indicador			Ascendente		
Fuente y base de datos	Ositrán –Informe de Evaluación Semestral						
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	69%	69%	81%	87%	92%	95%	86%

Ficha Técnica del indicador de AEI.06.01

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica		AEI 06.01 Gestión y desarrollo del talento humano eficiente en el Ositrán					
Nombre del indicador		Porcentaje de implementación del Plan de Gestión y Desarrollo del Talento Humano.					
Justificación		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.					
Responsable del indicador		Jefatura de Gestión de Recursos Humanos (JGRH-GA).					
Limitaciones del indicador		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.					
Método de cálculo		$(\text{Número de fases implementadas} / \text{Total de Fases programadas}) * 100$					
Parámetro de medición		%		Sentido esperado del indicador		Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán –Informe Semestral					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	40%	40%	60%	80%	100%	100%	100%

Ficha Técnica del indicador de AEI.06.02

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica		AEI 06.02 Gestión de abastecimiento eficiente en el Ositrán					
Nombre del indicador		Porcentaje de Procedimientos de selección adjudicados					
Justificación		El indicador permite medir el avance en los procedimientos 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.					
Responsable del indicador		Jefatura de Logística y Control Patrimonial (JLCP – GA)					
Limitaciones del indicador		<p>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.</p> <p>Una limitación es el presupuesto, que en algunos casos ha detenido, el avance de las contrataciones, toda vez que ha habido recortes y solicitud de créditos presupuestales. Así como, déficit financiero, toda vez que la fuente de financiamiento del Ositrán es RDR y el comportamiento de la ejecución (ligada a las convocatorias) depende directamente de la recaudación.</p> <p>Supuesto, se encuentra principalmente, que las áreas usuarias remitan sus requerimientos en forma oportuna y anticipada, de acuerdo con la programación, para efectuar los actos preparatorios con el tiempo necesario</p>					
Método de cálculo		(Número de procedimientos de selección convocados dentro del tiempo óptimo/ Numero procedimientos de selección solicitados) * 100					
Parámetro de medición		%		Sentido esperado del indicador		Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán –Reporte Mensual de procesos de selección convocados en el Ositrán.					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	33%	33%	45%	60%	75%	80%	85%

Ficha Técnica del indicador de AEI.06.03

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica		AEI 06.03 Gestión de Tesorería institucional eficiente en el Ositrán					
Nombre del indicador		Porcentaje de cumplimiento de cancelación de obligaciones dentro de los plazos establecidos.					
Justificación		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.					
Responsable del indicador		Jefatura de Tesorería (JT-GA).					
Limitaciones del indicador		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).					
Método de cálculo		$(\text{Expedientes girados dentro del plazo} / \text{Total de expedientes devengados}) * 100$					
Parámetro de medición		%		Sentido esperado del indicador		Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán –Informe Semestral.					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Ficha Técnica del indicador de AEI.06.04

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica		AEI 06.04 Gestión de Contabilidad eficiente en el Ositrán					
Nombre del indicador		Porcentaje de Estados Financieros y Presupuestales dentro de los plazos establecidos.					
Justificación		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.					
Responsable del indicador		Jefatura de Contabilidad (JC-GA)					
Limitaciones del indicador		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.					
Método de cálculo		(Estados Financieros y Presupuestales presentados dentro de los plazos establecidos/Estados Financieros y Presupuestales programados) *100.					
Parámetro de medición		%		Sentido esperado del indicador		Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán –Estados Financieros.					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Ficha Técnica del indicador de AEI.06.05

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica		AEI 06.05 Gestión de Planeamiento y Presupuesto institucional eficiente en el Ositrán					
Nombre del indicador		Porcentaje de cumplimiento oportuno en la Formulación y Evaluación de Planes Institucionales.					
Justificación		<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"> - 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. - 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. 					
Responsable del indicador		Gerencia de Planeamiento y Presupuesto (GPP).					
Limitaciones del indicador		Articulación aun no optima, entre el Sistema de Planeamiento Estratégico y el Sistema de Presupuesto Público.					
Método de cálculo		(Número de Informes emitidos / Numero informes Programados) *100					
Parámetro de medición		%		Sentido esperado del indicador		Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán –Informes Mensual, trimestral y anual.					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Ficha Técnica del indicador de AEI.06.06

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica		AEI 06.06 Servicios de TI eficientes en el Ositrán					
Nombre del indicador		Índice de Gestión de Servicios de TI.					
Justificación		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.					
Responsable del indicador		Jefatura de Tecnologías de la Información (JTI-GA)					
Limitaciones del indicador		No contar con los recursos presupuestales suficientes para adquirir infraestructura TI necesaria o contratar personal profesional especializado para brindar los servicios requeridos.					
Método de cálculo		$0.25 \cdot F1 + 0.25 \cdot F2 + 0.25 \cdot F3 + 0.25 \cdot F4$ 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					
Parámetro de medición		Índice		Sentido esperado del indicador		Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán –Informe Semestral.					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	54.5%	54.5%	65%	75%	85%	95%	97%

Ficha Técnica del indicador de AEI.06.07

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Descripción		AEI 06.07 Capacidad de la infraestructura del Ositrán mejorada					
Nombre del indicador		Porcentaje de implementación de la Infraestructura.					
Justificación		Este indicador permite medir las mejoras que pueden realizarse a la infraestructura del Ositrán, a través de los avances que puedan realizarse en cada una de las fases que conforman el ciclo de un proyecto, las cuales están conformadas por las fases de: Programación, Formulación y evaluación, Ejecución y Funcionamiento en el marco del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones Invierte.pe. y normativa complementaria emitida por PCM y el MEF. Asimismo, permitirá monitorear las actividades comprendidas en las diferentes fases del ciclo de un proyecto con la finalidad de realizar las acciones que sean necesarias que coadyuven al logro de las metas previstas del indicador.					
Responsable del indicador		Gerencia de Planeamiento y Presupuesto (GPP) y Gerencia de Administración (GA)					
Limitaciones del indicador		El estado actual del proyecto: “Mejoramiento de los Servicios de Regulación y Supervisión del Organismo Supervisor de la Infraestructura de Transporte de Uso Público-OSITRAN en el Perú” se encuentra en la condición de “Observado” por la Unidad formuladora de OSITRAN. Se tiene como supuesto, que la entidad pueda contar con los recursos presupuestales necesarios para avanzar en el cumplimiento de las fases del ciclo de un proyecto, lo que permitirá determinar por cada una de ellas el cumplimiento parcial ó total de las mismas, con la finalidad de tener un valor confiable respecto al avance en el cumplimiento de las metas previstas para el presente indicador.					
Método de cálculo		$MC (2021-2023) = (\text{Fases de implementación ejecutadas en el ciclo del proyecto} / \text{Fases de implementación programadas}) * 100$ Las fases del ciclo del proyecto: “Programación”, “Formulación y evaluación”, “Ejecución” y “Funcionamiento”. <ul style="list-style-type: none"> • Programación : 20% (GPP) • Formulación y evaluación: 30% (GPP) • Ejecución : 35% (GA) • Funcionamiento : 15% (GA) Para la fase de “Ejecución” se tomará como hito de cumplimiento de los logros esperados en el 2023: “la evaluación de la disponibilidad de los recursos presupuestales y financieros para la ejecución del proyecto “Mejoramiento de los Servicios de Regulación y Supervisión del Organismo Supervisor de la Infraestructura de Transporte de Uso Público-OSITRAN en el Perú”, considerando las limitaciones del indicador señaladas y que no se tiene a la fecha el dimensionamiento definitivo del proyecto y de la alternativa de solución para el logro de su objetivo; hecho que se conocerá en el año 2022 con la conclusión de la fase de “Formulación y evaluación”. $MC (2019-2020) = \text{Actividades de implementación ejecutadas} / \text{Actividades de implementación programadas} * 100$					
Parámetro de medición		%		Sentido esperado del indicador		Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán –Informe Semestral.					
	Valor de línea	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2020	2020	2019	2020	2021	2022	2023
Valor (2021-2023)	0%	0%	ND	ND	35%	50%	55%
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023



Valor (2019- 2020)	0%	0%	69%	82%	ND	ND	ND
--------------------------	----	----	-----	-----	----	----	----

Ficha Técnica del indicador de AEI.06.08

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica		AEI 06.08 Gestión oportuna de las obligaciones institucionales del Ositrán					
Nombre del indicador		Porcentaje de Obligaciones institucionales ejecutadas					
Justificación		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.					
Responsable del indicador		Gerencia de Administración (GA)					
Limitaciones del indicador		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.					
Método de cálculo		$(\text{Número de obligaciones ejecutadas} / \text{Número de obligaciones programadas}) * 100$					
Parámetro de medición		%		Sentido esperado del indicador		Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán –Informe Semestral.					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	95%	95%	96%	97%	98%	99%	99%

Ficha Técnica del indicador de AEI.06.09

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica	AEI 06.09 Gestión oportuna de las actividades de asesoría jurídica regulatoria y contractual del Ositrán						
Nombre del indicador	Porcentaje de Informes emitidos						
Justificación	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.						
Responsable del indicador	Gerencia de Asesoría Jurídica (GAJ)						
Limitaciones del indicador	La eventual falta de personal especializado para atender las solicitudes de los interesados en la debida oportunidad.						
Método de cálculo	$(\text{Número de Informes remitidos} / \text{Número de Informes Ingresados}) * 100$						
Parámetro de medición	%	Sentido esperado del indicador			Ascendente		
Fuente y base de datos	Ositrán –Informe Semestral.						
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

Ficha Técnica del indicador de OEI.07

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Objetivo		OEI.07 Implementar la gestión de riesgo de desastres					
Nombre del indicador		Numero de Informes de implementación de la GRD.					
Justificación		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.					
Responsable del indicador		Gerencia General (GG)					
Limitaciones del indicador		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.					
Método de cálculo		Numero de Informes emitidos					
Parámetro de medición		Número		Sentido esperado del indicador		Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán –Informe Semestral.					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	1	1	2	2	2	2	2

Ficha Técnica del indicador de AEI.07.01

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica		AEI 07.01 Informe de evaluación de la estimación, prevención y reducción de riesgos de desastres en el Ositrán					
Nombre del indicador		Número de Informes emitidos					
Justificación		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.					
Responsable del indicador		Gerencia General (GG)					
Limitaciones del indicador		La falta o reducción en la asignación de recursos presupuestales para la GRD, ante la diferente determinación de prioridades en la entidad.					
Método de cálculo		Número de Informes Emitidos					
Parámetro de medición		Número		Sentido esperado del indicador		Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán –Informe Semestral.					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	1	1	2	2	2	2	2

Ficha Técnica del indicador de AEI.07.02

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR							
Acción Estratégica		AEI 07.02 Capacidades de respuesta eficiente y oportuna en casos de desastre en el Ositrán					
Nombre del indicador		Número de capacitaciones brindadas a los servidores de la entidad en GRD.					
Justificación		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.					
Responsable del indicador		Gerencia General (GG)					
Limitaciones del indicador		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.					
Método de cálculo		Número de capacitaciones realizadas.					
Parámetro de medición		Número		Sentido esperado del indicador		Ascendente	
Fuente y base de datos		Ositrán –Informe Semestral.					
	Valor de línea base	Valor Actual	Logros esperados				
Año	2017	2017	2019	2020	2021	2022	2023
Valor	3	3	4	4	4	4	4