

Mapa de Procesos de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU v3.0



ÍNDICE

1.	PRESENTACIÓN	4
2.	OBJETIVO	5
3.	ALCANCE	5
4.	BASE LEGAL	5
5.	SIGLAS Y DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	5
5.1	SIGLAS	5
5.2	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	5
6.	PRODUCTOS Y PERSONAS QUE RECIBEN EL PRODUCTO	6
6.1	PRODUCTOS	6
6.2	PERSONAS QUE RECIBEN EL PRODUCTO	7
6.3	MATRIZ DE PERSONAS / BIENES Y SERVICIOS	8
7.	MAPA DE PROCESOS DE LA ATU V3.0 (NIVEL 0)	9
8.	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE NIVEL 0	10
8.1	PROCESOS ESTRATÉGICOS	10
8.2	PROCESOS MISIONALES	11
8.3	PROCESOS DE SOPORTE	13
9.	ANEXOS	
9.1	ANEXO 01 - CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO E01	16
9.2	ANEXO 02 - CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO E02	35
9.3	ANEXO 03 - CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO E03	58
9.4	ANEXO 04 - CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO E04	76
9.5	ANEXO 05 - CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO E05	89
9.6	ANEXO 06 - CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO M01	106
9.7	ANEXO 07 - CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO M02	120
9.8	ANEXO 08 - CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO M03	162
9.9	ANEXO 09 - CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO M04	215

9.10	ANEXO 10 - CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO M05.....	239
9.11	ANEXO 11 - CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO M06.....	265
9.12	ANEXO 12 - CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO M07.....	286
9.13	ANEXO 13 - CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO S01.....	334
9.14	ANEXO 14 - CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO S02.....	348
9.15	ANEXO 15 - CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO S03.....	373
9.16	ANEXO 16 - CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO S04.....	401
9.17	ANEXO 17 - CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO S05.....	431
9.18	ANEXO 18 - CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO S06.....	446
9.19	ANEXO 19 - V° B° DE DUEÑOS DE PROCESOS E INVOLUCRADOS.....	468

1. PRESENTACIÓN

La Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU), es un organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), que cuenta con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía administrativa, funcional, económica y financiera, las que se ejercen con arreglo a la Ley N° 30900.

Asimismo, y conforme al reglamento de la Ley N° 30900, aprobado mediante Decreto Supremo 009-2019-MTC, la ATU cuenta con múltiples competencias y funciones asignadas como ente planificador, normativo, supervisor, fiscalizador y sancionador, gestor y promotor de la inversión pública y/o privada en las siguientes materias de su competencia:

- Sistema Integrado de Transporte (SIT).
- Servicio Público de Transporte Terrestre de Personas.
- Servicios Complementarios al SIT.
- Infraestructura de Transporte en el marco del SIT.
- Infraestructura Complementaria al SIT.
- Sistema de Recaudo Único.

Adicionalmente, según el Plan Estratégico Institucional – PEI 2024 – 2030, aprobado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 126-2024-ATU/PE, la ATU tiene por misión *“implementar y gestionar un sistema integrado de transporte público urbano para Lima y Callao **centrado en las personas**, económica y ambientalmente sostenible, accesible, inclusivo, seguro y eficiente”*. “El subrayado y negrita es nuestro”.

Asimismo, es importante señalar que la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP) al 2030, aprobada mediante Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, establece que la gestión pública moderna es aquella orientada a resultados al servicio del ciudadano; asimismo, dentro de los componentes que establece, se encuentra “Gestión interna”, la cual indica que se debe abordar la capacidad de gestión interna de las entidades, así como el funcionamiento articulado de todos los sistemas administrativos para la provisión de bienes, servicios, regulaciones de calidad, que comprende la ejecución de todas las actividades y procesos (estratégicos, apoyo y misionales).

En esa línea, la PNMGP considera a la gestión por procesos como Actividad Operativa 2.4.1 como se muestra en el siguiente detalle:

- *Objetivo prioritario 2. Mejorar la gestión interna en las entidades públicas*
 - *Lineamiento 2.4. Asegurar la articulación de los sistemas administrativos*
 - ❖ *Actividad Operativa 2.4.1. Aprobación de normas, instrumentos y mecanismos para implementar el diseño organizacional, **la gestión por procesos**, y optimización de trámites. “El subrayado y negrita es nuestro”*.

En concordancia con lo señalado en la PNMGP, la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública, aprobada mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, establece que *“La implementación de la gestión por procesos es progresiva y parte de la necesidad de incorporar en el funcionamiento de la entidad la información que resulta del análisis realizado con un enfoque de procesos (...)”*.

Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 006-2024-ATU/GG del 17 de enero del 2024, se aprueba la Versión V02 de la Directiva N° D-001-2021-ATU/GG-OPGR, “Directiva para la implementación de la gestión por procesos en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao”.

En este sentido, y en cumplimiento del marco normativo vigente se ha elaborado la actualización del mapa de procesos de la ATU V3.0, como un documento que presenta una visión horizontal y matricial de la entidad, con un enfoque articulado en sus procesos que busca facilitar el entendimiento sobre el desarrollo de las competencias que actualmente viene desarrollando la entidad y el funcionamiento e interacción entre sus unidades de organización internas, en aras

de coadyuvar en la implementación y gestión de un sistema integrado de transporte público urbano centrado en los ciudadanos.

2. OBJETIVO

El mapa de procesos de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU V3.0, tiene como objetivo mostrar la secuencia e interacción de todos los procesos de la entidad, contribuyendo a mejorar la gestión por procesos, cumpliendo con los objetivos y misión institucional, que es la implementación y gestión de un sistema integrado de transporte público urbano centrado en las personas, económica y ambientalmente sostenible, accesible, inclusivo, seguro y eficiente para Lima y Callao.

3. ALCANCE

El Mapa de Procesos de la ATU V3.0, tiene como alcance los procesos actualmente desarrollados por las unidades de organización de la ATU.

4. BASE LEGAL

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias.
- Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU).
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 005-2019-MTC, que aprueba el reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU).
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP “Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública”.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2019-PCM/SGP, que aprueba los Lineamientos N° 001-2019-SGP “Principios de Actuación para la Modernización de la Gestión Pública”.
- Resolución de Gerencia General N° 006-2024-ATU/GG, se aprueba la Versión V02 de la Directiva N° D-001-2021-ATU/GG-OPGR, “Directiva para la implementación de la gestión por procesos en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao”.

Las normas antes mencionadas incluyen sus normas modificatorias, complementarias, conexas o las que reemplacen.

5. SIGLAS Y DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

5.1 SIGLAS

- **ATU:** Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao.
- **SIT:** Sistema Integrado de Transporte
- **MTC:** Ministerio de Transportes y Comunicaciones

5.2 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Gestión por procesos:** Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de

organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como con el logro de los objetivos institucionales. En este marco, los procesos se gestionan como un sistema definido por la red de procesos, sus productos y sus interacciones, creando así un mejor entendimiento de lo que aporta valor a la entidad.

- **Mapa de Procesos:** Diagrama de bloques que permite obtener la representación gráfica de la secuencia e interacción de todos los procesos de la entidad.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos o servicios, luego de la asignación de recursos.
- **Dueño/a del proceso:** Es el/la titular de la Unidad de organización, quien tiene la responsabilidad definida para diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla con el resultado previsto. Tiene los roles de: i) Facilitar o asegurar la disponibilidad de los recursos para la aplicación de las disposiciones contenidas en la presente Directiva a los procesos a su cargo; y ii) Resolver los casos de controversia que se puedan generar.
- **Tipos de procesos:**
 - Operativos o misionales: Son los que se encargan de elaborar los productos (bienes y servicios) previstos por la entidad, por lo que tienen una relación directa con las personas que los reciben.
 - Estratégicos: Son los que definen las políticas, el planeamiento institucional, las estrategias, los objetivos y metas de la entidad, que aseguran la provisión de los recursos necesarios para su cumplimiento y que incluyen procesos destinados al seguimiento, evaluación y mejora de la entidad.
 - De soporte o de apoyo: Son los que proporcionan los recursos para elaborar los productos previstos por la entidad.

6. PRODUCTOS Y PERSONAS QUE RECIBEN EL PRODUCTO

6.1 PRODUCTOS

- **Planes del SIT:** conforme a la Ley 30900, artículo 6: función c, r y s, y el Reglamento de la Ley, artículo 8.- Función de Planificación
- **Regulaciones del SIT:** conforme a la Ley 30900, artículo 6: función a, b, d, e y t, y el Reglamento de la Ley, artículo 9.- Función Normativa
- **Opiniones técnicas vinculantes:** conforme a la Ley 30900, artículo 7, función b, y el Reglamento de la Ley, artículo 10.- Función de Gestión: funciones 6 y 9.
- **Medidas de mitigación de impacto social:**
 - **Programa de Mitigación por Inhabilitación de Accesos a Predios (PMIAP):** Conforme al Texto Integrado del ROF de la ATU, artículo 90 y al Convenio 030-2020-ATU
 - **Medidas Generales de Mitigación respecto de Ocupantes del Espacio Público (OEP):** Conforme al Texto Integrado del ROF de la ATU, artículo 90 y al Convenio 030-2020-ATU
- **Servicio de transporte público concesionado con niveles de seguridad:** Conforme al Texto Integrado del ROF de la ATU, al artículo 81.
- **Títulos habilitantes para el servicio de transporte urbano en Lima y Callao:** conforme a la Ley 30900, artículo 6: función g, h, i y j, y el Reglamento de la Ley, artículo 10.- Función de Gestión y artículo 23.
- **Paraderos habilitados en el SIT:** conforme a la Ley 30900, artículo 6: función f, i y j, y el Reglamento de la Ley, artículo 10.- Función de Gestión, artículo 21.- Infraestructura Complementaria
- **Fiscalización al cumplimiento de las normas que regulan el transporte urbano en Lima y Callao:** conforme a la Ley 30900, artículo 6: función m y ñ.

- **Sanciones impuestas por infringir las normas que regulan el transporte urbano en Lima y Callao:** conforme a la Ley 30900, artículo 6: función p.
- **Capacitaciones a usuarios del SIT:** conforme a la Ley 30900, Décimo Novena Disposición complementaria final.
- **Quejas y reclamos de usuarios del SIT y ciudadanos atendidos:** conforme al Reglamento de la Ley 30900, artículo 10.- Función de Gestión: función 13.

6.2 PERSONAS QUE RECIBEN EL PRODUCTO

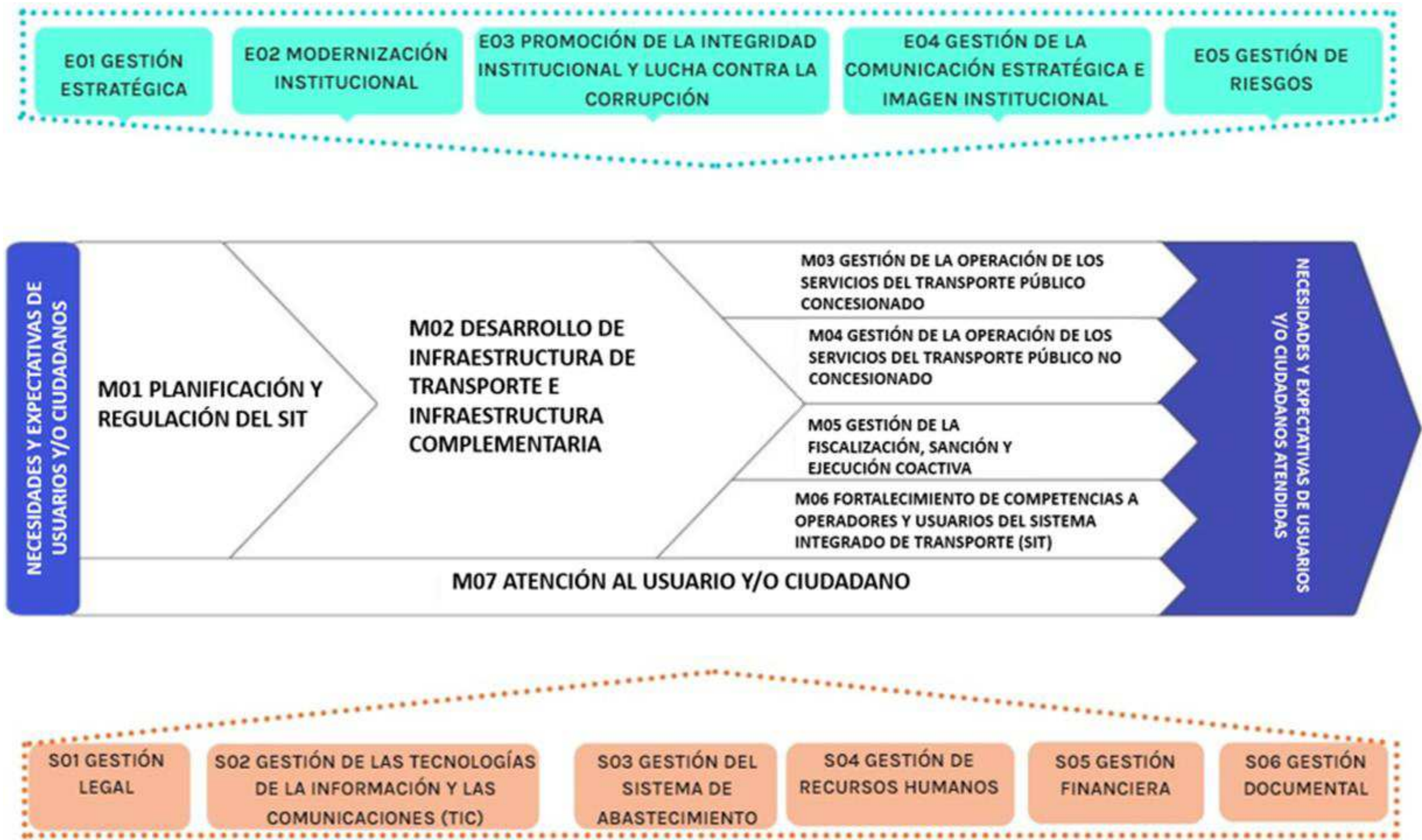
- Usuarios de los servicios de transporte
- Ciudadanía
- Administrados
- Concesionarios
- Afectado por la inhabilitación de acceso al predio
- Entidades públicas o privadas
- Operadores de transporte

6.3 MATRIZ DE PERSONAS / BIENES Y SERVICIOS

Bienes/Servicios Personas (Destinatario de bienes y servicios)	Planes y regulaciones del SIT	Opiniones técnicas vinculantes	Medidas de mitigación de impacto social PMIAP y OEP	Servicio de transporte público concesionado con niveles de seguridad	Títulos habilitantes para el servicio de transporte urbano en Lima y Callao	Paraderos habilitados en el SIT	Fiscalización al cumplimiento de las normas que regulan el transporte urbano en Lima y Callao	Sanciones impuestas por infringir las normas que regulan el transporte urbano en Lima y Callao	Capacitaciones a usuarios del SIT	Quejas y reclamos de usuarios del SIT y ciudadanos atendidos
Usuarios del servicio de transporte	X			X		X			X	X
Ciudadanía	X			X		X				X
Administrados	X				X	X				
Concesionarios	X								X	
Afectados por la inhabilitación de acceso al predio	X		X							
Entidades públicas o privadas	X	X								
Operadores de transporte	X				X	X	X	X	X	

Fuente: OPGR

7. MAPA DE PROCESOS DE LA ATU V3.0 (NIVEL 0)



Fuente: OPGR

8. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE NIVEL 0

8.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS

8.1.1 **E01 - Gestión Estratégica**

Proceso que orienta a la ATU en la obtención de resultados a través de la planificación institucional, la gestión presupuestal y la gestión de cooperación.

Este proceso está conformado por tres (3) procesos de nivel 1:

- E01.01 - Planeamiento Institucional
- E01.02 - Gestión Presupuestal
- E01.03 - Gestión de la Cooperación

La caracterización de este proceso se encuentra en el **Anexo 01 – Caracterización del Proceso E01.**

8.1.2 **E02 - Modernización Institucional**

Proceso orientado a implementar la modernización de la gestión pública en la ATU, a través del diseño organizacional, la mejora de la calidad regulatoria, la simplificación administrativa, la gestión por procesos y la gestión de la calidad con la finalidad de mejorar la gestión organizacional y la calidad de los servicios que brinda la ATU.

Este proceso está conformado por cinco (5) procesos de nivel 1:

- E02.01 - Estructura, Organización y Funcionamiento Institucional
- E02.02 - Elaboración, Modificación y/o Aprobación de Documentos Normativos, en el Marco de la Mejora de la Calidad Regulatoria
- E02.03 - Elaboración, Modificación y aprobación del TUPA y/o Tarifario de Servicios
- E02.04 - Gestión por Procesos
- E02.05 - Gestión de la Calidad

La caracterización de este proceso se encuentra en el **Anexo 02 – Caracterización del Proceso E02.**

8.1.3 **E03 - Promoción de la Integridad Institucional y Lucha Contra la Corrupción**

Proceso orientado a Fortalecer la integridad institucional a través de mecanismos que promuevan el cumplimiento de los objetivos institucionales, la gestión de riesgos que afectan la integridad pública y la lucha contra la corrupción.

Este proceso está conformado por tres (3) procesos de nivel 1:

- E03.01 - Gestión del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS)
- E03.02 - Seguimiento a la Implementación del Sistema de Control Interno (SCI)
- E03.03 - Gestión del Modelo de Integridad

La caracterización de este proceso se encuentra en el **Anexo 03 – Caracterización del Proceso E03.**

8.1.4 **E04 - Gestión de la Comunicación Estratégica e Imagen Institucional**

Proceso orientado a mejorar la imagen institucional de la ATU mediante la difusión de notas de prensa y/o comunicados, ejecución de campañas comunicacionales, diseño de piezas gráficas y/o audiovisuales, y otras acciones de comunicación institucional, conforme a los estándares institucionales establecidos.

Este proceso está conformado por dos (2) procesos de nivel 1:

- E04.01 – Comunicación Institucional y Relaciones Públicas

- E04.02 - Diseño o Revisión de Piezas Gráficas y/o Audiovisuales

La caracterización de este proceso se encuentra en el **Anexo 04 – Caracterización del Proceso E04.**

8.1.5 E05 - Gestión de Riesgos

Proceso orientado a implementar la gestión de riesgos en la ATU, a través de la identificación, valoración y evaluación de los riesgos operativos y de la prevención, preparación y respuesta desde la gestión del riesgo de desastres, en el marco de la normativa vigente.

Este proceso está conformado por dos (2) procesos de nivel 1:

- E05.01 Gestión de Riesgos Operativos
- E05.02 Gestión del Riesgo de Desastres

La caracterización de este proceso se encuentra en el **Anexo 05 – Caracterización del Proceso E05.**

8.2 PROCESOS MISIONALES

8.2.1 M01 - Planificación y Regulación del SIT

Proceso orientado a desarrollar y gestionar la aprobación de los instrumentos de planificación y regulación del SIT, tales como: planes, estudios técnicos, reglamentos, estándares y disposiciones, para el funcionamiento, organización y seguimiento del SIT, a fin de brindar un transporte urbano, eficiente, seguro, accesible y sostenible al ciudadano.

Este proceso está conformado por dos (2) procesos de nivel 1:

- M01.01 - Planificación del SIT
- M01.02 - Regulación del SIT

La caracterización de este proceso se encuentra en el **Anexo 06 – Caracterización del Proceso M01.**

8.2.2 M02 – Desarrollo de Infraestructura de Transporte e Infraestructura Complementaria

Proceso orientado a garantizar la implementación eficiente y sostenible del sistema integrado de transporte de Lima y Callao, a través de la gestión integral y desarrollo de la infraestructura de transporte e infraestructura complementaria, y la mitigación de impactos sociales, en cumplimiento de la normativa vigente y los instrumentos de gestión ambiental.

Este proceso está conformado por ocho (8) procesos de nivel 1:

- M02.01 - Habilitación y Mantenimiento de Paraderos de los Servicios de Transporte Terrestre Regular y Especial
- M02.02 - Formulación y Evaluación de Inversiones
- M02.03 - Gestión de Adquisición de Predios y Liberación de Interferencias
- M02.04 Seguimiento a la Ejecución de Inversiones para la Infraestructura Ferroviaria
- M02.05 - Seguimiento a la Ejecución de la Infraestructura del Transporte Terrestre y no Convencional
- M02.06 - Emisión de Opiniones Técnicas sobre Proyectos Relacionados a Redes Semafóricas, Infraestructura y Señalización Vial.
- M02.07 - Implementación de Medidas de Mitigación de Impacto Social PMIAP y OEP
- M02.08 – Seguimiento Socioambiental de la Infraestructura del Transporte Ferroviario

La caracterización de este proceso se encuentra en el **Anexo 07 –**

Caracterización del Proceso M02.**8.2.3 M03 Gestión de la Operación de los Servicios del Transporte Público Concesionado**

Proceso orientado a garantizar de manera permanente la operación de los servicios de transporte del COSAC y Corredores Complementarios (CC), a través de la planificación y programación de los servicios con la flota establecida y disponible en los respectivos contratos de concesión, control, monitoreo y mantenimiento de la operación; así como realizar el seguimiento y supervisión al cumplimiento de las obligaciones contractuales vinculadas a los aspectos ambientales, sociales y otros establecidos en los contratos de concesión; asimismo, verificar la distribución de ingresos generados por la operación del COSAC I y de los Corredores Complementarios (CC), conforme a los kilómetros recorridos a fin de tramitar la liquidación ante el fideicomiso, todo ello con la finalidad de mejorar la prestación de los servicios concesionados.

Este proceso está conformado por seis (6) procesos de nivel 1:

- M03.01 - Administración de Contratos de Concesión de Transporte Regular
- M03.02 - Planificación de la Operación del Servicio de Transporte Regular del COSAC I y de los CC
- M03.03 - Control, Monitoreo y Mantenimiento de la Operación del Servicio de Transporte Regular del COSAC I y de los CC.
- M03.04 - Seguimiento Socioambiental del COSAC I y de los CC
- M03.05 - Recaudación y Liquidación de Ingresos al Servicio de Transporte Regular Concesionado
- M03.06 - Supervisión de Contratos de Concesión

La caracterización de este proceso se encuentra en el **Anexo 08 – Caracterización del Proceso M03.**

8.2.4 M04 Gestión de la Operación de los Servicios del Transporte Público no Concesionado

Proceso orientado a ejecutar la atención de solicitudes de modificación de ficha técnica, otorgamiento de títulos habilitantes y deshabilitación de vehículos, de conductores y/o de cobradores para el servicio de transporte regular no concesionado bajo régimen de autorizaciones, y para el servicio de transporte especial no concesionado, con la finalidad de mejorar el reordenamiento, garantizar las condiciones de calidad y seguridad en la prestación del servicio y permitiendo contar con un registro sincerado de vehículos, de conductores y/o cobradores autorizados, dentro del marco normativo vigente.

Este proceso está conformado por tres (3) procesos de nivel 1:

- M04.01 Modificación de Ficha Técnica
- M04.02 Otorgamiento de Títulos Habilitantes.
- M04.03 Deshabilitación Vehicular, de Conductores y/o de Cobradores

La caracterización de este proceso se encuentra en el **Anexo 09 – Caracterización del Proceso M04.**

8.2.5 M05 Gestión de la Fiscalización, Sanción y Ejecución Coactiva

Proceso orientado a promover el cumplimiento de la normatividad vigente a través de la correcta identificación de infracciones que dan inicio a los Procedimientos Administrativos Sancionadores y de Ejecución Coactiva, a fin de desincentivar las conductas infractoras en el servicio de transporte de Lima y Callao.

Este proceso está conformado por cuatro (4) procesos de nivel 1:

- M05.01 - Gestión de la Fiscalización

- M05.02 - Gestión del Procedimiento Administrativo Sancionador
- M05.03 - Ejecución Coactiva
- M05.04 - Gestión de Depósitos Vehiculares

La caracterización de este proceso se encuentra en el **Anexo 10 – Caracterización del Proceso M05.**

8.2.6 M06 Fortalecimiento de Competencias a Operadores y Usuarios del Sistema Integrado de Transporte (SIT).

Proceso orientado a fomentar una cultura de respeto, el cumplimiento de las normas, el desarrollo de conductas respetuosas para una mejor experiencia de viaje; a través, del fortalecimiento de capacidades y la promoción de campañas de difusión y sensibilización.

Este proceso está conformado por dos (2) procesos de nivel 1:

- M06.01 - Ejecución y Evaluación de Capacitaciones
- M06.02 - Realización de Campañas para los Usuarios del Sistema Integrado de Transportes - SIT

La caracterización de este proceso se encuentra en el **Anexo 11 – Caracterización del Proceso M06.**

8.2.7 M07 Atención del Usuario y/o Ciudadano

Proceso orientado a garantizar una atención integral y eficiente a los usuarios y/o ciudadanos, asegurando la satisfacción de sus necesidades y demandas mediante una gestión transparente, oportuna y de calidad, que fomente la mejora continua de los servicios, la participación ciudadana, el cumplimiento normativo y la adecuada atención a reclamos, sugerencias, solicitudes de información y comentarios en todos los canales de atención disponibles.

Este proceso está conformado por siete (7) procesos de nivel 1:

- M07.01 - Atención de Consultas al Ciudadano y Usuario
- M07.02 - Atención de Reclamos del Ciudadano
- M07.03 - Atención de Quejas y Reclamos del Usuario de los Servicios de Transporte Regular Concesionados
- M07.04 - Atención de Sugerencias del Ciudadano
- M07.05 - Atención al Ciudadano a través de las Redes sociales de la ATU
- M07.06 - Registro de Visitas
- M07.07 - Atención de Solicitudes de Acceso a la Información Pública
- M07.08 Atención de solicitudes de los derechos ARCO (Acceso, Información, Rectificación, Cancelación y Oposición) en la ATU

La caracterización de este proceso se encuentra en el **Anexo 12 – Caracterización del Proceso M07.**

8.3 PROCESOS DE SOPORTE

8.3.1 S01 - Gestión Legal

Proceso orientado a brindar asesoría legal, así como elaborar y/o revisar documentos de carácter legal, solicitados por las Unidades de Organización de la ATU, a fin de coadyuvar con el aseguramiento de la legalidad de las actuaciones de la ATU.

Este proceso está conformado por dos (2) procesos de nivel 1:

- S01.01 - Asesoría Legal
- S01.02 - Elaboración y/o Revisión de Documentos de Carácter Legal

La caracterización de este proceso se encuentra en el **Anexo 14 – Caracterización del Proceso S01.**

8.3.2 S02 - Gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)

Proceso orientado a mejorar la gobernanza, transformación digital e innovación tecnológica de la ATU, mediante la planificación, desarrollo e implementación de los sistemas y servicios de las TIC, a fin de garantizar la operatividad y disponibilidad de los sistemas y servicios tecnológicos de calidad, para el funcionamiento de los procesos de la ATU, incluyendo el SRU.

Este proceso está conformado por cuatro (4) procesos de nivel 1:

- S02.01 - Gobernanza de las Tecnologías de la Información
- S02.02 - Implementación de Sistemas Informáticos
- S02.03 - Gestión de Operaciones de Servicios de TIC
- S02.04 - Implementación Tecnológica del SIT y SRU.

La caracterización de este proceso se encuentra en el **Anexo 15 – Caracterización del Proceso S02.**

8.3.3 S03 - Gestión del Sistema de Abastecimiento

Proceso orientado a garantizar la disponibilidad de los bienes, servicios u obras requeridas por las unidades de organización, así como controlar los bienes muebles patrimoniales y administrar el servicio de mantenimiento, transporte, limpieza y seguridad de las instalaciones, para contribuir al correcto funcionamiento de la ATU.

Este proceso está conformado por cinco (5) procesos de nivel 1:

- S03.01 - Programación de las Contrataciones
- S03.02 - Administración de las Contrataciones
- S03.03 - Administración del Almacenamiento y Distribución
- S03.04 - Administración de Bienes Muebles Patrimoniales
- S03.05 - Administración de Servicios Generales

La caracterización de este proceso se encuentra en el **Anexo 16 – Caracterización del Proceso S03.**

8.3.4 S04 - Gestión de Recursos Humanos

Proceso orientado a gestionar la incorporación, desarrollo, compensación, evaluación del desempeño, relaciones humanas y sociales de los/las servidores/as de la ATU, a fin de contar con el personal con competencias adecuadas para así contribuir efectivamente al logro de los objetivos institucionales.

Este proceso está conformado por seis (6) procesos de nivel 1:

- S04.01 - Planificación y Organización de Recursos Humanos
- S04.02 - Gestión del Empleo
- S04.03 - Gestión de la Compensación
- S04.04 - Gestión de Relaciones Humanas y Sociales
- S04.05 - Gestión de Desarrollo y Capacitación
- S04.06 - Gestión del Rendimiento

La caracterización de este proceso se encuentra en el **Anexo 17 – Caracterización del Proceso S04.**

8.3.5 S05 - Gestión Financiera

Proceso orientado a registrar y controlar los ingresos y gastos de la ATU, a través de la administración de los recursos económicos, para garantizar una adecuada gestión contable y financiera, a fin de contribuir con el logro de los objetivos institucionales.

Este proceso está conformado por dos (2) procesos de nivel 1:

- S05.01 - Gestión Contable
- S05.02 - Gestión de Tesorería

La caracterización de este proceso se encuentra en el **Anexo 18 – Caracterización del Proceso S05.**

8.3.6 S06 - Gestión Documental

Proceso orientado a garantizar la correcta recepción, emisión, despacho y archivo de los documentos que faciliten su digitalización, trazabilidad, conservación y uso, a fin de asegurar su adecuada gestión tanto en lo físico como en lo electrónico, producidos y recibidos por la ATU de acuerdo con la normativa vigente.

Este proceso está conformado por cuatro (4) procesos de nivel 1:

- S06.01 - Recepción de Documentos
- S06.02 - Emisión de Documentos
- S06.03 - Despacho de Documentos
- S06.04 - Gestión de Archivos

La caracterización de este proceso se encuentra en el **Anexo 19 – Caracterización del Proceso S06.**

Anexo 01

Caracterización del Proceso E01 Gestión Estratégica



Inventario de Proceso

E01 Gestión Estratégica

E01 Gestión Estratégica	Proceso	Contenido
	E01	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-E01-001 - Diagrama de bloques
	E01.01	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-E01.01-001
	E01.02	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-E01.02-001 - Ficha de indicador de desempeño N° IND-E01.02-002
	E01.03	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-E01.03-001

I. PROCESO DE NIVEL 0

1.1 E01 Gestión Estratégica

1.1.1 Ficha técnica del proceso

 Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	E01 Gestión Estratégica.
Tipo de proceso	Estratégico.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.
Objetivo del proceso	Orientar a la ATU en la obtención de resultados a través de la planificación institucional, la gestión presupuestal y la gestión de la cooperación.
Indicador de desempeño	Índice de cumplimiento de la gestión estratégica.
Documentos de referencia	• Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto. • Ley N° 31953, Ley de Presupuesto del Sector Público. • Ley N° 30900, Ley de creación de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo. • Ley N° 28875, Ley que crea el Sistema Nacional Descentralizado de Cooperación Internacional No Reembolsable. • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. • Decreto Supremo N° 027-2019-RE, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Nacional Descentralizado de Cooperación Internacional no Reembolsable. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. • Decreto Supremo N° 015-92-PCM, aprueba el Reglamento de la Ley de Cooperación Técnica Internacional. • Decreto Supremo N° 284-2018-EF que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N°1252, Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones. • Decreto Supremo N° 008-2023-RE, que aprueba la Política Nacional de Cooperación Técnica Internacional (PNCTI) al 2030. • Decreto Legislativo N° 1088 que crea el Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico (SINAPLAN) y el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN). • Decreto Legislativo N° 1252, Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y deroga la Ley N° 27293 y sus modificatorias. • Decreto Legislativo N° 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público. • Decreto Legislativo N° 719, Ley de Cooperación Técnica Internacional. • Decreto Legislativo N° 295, Código Civil. • Resolución Ministerial N° 592-2020-RE, que aprueba la “Norma Técnica para la programación, gestión y negociación de la Demanda de Cooperación Técnica Internacional (CTI)” y “Norma Técnica para la Programación, Gestión y Negociación de la Oferta Peruana de Cooperación Técnica Internacional (OPCTI)”.

	- Resolución Ministerial N° 0231-RE-2013, que aprueba la Directiva que establece los "Lineamientos Generales Sobre la Suscripción, Perfeccionamiento Interno y Registro de los Tratados". - Resolución de Contraloría N° 105-2024-CG que aprueba la Directiva N° 002-2024-CG/PREVI "Rendición de Cuentas y Transferencia de Gestión". - Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 00033-2017/CEPLAN/PCD, "Guía para el Planeamiento Institucional". - Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 0061-2023-CEPLAN/PCD, "Guía para el Seguimiento y Evaluación de Políticas Nacionales y Planes del SINAPLAN". - Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 0046-2024-CEPLAN/PCD, que aprueba la Guía para la Elaboración de Indicadores de Políticas Nacionales y Planes Estratégicos. - Resolución Directoral N° 001-2019-EF/63.01, que aprueba la Directiva N° 001-2019-EF/63.01, Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones. - Resolución Directoral N° 0023-2022-EF/50.01 que aprueba la Directiva N° 0005-2022- EF/50.01, "Directiva para la Ejecución Presupuestaria". - Resolución Directoral N° 030-2019-EF/50.01, que aprueba la Directiva N° 007-2019-EF/50.01 "Directiva que Regula la Evaluación en el Marco de la Fase de Evaluación Presupuestaria". - Resolución Directoral N° 0021-2024-EF/50.01, que aprueba la Directiva N° 0002-2024-EF/50.01, Directiva de Programación Multianual Presupuestaria y Formulación Presupuestaria. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 173-2023-ATU/PE, que aprueba la Versión V03 de la Directiva N° D-003-2020-ATU/GG-OPP-UPO "Directiva que Regula la Gestión de Convenios de Colaboración Interinstitucional en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU". - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 285-2023-ATU/PE, que aprueba el Presupuesto Institucional de Apertura de Gastos correspondiente al Año Fiscal 2024 del Pliego 203: Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN). - Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC). - Ministerios. - S06 Gestión Documental. - Contraparte (Entidad pública o privada, nacional o internacional). - Agencia Peruana de Cooperación Internacional (APCI). - Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC). - Fuente cooperante (entidades internacionales). - Unidades de Organización (UO).
Elementos de entrada	- Marco Normativo del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico. - Políticas Nacionales. - Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM). - Propuestas de Convenio. - Convocatoria de Cooperación Técnica Internacional. - Necesidades de Cooperación.

Producto	• Memoria Anual Institucional aprobada. • Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Institucional multianual, y Plan Operativo Institucional (POI) aprobado y/o modificado. • Informe de Evaluación Institucional. • Informe de Rendición de Cuentas Anual del Titular. • Resumen Ejecutivo de la Programación Multianual Presupuestaria. • Nota de Modificación Presupuestaria aprobada. • Nota de Certificación Presupuestaria aprobada. • Resolución de Gerencia General (RGG) que formaliza las notas modificatorias. • Resolución de Presidencia Ejecutiva (RPE) que aprueba el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA). • Cuadro Excel con información presupuestaria (Planillón mensual). • Informe de Ejecución Presupuestal Anual. • Convenios Suscritos. • Informe Semestral de Seguimiento del Proyecto. • Informe Final del Proyecto. • Informe Trimestral de Programas, Proyectos y Actividades de Cooperación Técnica Internacional. • Declaración Anual de la Cooperación Técnica Internacional. • Informe Anual de la Evaluación de Convenios. • Informe Semestral de Seguimiento de Convenios. • Información de la Propuesta de Convenios.
Persona que recibe el producto	• Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN). • Ciudadanía. • Unidades Organizacionales (UO). • Contraloría General de la República (CGR). • Contraparte (Entidad pública o privada, nacional o internacional). • Fuente cooperante (entidades internacionales). • Agencia Peruana de Cooperación Internacional (APCI). • Alta Dirección. • Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC). • Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).
Controles	• Revisión de la información remitida por las unidades orgánicas. • Validación del PEI y POI por la Comisión de Planeamiento Estratégico. • Validación de la Rendición de Cuentas del Titular por Gerencia General. • Coordinar, de forma continua, con la Jefatura de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, para agilizar el proceso de aprobación de los instrumentos de gestión de presupuesto, y con los órganos y unidades orgánicas, a fin de que remitan la información solicitada oportunamente. • Revisar los plazos y actividades establecidos en la normativa vigente del Ministerio de Economía y Finanzas en temas presupuestales. • Revisar las transferencias de recursos publicadas en el diario "El Peruano". • Revisar los plazos respecto a las incorporaciones del saldo de balance. • Verificación de los requisitos establecidos en las convocatorias, base de las solicitudes de la demanda de cooperación técnica internacional. • Verificación del cumplimiento de lo dispuesto en la Versión V03 de la Directiva N° D-003-2020-ATU/GG-OPP-UPO "Directiva que Regula la Gestión de Convenios de Colaboración Interinstitucional en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU" • Revisar los documentos de referencia institucional (PEI, ROF, PESEM y Política de Cooperación Técnica Internacional).

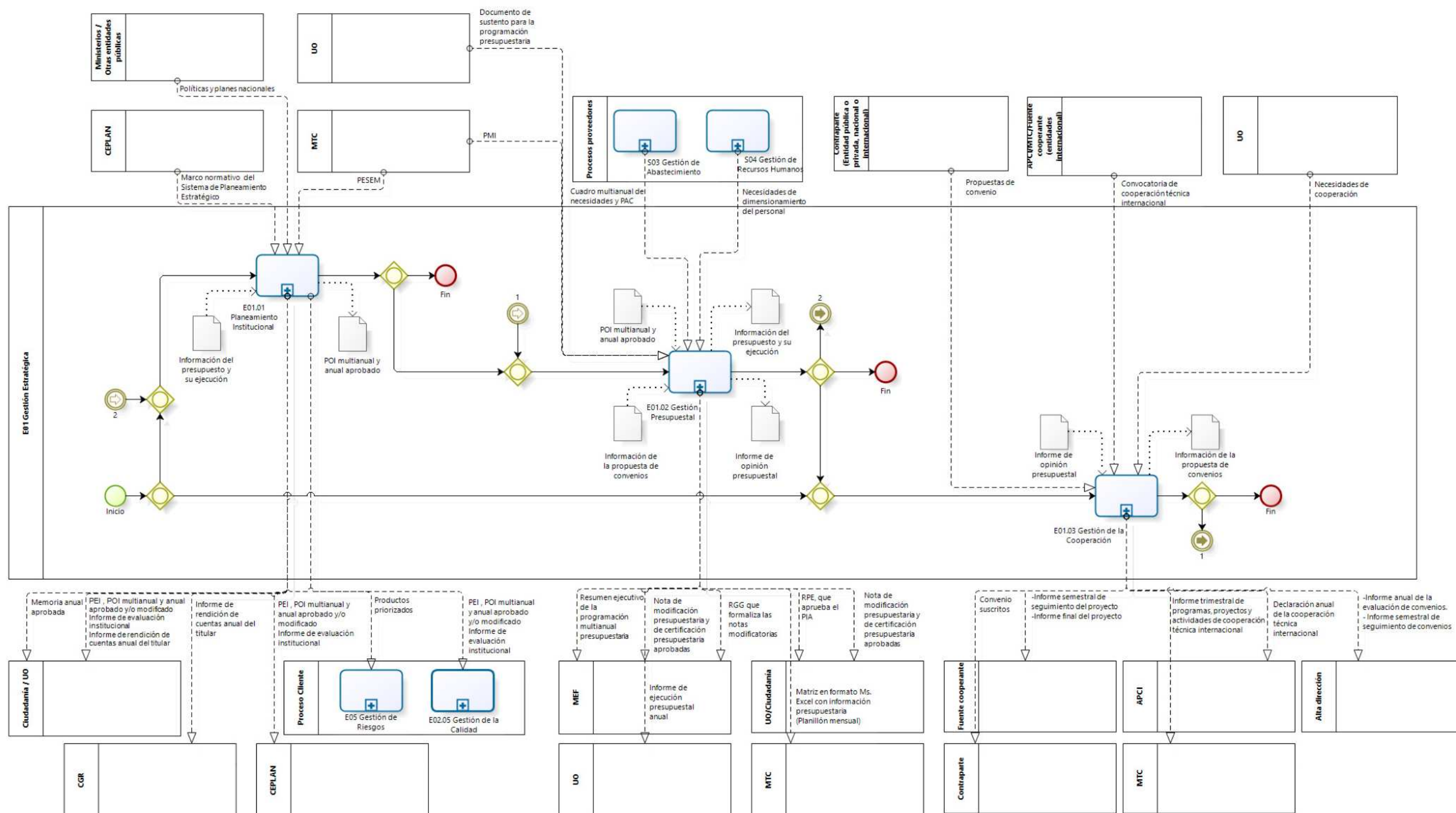
	• Verificar el cumplimiento de los objetivos y compromisos establecidos en los convenios para elaborar el informe de seguimiento.

Recursos	
Recursos humanos	Especialista con conocimiento en planeamiento institucional, elaboración de indicadores, programas presupuestales, presupuesto público, inversiones públicas, ley de contrataciones del estado, cooperación técnica internacional, gestión de convenios en entidades del estado, en proyectos y en asuntos internacionales.
Instalaciones	Ambientes de oficina, espacios comunes y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Aplicación para reuniones virtuales. • Red interna para guardar archivos digitales. • Página web de la Agencia de Cooperación Internacional (APCI)- Sistema Integrado de Gestión de Cooperación Técnica Internacional - SIGCTI. • Páginas web de las Fuentes cooperantes (embajadas, agencias de cooperación internaciones y otros). • Aplicativo CEPLAN. • Aplicativo informático "Rendición de Cuentas y Transferencia de Gestión". • Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA). • Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) Cliente Servidor. • Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) Operaciones en Línea. • Módulo de Programación Multianual. • Aplicativo Web de Demanda Adicional. • Módulo de Autorización de la Administración Financiera (MAAF).
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia.

1.1.2 Ficha de indicador de desempeño

   		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN	V3.0
			FECHA	
CÓDIGO	IND-E01-001	PROCESO	E01 Gestión Estratégica.	
OBJETIVO	Orientar a la ATU en la obtención de resultados a través de la planificación institucional, la gestión presupuestal y la gestión de la cooperación.			
INDICADOR	Índice de cumplimiento de la gestión estratégica.			
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir la eficacia de la gestión estratégica a través del cumplimiento de la planificación institucional, la gestión presupuestal y la gestión de la cooperación.			
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Porcentaje de cumplimiento mensual de actividades operativas del POI.		UNIDAD DE MEDIDA	Índice
	B: Porcentaje de ejecución mensual de la meta financiera.		FRECUENCIA	Semestral
	C: Porcentaje de cumplimiento de los convenios activos en el semestre.			
	D: Índice de cumplimiento de la gestión estratégica.			
FÓRMULA	$D = (A \cdot 0.35) + (B \cdot 0.35) + (C \cdot 0.30)$		OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al vigésimo día calendario del siguiente periodo de medición.
			META	Óptimo: $0.9 \leq x \leq 1$ Aceptable: $0.8 \leq x < 0.9$ Crítico: $0 \leq x < 0.8$
LÍNEA BASE	A partir de la primera medición.			
FUENTE DE DATOS	- Registro de la Unidad de Planeamiento y Organización y la Unidad de Presupuesto. - Aplicativo CEPLAN. - Sistema Integrado de Administración Financiera – SIAF.			
RESPONSABLE	Jefe(a) de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.			

1.1.3 Diagrama de bloques



II. PROCESOS DE NIVEL 1

2.1 E01.01 Planeamiento Institucional

2.1.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	E01.01 Planeamiento Institucional.
Tipo de proceso	Estratégico.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Unidad de Planeamiento y Organización.
Objetivo del proceso	Fortalecer la gestión institucional diseñando los planes institucionales y controlando el desempeño a través del seguimiento y evaluación del cumplimiento de las metas planificadas.
Indicador de desempeño	Porcentaje de cumplimiento mensual de actividades operativas del POI.
Documentos de referencia	• Ley N° 30900, Ley de creación de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Decreto Legislativo N° 1088 que crea el Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico (SINAPLAN) y el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN). • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la ATU. • Resolución de Contraloría N° 105-2024-CG que aprueba la Directiva N° 002-2024-CG/PREVI "Rendición de Cuentas y Transferencia de Gestión". • Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 00033-2017/CEPLAN/PCD, "Guía para el Planeamiento Institucional" y sus modificatorias. • Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 0061-2023-CEPLAN/PCD, "Guía para el Seguimiento y Evaluación de Políticas Nacionales y Planes del SINAPLAN". • Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 103-2023/CEPLAN/PCD, "Guía para la Elaboración de Indicadores de Políticas Nacionales y Planes Estratégicos". La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	• Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN). • Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC). • Ministerios y otras entidades públicas. • E01.02 Gestión Presupuestal.
Elementos de entrada	• Marco Normativo para el Planeamiento Institucional. • Políticas y Planes Nacionales. • Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) • Información del Presupuesto y su Ejecución.

Producto	• Memoria Anual aprobada. • Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Institucional Multianual, y Plan Operativo Institucional (POI) aprobado y/o modificado. • Informe de Evaluación Institucional. • Informe de rendición de cuentas anual del titular. • Memorando con información de los Productos priorizados.
Persona que recibe el producto	• Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN). • Ciudadanía. • E02.05 Gestión de la Calidad. • Contraloría General de la República (CGR). • E01.02 Gestión Presupuestal. • E05 Gestión de Riesgos.
Controles	• Revisión de la información remitida por las unidades de organización. • Validación del PEI y POI por la Comisión de Planeamiento Estratégico. • Validación de la Memoria Anual Institucional por el Consejo Directivo. • Validación de la Rendición de Cuentas del titular por Gerencia General.

Recursos	
Recursos humanos	• Profesionales, especialistas y técnicos con conocimiento en planeamiento institucional, elaboración de indicadores y programas presupuestales.
Instalaciones	• Ambientes de oficina y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Aplicación para reuniones virtuales. • Red interna para guardar archivos digitales. • Aplicativo CEPLAN. • Aplicativo informático "Rendición de Cuentas y Transferencia de Gestión". • Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA). • Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) Cliente Servidor.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia.

2.1.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ		Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN FECHA	V3.0
CÓDIGO	IND-E01.01-001	PROCESO	E01.01 Planeamiento institucional			
OBJETIVO	Fortalecer la gestión institucional diseñando los planes institucionales y controlando el desempeño a través del seguimiento y evaluación del cumplimiento de las metas planificadas.					
INDICADOR	Porcentaje de cumplimiento mensual de actividades operativas del POI.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir la eficacia con la que se realiza la programación y ejecución del Plan Operativo Institucional, a través de la medición del avance de metas físicas.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A = Número de actividades operativas activas con ejecución física mayor o igual al 100% en el mes de evaluación y respecto a su última reprogramación informada B = Número total de actividades operativas activas C = Porcentaje de actividades operativas activas que han cumplido con sus metas físicas del Plan Operativo Institucional Se precisa que la UPO es responsable del seguimiento de cumplimiento de metas físicas, así como asistir técnicamente en ello. No es responsable del cumplimiento de las metas físicas; ello es responsabilidad de cada Unidad de Organización.				UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
					FRECUENCIA	Mensual
FÓRMULA	$C = \frac{A}{B} * 100\%$				OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al último día calendario del siguiente periodo de medición
					META	Óptimo: ≥85% Aceptable: [75%-85%> Deficiente: [0%-75%>
LÍNEA BASE	Diciembre 2023: 81.4%					
FUENTE DE DATOS	Sistema de Gestión Documental					
RESPONSABLE	Jefe(a) de la Unidad de Planeamiento y Organización					

2.2 E01.02 Gestión Presupuestal

2.2.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	E01.02 Gestión Presupuestal.
Tipo de proceso	Estratégico.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Unidad de Presupuesto.
Objetivo del proceso	Conducir el proceso presupuestario de la ATU en el marco de las normas y lineamientos del Sistema Nacional de Presupuesto para el logro de los objetivos institucionales a través del financiamiento de actividades y proyectos de inversión pública.
Indicador de desempeño	• Porcentaje de ejecución mensual de la meta financiera. • Porcentaje de solicitudes de modificaciones y certificaciones presupuestales atendidas dentro del plazo.
Documentos de referencia	• Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto. • Ley N° 31953, Ley de Presupuesto del Sector Público. • Ley N° 30900, Ley de Creación de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao, y su reglamento. • Decreto Legislativo N° 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público. • Decreto Legislativo N° 1252, Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y deroga la Ley N° 27293. • Decreto Supremo N° 284-2018-EF que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N°1252, Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones. • Resolución Directoral N° 0021-2024-EF/50.01, que aprueba la Directiva N° 0002-2024-EF/50.01, Directiva de Programación Multianual Presupuestaria y Formulación Presupuestaria. • Resolución Directoral N° 0023-2022-EF/50.01 que aprueba la Directiva N° 0005-2022- EF/50.01, “Directiva para la Ejecución Presupuestaria”. • Resolución Directoral N° 030-2019-EF/50.01, que aprueba la Directiva N° 007-2019-EF/50.01 “Directiva que Regula la Evaluación en el marco de la Fase de Evaluación Presupuestaria”. • Resolución Directoral N° 001-2019-EF/63.01, que aprueba la Directiva N° 001-2019-EF/63.01, Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, se aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 285-2023-ATU/PE, que aprueba el Presupuesto Institucional de Apertura de Gastos correspondiente al Año Fiscal 2024 del Pliego 203: Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedor	• Unidades de Organización (UO). • S03 Gestión del Abastecimiento. • S04 Gestión de Recursos Humanos. • Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC).

	• E01.01 Planeamiento Institucional. • E01.03 Gestión de la Cooperación.
Elementos de entrada	• Cuadro Multianual de Necesidades. • Plan Anual de Contrataciones (PAC). • Necesidades de dimensionamiento de personal. • La Programación Multianual de Inversiones (PMI). • Información de la Propuesta de Convenios. • Plan Operativo Institucional (POI) Multianual y Anual aprobado. • Documentos de sustento para la programación presupuestaria.
Producto	• Resumen ejecutivo de la programación multianual presupuestaria. • Resolución de Gerencia General que aprueba el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA). • Nota de Modificación Presupuestaria aprobada. • Nota de Certificación Presupuestaria aprobada. • Resolución de Gerencia General (RGG) que formaliza las notas modificatorias. • Información del Presupuesto y su Ejecución. • Matriz en formato Ms. Excel con información presupuestaria (Planillón mensual). • Informe de Ejecución Presupuestal Anual. • Informe de Opinión Presupuestal.
Persona que recibe el producto	• Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). • Unidades de Organización (UO). • Ciudadanía. • Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC). • E01.01 Planeamiento Institucional. • E01.03 Gestión de la Cooperación.
Controles	• Coordinar, de forma continua, con la Jefatura de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, para agilizar el proceso de aprobación de los instrumentos de gestión de presupuesto, y con los órganos y unidades orgánicas, a fin de que remitan la información solicitada oportunamente. • Revisar los plazos y actividades establecidos en la normativa vigente del Ministerio de Economía y Finanzas en temas presupuestales. • Revisar las transferencias de recursos publicadas en el diario "El Peruano". • Revisar los plazos respecto a las incorporaciones del saldo de balance.

Recursos	
Recursos humanos	Especialistas con conocimiento en presupuesto público, inversiones públicas y en la ley de contrataciones del estado.
Instalaciones	Ambientes de oficina, espacios comunes y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Teams. • Microsoft Outlook. • Aplicaciones de reuniones virtuales. • Ms. Power BI. • Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) Cliente Servidor. • Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) Operaciones en Línea. • Módulo de Programación Multianual. • Aplicativo Web de Demanda Adicional.

	• Módulo de Autorización de la Administración Financiera (MAAF).
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora.

2.2.2 Ficha de indicador de desempeño N° IND-E01.02-001

	PERÚ	Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN FECHA	V3.0

CÓDIGO	IND-E01.02-001	PROCESO	E01.02 Gestión Presupuestal.
OBJETIVO	Conducir el proceso presupuestario de la ATU en el marco de las normas y lineamientos del Sistema Nacional de Presupuesto para el logro de los objetivos institucionales a través del financiamiento de actividades y proyectos de inversión pública.		
INDICADOR	Porcentaje de ejecución mensual de la meta financiera.		
FINALIDAD DEL INDICADOR	Lograr la eficacia en la ejecución presupuestal a nivel de devengado, a través de la medición de la programación financiera mensual.		
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Ejecución financiera de las actividades de las UO.	UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
	B: Ejecución financiera de las inversiones de las UO. C: Programación financiera de las actividades de las UO. D: Programación financiera de las inversiones de las UO. Y: Porcentaje de ejecución del mes de la meta financiera.	FRECUENCIA	Mensual
FÓRMULA	$Y = \left(\frac{\sum A + \sum B}{\sum C + \sum D} \right) * 100\%$	OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.
		META	Óptimo: 90% ≤ x ≤ 100% Aceptable: 80% ≤ x < 90% Crítico: 0% ≤ x < 80%
LÍNEA BASE	Diciembre 2023: 87.05%.		
FUENTE DE DATOS	- Registros administrativos de la Oficina de Presupuesto. - Sistema Integrado de Información Financiera – SIAF.		
RESPONSABLE	Jefe(a) de la Unidad de Presupuesto.		

2.2.3 Ficha de indicador de desempeño N° IND-E01.02-002

	PERÚ	Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN FECHA	V3.0

CÓDIGO	IND-E01.02-002	PROCESO	E01.02 Gestión Presupuestal.
OBJETIVO	Conducir el proceso presupuestario de la ATU en el marco de las normas y lineamientos del Sistema Nacional de Presupuesto para el logro de los objetivos institucionales a través del financiamiento de actividades y proyectos de inversión pública.		
INDICADOR	Porcentaje de solicitudes de modificaciones y certificaciones presupuestales atendidas dentro del plazo.		
FINALIDAD DEL INDICADOR	Lograr la eficacia en la atención de las solicitudes de modificaciones y certificaciones presupuestales dentro del plazo.		
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número total de solicitudes de modificaciones y certificaciones presupuestales atendidas dentro de los 02 días hábiles desde recibida la solicitud. B: Número total de solicitudes de modificaciones y certificaciones presupuestales recibidas. C: Porcentaje de solicitudes de modificaciones y certificaciones presupuestales atendidas dentro del plazo.	UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
		FRECUENCIA	Mensual
FÓRMULA	$C = (A/B) * 100\%$	OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.
		META	Óptimo: 95% ≤ x ≤ 100% Aceptable: 85% ≤ x < 95% Crítico: 0% ≤ x < 85%
LÍNEA BASE	Diciembre 2023: 100%		
FUENTE DE DATOS	Registros administrativos de la Oficina de Presupuesto.		
RESPONSABLE	Jefe(a) de la Unidad de Presupuesto.		

2.3 E01.03 Gestión de la Cooperación

2.3.1 Ficha técnica del proceso

 Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	E01.03 Gestión de la Cooperación.
Tipo de proceso	Estratégico.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Unidad de Planeamiento y Organización.
Objetivo del proceso	Promover la suscripción de los convenios de cooperación y el cumplimiento compromisos establecidos, con entidades públicas y/o privadas, nacionales y/o extranjeras; así como la aprobación de solicitudes Cooperación Técnica Internacional (CTI) de diferentes modalidades, a fin de garantizar el fortalecimiento institucional de la ATU.
Indicador de desempeño	Porcentaje de cumplimiento de los convenios activos en el semestre.
Documentos de referencia	• Ley N° 30900, Ley de Creación de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao y su Reglamento. • Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo. • Ley N° 28875, Ley que Crea el Sistema Nacional Descentralizado de Cooperación Internacional No Reembolsable. • Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Decreto Legislativo N° 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público. • Decreto Legislativo N° 719, Ley de Cooperación Técnica Internacional. • Decreto Legislativo N° 295, Código Civil. • Decreto Supremo N° 027-2019-RE, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Nacional Descentralizado de Cooperación Internacional no Reembolsable. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. • Decreto Supremo N° 015-92-PCM, aprueba el Reglamento de la Ley de Cooperación Técnica Internacional. • Decreto Supremo N° 008-2023-RE, que aprueba la Política Nacional de Cooperación Técnica Internacional (PNCTI) al 2030. • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900. • Resolución Ministerial N° 592-2020-RE, que aprueba la “Norma Técnica para la Programación, Gestión y Negociación de la Demanda de Cooperación Técnica Internacional (CTI)” y “Norma Técnica para la Programación, Gestión y Negociación de la Oferta Peruana de Cooperación Técnica Internacional (OPCTI)”. • Resolución Ministerial N° 0231-RE-2013, que aprueba la Directiva que establece los “Lineamientos Generales sobre la suscripción, Perfeccionamiento Interno y Registro de los Tratados”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 173-2023-ATU/PE, que aprueba la Versión V03 de la Directiva N° D-003-2020-ATU/GG-OPP-UPO “Directiva que Regula la Gestión de Convenios de Colaboración Interinstitucional en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU”. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	• E01.02 Gestión Presupuestal. • Contraparte (Entidad pública y/o privada, nacional y/o internacional).

	• Agencia Peruana de Cooperación Internacional (APCI). • Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC). • Fuente cooperante (entidades internacionales). • Unidades de Organización (UO).
Elementos de entrada	• Propuestas de Convenio. • Convocatoria de Cooperación Técnica Internacional. • Necesidades de Cooperación. • Informe de Opinión Presupuestal.
Producto	• Convenios Suscritos. • Informe Semestral de Seguimiento del Proyecto. • Informe Final del Proyecto. • Informe Trimestral de Programas, Proyectos y Actividades de Cooperación Técnica Internacional. • Declaración Anual de la Cooperación Técnica Internacional. • Informe Anual de la Evaluación de Convenios. • Informe Semestral de Seguimiento de Convenios. • Información de la Propuesta de Convenios.
Persona que recibe el producto	• Contraparte (Entidad pública o privada, nacional o internacional). • Fuente cooperante (entidades internacionales). • Agencia Peruana de Cooperación Internacional (APCI). • Alta Dirección. • Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC). • E01.02 Gestión Presupuestal.
Controles	• Verificación de los requisitos establecidos en las convocatorias, base de las solicitudes de la demanda de cooperación técnica internacional. • Verificación del cumplimiento de lo dispuesto en la Versión V03, aprobada mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N°024-2023-ATU/PE, de la Directiva N° D-003-2020-ATU/GG-OPP-UPO "Directiva que Regula la Gestión de Convenios de Colaboración Interinstitucional en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU" • Revisar los documentos de referencia institucional (PEI, ROF, PESEM y Política de Cooperación Técnica Internacional). • Verificar el cumplimiento de los objetivos y compromisos establecidos en los convenios para elaborar el informe de seguimiento.

Recursos	
Recursos humanos	Especialista con conocimiento en cooperación técnica internacional, gestión de convenios en entidades del estado, en proyectos y en asuntos internacionales.
Instalaciones	Ambientes de oficina, espacios comunes y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Aplicación para reuniones virtuales. • Red interna para guardar archivos digitales. • Página web de la Agencia de Cooperación Internacional (APCI)- Sistema Integrado de Gestión de Cooperación Técnica Internacional -SIGCTI. • Páginas web de las Fuentes cooperantes (embajadas, agencias de cooperación internacionales y otros).
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia.

2.3.2 Ficha de indicador de desempeño

   		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
				FECHA	
CÓDIGO	IND-E01.03-001	PROCESO	E01.03 Gestión de la Cooperación.		
OBJETIVO	Promover la suscripción de los convenios de cooperación y el cumplimiento compromisos establecidos, con entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras; así como la aprobación de solicitudes Cooperación Técnica Internacional (CTI) de diferentes modalidades, a fin de garantizar el fortalecimiento institucional de la ATU.				
INDICADOR	Porcentaje de cumplimiento de los convenios activos en el semestre.				
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir el cumplimiento de los compromisos establecidos en los convenios que se encuentren activos y permitan evaluar el desempeño de las partes involucradas.				
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A= Número de convenios activos que han realizado al menos una actividad en el transcurso del semestre.		UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
	B= Número total de convenios vigentes en el semestre Y = Porcentaje de convenios activos que han realizado al menos una actividad en el transcurso del semestre. Nota: Convenio activo: Es un convenio que está vigente y está siendo ejecutado o aplicado en el presente periodo. Convenio vigente: Es un convenio cuyo plazo se encuentra operativo dentro del periodo semestral de medición.		FRECUENCIA	Semestral	
FÓRMULA	$Y = (A/B) * 100\%$		OPORTUNIDAD DE MEDIDA	A los 10 días del siguiente mes	
			META	Óptimo: 75%≤x≤100% Aceptable: 50%≤x<75% Crítico: 0%≤x<50%	
LÍNEA BASE	A partir de la primera medición				
FUENTE DE DATOS	• Registro de la Unidad de Planeamiento y Organización.				
RESPONSABLE	Jefe(a) de la Unidad de Planeamiento y Organización.				

Anexo 02

Caracterización del Proceso E02 Modernización Institucional



Inventario de Proceso
E02 Modernización Institucional

E02 Modernización Institucional	Proceso	Contenido
	E02	▪ Ficha técnica del proceso ▪ Ficha de indicador de desempeño N° IND-E02-001 ▪ Diagrama de bloques
	E02.01	▪ Ficha técnica del proceso ▪ Ficha de indicador de desempeño N° IND-E02.01-001
	E02.02	▪ Ficha técnica del proceso ▪ Ficha de indicador de desempeño N° IND-E02.02-001
	E02.03	▪ Ficha técnica del proceso ▪ Ficha de indicador de desempeño N° IND-E02.03-001
	E02.04	▪ Ficha técnica del proceso ▪ Ficha de indicador de desempeño N° IND-E02.04-001
	E02.05	▪ Ficha técnica del proceso ▪ Ficha de indicador de desempeño N° IND-E02.05-001

I. PROCESO DE NIVEL 0

1.1 E02 Modernización Institucional

1.1.1 Ficha técnica del proceso

 Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	E02 Modernización Institucional.
Tipo de proceso	Estratégico.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.
Objetivo del proceso	Implementar la modernización de la gestión pública en la ATU, a través del diseño organizacional, la mejora de la calidad regulatoria, la simplificación administrativa, la gestión por procesos y la gestión de la calidad con la finalidad de mejorar la gestión organizacional y la calidad de los servicios que brinda la ATU.
Indicador de desempeño	Índice de eficacia de la gestión institucional en materia de modernización.
Documentos de referencia	• Ley N° 30900, Ley de creación de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444. • Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo. • Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Decreto Legislativo N° 1310 - Decreto Legislativo que aprueba Medidas Adicionales de Simplificación Administrativa. • Decreto Legislativo 1448, Decreto Legislativo que modifica el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1310, Decreto Legislativo que aprueba Medidas Adicionales de Simplificación Administrativa, así como Perfeccionar el Marco Institucional y los Instrumentos que Rigen el Proceso de Mejora de Calidad Regulatoria como Parte de un Proceso Integral y Continuo. • Decreto Legislativo N° 1203, Decreto Legislativo que crea el Sistema Único de Trámites (SUT) para la Simplificación de Procedimientos Administrativos y Servicios Prestados en Exclusividad. • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. • Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, se aprueban los Lineamientos de Organización del Estado. • Decreto Supremo N° 064-2010-PCM, que aprueba la Metodología de Determinación de Costos de los Procedimientos Administrativos y Servicios Prestados en Exclusividad Comprendidos en los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos de las Entidades Públicas, en cumplimiento del numeral 44.6 del artículo 44 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y su Anexo. • Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. • Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, que aprueba la Metodología de Simplificación Administrativa y Establece Disposiciones para su Implementación, para la Mejora de los Procedimientos Administrativos y Servicios Prestados en Exclusividad (Metodología de Simplificación Administrativa). • Decreto Supremo N° 007-2022-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco para la Producción y Sistematización Legislativa. • Decreto Supremo N° 061-2019-PCM, que aprueba el Reglamento para la Aplicación del Análisis de Calidad Regulatoria (ACR) de Procedimientos Administrativos establecido en el artículo 2 del Decreto

	Legislativo N° 1310- Decreto Legislativo que aprueba medidas adicionales de Simplificación Administrativa. - Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. - Decreto Supremo N° 063-2021-PCM, que aprueba el Reglamento que Desarrolla el Marco Institucional que Rige el Proceso de Mejora de la Calidad Regulatoria y Establece los Lineamientos Generales para la Aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio Ex Ante. - Decreto Supremo N° 008-2023-MTC, que aprueba el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. - Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 003-2018-PCM/SGP se aprueba la Directiva N° 001-2018-SGP, Directiva que Regula el Sustento Técnico y Legal de Proyectos Normativos en Materia de Organización, Estructura y Funcionamiento del Estado. - Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2019- PCM/SGP, que aprueba los Lineamientos N°001-2019-SGP "Principios de Actuación para la Modernización de la Gestión Pública". - Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 005-2018-PCM-SGP, que aprueba los Lineamientos para la Elaboración y Aprobación del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA). - Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2020-PCM/SGP, que aprueba la Actualización del Manual de Usuario del Sistema Único de Trámites (Manual del SUT). - Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2020-PCM/SGP que aprueba los Lineamientos N° 01-2020-SGP – Funciones Estandarizadas en el Marco de los Sistemas Administrativos. - Resolución Directoral N° 002-2019-JUS/DGDNCR, Aprueban Guía de Técnica Legislativa para la Elaboración de Proyectos Normativos de las Entidades del Poder Ejecutivo. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 094-2021-ATU/PE, que aprueba la versión 02 de la "Directiva que regula la formulación, aprobación y actualización de documentos normativos en la ATU". - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 266-2022- ATU/PE, que aprueba la versión V01 de la Política Institucional N° PI-001-2022-ATU/GG-OPGR, "Política Institucional de la Calidad de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU". - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 062-2023-ATU/PE, que aprueba el "Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao- ATU". - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. - Resolución Directoral N° 001-2015-INACAL-DN, que aprueba la Norma Técnica Peruana NTP-ISO 9001:2015, "Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos. 6ta Edición". - Resolución de Gerencia General N° 006-2024-ATU/GG, que aprueba la V02 de la Directiva N° D-001-2021-ATU/GG-OPGR, "Directiva para la Implementación de la Gestión por Procesos en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao". - Otros documentos como base legal de la materia a revisar para brindar opinión técnica. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedor	- Entes Rectores. - Unidades de Organización (UO). - M01.02 Regulación del SIT. - Partes interesadas. - E01.01 Planeamiento Institucional.

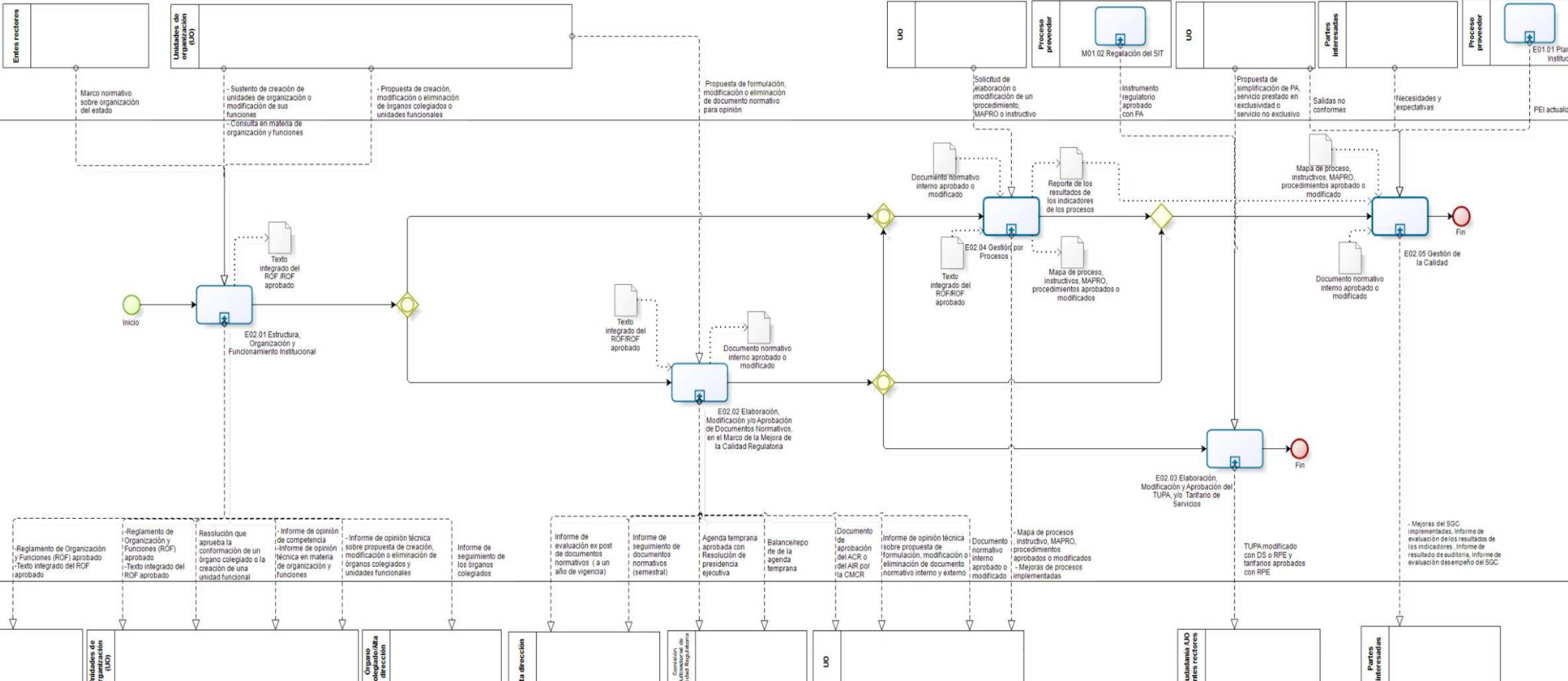
Elementos de entrada	• Marco Normativo sobre Organización del Estado. • Sustento de Creación de Unidades de Organización o Modificación de sus funciones. • Consulta en materia de organización y funciones. • Propuesta de creación, modificación o eliminación de órganos colegiados o unidades funcionales. • Propuesta de formulación, modificación o eliminación de documento normativo para opinión. • Solicitud de elaboración o modificación de un procedimiento, MAPRO o instructivo. • Instrumento regulatorio aprobado con Procedimiento Administrativo (PA). • Propuesta de simplificación de procedimiento administrativo, servicio prestado en exclusividad o servicio no exclusivo. • Salidas no conformes. • Necesidades y expectativas. • Planeamiento Estratégico Institucional (PEI) actualizado.
Producto	• Reglamento de Organización y Funciones (ROF) aprobado. • Texto integrado del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) aprobado. • Resolución que aprueba la conformación de un órgano colegiado o la creación de una unidad funcional. • Informe de opinión de competencia. • Informe de opinión técnica en materia de organización y funciones. • Informe de opinión técnica sobre propuesta de creación, modificación o eliminación de órganos colegiados y unidades funcionales. • Informe de seguimiento de los órganos colegiados. • Informe de evaluación ex post de documentos normativos. • Informe de seguimiento de documentos normativos. • Agenda temprana aprobada con Resolución de presidencia ejecutiva • Balance/reporte de la agenda temprana. • Documento de aprobación del Análisis de la Calidad Regulatoria (ACR) o del Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) por la Comisión Multisectorial de Calidad Regulatoria (CMCR). • Informe de opinión técnica sobre propuesta de formulación, modificación o eliminación de documento normativo interno y externo. • Documento normativo interno aprobado o modificado. • Mapa de procesos aprobado, procedimientos, MAPRO aprobados o modificados. • Mejoras de procesos implementadas. • TUPA modificado con Decreto Supremo (DS) o Resolución de Presidencia Ejecutiva (RPE) y tarifarios aprobados con Resolución de Presidencia Ejecutiva (RPE). • Mejoras del Sistema de Gestión de Calidad (SGC). • Informes de evaluación de los resultados de los indicadores, informe de resultado de auditoría, Informe de evaluación de desempeño del SGC.
Persona que recibe el producto	• Entes Rectores. • Unidades de Organización (UO). • Órgano Colegiado. • Alta Dirección. • Comisión Multisectorial de Calidad Regulatoria. • Ciudadanía. • Partes interesadas.
Controles	• Verificar el Cumplimiento de la Normatividad Vigente en Organización y Funciones del Estado. • Revisar e interpretar el Reglamento de Organización y Funciones de la ATU. • Revisar e interpretar a Ley de creación de la ATU y su reglamento. • Verificar el cumplimiento de la Directiva que Regula la Formulación, Aprobación y Actualización de Documentos Normativos en la ATU. • Verificar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de Análisis de Calidad Regulatoria (ACR) y Análisis del Impacto Regulatorio (AIR).

	• Verificar las funciones del Reglamento de Organización y Funciones de la ATU. • Verificar el cumplimiento de la normatividad vigente de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Normas para elaboración del TUPA, simplificación administrativa y determinación de costos. • Revisar los registros del Sistema Único de Trámites (SUT). • Verificar la información transmitida en las reuniones de relevamiento por las unidades de organización. • Revisar la normativa vigente relacionada al proceso a documentar. • Analizar los resultados de los indicadores de los procesos. • Realizar seguimiento al tablero de control de objetivos e indicadores. • Revisar el Programa Anual de Auditorías Internas. • Realizar seguimiento a la implementación de acciones correctivas. • Realizar seguimiento a los acuerdos de la revisión por la Dirección.

Recursos	
Recursos humanos	• Coordinadores, especialistas y analistas con conocimientos en gestión pública, modernización, calidad regulatoria, gestión por procesos y gestión de la calidad.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, sala de reuniones y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Aplicación para reuniones virtuales. • Red interna para guardar archivos digitales. • Sistema Peruano de Información Jurídica (SPIJ). • Sistema de Registro de Actividades (SRA). • Aplicativo ACR de la PCM. • Aplicativo Informático AIR Ex Ante. • Aplicativo Mi Costo de la PCM. • Bizagi. • Power BI. • Visio
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia.

1.1.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones 			FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
					FECHA	
CÓDIGO	IND-E02-001	PROCESO	E02 Modernización Institucional.			
OBJETIVO	Implementar la modernización de la gestión pública en la ATU, a través del diseño organizacional, la mejora de la calidad regulatoria, la simplificación administrativa, la gestión por procesos y la gestión de la calidad con la finalidad de mejorar la gestión organizacional y la calidad de los servicios que brinda la ATU.					
INDICADOR	Índice de eficacia de la gestión institucional en materia de modernización.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Evaluar la eficacia en la implementación de la modernización de la gestión pública en la ATU.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Porcentaje de opiniones técnicas en materia de organización y funcionamiento institucional, atendidas dentro de los 30 días calendarios.		UNIDAD DE MEDIDA	Índice		
	B: Porcentaje de opiniones técnicas sobre proyectos de documentos normativos atendidos dentro de los 30 días calendarios. C: Porcentaje de procedimientos administrativos en el TUPA y servicios en el tarifario, remitidos para su aprobación. D: Porcentaje de acciones de mejora de los procesos, realizadas. E: Porcentaje de eficacia de los indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad. F: Índice de eficacia de la gestión institucional en materia de modernización		FRECUENCIA	Anual		
FÓRMULA	$F = (A \cdot 0.20) + (B \cdot 0.20) + (C \cdot 0.20) + (D \cdot 0.20) + (E \cdot 0.20)$		OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al trigésimo día calendario del siguiente periodo de medición. (Previa notificación anticipada de la OPR).		
			META	Óptimo: 0.75<x≤1 Aceptable: 0.62≤x ≤0.75 Crítico: 0≤x<0.62		
LÍNEA BASE	A partir de primera medición.					
FUENTE DE DATOS	Registro de la Unidad de Planeamiento y Organización. Registros administrativos de la Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos. Informe de evaluación de los resultados de los indicadores.					
RESPONSABLE	Jefe(a) de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.					



II. PROCESOS DE NIVEL 1

2.1 E02.01 Estructura, Organización y Funcionamiento Institucional

2.1.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	E02.01 Estructura, Organización y Funcionamiento Institucional.
Tipo de proceso	Estratégico.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.
Objetivo del proceso	Contar con documentos de gestión institucional que establezcan la estructura orgánica, funciones, niveles de coordinación; así como brindar asistencia y opiniones técnicas para la creación y seguimiento de órganos colegiados y documentos normativos que establezcan disposiciones, pautas y criterios de gestión institucional con la finalidad de mejorar la gestión interna de la Autoridad de Transporte Urbano para responder a las necesidades públicas en el marco de sus competencias.
Indicador de desempeño	Porcentaje de opiniones técnicas en materia de organización y funcionamiento institucional, atendidas dentro de los 30 días calendarios.
Documentos de referencia	• Ley N° 30900, Ley de creación de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444. • Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo. • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. • Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, se aprueban los Lineamientos de Organización del Estado. • Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2020-PCM/SGP que aprueba los Lineamientos N° 01-2020-SGP – Funciones Estandarizadas en el Marco de los Sistemas Administrativos. • Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 003-2018-PCM/SGP se aprueba la Directiva N° 001-2018-SGP, Directiva que Regula el Sustento Técnico y Legal de Proyectos Normativos en Materia de Organización, Estructura y Funcionamiento del Estado. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 094-2021-ATU/PE, que aprueba la “Directiva que Regula la Formulación, Aprobación y Actualización de Documentos Normativos en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	• Entes rectores. • Unidades de Organización (UO).
Elementos de entrada	• Marco normativo sobre organización del estado. • Sustento de creación de unidades de organización o modificación de sus funciones. • Consulta en materia de organización y funciones. • Propuesta de creación, modificación o eliminación de órganos colegiados o unidades funcionales.

Producto	• Reglamento de Organización y Funciones (ROF) aprobado. • Texto integrado del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) aprobado. • Resolución que aprueba la conformación de un órgano colegiado o la creación de una unidad funcional. • Informe de opinión de competencia. • Informe de opinión técnica en materia de organización y funciones. • Informe de opinión técnica sobre propuesta de creación, modificación o eliminación de órganos colegiados y unidades funcionales. • Informe de seguimiento de los órganos colegiados.
Persona que recibe el producto	• Entes rectores. • Unidades de Organización (UO). • Órgano colegiado. • Alta Dirección. • E02.02 Elaboración, Modificación y/o Aprobación de Documentos Normativos, en el Marco de la Mejora de la Calidad Regulatoria. • E02.04 Gestión por Procesos.
Controles	• Verificar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de organización y funciones del Estado. • Revisar e interpretar el Reglamento de Organización y Funciones de la ATU. • Revisar e interpretar la Ley de creación de la ATU y su reglamento.

Recursos	
Recursos humanos	• Coordinadores, especialistas y analistas con conocimiento en Lineamientos de organización del estado y análisis de diseño organizacional.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, sala de reuniones y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Aplicación para reuniones virtuales. • Red interna para guardar archivos digitales. • Sistema Peruano de Información Jurídica (SPIJ). • Sistema de Registro de Actividades (SRA).
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia.

2.1.2 Ficha de indicador de desempeño

  			FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
					FECHA	
CÓDIGO	IND-E02.01-001	PROCESO	E02.01 Estructura, Organización y Funcionamiento Institucional.			
OBJETIVO	Contar con documentos de gestión institucional que establezcan la estructura orgánica, funciones, niveles de coordinación; así como brindar asistencia y opiniones técnicas para la creación y seguimiento de órganos colegiados y documentos normativos que establezcan disposiciones, pautas y criterios de gestión institucional con la finalidad de mejorar la gestión interna de la Autoridad de Transporte Urbano para responder a las necesidades públicas en el marco de sus competencias.					
INDICADOR	Porcentaje de opiniones técnicas en materia de organización y funcionamiento institucional, atendidas dentro de los 30 días calendarios.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Evaluar la atención de opiniones técnicas en materia de organización y funcionamiento institucional atendidas en el plazo establecido de hasta 30 días calendarios.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Consultas en materia de organización y funciones atendidas dentro de los 30 días calendario.				UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
	B: Opinión técnica de creación de órganos colegiados y unidades funcionales atendidos dentro de los 30 días calendario.				FRECUENCIA	Anual
	C: Número Total de consultas y opiniones técnicas recibidas en materia de organización y funcionamiento institucional.					
	D: Porcentaje de opiniones técnicas en materia de organización y funcionamiento institucional, atendidas dentro de los 30 días calendarios.					
FÓRMULA	$D = [(A+B) / C] * 100\%$				OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Hasta el trigésimo día calendario del siguiente periodo de medición (previa notificación anticipada de OPGR).
					META	Óptimo: 70%<x≤100% Aceptable: 50%<x ≤70% Crítico: 0%≤x<50%
LÍNEA BASE	Año 2023: 50%.					
FUENTE DE DATOS	Registro de la Unidad de Planeamiento y Organización.					
RESPONSABLE	Jefe (a) de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.					

2.2 E02.02 Elaboración, Modificación y/o Aprobación de Documentos Normativos, en el Marco de la Mejora de la Calidad Regulatoria.

2.2.1 Ficha técnica del proceso

 Ficha Técnica del Proceso	
Nombre del proceso	E02.02 Elaboración, Modificación y/o Aprobación de Documentos Normativos, en el Marco de la Mejora de la Calidad Regulatoria.
Tipo de proceso	Estratégico.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.
Objetivo del proceso	Conducir de manera oportuna y eficaz la aprobación de documentos normativos de la ATU, en el marco de la mejora de la calidad regulatoria, que contribuyan a la mejora de los bienes y servicios, en beneficio de la ciudadanía.
En Indicador de desempeño	Porcentaje de opiniones técnicas sobre proyectos de documentos normativos atendidos dentro de los 30 días calendarios.
Documentos de referencia	• Ley N° 30900, Ley de creación de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444. • Decreto Legislativo N° 1310 - Decreto Legislativo que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa. • Decreto Legislativo 1448, Decreto Legislativo que modifica el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1310, Decreto Legislativo que aprueba Medidas Adicionales de Simplificación Administrativa, así como Perfeccionar el Marco Institucional y los Instrumentos que Rigen el Proceso de Mejora de Calidad Regulatoria como Parte de un Proceso Integral y Continuo. • Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 007-2022-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco para la Producción y Sistematización Legislativa. • Decreto Supremo N° 061-2019-PCM, que aprueba el Reglamento para la aplicación del Análisis de Calidad Regulatoria (ACR) de Procedimientos Administrativos establecido en el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1310 – Decreto Legislativo que aprueba Medidas Adicionales de Simplificación Administrativa. • Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. • Decreto Supremo N° 063-2021-PCM, que aprueba el Reglamento que Desarrolla el Marco Institucional que Rige el Proceso de Mejora de la Calidad Regulatoria y Establece los Lineamientos Generales para la Aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio Ex Ante. • Resolución Directoral N° 002-2019-JUS/DGDNCR, Aprueban Guía de Técnica Legislativa para la Elaboración de Proyectos Normativos de las Entidades del Poder Ejecutivo. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 094-2021-ATU/PE, que aprueba la versión 02 de la "Directiva que Regula la Formulación, Aprobación y Actualización de Documentos Normativos en la ATU". • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Otros documentos como base legal de la materia a revisar para brindar opinión técnica.

	La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	• Unidades de Organización (UO). • E02.01 Estructura, Organización y Funcionamiento Institucional.
Elementos de entrada	• Propuesta de formulación, modificación o eliminación de documento normativo para opinión. • Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) o Reglamento de Organización y Funciones (ROF).
Producto	• Informe de evaluación ex post de documentos normativos. • Informe de seguimiento de documentos normativos. • Agenda temprana aprobada con Resolución de presidencia ejecutiva. • Balance/reporte de la agenda temprana. • Documento de aprobación del Análisis de la Calidad Regulatoria (ACR) o del Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) por la Comisión Multisectorial de Calidad Regulatoria (CMCR). • Informe de opinión técnica sobre propuesta de formulación, modificación o eliminación de documento normativo interno y externo. • Documento normativo interno aprobado o modificado.
Persona que recibe el producto	• Alta Dirección. • Comisión Multisectorial de Calidad Regulatoria (CMCR). • Unidades de Organización (UO). • E02.04 Gestión por Procesos. • E02.05 Gestión de la Calidad.
Controles	• Verificar el cumplimiento de la Directiva que regula la formulación, aprobación y actualización de documentos normativos en la ATU. • Verificar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de Análisis de Calidad Regulatoria (ACR) y Análisis del Impacto Regulatorio (AIR). • Verificar las Funciones del Reglamento de Organización y Funciones de la ATU.

Recursos	
Recursos humanos	• Profesionales especialistas en modernización, calidad regulatoria, simplificación y costeo por actividades.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, sala de reuniones y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Aplicación para reuniones virtuales. • Red interna para guardar archivos digitales. • Sistema Peruano de Información Jurídica (SPIJ). • Aplicativo ACR de la PCM. • Aplicativo Informático AIR Ex Ante.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia.

2.2.2 Ficha de indicador de desempeño

  			FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
					FECHA	
CÓDIGO	IND-E02.02-001	PROCESO	E02.02 Elaboración, Modificación y/o Aprobación de Documentos Normativos, en el Marco de la Mejora de la Calidad Regulatoria.			
OBJETIVO	Conducir de manera oportuna y eficaz la aprobación de documentos normativos de la ATU, en el marco de la mejora de la calidad regulatoria, que contribuyan a la mejora de los bienes y servicios, en beneficio de la ciudadanía.					
INDICADOR	Porcentaje de opiniones técnicas sobre proyectos de documentos normativos atendidos dentro de los 30 días calendarios.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Evaluar la atención de las solicitudes de opiniones técnicas sobre documentos normativos internos y externos, en el marco de la mejora en la calidad regulatoria, en el plazo establecido de 30 días calendarios.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de opiniones técnicas sobre proyectos de documentos normativos internos atendidos dentro de los 30 días calendario.				UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
	B: Número de opiniones técnicas sobre proyectos de documentos normativos externos atendidos dentro de los 30 días calendario.				FRECUENCIA	Anual
	C: Total de proyectos de documentos normativos recibidos.					
	D: Porcentaje de opiniones técnicas sobre proyectos de documentos normativos atendidos dentro de los 30 días calendarios.					
FÓRMULA	$D = [(A+B)/C] * 100\%$				OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al trigésimo día calendario del siguiente año (previa notificación anticipada de la OPGR).
					META	Óptimo: 31%<x≤100% Aceptable:20 %≤x ≤30% Crítico: 0%≤x<20%
LÍNEA BASE	A partir de la primera medición.					
FUENTE DE DATOS	Registro de la Unidad de Planeamiento y Organización.					
RESPONSABLE	Jefe (a) de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.					

2.3 E02.03 Elaboración, Modificación y Aprobación del TUPA y Tarifario de Servicios

2.3.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	E02.03 Elaboración, Modificación y Aprobación del TUPA y/o Tarifario de Servicios.
Tipo de proceso	Estratégico.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.
Objetivo del proceso	Contar con documentos de gestión oportunos, precisos, simples y flexibles, que compendien los procedimientos administrativos, servicios prestados en exclusividad o servicios no exclusivos y garanticen la prestación eficiente de los servicios que brinda la ATU.
Indicador de desempeño	Porcentaje de procedimientos administrativos en el TUPA y servicios en el tarifario, remitidos para su aprobación.
Documentos de referencia	• Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444. • Ley N° 30900, Ley de creación de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Decreto Legislativo N° 1203, Decreto Legislativo que crea el Sistema Único de Trámites (SUT) para la simplificación de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad. • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900. • Decreto Supremo N° 031-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1203, Decreto Legislativo que crea el Sistema Único de Trámites (SUT) para la Simplificación de Procedimientos Administrativos y Servicios Prestados en Exclusividad. • Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, que aprueba la Metodología de Simplificación Administrativa y Establece Disposiciones para su Implementación, para la Mejora de los Procedimientos Administrativos y Servicios Prestados en Exclusividad (Metodología de Simplificación Administrativa). • Decreto Supremo N° 064-2010-PCM, que aprueba la metodología de determinación de costos de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad comprendidos en los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos de las Entidades Públicas, en cumplimiento del numeral 44.6 del artículo 44 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y su Anexo. • Decreto Supremo N° 008-2023-MTC, que aprueba el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 005-2018-PCM-SGP, que aprueba los Lineamientos para la Elaboración y Aprobación del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA). • Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2020-PCMSGP, que aprueba la Actualización del Manual de Usuario del Sistema Único de Trámites (Manual del SUT). • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	• Unidades de Organización (UO). • M01.02 Regulación del SIT.
Elementos de entrada	• Propuesta de Simplificación de Procedimiento Administrativo (PA) o Servicio Prestado en Exclusividad o Servicio no Exclusivo. • Instrumento Regulatorio aprobado con Procedimiento Administrativo (PA).
Producto	• TUPA modificado con Decreto Supremo (DS) o Resolución de Presidencia Ejecutiva (RPE) y Tarifarios aprobados con Resolución de Presidencia Ejecutiva (RPE).
Persona que recibe el producto	• Unidades de Organización (UO). • Ciudadanía. • Entes rectores.
Controles	• Verificar el cumplimiento de la normatividad vigente de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Normas para elaboración del TUPA, simplificación administrativa y determinación de costos. • Revisar los registros del Sistema Único de Trámites (SUT).

Recursos	
Recursos humanos	• Profesionales especialistas en modernización, calidad regulatoria, simplificación y costeo por actividades.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, sala de reuniones y de teletrabajos adecuados.
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Aplicación para reuniones virtuales. • Red interna para guardar archivos digitales. • Aplicativo Sistema Único de Trámites (SUT). • Aplicativo Mi Costo de la PCM.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora • Equipos multimedia.

2.3.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		 Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
						FECHA	
CÓDIGO	IND-E02.03-001	PROCESO	E02.03 Elaboración, Modificación y Aprobación del TUPA y/o Tarifario de Servicios.				
OBJETIVO	Contar con documentos de gestión oportunos, precisos, simples y flexibles, que compendien los procedimientos administrativos, servicios prestados en exclusividad o servicios no exclusivos y garanticen la prestación eficiente de los servicios que brinda la ATU.						
INDICADOR	Porcentaje de procedimientos administrativos en el TUPA y servicios en el tarifario, remitidos para su aprobación.						
FINALIDAD DEL INDICADOR	Evaluar la cantidad de proyectos de procedimientos administrativos en el TUPA y/o servicios en el tarifario remitido para su aprobación, respecto a los propuestos.						
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de proyectos de procedimientos administrativos en el TUPA y servicios en el tarifario, remitidos para aprobación. B: Total de procedimientos administrativos y servicios propuestos. C: Porcentaje de procedimientos administrativos en el TUPA y servicios en el tarifario, remitidos para su aprobación.					UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
						FRECUENCIA	Anual
FÓRMULA	C= (A/B) *100%					OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al trigésimo día calendario del siguiente periodo de medición. (Prevía notificación anticipada de OPRG).
						META	Óptimo: 85%≤x≤100% Aceptable: 75%≤x<85% Crítico: 0%≤x<75%
LÍNEA BASE	Año 2023: 85%.						
FUENTE DE DATOS	Registro de la Unidad de Planeamiento y Organización.						
RESPONSABLE	Jefe (a) de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.						

2.4 E02.04 Gestión por Procesos

2.4.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	E02.04 Gestión por Procesos.
Tipo de proceso	Estratégico.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos.
Objetivo del proceso	Identificar, documentar, analizar y mejorar los procesos de la ATU con la finalidad de contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales y satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.
Indicador de desempeño	Porcentaje de acciones de mejora de los procesos, realizadas.
Documentos de referencia	• Ley N° 30900, Ley de creación de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900. • Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. • Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. • Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2019-PCM/SGP, que aprueba los Lineamientos N°001-2019-SGP "Principios de Actuación para la Modernización de la Gestión Pública". • Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública. • Resolución de Gerencia General N° 006-2024-ATU/GG, que aprueba la V02 de la Directiva N° D-001-2021-ATU/GG-OPGR, "Directiva para la Implementación de la Gestión por Procesos en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao". • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	• E02.01 Estructura, Organización y Funcionamiento Institucional. • E02.02 Elaboración, Modificación y/o Aprobación de Documentos Normativos, en el Marco de la Mejora de la Calidad Regulatoria. • Unidades de la Organización (UO).
Elementos de entrada	• Texto integrado del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) aprobado. • Documento normativo interno aprobado o modificado. • Solicitud de elaboración o modificación de un procedimiento, MAPRO o instructivo.
Producto	• Mapa de Procesos aprobado o modificado. • Manual de Procedimientos (MAPRO) aprobado o modificado. • Procedimientos aprobados o modificados. • Instructivos aprobados o modificados. • Reporte de los resultados de los indicadores de procesos. • Mejoras de procesos implementadas.

Persona que recibe el producto	• E02.05 Gestión de la Calidad. • Unidades de Organización (UO).
Controles	• Verificar la información transmitida en las reuniones de relevamiento por las unidades de organización. • Revisar la normativa vigente relacionada al proceso a documentar. • Analizar los resultados de los indicadores de los procesos.

Recursos	
Recursos humanos	• Coordinador, especialistas y analistas con conocimientos en modelamiento de procesos, elaboración de indicadores y metodologías para mejora de procesos.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, sala de reuniones y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Aplicación para reuniones virtuales. • Red interna para guardar archivos digitales. • Bizagi. • Power BI. • Visio.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia.

2.4.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		 Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
						FECHA	
CÓDIGO	IND-E02.04-001	PROCESO	E02.04 Gestión por Procesos.				
OBJETIVO	Identificar, documentar, analizar y mejorar los procesos de la ATU con la finalidad de contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales y satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.						
INDICADOR	Porcentaje de acciones de mejora de los procesos, realizadas.						
FINALIDAD DEL INDICADOR	Evaluar el cumplimiento de la implementación de las mejoras identificadas en los procesos.						
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de acciones de mejoras de los procesos, realizadas.					UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
	B: Número de acciones de mejoras de los procesos, identificadas y priorizadas.					FRECUENCIA	Anual
C: Porcentaje de acciones de mejora de los procesos, realizadas.							
FÓRMULA	$C = (A/B) * 100\%$					OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al vigésimo día calendario del siguiente periodo de medición.
						META	Óptimo: $x=100\%$ Aceptable: $80 \leq x < 100\%$ Crítico: $x < 80\%$
LÍNEA BASE	Año 2023: 100%						
FUENTE DE DATOS	Registros administrativos de la Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos.						
RESPONSABLE	Jefe(a) de la Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos.						

2.5 E02.05 Gestión de la Calidad

2.5.1 Ficha técnica del proceso

 Ficha Técnica del Proceso	
Nombre del proceso	E02.05 Gestión de la Calidad.
Tipo de proceso	Estratégico.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos.
Objetivo del proceso	Asegurar el mantenimiento y fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la ATU para garantizar la calidad del servicio a las partes interesadas ¹ en cumplimiento de los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015.
Indicador de desempeño	Porcentaje de eficacia de los indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad.
Documentos de referencia	• Norma Internacional ISO 9001:2015, “Sistema de Gestión de la Calidad–Requisitos”. • Resolución Directoral N° 001-2015-INACAL-DN, que aprueba la Norma Técnica Peruana NTP-ISO 9001:2015, “Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos. 6ta Edición”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 266-2022- ATU/PE, que aprueba la versión V01 de la Política Institucional N° PI-001-2022-ATU/GG-OPGR, “Política Institucional de la Calidad de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 062-2023-ATU/PE, que aprueba el “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao- ATU”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	• E01.01 Planeamiento Institucional. • E02.02 Elaboración, Modificación y/o Aprobación de Documentos Normativos y Mejora de Calidad Regulatoria. • Partes interesadas. • E02.04 Gestión por Procesos.
Elementos de entrada	• Plan Estratégico Institucional (PEI) actualizado. • Documento normativo interno aprobado o modificado. • Necesidades y Expectativas. • Mapa de Procesos, MAPRO o procedimientos actualizados • Reporte de los resultados de los indicadores de los procesos. • Salidas No Conformes.
Producto	• Informes de Evaluación de los Resultados de los Indicadores. • Informes de resultado de auditorías. • Informes de Evaluación de Desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). • Mejoras del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) implementadas.

¹ Partes interesadas, hace referencia a la ciudadanía, unidades de organización, administrados, entre otras partes interesadas.

Persona que recibe el producto	Partes interesadas.
Controles	- Realizar seguimiento al tablero de control de objetivos e indicadores. - Revisar el Programa Anual de Auditorías Internas. - Realizar seguimiento a la implementación de acciones correctivas. - Realizar seguimiento a los acuerdos de la revisión por la Dirección.

Recursos	
Recursos humanos	Especialistas y analistas con conocimientos en Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 y Gestión por Procesos.
Instalaciones	Ambientes de oficina, sala de reuniones y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	- Software de ofimática. - Sistema de Gestión Documental (SGD). - Microsoft Outlook. - Aplicación para reuniones virtuales. - Red interna para guardar archivos digitales.
Equipos	- Computadoras de escritorio y portátiles. - Mobiliario de oficina. - Impresora, escáner y fotocopidora. - Equipos multimedia.

2.5.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones			Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU			FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
						FECHA			
CÓDIGO	IND-E02.05-001	PROCESO	E02.05 Gestión de la Calidad.						
OBJETIVO	Asegurar el mantenimiento y fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la ATU para garantizar la calidad del servicio a las partes interesadas, en cumplimiento de los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015.								
INDICADOR	Porcentaje de eficacia de los indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad.								
FINALIDAD DEL INDICADOR	Evaluar la eficacia de los indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad, a fin de cumplir con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015.								
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de indicadores del SGC que alcanzaron la meta.					UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje		
	B: Número total de indicadores del SGC.								
	C: Porcentaje de eficacia de los indicadores del SGC.					FRECUENCIA	Anual		
FÓRMULA	$C = (A/B) * 100\%$					OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al vigésimo quinto día calendario del siguiente periodo de medición.		
						META	Óptimo: 90%≤x≤100% Aceptable: 80%≤x<90% Crítico: 0%≤x<80%		
LÍNEA BASE	Año 2023: 100%.								
FUENTE DE DATOS	Informe de evaluación de los resultados de los indicadores.								
RESPONSABLE	Jefe(a) de la Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos.								

Anexo 03
Caracterización del Proceso
E03 Promoción de la Integridad Institucional y Lucha
Contra la Corrupción



Inventario de Proceso

E03 Promoción de la Integridad Institucional y Lucha Contra la Corrupción

E03 Promoción de la Integridad Institucional y Lucha Contra la Corrupción	Proceso	Contenido
	E03	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-E03-001 - Diagrama de bloques
	E03.01	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-E03.01-001 - Diagrama del proceso – parte 1 - Diagrama del proceso – parte 2
	E03.02	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-E03.02-001
	E03.03	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-E03.03-001

I. PROCESO DE NIVEL 0

1.1 E03 Promoción de la Integridad Institucional y Lucha Contra la Corrupción

1.1.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha técnica del proceso
Nombre del proceso	E03 Promoción de la Integridad Institucional y Lucha Contra la Corrupción.
Tipo de proceso	Estratégico.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Oficina de Integridad y Lucha Contra la Corrupción.
Objetivo del proceso	Fortalecer la integridad institucional a través de mecanismos que promuevan el cumplimiento de los objetivos institucionales, la gestión de riesgos que afectan la integridad pública y la lucha contra la corrupción.
Indicador de desempeño	Porcentaje de cumplimiento de acciones vinculadas a la promoción de integridad institucional y lucha contra la corrupción.
Documentos de referencia	- Decreto Supremo N° 092-2017-PCM, que aprueba la Política Nacional de Integridad y Lucha Contra la Corrupción. - Decreto Supremo N° 044-2018-PCM, que aprueba el Plan Nacional de Integridad y Lucha Contra la Corrupción. - Decreto Supremo N° 180-2021-PCM, que aprueba la Estrategia de Integridad del Poder Ejecutivo al 2022 para la Prevención de Actos de Corrupción. - Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, que aprueba la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG "Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado", modificada por Resolución de Contraloría N°130-2020-CG, Resolución de Contraloría N° 093-2021-CG, Resolución de Contraloría N° 095-2022-CG y Resolución de Contraloría N° 073-2023-CG. - Resolución de Secretaría de Integridad Pública N° 001-2019-PCM/SIP, que aprueba la Directiva N° 001-2019-PCM/SIP "Lineamientos para la Implementación de la Función de Integridad en las Entidades de la Administración Pública". - Resolución de Secretaría de Integridad Pública N° 002-2021-PCM/SIP, que aprueba la Directiva N° 002-2021-PCM/SIP, que aprueba los Lineamientos para Fortalecer una Cultura de Integridad en las Entidades del Sector Público. - Resolución de Secretaría de Integridad Pública N° 001-2023-PCM/SIP, que aprueba la "Guía para la Gestión de Riesgos que Afectan la Integridad Pública". - Resolución de Secretaría de Integridad Pública N° 003-2023-PCM/SIP, Resolución que aprueba los parámetros del proceso de evaluación del estándar de integridad a través del Índice de Capacidad Preventiva frente a la Corrupción (ICP); así como las Guías de Evaluación del Estándar de Integridad Etapa N° 01 y 02. - Resolución Directoral N° 012-2017-INACAL/DN, que aprueba la Norma Técnica Peruana NTP-ISO 37001:2017, "Sistema de Gestión Antisoborno. Requisitos con orientación para su uso. 1a Edición". - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 186-2021-ATU/PE que aprueba la "Directiva para la Gestión de Riesgos Operativos en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU". - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. - Resolución de Gerencia General N° 087-2023-ATU/GG, que aprueba la Versión V02 del Manual del Sistema de Gestión Antisoborno de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU.

	La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	- E02 Modernización Institucional. - Unidades de Organización (UO). - E05 Gestión de Riesgos. - Denunciante. - Secretaría de Integridad Pública – Presidencia del Consejo de Ministros. (SIP-PCM)
Elementos de entrada	- Mapa de Procesos, MAPRO o procedimientos aprobados. - Documentos normativos aprobados. - Información para el Diagnóstico de la Cultura Organizacional. - Información para las evaluaciones de la implementación del SCI. - Plan de Acción Anual – Sección Medidas de Control. - Denuncias por presuntos actos de corrupción. - Resultados del Índice de capacidad preventiva frente a la corrupción del periodo anterior.
Producto	- Informe y/o acta de revisión del órgano de gobierno. - Informe de los resultados de la auditoría, las no conformidades y la medición de los objetivos. - Entregables del SCI, aprobados por la Alta Dirección. - Informe del Seguimiento del Plan de Acción Anual (PAA). - Informe del cumplimiento del Programa de Integridad Institucional. - Acciones ejecutadas para la prevención y mitigación de riesgos frente a la corrupción. - Reporte de acciones para la medición del Índice de capacidad preventiva frente a la corrupción. - Denuncia atendida. - Memorando u oficio que deriva la denuncia.
Persona que recibe el producto	- Partes interesadas del SGAS (UO, ciudadanía, otros). - Contraloría General de la República (CGR). - Gerencia General (GG). - Unidades de Organización (UO). - Secretaría de Integridad Pública – Presidencia del Consejo de Ministros. (SIP-PCM). - Denunciante. - Procuradurías Públicas. - Secretaría Técnica del Procedimiento Administrativo Disciplinario (STPAD). - Órgano de Control Institucional (OCI).
Controles	- Auditorías interna y externa del Sistema de Gestión Antisoborno. - Revisión de la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno. - Verificar la presentación de los entregables a la Contraloría General de la República. - Realizar el seguimiento del cumplimiento del Plan de Acción Anual del Sistema de Control Interno (SCI). - Realizar el seguimiento del cumplimiento del Programa de integridad.

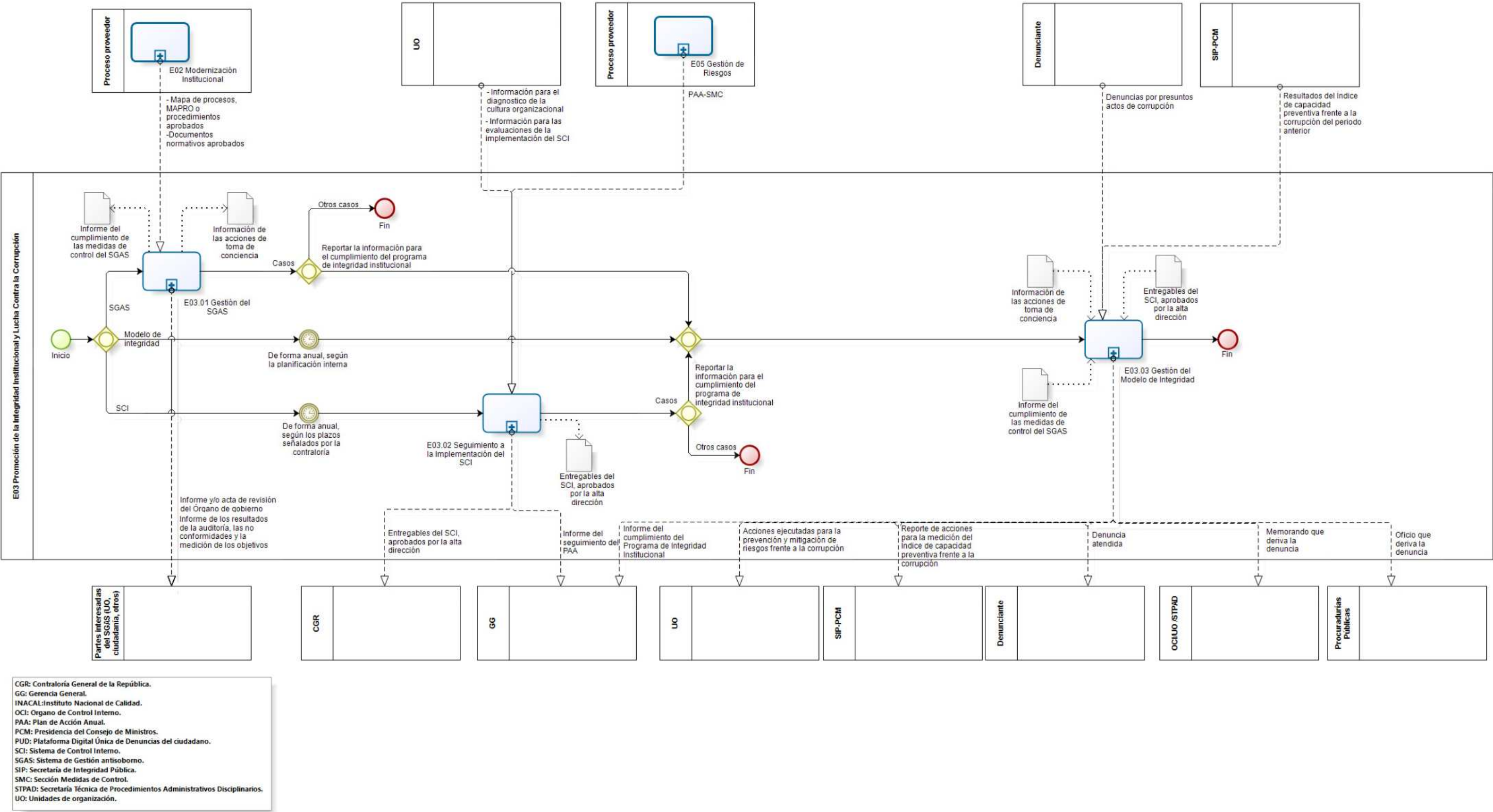
Recursos	
Recursos humanos	Profesionales, especialistas y técnicos con conocimiento en normas de integridad, de corrupción y sistema de control interno.
Instalaciones	Ambientes de oficina, espacios comunes y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	- Software de ofimática. - Sistema de Gestión Documental (SGD). - MS Outlook. - Aplicación para reuniones. - Red interna para guardar archivos digitales. - Aplicativo del Sistema de Control Interno de la Contraloría General de la República. - Sistema Peruano de Información Jurídica (SPIJ).

	• Sistema de Declaraciones Juradas para la Gestión de Conflicto de Intereses (SIDJI). • Sistema Informático para el Cumplimiento, Seguimiento y Control del Sistema de Gestión Antisoborno. • Sistema Informático de Denuncias (SISDEN).
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Anexos telefónicos. • Lector de DNI electrónico. • Celular para recepción de denuncias.

1.1.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN FECHA		V3.0		
CÓDIGO		IND-E03-001		PROCESO		E03 Promoción de la Integridad Institucional y Lucha Contra la Corrupción.				
OBJETIVO		Fortalecer la integridad institucional a través de mecanismos que promuevan el cumplimiento de los objetivos institucionales, la gestión de riesgos que afectan la integridad pública y la lucha contra la corrupción.								
INDICADOR		Porcentaje de cumplimiento de acciones vinculadas a la promoción de integridad institucional y lucha contra la corrupción.								
FINALIDAD DEL INDICADOR		Lograr un buen nivel de cumplimiento de los indicadores de integridad institucional seguimiento a la implementación del control interno y lucha contra la corrupción.								
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES		A: Porcentaje de metas cumplidas vinculadas a las acciones del Programa de Integridad de la ATU.					UNIDAD DE MEDIDA		Porcentaje	
		B: Porcentaje de objetivos del Sistema de Gestión Antisoborno que han logrado la meta.					FRECUENCIA		Anual	
		C: Porcentaje de entregables del Sistema de Control Interno presentados oportunamente.								
		D: Porcentaje promedio de cumplimiento de las acciones vinculadas a la promoción de integridad institucional y lucha contra la corrupción								
FÓRMULA		D= (A+B+C) / 3					OPORTUNIDAD DE MEDIDA		Al trigésimo del siguiente periodo de medición.	
							META		Óptimo: 90 % ≤ x ≤ 100% Aceptable: 70 % ≤ x<90% Deficiente: x<70%	
LÍNEA BASE		Año 2023: 97.9%								
FUENTE DE DATOS		Información de las unidades de organización involucradas. Información de las unidades de organización dentro del alcance del Sistema de Gestión Antisoborno y los registros administrativos de la Oficina de Integridad y Lucha Contra la Corrupción. Informe de cumplimiento e información de las unidades de organización involucradas en el modelo de integridad.								
RESPONSABLE		Jefe(a) de la Oficina de Integridad y Lucha Contra la Corrupción.								

1.1.3 Diagrama de bloques



II. PROCESOS DE NIVEL 1

2.1 E03.01 Gestión del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS)

2.1.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha técnica del proceso
Nombre del proceso	E03.01 Gestión del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS).
Tipo de proceso	Estratégico.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Oficina de Integridad y Lucha Contra la Corrupción.
Objetivo del proceso	Promover la cultura de integridad y ética al interior de la entidad, encaminada a mitigar los riesgos por soborno, a través de un efectivo y oportuno proceso de identificación, valoración e implementación de acciones de control antisoborno.
Indicador de desempeño	Porcentaje de cumplimiento de objetivos del Sistema de Gestión Antisoborno.
Documentos de referencia	- Decreto Supremo N° 092-2017-PCM, que aprueba la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción. - Resolución de Secretaría de Integridad Pública N° 001-2023-PCM/SIP que aprueba la Guía para la Gestión de Riesgos que Afectan la Integridad Pública. - Resolución de Secretaría de Integridad Pública N° 003-2023-PCM/SIP, Resolución que aprueba los Parámetros del Proceso de Evaluación del Estándar de Integridad a través del Índice de Capacidad Preventiva frente a la Corrupción (ICP); así como las Guías de Evaluación del Estándar de Integridad Etapa N° 01 y 02. - Resolución Directoral N° 012-2017-INACAL/DN, que aprueba la Norma Técnica Peruana NTP-ISO 37001:2017, "Sistema de Gestión Antisoborno. Requisitos con orientación para su uso. 1a Edición". - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. - Resolución de Gerencia General N° 087-2023-ATU/GG, que aprueba la Versión V02 del Manual del Sistema de Gestión Antisoborno de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

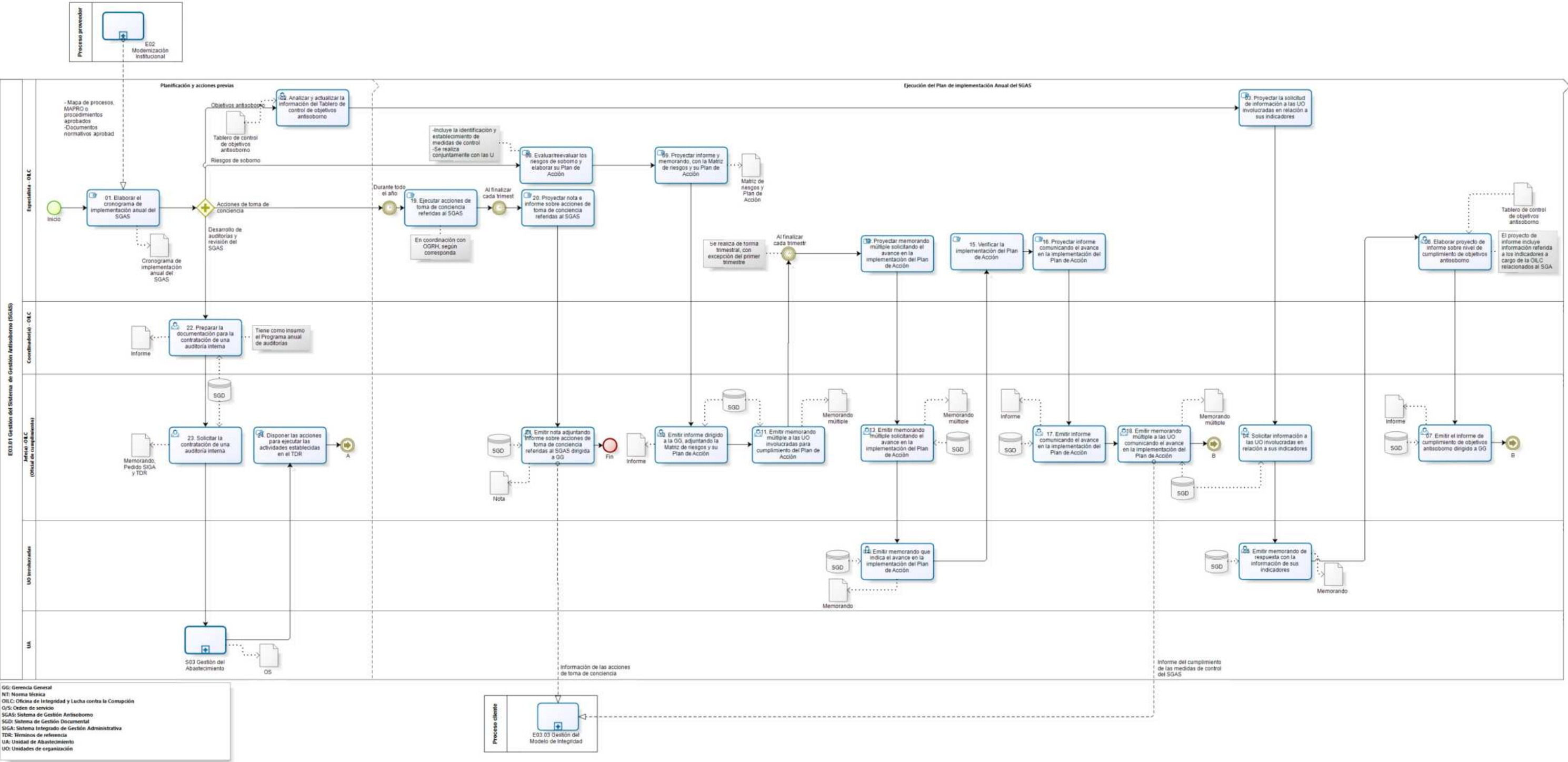
Proveedor	E02 Modernización Institucional.
Elementos de entrada	- Mapa de Procesos, MAPRO o procedimientos aprobados. - Documentos normativos aprobados.
Producto	- Informe y/o acta de revisión del Órgano de Gobierno. - Informe de los resultados de la auditoría, las no conformidades y la medición de los objetivos. - Informe de cumplimiento de las medidas de control del SGAS. - Información de las acciones de toma de conciencia.
Persona que recibe el producto	- Partes interesadas del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) (Unidades de Organización (UO), ciudadanía, otros). - E03.03 Gestión del Modelo de Integridad.
Controles	- Revisión de la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno. - Auditorías interna y externa del Sistema de Gestión Antisoborno.

Recursos	
Recursos humanos	• Profesionales, especialistas y técnicos con conocimiento en normas de integridad y de corrupción.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, espacios comunes y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • MS Outlook. • Aplicación para reuniones. • Red interna para guardar archivos digitales. • Sistema Informático para el Cumplimiento, Seguimiento y Control del Sistema de Gestión Antisoborno.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Anexos telefónicos.

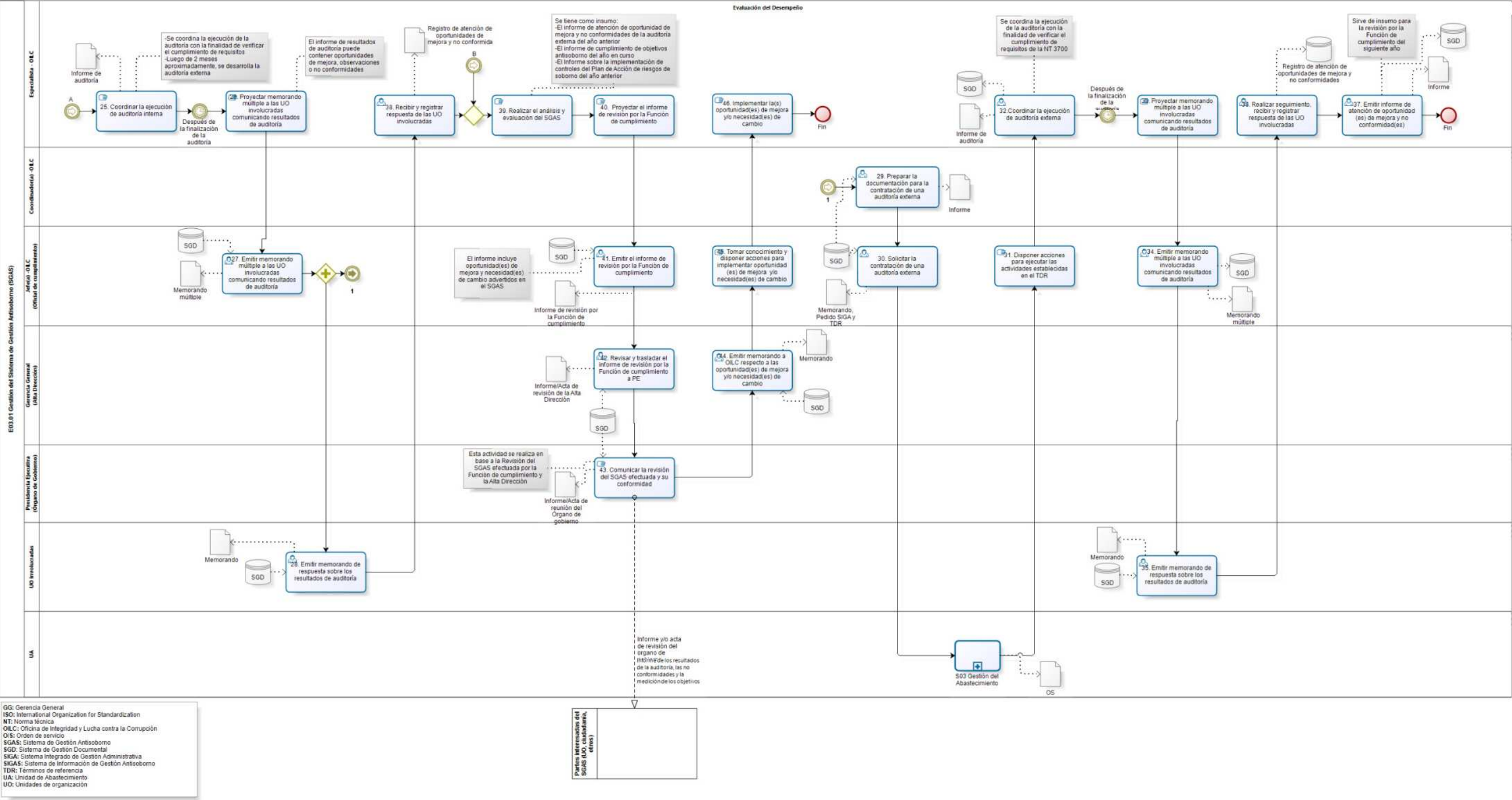
2.1.2 Ficha de indicador de desempeño

  		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
				FECHA	
CÓDIGO	IND-E03.01-001	PROCESO	E03.01 Gestión del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS).		
OBJETIVO	Promover la cultura de integridad y ética al interior de la entidad, encaminada a mitigar los riesgos por soborno, a través de un efectivo y oportuno proceso de identificación, valoración e implementación de acciones de control antisoborno.				
INDICADOR	Porcentaje de objetivos del Sistema de Gestión Antisoborno que han logrado la meta.				
FINALIDAD DEL INDICADOR	Asegurar el cumplimiento de objetivos del Sistema de Gestión Antisoborno en los plazos establecidos.				
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de objetivos del Sistema de Gestión Antisoborno que han logrado la meta.			UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
	B: Número total de objetivos del Sistema de Gestión Antisoborno.			FRECUENCIA	Semestral
	C: Porcentaje de objetivos del Sistema de Gestión Antisoborno que han logrado la meta.				
FÓRMULA	C= (A/B) *100%			OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al trigésimo del siguiente periodo de medición.
				META	Óptimo: 90 ≤ x ≤ 100% Aceptable: 70 ≤ x<90% Deficiente: x<70%
LÍNEA BASE	II semestre del 2023: 100%				
FUENTE DE DATOS	Información de las unidades de organización dentro del alcance del Sistema de Gestión Antisoborno y los registros administrativos de la Oficina de Integridad y Lucha Contra la Corrupción.				
RESPONSABLE	Jefe(a) de la Oficina de Integridad y Lucha Contra la Corrupción.				

2.1.3 Diagrama de proceso – parte 1



2.1.4 Diagrama de proceso – parte 2



2.2 E03.02 Seguimiento a la Implementación del Sistema de Control Interno (SCI)

2.2.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha técnica del proceso
Nombre del proceso	E03.02 Seguimiento a la Implementación del Sistema de Control Interno (SCI).
Tipo de proceso	Estratégico.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Oficina de Integridad y Lucha Contra la Corrupción.
Objetivo del proceso	Asegurar el cumplimiento de la normativa vinculada a la implementación del Sistema de Control Interno, a través de la presentación de entregables del SCI, a fin de promover una gestión ética y transparente.
Indicador de desempeño	Porcentaje de entregables del Sistema de Control Interno presentados oportunamente.
Documentos de referencia	- Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, que aprueba la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG "Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado". - Resolución de Secretaría de Integridad Pública N° 001-2023-PCM/SIP, que aprueba la "Guía para la Gestión de Riesgos que Afectan la Integridad Pública". - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 186-2021-ATU/PE que aprueba la "Directiva para la Gestión de Riesgos Operativos en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU". - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	- Unidades de Organización (UO). - E05 Gestión de Riesgos.
Elementos de entrada	- Información para el diagnóstico de la cultura organizacional. - Información para la evaluación de la implementación del SCI. - Plan de Acción Anual – Sección Medidas de Control (PAA-SMC).
Producto	- Entregables del Sistema de Control Interno (SCI), aprobados por la Alta Dirección. - Informe de seguimiento del Plan de Acción Anual (PAA).
Persona que recibe el producto	- Contraloría General de la República (A través del aplicativo del Sistema de Control Interno). - E03.03 Gestión del Modelo de Integridad. - Gerencia General (GG).
Controles	- Verificar la presentación de los entregables a la Contraloría General de la República. - Realizar el seguimiento del cumplimiento del Plan de Acción Anual del Sistema de Control Interno (SCI).

Recursos	
Recursos humanos	Profesionales, especialistas y técnicos con conocimiento en normas de integridad, de corrupción y sistema de control interno.

Recursos	
Instalaciones	• Ambientes de oficina, espacios comunes y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Sistema de Gestión Documental. • MS Outlook. • Aplicaciones para reuniones. • Red interna para guardar archivos digitales. • Aplicativo del Sistema de Control Interno de la Contraloría General de la República.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Anexos telefónicos. • Lector de DNI electrónico.

2.2.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0	
						FECHA	
CÓDIGO	IND-E03.02-001	PROCESO	E03.02 Seguimiento a la Implementación del Sistema de Control Interno (SCI).				
OBJETIVO	Asegurar el cumplimiento de la normativa vinculada a la implementación del Sistema de Control Interno, a través de la presentación de entregables del SCI, a fin de promover una gestión ética y transparente.						
INDICADOR	Porcentaje de entregables del Sistema de Control Interno presentados oportunamente.						
FINALIDAD DEL INDICADOR	Lograr el cumplimiento de los plazos establecidos por la Contraloría General de la República para la presentación de entregables en el marco del Sistema de Control Interno.						
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de entregables del Sistema de Control Interno presentados oportunamente. Según los plazos establecidos anualmente por la Contraloría General de la República.					UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
	B: Número de entregables del Sistema de Control Interno presentados					FRECUENCIA	Anual
	C: Porcentaje de entregables del Sistema de Control Interno presentados oportunamente.						
FÓRMULA	C= (A/B) *100%					OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al trigésimo del siguiente periodo de medición.
						META	Óptimo: 90% ≤ x ≤ 100% Aceptable: 70% ≤ x<90% Deficiente: x<70%
LÍNEA BASE	Año 2023: 100%						
FUENTE DE DATOS	Información de las unidades de organización involucradas.						
RESPONSABLE	Jefe(a) de la Oficina de Integridad y Lucha Contra la Corrupción.						

2.3 E03.03 Gestión del Modelo de Integridad

2.3.1 Ficha técnica del proceso

 Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	Ficha técnica del proceso
Nombre del proceso	E03.03 Gestión del Modelo de Integridad.
Tipo de proceso	Estratégico.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Oficina de Integridad y Lucha Contra la Corrupción.
Objetivo del proceso	Fortalecer la capacidad preventiva de la ATU frente a la corrupción reduciendo brechas en la implementación del Modelo de Integridad, promoviendo una cultura de integridad institucional y consolidar los avances logrados en materia de integridad pública.
Indicador de desempeño	Porcentaje de cumplimiento de metas vinculadas a las acciones del Programa de Integridad de la ATU.
Documentos de referencia	- Decreto Supremo N° 092-2017-PCM, que aprueba la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción. - Decreto Supremo N° 044-2018-PCM, que aprueba el Plan Nacional de Integridad y Lucha Contra la Corrupción. - Decreto Supremo N° 180-2021-PCM, que aprueba la Estrategia de Integridad del Poder Ejecutivo al 2022 para la Prevención de Actos de Corrupción. - Resolución de Secretaría de Integridad Pública N° 001-2019-PCM/SIP, que aprueba la Directiva N° 001-2019-PCM/SIP "Lineamientos para la Implementación de la Función de Integridad en las Entidades de la Administración Pública". - Resolución de Secretaría de Integridad Pública N° 002-2021-PCM/SIP, que aprueba la Directiva N° 002-2021-PCM/SIP, que aprueba los Lineamientos para Fortalecer una Cultura de Integridad en las Entidades del Sector Público. - Resolución de Secretaría de Integridad Pública N° 003-2023-PCM/SIP, que aprueba los Parámetros del Proceso de Evaluación del Estándar de Integridad a través del Índice de Capacidad Preventiva frente a la Corrupción (ICP); así como las Guías de Evaluación del Estándar de Integridad Etapa N° 01 y 02. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	- E03.01 Gestión del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS). - E03.02 Seguimiento a la implementación del Sistema de Control Interno. - Denunciante. - Secretaría de Integridad Pública (SIP) – PCM
Elementos de entrada	- Informe de cumplimiento de las medidas de control del SGAS. - Información de las acciones de toma de conciencia. - Entregables del Sistema de Control Interno, aprobados por la alta dirección. - Denuncias por presuntos actos de corrupción. - Resultados del índice de capacidad preventiva frente a la corrupción.
Producto	- Acciones ejecutadas para la prevención y mitigación de riesgos frente a la corrupción. - Informe del cumplimiento del Programa de Integridad Institucional.

	• Reporte de acciones para la medición del índice de capacidad preventiva frente a la corrupción. • Denuncia atendida. • Memorando u oficio que deriva la denuncia.
Persona que recibe el producto	• Secretaría de Integridad Pública (SIP). • Unidades de Organización (UO). • Gerencia General (GG). • Denunciante. • Procuradurías Públicas. • Secretaría Técnica del Procedimiento Administrativo Disciplinario (STPAD). • Órgano de Control Institucional (OCI).
Controles	• Realizar el seguimiento del cumplimiento del Programa de integridad.

Recursos	
Recursos humanos	• Profesionales, especialistas y técnicos con conocimiento en normas de integridad, de corrupción y/o sistema de control interno.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, espacios comunes y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • MS Outlook. • Aplicación para reuniones. • Red interna para guardar archivos digitales. • Sistema Peruano de Información Jurídica (SPIJ). • Sistema de Declaraciones Juradas para la Gestión de Conflicto de Intereses (SIDJI). • Sistema Informático de Denuncias (SISDEN).
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Anexos telefónicos. • Celular para la recepción de denuncias.

2.3.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ		Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
						FECHA	
CÓDIGO	IND-E03.03-001	PROCESO	E03.03 Gestión del Modelo de Integridad.				
OBJETIVO	Fortalecer la capacidad preventiva de la ATU frente a la corrupción reduciendo brechas en la implementación del Modelo de Integridad, promoviendo una cultura de integridad institucional y consolidar los avances logrados en materia de integridad pública.						
INDICADOR	Porcentaje de cumplimiento de metas vinculadas a las acciones del Programa de Integridad de la ATU.						
FINALIDAD DEL INDICADOR	Lograr el cumplimiento de las metas vinculadas a las acciones del Programa de Integridad de la ATU en los plazos programados.						
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de metas cumplidas vinculadas a las acciones del Programa de Integridad.					UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
	B: Número de metas programadas vinculadas a las acciones del Programa de Integridad.					FRECUENCIA	Semestral
	C: Porcentaje de cumplimiento de metas vinculadas a las acciones del Programa de Integridad de la ATU.						
FÓRMULA	$C=(A/B) *100\%$					OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al trigésimo del siguiente periodo de medición.
						META	Óptimo: 90 % % ≤ x ≤ 100% Aceptable: 70 % ≤ x < 90% Deficiente: x < 70%
LÍNEA BASE	II semestre del 2023: 100%						
FUENTE DE DATOS	Informe de cumplimiento e información de las unidades de organización involucradas en el modelo de integridad.						
RESPONSABLE	Jefe(a) de la Oficina de Integridad y Lucha Contra la Corrupción.						

Anexo 04
Caracterización del Proceso
E04 Gestión de la Comunicación Estratégica e Imagen
Institucional



Inventario de Proceso

E04 Gestión de la Comunicación Estratégica e Imagen Institucional

E04 Gestión de la Comunicación Estratégica e Imagen Institucional	Proceso	Contenido
	E04	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-E04-001 - Diagrama de bloques
	E04.01	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-E04.01-001
	E04.02	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-E04.02-001 - Diagrama del proceso

I. PROCESO DE NIVEL 0

1.1 E04 Gestión de la Comunicación Estratégica e Imagen institucional

1.1.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha técnica del proceso
Nombre del proceso	E04 Gestión de la Comunicación Estratégica e Imagen Institucional.
Tipo de proceso	Estratégico.
Dueño del proceso	Coordinador(a) de la Unidad Funcional de Comunicaciones e Imagen Institucional.
Objetivo del proceso	Mejorar la imagen institucional de la ATU mediante la difusión de notas de prensa y/o comunicados, ejecución de campañas comunicacionales, diseño de piezas gráficas y/o audiovisuales, y otras acciones de comunicación institucional, conforme a los estándares institucionales establecidos.
Indicador de desempeño	Porcentaje de publicaciones positivas en los medios de comunicación.
Documentos de referencia	- Decreto Supremo N° 003-2008-PCM, la Presidencia del Consejo de Ministros, que dispone la prohibición del uso de la denominación de los ministerios y organismos públicos descentralizados, así como de las siglas y logos institucionales sin la autorización respectiva. - Decreto Supremo N° 004-2023-MC, Decreto Supremo que modifica el Decreto Supremo N° 010-2018-MC y aprueba el Tercer Manual de Identidad Visual para la Conmemoración del Bicentenario de la Consolidación de la Independencia del Perú 2024. - Resolución Ministerial N° 804-2023-MTC/01, que aprueba el Plan de Estrategia Publicitaria (PEP) 2023 del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. - Resolución Ministerial N° 1056-2022-MTC/01, que aprueba el "Manual de Identidad Gráfica del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)". - Resolución Ministerial N° 0088-2020-MTC/01, que aprueba la Directiva N° 004-2020-MTC/01 "Lineamientos en materia de Comunicaciones e Imagen Institucional para el sector de Transportes y Comunicaciones". - Resolución de Secretaría de Comunicación Social N° 001-2023-PCM/SCS, que aprueba la Directiva N° 01-2023-PCM/SCS - Normas y Lineamientos para uso del logo y frase "CON PUNCHE PERÚ". - Resolución de Secretaría de Comunicación Social N° 003-2023-PCM/SCS, que aprueba la Directiva N° 002-2023-PCM/SCS, "Lineamientos para la Formulación, Aprobación e Implementación del Plan de Estrategia Publicitaria de la Entidades del Poder Ejecutivo". - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 239-2020-ATU/PE que aprueba el "Manual de Identidad Gráfica de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU)". - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 063-2022-ATU/PE que aprueba el "Manual de Identidad Gráfica para el Sistema Integrado de Transporte de Lima y Callao de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU)". La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedor	Unidades de Organización (UO).

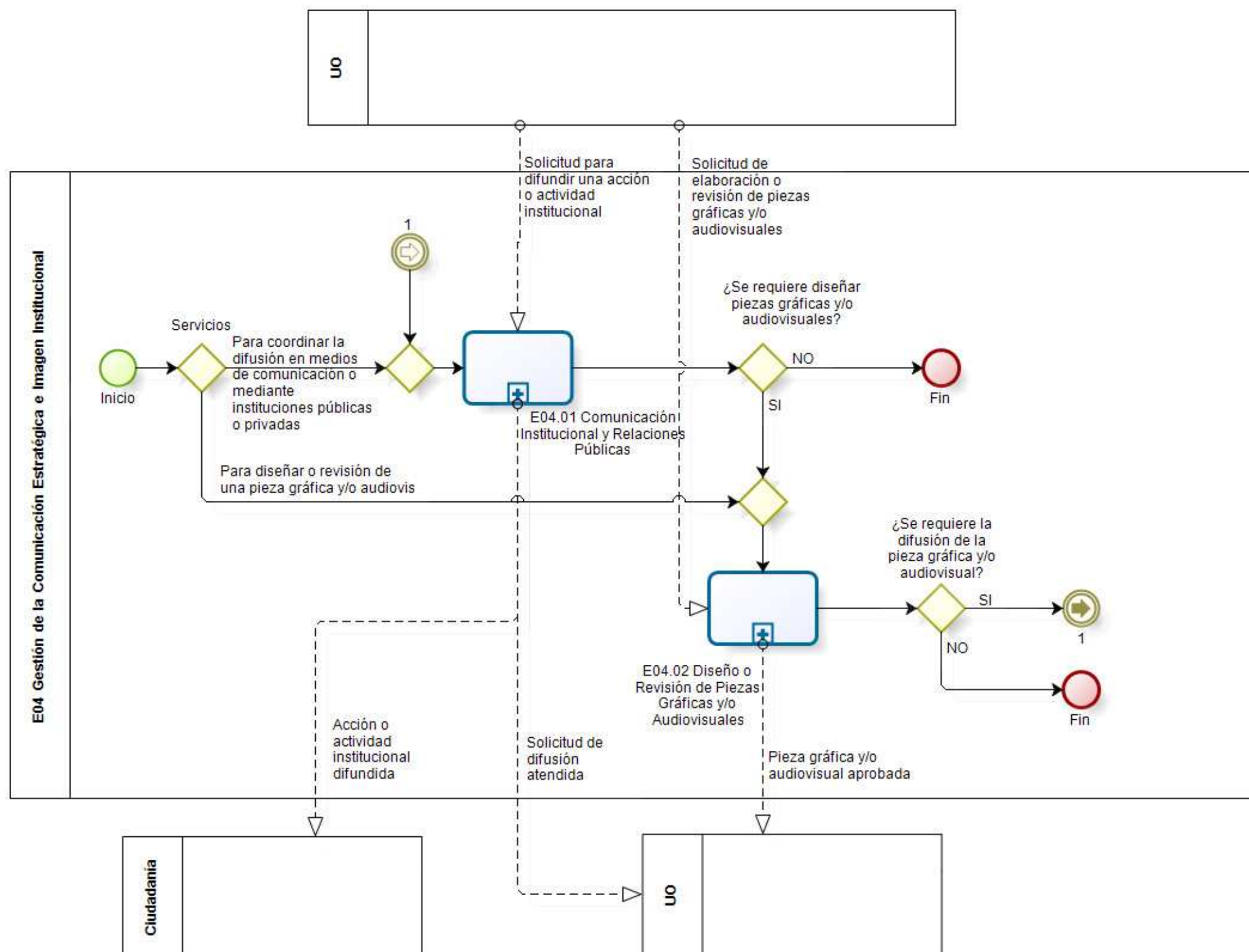
Elementos de entrada	- Solicitud de elaboración de notas de prensa, comunicados, campañas, piezas gráficas y/o audiovisuales. - Solicitud para difundir una acción o actividad institucional.
Producto	- Acción o actividad institucional difundida. - Solicitud de difusión atendida. - Pieza gráfica y/o audiovisual aprobado.
Persona que recibe el producto	- Ciudadanía. - Unidades de Organización (UO).
Controles	- Verificar el calendario de actividades protocolares de la Presidencia Ejecutiva. - Revisar las efemérides anuales. - Revisar la Directiva N° 002-2023-PCM/SCS, "Lineamientos para la Formulación, Aprobación e Implementación del Plan de Estrategia Publicitaria de la Entidades del Poder Ejecutivo". - Revisar las disposiciones para el uso del logo del estado. - Revisar el "Manual de Identidad Gráfica del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)", el "Manual de Identidad Gráfica de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU)" y el "Manual de Identidad Gráfica para el Sistema Integrado de Transporte de Lima y Callao de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU)". - Revisar el "Tercer Manual de Identidad Visual para la Conmemoración del Bicentenario de la Independencia del Perú 2024". - Revisar la Directiva N° 004-2020-MTC/01, "Lineamientos en Materia de Comunicaciones e Imagen Institucional para el sector de Transportes y Comunicaciones". - Revisar las noticias coyunturales en los medios comunicación.

Recursos	
Recursos humanos	Profesionales y especialistas en comunicación social, periodismo, comunicación digital, audiovisual, diseño gráfico y publicitario, relaciones públicas y protocolo.
Instalaciones	Ambientes de oficina, espacios comunes y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	- Software de ofimática. - Sistema de Gestión Documental (SGD). - Microsoft Outlook. - Aplicaciones de reuniones virtuales. - Red interna para guardar archivos digitales. - Programas de diseño y de edición de fotografía (Adobe Photoshop Lightroom). - Software de diseño gráfico (Adobe Photoshop, Adobe Illustrator, otros). - Software audiovisual (Adobe Premiere Pro, Audition, After Effects, otros). - Aplicativos para monitoreo y medición de redes sociales (Metricool y mediciones de las propias RR.SS.).
Equipos	- Computadoras de escritorio y portátiles. - Mobiliario de oficina. - Impresora, escáner y fotocopidora. - Equipos multimedia para diseño gráfico. - Anexos telefónicos. - Equipos de fotografía (cámara, lentes, trípodes y tarjetas de memoria). - Equipos de video (cámara, trípode, dron, disco duro, micrófonos, luces y telas).

1.1.2 Ficha de indicador de desempeño

   				FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
						FECHA	
CÓDIGO	IND-E04-001	PROCESO	E04 Gestión de la Comunicación Estratégica e Imagen Institucional.				
OBJETIVO	Mejorar la imagen institucional de la ATU mediante la difusión de notas de prensa y/o comunicados, ejecución de campañas comunicacionales, diseño de piezas gráficas y/o audiovisuales, y otras acciones de comunicación institucional, conforme a los estándares institucionales establecidos.						
INDICADOR	Porcentaje de publicaciones positivas en los medios de comunicación.						
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir cuantas de las apariciones de la ATU en los medios comunicación son positivas, en comparación con las neutrales o negativas.						
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de publicaciones positivas en los medios de comunicación.					UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
	B: Número total de publicaciones de la ATU en los medios de comunicación.					FRECUENCIA	Mensual
	C: Porcentaje de publicaciones positivas en los medios de comunicación.						
	*Medios de comunicación: TV, radio, impresos y web; se excluyen las redes sociales de la ATU.						
FÓRMULA	$C = \left(\frac{A}{B}\right) \times 100\%$					OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.
						META	Óptimo: 70%≤x≤100% Aceptable: 50%≤x<70% Crítico: x<50%
LÍNEA BASE	Diciembre 2023: 70%						
FUENTE DE DATOS	Proveedor de alertas en medios de comunicación.						
RESPONSABLE	Coordinador(a) de la Unidad Funcional de Comunicaciones e Imagen Institucional.						

1.1.3 Diagrama de bloques



II. PROCESOS DE NIVEL 1

2.1 E04.01 Comunicación Institucional y Relaciones Públicas

2.1.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha técnica del proceso
Nombre del proceso	E04.01 Comunicación Institucional y Relaciones Públicas.
Tipo de proceso	Estratégico.
Dueño del proceso	Coordinador(a) de la Unidad Funcional de Comunicaciones e Imagen Institucional.
Objetivo del proceso	Efectuar coordinaciones con medios de comunicación u otras instituciones públicas o privadas para difundir las acciones o actividades institucionales, según lo solicitado por las unidades de organización, a fin de mejorar la imagen institucional.
Indicador de desempeño	Número de acciones y actividades de difusión efectuadas.
Documentos de referencia	- Decreto Supremo N° 003-2008-PCM, la Presidencia del Consejo de Ministros, que dispone la prohibición del uso de la denominación de los ministerios y organismos públicos descentralizados, así como de las siglas y logos institucionales sin la autorización respectiva. - Decreto Supremo N° 004-2023-MC, Decreto Supremo que modifica el Decreto Supremo N° 010-2018-MC y aprueba el Tercer Manual de Identidad Visual para la Conmemoración del Bicentenario de la Consolidación de la Independencia del Perú 2024. - Resolución Ministerial N° 804-2023-MTC/01, que aprueba el Plan de Estrategia Publicitaria (PEP) 2023 del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. - Resolución Ministerial N° 1056-2022-MTC/01, que aprueba el "Manual de Identidad Gráfica del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)". - Resolución Ministerial N° 0088-2020-MTC/01, que aprueba la Directiva N° 004-2020-MTC/01 "Lineamientos en materia de Comunicaciones e Imagen Institucional para el sector de Transportes y Comunicaciones". - Resolución de Secretaría de Comunicación Social N° 001-2023-PCM/SCS, que aprueba la Directiva N° 01-2023-PCM/SCS - Normas y Lineamientos para uso del logo y frase "CON PUNCHE PERÚ". - Resolución de Secretaría de Comunicación Social N° 003-2023-PCM/SCS, que aprueba la Directiva N° 002-2023-PCM/SCS, "Lineamientos para la Formulación, Aprobación e Implementación del Plan de Estrategia Publicitaria de la Entidades del Poder Ejecutivo". - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 239-2020-ATU/PE que aprueba el "Manual de Identidad Gráfica de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU)". - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 063-2022-ATU/PE que aprueba el "Manual de Identidad Gráfica para el Sistema Integrado de Transporte de Lima y Callao de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU)". La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	- Unidades de Organización (UO). - E04.02 Diseño o revisión de piezas gráficas y/o audiovisuales.
Elementos de entrada	- Solicitud para difundir una acción o actividad institucional. - Pieza gráfica y/o audiovisual aprobado.

Producto	• Acción o actividad institucional difundida. • Solicitud de difusión atendida. • Solicitud de elaboración o revisión de piezas gráficas y/o audiovisuales.
Persona que recibe el producto	• Ciudadanía. • Unidades de Organización (UO). • E04.02 Diseño o Revisión de Piezas Gráficas y/o Audiovisuales.
Controles	• Verificar el calendario de actividades protocolares de la Presidencia Ejecutiva. • Revisar las efemérides anuales. • Revisar la Directiva N° 002-2023-PCM/SCS, "Lineamientos para la Formulación, Aprobación e Implementación del Plan de Estrategia Publicitaria de la Entidades del Poder Ejecutivo". • Revisar las disposiciones para el uso del logo del estado. • Revisar el "Manual de Identidad Gráfica del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)", el "Manual de Identidad Gráfica de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU)" y el "Manual de Identidad Gráfica para el Sistema Integrado de Transporte de Lima y Callao de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU)". • Revisar el "Tercer Manual de Identidad Visual para la Conmemoración del Bicentenario de la Independencia del Perú 2024". • Revisar la Directiva N° 004-2020-MTC/01, "Lineamientos en materia de Comunicaciones e Imagen Institucional para el sector de Transportes y Comunicaciones". • Revisar las noticias coyunturales en los medios comunicación.

Recursos	
Recursos humanos	• Profesionales y especialistas en comunicación social, periodismo, comunicación digital, audiovisual, diseño gráfico y publicitario, relaciones públicas y protocolo.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, espacios comunes y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Aplicaciones de reuniones virtuales. • Red interna para guardar archivos digitales. • Programas de diseño y de edición de fotografía (Adobe Photoshop Lightroom). • Software de diseño gráfico (Adobe Photoshop, Adobe Illustrator, otros). • Software audiovisual (Adobe Premiere Pro, Audition, After Effects, otros). • Aplicativos para monitoreo y medición de redes sociales (Metricool y mediciones de las propias RR.SS.).
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia para diseño gráfico. • Anexos telefónicos. • Equipos de fotografía (cámara, lentes, trípodes y tarjetas de memoria). • Equipos de video (cámara, trípode, dron, disco duro, micrófonos, luces y telas).

2.1.2 Ficha de indicador de desempeño

	PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN FECHA	V3.0

CÓDIGO	IND-E04.01-001	PROCESO	E04.01 Comunicación Institucional y Relaciones Públicas.
OBJETIVO	Efectuar coordinaciones con medios de comunicación u otras instituciones públicas o privadas para difundir las acciones o actividades institucionales, según lo solicitado por las unidades de organización, a fin de mejorar la imagen institucional.		
INDICADOR	Número de acciones y actividades de difusión efectuadas.		
FINALIDAD DEL INDICADOR	Incrementar el número de actividades y/o acciones de difusión realizadas.		
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Campaña publicitaria. B: Publicación en las redes sociales de la ATU. C: Publicación de nota de prensa y/o comunicado y entrevista a voceros. D: Número total de acciones y actividades de difusión efectuadas.	UNIDAD DE MEDIDA	Número
		FRECUENCIA	Mensual
FÓRMULA	$D = \Sigma A + \Sigma B + \Sigma C$	OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente período de medición.
		META	Óptimo: $300 \leq x$ Aceptable: $300 \leq x < 200$ Deficiente: $x < 200$
LÍNEA BASE	Diciembre 2023: 250		
FUENTE DE DATOS	Registros administrativos de la Unidad Funcional de Comunicaciones e Imagen Institucional.		
RESPONSABLE	Coordinador(a) de la Unidad Funcional de Comunicaciones e Imagen Institucional.		

2.2 E04.02 Diseño o Revisión de Piezas Gráficas y/o Audiovisuales

2.2.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha técnica del proceso
Nombre del proceso	E04.02 Diseño o Revisión de Piezas Gráficas y/o Audiovisuales.
Tipo de proceso	Estratégico.
Dueño del proceso	Coordinador(a) de la Unidad Funcional de Comunicaciones e Imagen Institucional.
Objetivo del proceso	Atender los requerimientos de diseño o revisión de piezas gráficas y/o audiovisuales según los estándares institucionales y oportunamente, a fin de mantener una imagen unificada de los servicios de la ATU, y que contribuyan a mejorar la imagen institucional.
Indicador de desempeño	Porcentaje de solicitudes de diseño o revisión de piezas gráficas y/o audiovisuales atendidos en el plazo interno establecido.
Documentos de referencia	- Decreto Supremo N° 003-2008-PCM, la Presidencia del Consejo de Ministros, que dispone la prohibición del uso de la denominación de los ministerios y organismos públicos descentralizados, así como de las siglas y logos institucionales sin la autorización respectiva. - Decreto Supremo N° 004-2023-MC, Decreto Supremo que modifica el Decreto Supremo N° 010-2018-MC y aprueba el Tercer Manual de Identidad Visual para la Conmemoración del Bicentenario de la Consolidación de la Independencia del Perú 2024. - Resolución Ministerial N° 804-2023-MTC/01, que aprueba el Plan de Estrategia Publicitaria (PEP) 2023 del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. - Resolución Ministerial N° 1056-2022-MTC/01, que aprueba el "Manual de Identidad Gráfica del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)". - Resolución Ministerial N° 0088-2020-MTC/01, que aprueba la Directiva N° 004-2020-MTC/01 "Lineamientos en Materia de Comunicaciones e Imagen Institucional para el sector de Transportes y Comunicaciones". - Resolución de Secretaría de Comunicación Social N° 001-2023-PCM/SCS, que aprueba la Directiva N° 01-2023-PCM/SCS - Normas y Lineamientos para Uso del Logo y Frase "CON PUNCHE PERÚ". - Resolución de Secretaría de Comunicación Social N° 003-2023-PCM/SCS, que aprueba la Directiva N° 002-2023-PCM/SCS, "Lineamientos para la Formulación, Aprobación e Implementación del Plan de Estrategia Publicitaria de la Entidades del Poder Ejecutivo". - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 239-2020-ATU/PE que aprueba el "Manual de Identidad Gráfica de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU)". - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 063-2022-ATU/PE que aprueba el "Manual de Identidad Gráfica para el Sistema Integrado de Transporte de Lima y Callao de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU)". La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	- Unidades de Organización (UO). - E04.01 Comunicación Institucional y Relaciones Públicas.
Elementos de entrada	Solicitud de elaboración o revisión de piezas gráficas y/o audiovisuales.

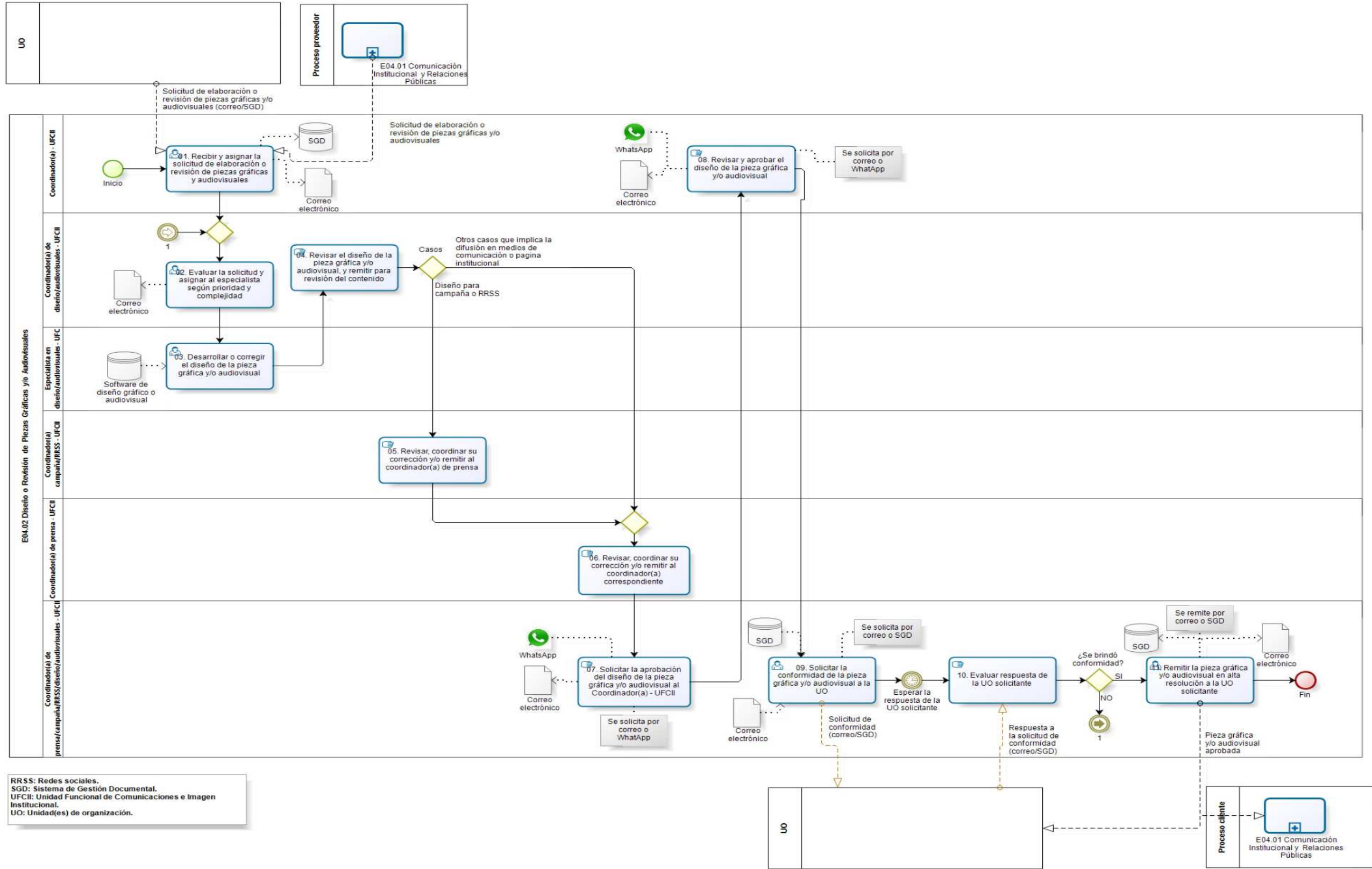
Producto	Pieza gráfica y/o audiovisual aprobado.
Persona que recibe el producto	- Unidades de Organización (UO). - E04.01 Comunicación Institucional y Relaciones Públicas
Controles	- Verificar el calendario de actividades protocolares de la Presidencia Ejecutiva. - Revisar las efemérides anuales. - Revisar la Directiva N° 002-2023-PCM/SCS, "Lineamientos para la Formulación, Aprobación e Implementación del Plan de Estrategia Publicitaria de la Entidades del Poder Ejecutivo". - Revisar las disposiciones para el uso del logo del estado. - Revisar el "Manual de Identidad Gráfica del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)", el "Manual de Identidad Gráfica de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU)" y el "Manual de Identidad Gráfica para el Sistema Integrado de Transporte de Lima y Callao de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU)". - Revisar el "Tercer Manual de Identidad Visual para la Conmemoración del Bicentenario de la Independencia del Perú 2024". - Revisar la Directiva N° 004-2020-MTC/01, "Lineamientos en materia de Comunicaciones e Imagen Institucional para el sector de Transportes y Comunicaciones". - Revisar las noticias coyunturales en los medios de comunicación.

Recursos	
Recursos humanos	Profesionales y especialistas en diseño gráfico y publicitario, audiovisual, periodismo, comunicación digital y protocolo.
Instalaciones	Ambientes de oficina, espacios comunes y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	- Software de ofimática. - Sistema de Gestión Documental (SGD). - Microsoft Outlook. - Aplicaciones de reuniones virtuales. - Red interna para guardar archivos digitales. - Programas de diseño y de edición de fotografía (Adobe Photoshop Lightroom). - Software de diseño gráfico (Adobe Photoshop, Adobe Illustrator, otros). - Software audiovisual (Adobe Premiere Pro, Audition, After Effects, otros).
Equipos	- Computadoras de escritorio y portátiles. - Mobiliario de oficina. - Impresora, escáner y fotocopidora. - Equipos multimedia para diseño gráfico. - Equipos de fotografía (cámara, lentes, trípodes y tarjetas de memoria). - Equipos de video (cámara, trípode, dron, disco duro, micrófonos, luces y telas).

2.2.2 Ficha de indicador de desempeño

  PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN FECHA		V3.0		
CÓDIGO		IND-E04.02-001		PROCESO		E04.02 Diseño o Revisión de Piezas Gráficas y/o Audiovisuales				
OBJETIVO		Atender los requerimientos de diseño o revisión de piezas gráficas y/o audiovisuales según los estándares institucionales y oportunamente, a fin de mantener una imagen unificada de los servicios de la ATU, y que contribuyan a mejorar la imagen institucional.								
INDICADOR		Porcentaje de solicitudes de diseño o revisión de piezas gráficas y/o audiovisuales atendidos en el plazo interno establecido.								
FINALIDAD DEL INDICADOR		Lograr la atención de la totalidad de solicitudes de diseño y/o revisión de piezas gráficas y/o audiovisuales en el plazo interno establecido.								
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES		A: Número de solicitudes de diseño y/o revisión de piezas gráficas y/o audiovisuales atendidos en el plazo interno establecido. El plazo interno es de 4 días. B: Número total de solicitudes de diseño y/o revisión de piezas gráficas y/o audiovisuales atendidos. C: Porcentaje de solicitudes de diseño y/o revisión de piezas gráficas y/o audiovisuales atendidos en el plazo interno establecido.					UNIDAD DE MEDIDA		Porcentaje	
							FRECUENCIA		Mensual	
FÓRMULA		$C = \left(\frac{A}{B}\right) \times 100\%$					OPORTUNIDAD DE MEDIDA		Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.	
							META		Optimo: 90%≤x≤100% Aceptable: 80%≤x<90% Deficiente: 0%<x<80%	
LÍNEA BASE		A partir de la primera medición.								
FUENTE DE DATOS		Registros administrativos de la Unidad Funcional de Comunicaciones e Imagen Institucional.								
RESPONSABLE		Coordinador(a) de la Unidad Funcional de Comunicaciones e Imagen Institucional.								

2.2.3 Diagrama del proceso



Anexo 05
Caracterización del Proceso
E05 Gestión de Riesgos



Inventario de Proceso

E05 Gestión de Riesgos

E05 Gestión de Riesgos	Proceso	Contenido
	E05	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-E05-001 - Diagrama de bloques
	E05.01	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-E05.01-001 - Ficha de indicador de desempeño N° IND-E05.01-002 - Diagrama del proceso – parte 1 - Diagrama del proceso – parte 2
	E05.02	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-E05.02-001 - Diagrama del proceso – parte 1 - Diagrama del proceso – parte 2

I. PROCESO DE NIVEL 0

1.1 E05 Gestión de Riesgos

1.1.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	E05 Gestión de Riesgos.
Tipo de proceso	Estratégico.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos.
Objetivo del proceso	Implementar la gestión de riesgos en la ATU, a través de la identificación, valoración y evaluación de los riesgos operativos y de la prevención, preparación y respuesta desde la gestión del riesgo de desastres, en el marco de la normativa vigente.
Indicador de desempeño	Índice de desempeño de la gestión de riesgos.
Documentos de referencia	• Ley N° 30900, Ley de creación de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Ley N° 29664, que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD). • Decreto Supremo N° 048-2011-PCM, que aprobó el Reglamento de la Ley N° 29664, que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD). • Decreto Supremo N° 038-2021-PCM, que aprobó la Política Nacional de Gestión del Riesgo de desastres al 2050. • Decreto Supremo N° 115-2022-PCM, que aprobó el Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres - PLANAGERD 2022-2030. • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900. • Resolución Ministerial N° 276-2012-PCM, que aprobó la Directiva N° 001-2012- PCM/SINAGERD “Lineamientos para la Constitución y Funcionamiento de los Grupos de Trabajo de la Gestión del Riesgo de Desastres en los Tres Niveles de Gobierno. • Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, que aprueba la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG, Directiva de Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado y sus modificatorias. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 157-2021-ATU/PE, que constituye el Grupo de Trabajo para la Gestión del Riesgo de Desastres de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (GTGRD-ATU). • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 186-2021-ATU/PE, que aprueba la Directiva N° D-002-2021-ATU/GG-OPGR, Directiva para la Gestión de Riesgos Operativos en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Reglamento Interno de Funcionamiento del Grupo de Trabajo para la Gestión del Riesgo de Desastres de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (GTGRD-ATU). • Planeamiento Estratégico Institucional (PEI). La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedores	• Entidades competentes. • E01.01 Planeamiento Institucional.

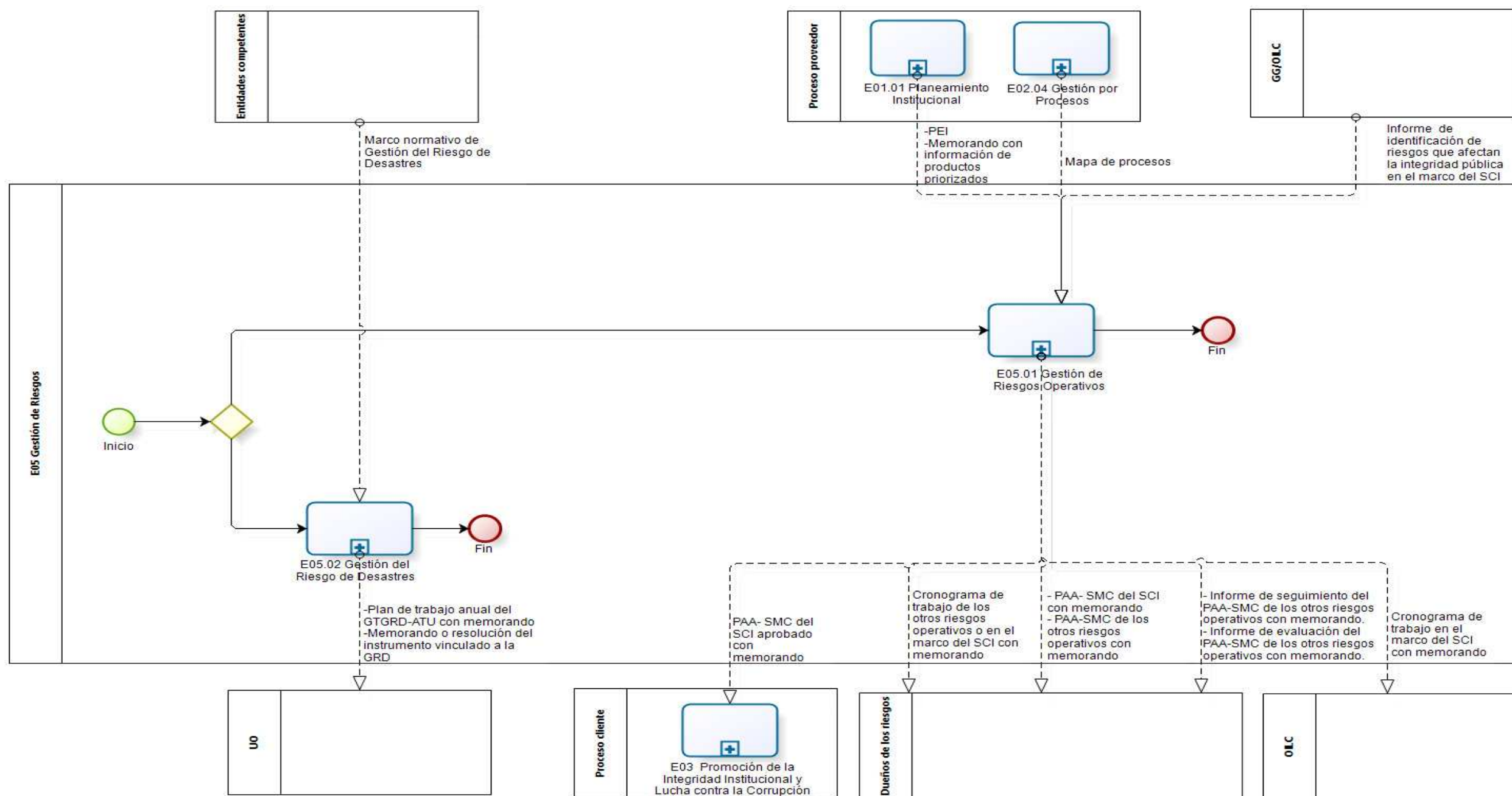
	- E02.04 Gestión por Procesos. - Gerente General (GG). - Oficina de Integridad y Lucha Contra la Corrupción (OILC).
Elementos de entrada	- Marco normativo de Gestión del Riesgo de Desastres. - Memorando con información de productos priorizados. - Planeamiento Estratégico Institucional (PEI). - Mapa de Procesos. - Informe de identificación de riesgos que afectan la integridad pública en el marco del SCI.
Producto	- Plan de trabajo anual del Grupo de Trabajo de la Gestión del Riesgo de Desastres (GTGRD-ATU) con memorando. - Memorando o resolución del instrumento vinculado a la Gestión del Riesgo de Desastres (GRD). - Cronograma de trabajo de los riesgos operativos o en el marco del SCI. - Plan de Acción Anual-Sección Medidas de Control (PAA- SMC) del Sistema de Control Interno (SCI) con memorando. - Plan de Acción Anual-Sección Medidas de Control (PAA-SMC) de los otros riesgos operativos con memorando. - Informe de seguimiento del Plan de Acción Anual-Sección Medidas de Control (PAA-SMC) de los otros riesgos operativos con memorando. - Informe de evaluación del Plan de Acción Anual-Sección Medidas de Control (PAA-SMC) de los otros riesgos operativos con memorando.
Persona que recibe el producto	- Unidades de Organización (UO). - E03 Promoción de la Integridad Institucional y Lucha Contra la Corrupción. - Dueños de los riesgos. - Oficina de Integridad y Lucha contra la corrupción (OILC).
Controles	- Verificación del cumplimiento de la normativa vigente en gestión de riesgos. - Verificar del cumplimiento del Plan de Acción Anual - Sección Medidas de Control de los otros Riesgos Operativos. - Revisar propuestas de actividades de las unidades de organización que forman parte del GTGRD-ATU. - Revisar el plan de trabajo anual del GTGRD-ATU trimestralmente y semestralmente.

Recursos	
Recursos humanos	Coordinadores, especialistas y analistas con conocimiento en control gubernamental, sistema de control interno, gestión del riesgo de desastres y gestión pública.
Instalaciones	Ambientes de oficina, sala de reuniones y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	- Software de ofimática. - Correo corporativo. - Microsoft Office. - Aplicación para reuniones virtuales. - Red interna para guardar archivos digitales. - Sistema Peruano de Información Jurídica (SPIJ).
Equipos	- Computadoras de escritorio y portátiles. - Mobiliario de oficina. - Impresora, escáner y fotocopidora. - Equipos multimedia.

1.1.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ		Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN FECHA	V3.0
CÓDIGO	IND-E05-001	PROCESO	E05 Gestión de Riesgos			
OBJETIVO	Implementar la gestión de riesgos en la ATU, a través de la identificación, valoración y evaluación de los riesgos operativos y de la prevención, preparación y respuesta desde la gestión del riesgo de desastres, en el marco de la normativa vigente.					
INDICADOR	Índice de desempeño de la gestión de riesgos.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir el desempeño de los riesgos en la ATU.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Porcentaje de medidas de control implementadas de acuerdo al Plan de Acción Anual – Sección medidas de control de los otros riesgos operativos.				UNIDAD DE MEDIDA	Índice
	B: Porcentaje de medidas de control implementadas de acuerdo al Plan de Acción Anual – Sección medidas de control en el marco de la gestión de riesgos del SCI C: Porcentaje de acciones implementadas del Plan de Trabajo del Grupo de Trabajo para la Gestión del Riesgo de Desastres. D: Índice de desempeño de la gestión de riesgos operativos.				FRECUENCIA	Anual
FÓRMULA	$D = (A \cdot 0.33) + (B \cdot 0.33) + (C \cdot 0.34)$				OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al trigésimo día hábil del siguiente periodo de medición.
					META	Óptimo: $0.95 < x \leq 1$ Aceptable: $0.85 \leq x \leq 0.95$ Crítico: $x < 0.85$
LÍNEA BASE	A partir de la primera medición.					
FUENTE DE DATOS	Informe de evaluación anual de la implementación de las medidas de control de los otros riesgos operativos. Informe de evaluación anual de la implementación de las medidas de control en el marco de la gestión de riesgos del SCI. Informe semestral que contiene el reporte de cumplimiento de la ejecución de actividades del Plan de Trabajo del GTGRD-ATU.					
RESPONSABLE	Jefe(a) de la Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos.					

1.1.3 Diagrama de bloques



UO: Unidades de organización.
 PEI: Planeamiento Estratégico Institucional.
 GG: Gerencia General.
 GRD: Gestión del Riesgo de Desastres.
 GTGRD: Grupo de Trabajo de la Gestión del Riesgo de Desastres.
 PAA-SMC: Plan de Acción Anual-Sección Medidas de Control.
 SCI: Sistema de Control Interno.
 OILC: Oficina de Integridad y Lucha contra la Corrupción.

II. PROCESOS DE NIVEL 1

2.1 E05.01 Gestión de Riesgos Operativos

2.1.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	E05.01 Gestión de Riesgos Operativos.
Tipo de proceso	Estratégico.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos.
Objetivo del proceso	Identificar, valorar y evaluar los riesgos operativos, en el marco de la normativa vigente, a fin de implementar la gestión de riesgos en la ATU.
Indicador de desempeño	• Porcentaje de medidas de control implementadas de acuerdo al Plan de Acción Anual – Sección medidas de control de los otros riesgos operativos. • Porcentaje de medidas de control implementadas de acuerdo al Plan de Acción Anual – Sección medidas de control en el marco de la gestión de riesgos del SCI.
Documentos de referencia	• Ley N° 30900, Ley de creación de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900. • Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, que aprueba la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG, Directiva de Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 186-2021-ATU/PE, que aprueba la Directiva N° D-002-2021-ATU/GG-OPGR, Directiva Para la Gestión de Riesgos Operativos en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	• E01.01 Planeamiento Institucional. • E02.04 Gestión por Procesos. • Gerencia General (GG). • Oficina de Integridad y Lucha Contra la Corrupción (OILC).
Elementos de entrada	• Memorando con información de productos priorizados. • Planeamiento Estratégico Institucional (PEI). • Mapa de Procesos. • Informe de identificación de riesgos que afectan la integridad pública en el marco del Sistema de Control Interno (SCI).
Producto	• Cronograma de trabajo de los otros riesgos operativos o en el marco del SCI con memorando. • Plan de Acción Anual - Sección Medidas de Control (PAA-SMC) del Sistema de Control Interno aprobado con memorando¹. • Plan de Acción Anual - Sección Medidas de Control (PAA-SMC) de los otros riesgos operativos aprobado con memorando. • Informe de seguimiento del Plan de Acción Anual- Sección Medidas de Control (PAA-SMC) de los otros riesgos operativos con memorando. • Informe de evaluación del Plan de Acción Anual- Sección Medidas de Control (PAA-SMC) de los otros riesgos operativos con memorando.

¹ El plazo de aprobación está sujeto a la normativa legal vigente.

Persona que recibe el producto	• E03.02 Seguimiento a la implementación del Sistema de Control Interno (SCI). • Dueños de los riesgos. • Oficina de Integridad y Lucha contra la Corrupción (OILC).
Controles	• Verificar del cumplimiento de la normativa vigente. • Verificar del cumplimiento del Plan de Acción Anual - Sección medidas de control de los otros riesgos operativos. • Verificar del cumplimiento del Plan de Acción Anual - Sección medidas de control en el marco de la gestión de riesgos del SCI.

Recursos	
Recursos humanos	• Coordinadores, especialistas y analistas con conocimiento en control gubernamental, sistema de control interno y gestión de riesgos en entidades del estado.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, sala de reuniones y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Aplicación para reuniones virtuales. • Red interna para guardar archivos digitales.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia.

2.1.2 Ficha de indicador de desempeño 1

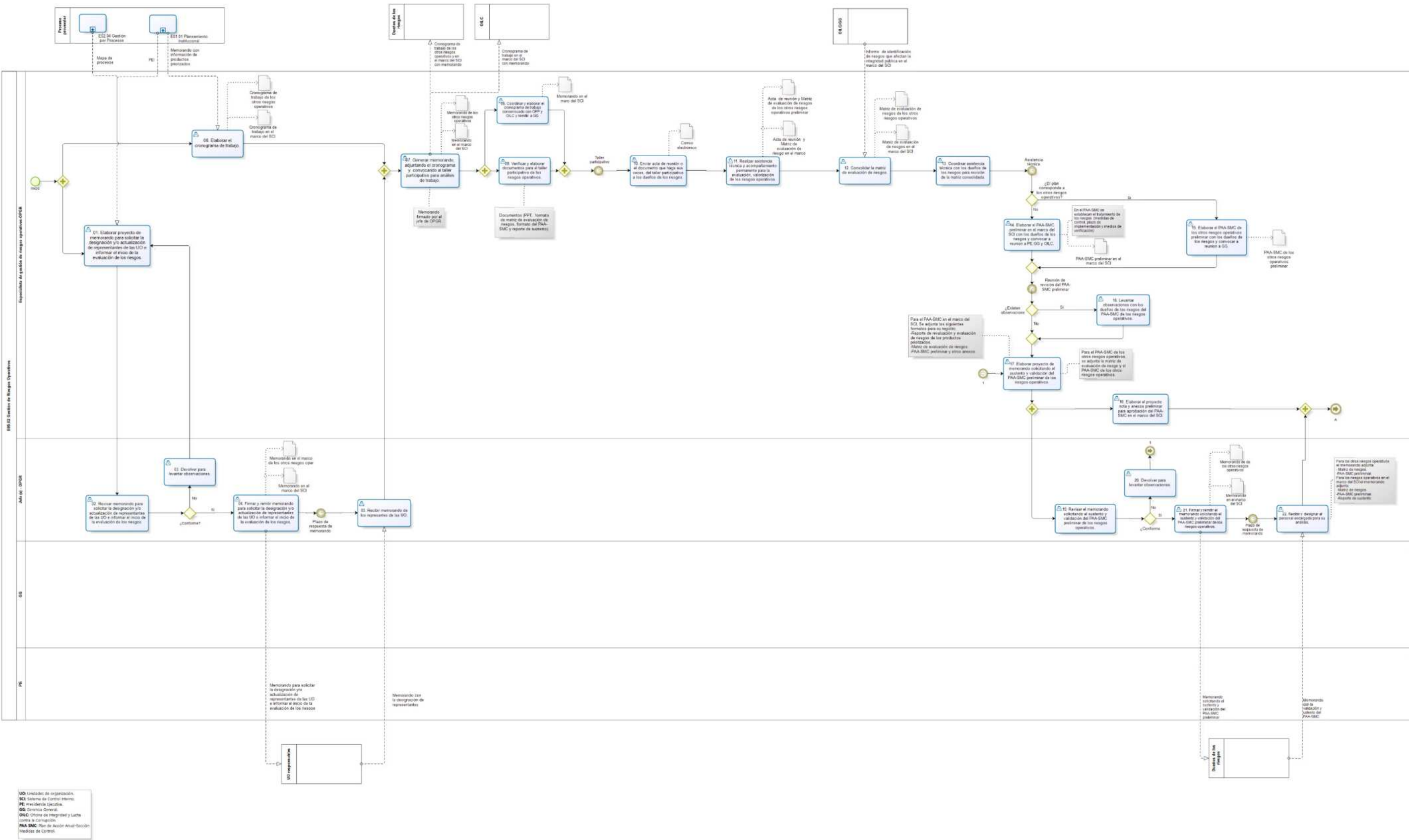
	PERÚ	Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN FECHA	V3.0

CÓDIGO	IND-E05.01-001	PROCESO	E05.01 Gestión de Riesgos Operativos.
OBJETIVO	Identificar, valorar y evaluar los riesgos operativos, en el marco de la normativa vigente, a fin de implementar la gestión de riesgos en la ATU.		
INDICADOR	Porcentaje de medidas de control implementadas de acuerdo al Plan de Acción Anual – Sección medidas de control de los otros riesgos operativos.		
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir la implementación de las medidas de control programadas en el Plan de Acción Anual – Sección medidas de control de los otros riesgos operativos.		
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de medidas de control implementadas de los otros riesgos operativos. B: Número total de medidas de control programadas en el plan de acción anual – sección medidas de control de los otros riesgos operativos. C: Porcentaje de medidas de control implementadas de acuerdo al Plan de Acción Anual – Sección medidas de control de los otros riesgos operativos.	UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
		FRECUENCIA	Anual
FÓRMULA	$C = (A/B) * 100\%$	OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al trigésimo día hábil del siguiente periodo de medición.
		META	Óptimo: $x=100\%$ Aceptable: $50\% \leq x < 99\%$ Crítico: $x < 50\%$
LÍNEA BASE	Año 2023: 100%.		
FUENTE DE DATOS	Informe de evaluación anual de la implementación de las medidas de control de los otros riesgos operativos.		
RESPONSABLE	Jefe(a) de la Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos.		

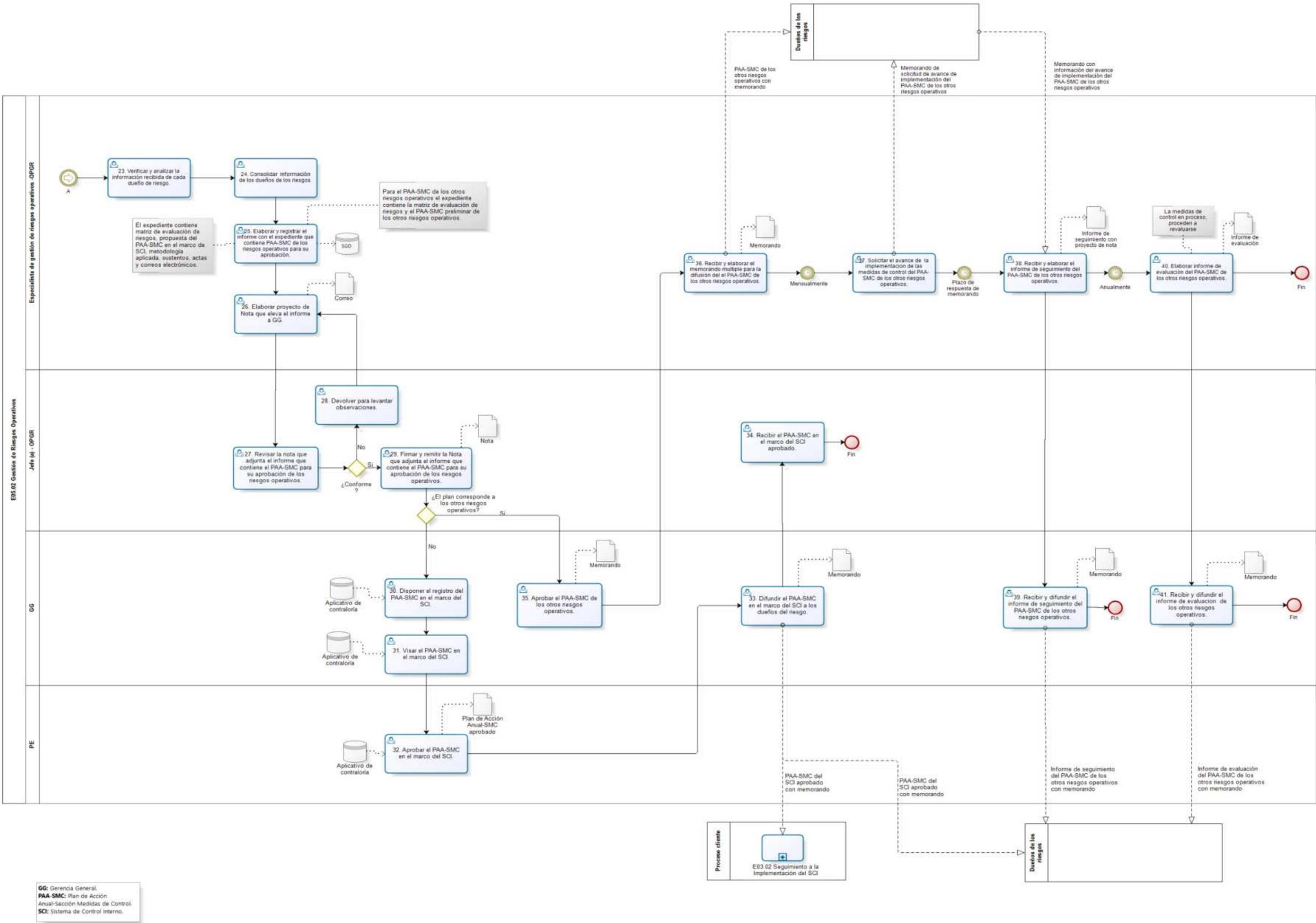
2.1.3 Ficha de indicador de desempeño 2

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones				Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN		V3.0	
						FECHA					
CÓDIGO		IND-E05.01-002		PROCESO		E05.01 Gestión de Riesgos Operativos.					
OBJETIVO		Identificar, valorar y evaluar los riesgos operativos, en el marco de la normativa vigente, a fin de implementar la gestión de riesgos en la ATU.									
INDICADOR		Porcentaje de medidas de control implementadas de acuerdo al Plan de Acción Anual – Sección medidas de control en el marco de la gestión de riesgos del SCI.									
FINALIDAD DEL INDICADOR		Medir la implementación de las medidas de control programadas en el Plan de Acción Anual – Sección medidas de control en el marco de la gestión de riesgos del SCI.									
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES		A: Número de medidas de control implementadas en el marco de la gestión de riesgos del SCI.					UNIDAD DE MEDIDA		Porcentaje		
		B: Número total de medidas de control programadas en el plan de acción anual – sección medidas de control en el marco de la gestión de riesgos del SCI.					FRECUENCIA		Anual		
		C: Porcentaje de medidas de control implementadas de acuerdo al Plan de Acción Anual – Sección medidas de control en el marco de la gestión de riesgos del SCI.									
FÓRMULA		C = (A/B) *100%					OPORTUNIDAD DE MEDIDA		Al trigésimo día hábil del siguiente periodo de medición.		
							META		Óptimo: x=100% Aceptable: 50%≤x<99% Crítico: x<50%		
LÍNEA BASE		Año 2023: 96%.									
FUENTE DE DATOS		Informe de evaluación anual de la implementación de las medidas de control en el marco de la gestión de riesgos del SCI.									
RESPONSABLE		Jefe(a) de la Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos.									

2.1.4 Diagrama de proceso – parte 1



2.1.5 Diagrama de proceso – parte 2



2.2 E05.02 Gestión del Riesgo de Desastres

2.2.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	E05.02 Gestión del Riesgo de Desastres
Tipo de proceso	Estratégico.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos.
Objetivo del proceso	Implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao, con el propósito de fortalecer la cultura de prevención, preparación y respuesta de los servidores de la ATU y de los usuarios del Sistema Integrado de Transporte (SIT) frente a la posibilidad de una emergencia o desastre.
Indicador de desempeño	Porcentaje de acciones implementadas del Plan de Trabajo del Grupo de Trabajo para la Gestión del Riesgo de Desastres.
Documentos de referencia	• Ley N° 29664, que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD). • Ley N° 30900, Ley de creación de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Decreto Supremo N° 048-2011-PCM, que aprobó el Reglamento de la Ley N° 29664, que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD). • Decreto Supremo N° 038-2021-PCM, que aprobó la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres al 2050. • Decreto Supremo N° 115-2022-PCM, que aprobó el Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres - PLANAGERD 2022-2030. • Resolución Ministerial N° 276-2012-PCM, que aprobó la Directiva N° 001-2012-PCM/SINAGERD "Lineamientos para la Constitución y Funcionamiento de los Grupos de Trabajo de la Gestión del Riesgo de Desastres en los Tres Niveles de Gobierno. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 157-2021-ATU/PE, que constituye el Grupo de Trabajo para la Gestión del Riesgo de Desastres de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (GTGRD-ATU). • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Reglamento interno de funcionamiento del Grupo de Trabajo para la Gestión del Riesgo de Desastres de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (GTGRD-ATU). La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	• Entidades competentes.
Elementos de entrada	• Marco normativo de Gestión del Riesgo de Desastres.

Producto	- Plan de Trabajo Anual del Grupo de Trabajo para la Gestión del Riesgo de Desastres de la ATU (GTGRD-ATU) con memorando. - Memorando o resolución del instrumento vinculado a la Gestión del Riesgo de Desastres.
Persona que recibe el producto	Unidades Orgánicas (UO).
Controles	- Revisar propuestas de actividades de las unidades de organización que forman parte del GTGRD-ATU. - Revisar plan de trabajo anual del GTGRD-ATU trimestralmente y semestralmente.

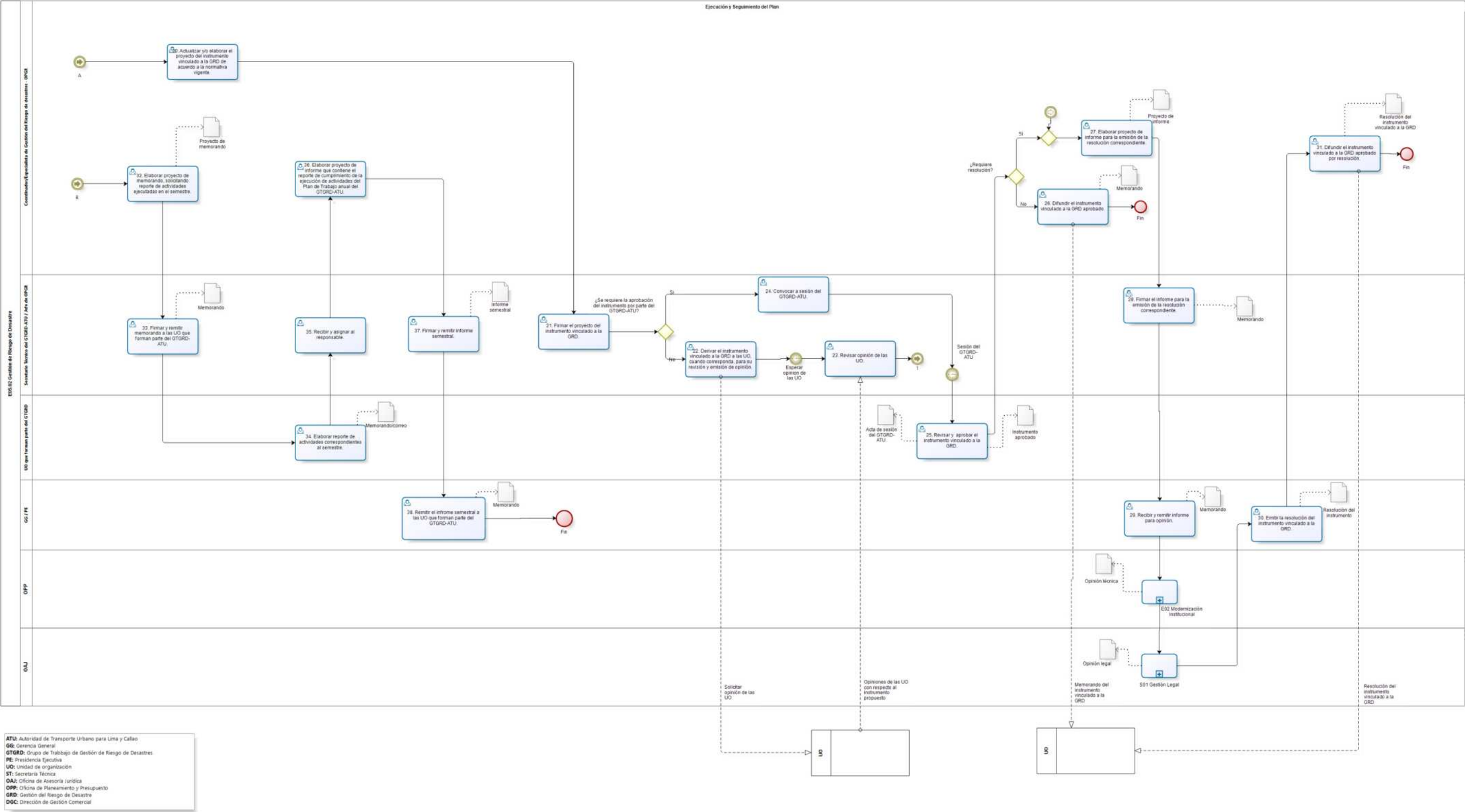
Recursos	
Recursos humanos	Coordinadores, especialistas y analistas con conocimiento en gestión pública y gestión del riesgo de desastres.
Instalaciones	Ambientes de oficina, sala de reuniones y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	- Software de ofimática. - Sistema de Gestión Documental (SGD). - Microsoft Outlook. - Aplicación para reuniones virtuales. - Red interna para guardar archivos digitales. - Sistema Peruano de Información Jurídica (SPIJ).
Equipos	- Computadoras de escritorio y portátiles. - Mobiliario de oficina. - Impresora, escáner y fotocopidora. - Equipos multimedia.

2.2.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
						FECHA	

CÓDIGO	IND-E05.02-001	PROCESO	E05.02 Gestión del Riesgo de Desastres.				
OBJETIVO	Implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao, con el propósito de fortalecer la cultura de prevención, preparación y respuesta de los servidores de la ATU y de los usuarios del Sistema Integrado de Transporte (SIT) frente a la posibilidad de una emergencia o desastre.						
INDICADOR	Porcentaje de acciones implementadas del Plan de Trabajo del Grupo de Trabajo para la Gestión del Riesgo de Desastres.						
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir las acciones ejecutadas del Plan de Trabajo del Grupo de Trabajo para la Gestión del Riesgo de Desastres.						
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de acciones implementadas del Plan de Trabajo del Grupo de Trabajo para la Gestión del Riesgo de Desastres. B: Número de acciones programadas en el Plan de Trabajo del Grupo de Trabajo para la Gestión del Riesgo de Desastres. C: Porcentaje de acciones implementadas del Plan de Trabajo del Grupo de Trabajo para la Gestión del Riesgo de Desastres.				UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
					FRECUENCIA	Semestral	
FÓRMULA	C= (A/B) * 100%				OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.	
					META	Óptimo: 95%≤ x ≤100% Aceptable: 85%≤x<95% Crítico: x<85%	
LÍNEA BASE	II semestre 2023: 100%						
FUENTE DE DATOS	Informe semestral que contiene el reporte de cumplimiento de la ejecución de actividades del Plan de Trabajo del GTGRD-ATU.						
RESPONSABLE	Jefe(a) de la Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos.						

2.2.4 Diagrama del proceso – parte 2



Anexo 06
Caracterización del Proceso
M01 Planificación y Regulación del SIT



Inventario de Proceso
M01 Planificación y Regulación del SIT

M01 Planificación y Regulación del SIT	Proceso	Contenido
	M01	▪ Ficha técnica del proceso ▪ Ficha de indicador de desempeño N° IND-M01-001 ▪ Diagrama de bloques
	M01.01	▪ Ficha técnica del proceso ▪ Ficha de indicador de desempeño N° IND-M01.01-001
	M01.02	▪ Ficha técnica del proceso ▪ Ficha de indicador de desempeño N° IND-M01.02-001 ▪ Diagrama del proceso – parte 1 ▪ Diagrama del proceso – parte 2

I. PROCESO DE NIVEL 0

1.1 M01 Planificación y Regulación del SIT

1.1.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha técnica del proceso
Nombre del proceso	M01 Planificación y Regulación del SIT.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Director(a) de la Dirección de Integración de Transporte Urbano y Recaudo.
Objetivo del proceso	Desarrollar y gestionar la aprobación de los instrumentos de planificación y regulación del SIT, tales como planes, estudios técnicos, reglamentos, estándares y disposiciones, para el funcionamiento, organización y seguimiento del SIT, a fin de brindar un transporte urbano, eficiente, seguro, accesible y sostenible al ciudadano.
Indicador de desempeño	Porcentaje de instrumentos de planificación y regulación del SIT aprobados.
Documentos de referencia	- Ley N° 30900, Ley que Crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). - Decreto Supremo N° 005-2019-MTC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	- Ciudadanía. - Unidades de organización (UO). - Otros procesos.
Elementos de entrada	- Necesidades de un transporte urbano, eficiente, seguro, accesible y sostenible. - Propuesta de aprobación o modificación de instrumento regulatorio e informe de sustento.
Producto	- Estudio técnico (informe). - Plan del SIT aprobado por DIR/PE. - Instrumento regulatorio prepublicado. - Instrumento regulatorio aprobado por DIR/PE.
Persona que recibe el producto	- Administrados(as). - Unidades de organización (UO). - Otros procesos.
Controles	- Revisar y analizar el marco normativo aplicable a la ATU. - Evaluar la concordancia entre los instrumentos regulatorios y documentos normativos emitidos o en trámite para su aprobación de la ATU.

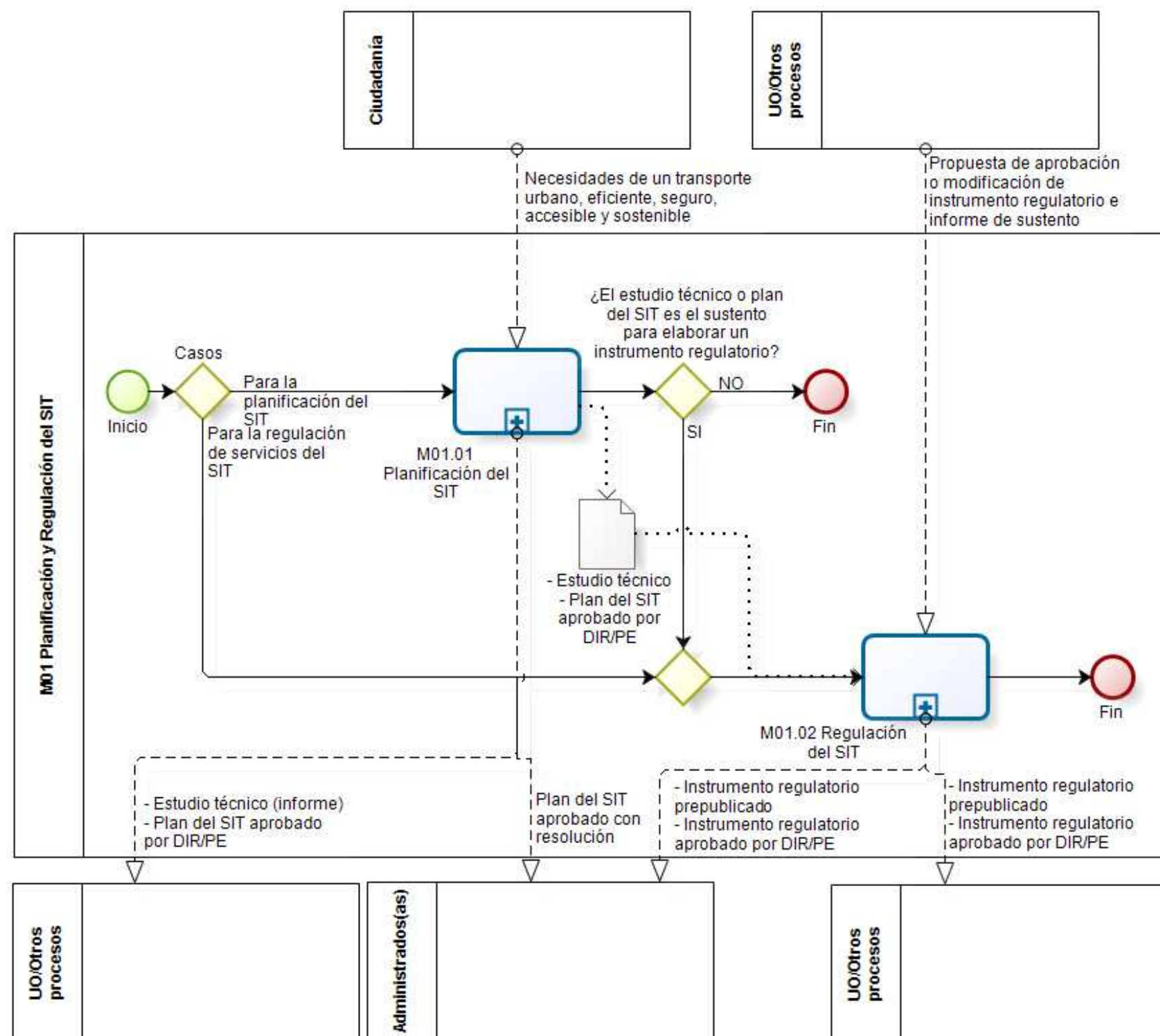
Recursos	
Recursos humanos	- Personal multidisciplinario con conocimiento en servicios de transporte terrestre. - Especialistas y analistas con conocimientos en gestión de transporte, sistemas de transporte inteligentes, planeamiento de transporte urbano, sostenibilidad, normas y regulación de transporte, sistemas tecnológicos, arquitectura tecnológica y desarrollo urbano.
Instalaciones	Ambientes de oficina y de teletrabajo adecuados.

Recursos	
Sistemas informáticos	• Sistema de Gestión Documental (SGD). • Software de ofimática. • Aplicaciones de reuniones virtuales. • Sistema de información geográfica (GIS). • Software de modelación y simulación. • Software estadístico. • Software de gestión de proyectos. • Sistema Peruano de Información Jurídica (SPIJ). • AutoCAD, Corel Draw, SketchUP y Autoturn. • STATA, @Risk, Power BI, RStudio y VISIO.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Anexos telefónicos. • GPS.

1.1.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		 Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN	V3.0
				FECHA	
CÓDIGO	IND-M01-001	PROCESO	M01 Planificación y Regulación del SIT		
OBJETIVO	Desarrollar y gestionar la aprobación de los instrumentos de planificación y regulación del SIT, tales como planes, estudios técnicos, reglamentos, estándares y disposiciones, para el funcionamiento, organización y seguimiento del SIT, a fin de brindar un transporte urbano, eficiente, seguro, accesible y sostenible al ciudadano.				
INDICADOR	Porcentaje de instrumentos de planificación y regulación del SIT aprobados.				
FINALIDAD DEL INDICADOR	Lograr la aprobación de los instrumentos de planificación y regulación del SIT según lo programado en el Plan Estratégico Institucional.				
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de instrumentos de planificación y regulación aprobados.			UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
	B: Número total de instrumentos de planificación y regulación programados en el PEI.			FRECUENCIA	Anual
	C: Porcentaje de instrumentos de planificación y regulación del SIT aprobados.				
FÓRMULA	$C = (A/B) \times 100\%$			OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al decimoquinto día hábil del siguiente periodo de medición
				META	Óptimo: 90%≤x%≤100% Aceptable: 80%≤x<90% Deficiente: 0%≤x<70%
LÍNEA BASE	Año 2023:100%				
FUENTE DE DATOS	Registros administrativos de la Dirección de Integración de Transporte Urbano y Recaudo.				
RESPONSABLE	Director(a) de la Dirección de Integración de Transporte Urbano y Recaudo.				

1.1.3 Diagrama de bloques



II. PROCESOS DE NIVEL 1

2.1 M01.01 Planificación del SIT

2.1.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha técnica del proceso
Nombre del proceso	M01.01 Planificación del SIT.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Subdirector(a) de la Subdirección de Planificación.
Objetivo del proceso	Desarrollar y gestionar la aprobación de los planes y estudios técnicos, que facilitan la organización, funcionamiento y seguimiento eficaz del SIT, a fin de brindar un transporte urbano, eficiente, seguro, accesible y sostenible al ciudadano
Indicador de desempeño	Número de estudios técnicos emitidos en el año.
Documentos de referencia	- Ley N° 30900, Ley que Crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). - Decreto Supremo N° 005-2019-MTC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. - Políticas y planes sectoriales. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	Ciudadanía.
Elementos de entrada	Necesidades de un transporte urbano eficiente, seguro, accesible y sostenible.
Producto	- Plan del SIT aprobado por DIR/PE. - Estudio técnico (informe).
Persona que recibe el producto	- Unidades de Organización (UO). - Otros procesos. - Administrados(as). - M01.02 Regulación del SIT.
Controles	- Analizar el marco normativo aplicable a la ATU. - Asegurar la calidad de los entregables de las consultorías contratadas. - Remitir para opinión de las direcciones los estudios técnicos elaborados.

Recursos	
Recursos humanos	Especialistas y analistas con conocimientos en gestión de transporte, sistemas de transporte inteligentes, planeamiento de transporte urbano, sostenibilidad, normas y regulación de transporte, sistemas tecnológicos, arquitectura tecnológica y desarrollo urbano.
Instalaciones	Ambientes de oficina y de teletrabajo adecuados.

Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Sistema de información geográfica (GIS). • Software de modelación y simulación. • Software estadístico. • Software de gestión de proyectos. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Sistema Peruano de Información Jurídica (SPIJ). • Aplicaciones de reuniones virtuales.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Anexos telefónicos. • GPS.

2.1.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
				FECHA	

CÓDIGO	IND-M01.01-001	PROCESO	M01.01 Planificación del SIT.
OBJETIVO	Desarrollar y gestionar la aprobación de los planes y estudios técnicos, que facilitan la organización, funcionamiento y seguimiento eficaz del SIT, a fin de brindar un transporte urbano, eficiente, seguro, accesible y amigable con el medio ambiente al ciudadano		
INDICADOR	Número de estudios técnicos emitidos en el año.		
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir el número de estudios técnicos emitidos en el año, dado que contribuyen al cumplimiento del objetivo del proceso.		
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Estudios técnicos emitidos en el año. B: Número total de estudios técnicos emitidos en el año.	UNIDAD DE MEDIDA	Número
		FRECUENCIA	Anual
FÓRMULA	$B = \sum A$	OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al decimoquinto día hábil del siguiente periodo de medición.
		META	Óptimo $2 \leq x \leq 4$ Aceptable $1 \leq x < 2$ Deficiente $0 \leq x < 1$
LÍNEA BASE	A partir de la primera medición.		
FUENTE DE DATOS	Registros administrativos de la Subdirección de Planificación.		
RESPONSABLE	Subdirector(a) de la Subdirección de Planificación.		

2.2 M01.02 Regulación del SIT

2.2.1 Ficha técnica del proceso

 PERU Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	Ficha técnica del proceso
Nombre del proceso	M01.02 Regulación del SIT.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Subdirector(a) de la Subdirección de Regulación.
Objetivo del proceso	Desarrollar y gestionar la aprobación de instrumentos regulatorios del SIT, como los reglamentos, estándares y disposiciones relacionadas a los servicios de transporte terrestre y su régimen tarifario, a fin de brindar un transporte urbano, eficiente, seguro, accesible y amigable con el medio ambiente al ciudadano.
Indicador de desempeño	Porcentaje de instrumentos de regulación del SIT aprobados
Documentos de referencia	- Ley N° 30900, Ley que Crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). - Decreto Supremo N° 005-2019-MTC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. - Decreto Supremo N° 063-2021-PCM, que aprueba el Reglamento que desarrolla el Marco Institucional que rige el Proceso de Mejora de la Calidad Regulatoria y establece los Lineamientos Generales para la aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio Ex Ante. - Decreto Supremo N° 061-2019-PCM, que aprueba el Reglamento para la aplicación del Análisis de Calidad Regulatoria (ACR) de procedimientos administrativos establecido en el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1310 – Decreto Legislativo que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 094-2021-ATU/PE, que aprueba la versión 02 de la “Directiva que Regula la Formulación, Aprobación y Actualización de Documentos Normativos en la ATU”. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

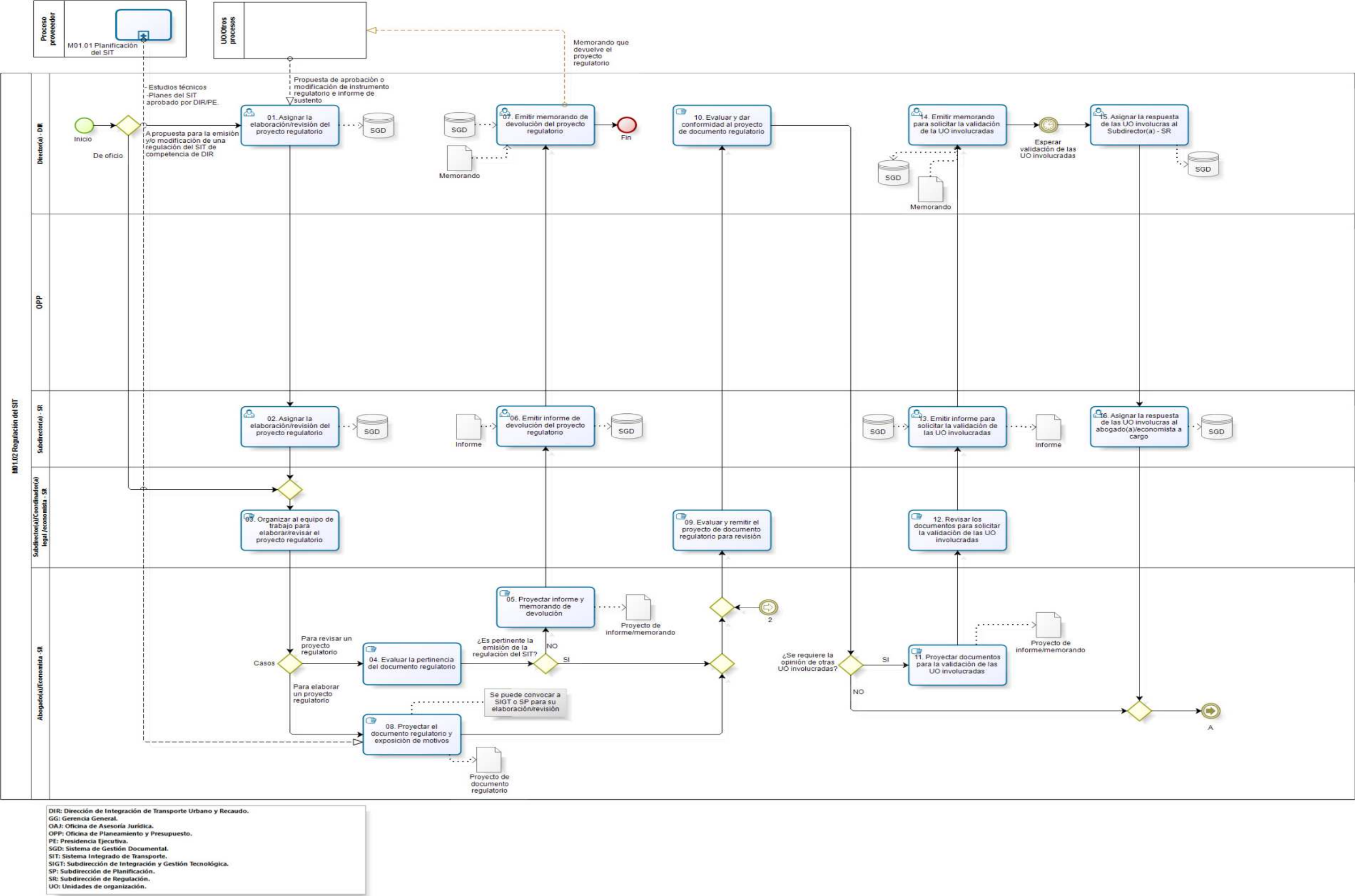
Proveedores	- M01.01 Planificación del SIT. - Unidades de Organización (UO). - Otros procesos.
Elementos de entrada	- Estudio técnico (informe). - Plan del SIT aprobado con por DIR/PE. - Propuesta de aprobación o modificación de instrumento regulatorio e informe de sustento.
Producto	- Instrumento regulatorio prepublicado. - Instrumento regulatorio aprobado por DIR/PE.
Persona que recibe el producto	- Administrados(as). - Unidades de organización (UO). - Otros procesos.
Controles	- Revisar y analizar el marco normativo aplicable a la ATU. - Evaluar la concordancia entre los instrumentos regulatorios y documentos normativos emitidos o en trámite para su aprobación de la ATU.

Recursos	
Recursos humanos	Personal multidisciplinario con conocimiento en servicios de transporte terrestre.
Instalaciones	Ambientes de oficina y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	- Sistema de Gestión Documental (SGD). - Software de ofimática. - Aplicaciones de reuniones virtuales. - Sistema Peruano de Información Jurídica (SPIJ). - AutoCAD, Corel Draw, SketchUP y Autoturn. - STATA, @Risk, Power BI, RStudio y VISIO.
Equipos	- Computadoras de escritorio y portátiles. - Mobiliario de oficina. - Impresora, escáner y fotocopidora. - Equipos multimedia.

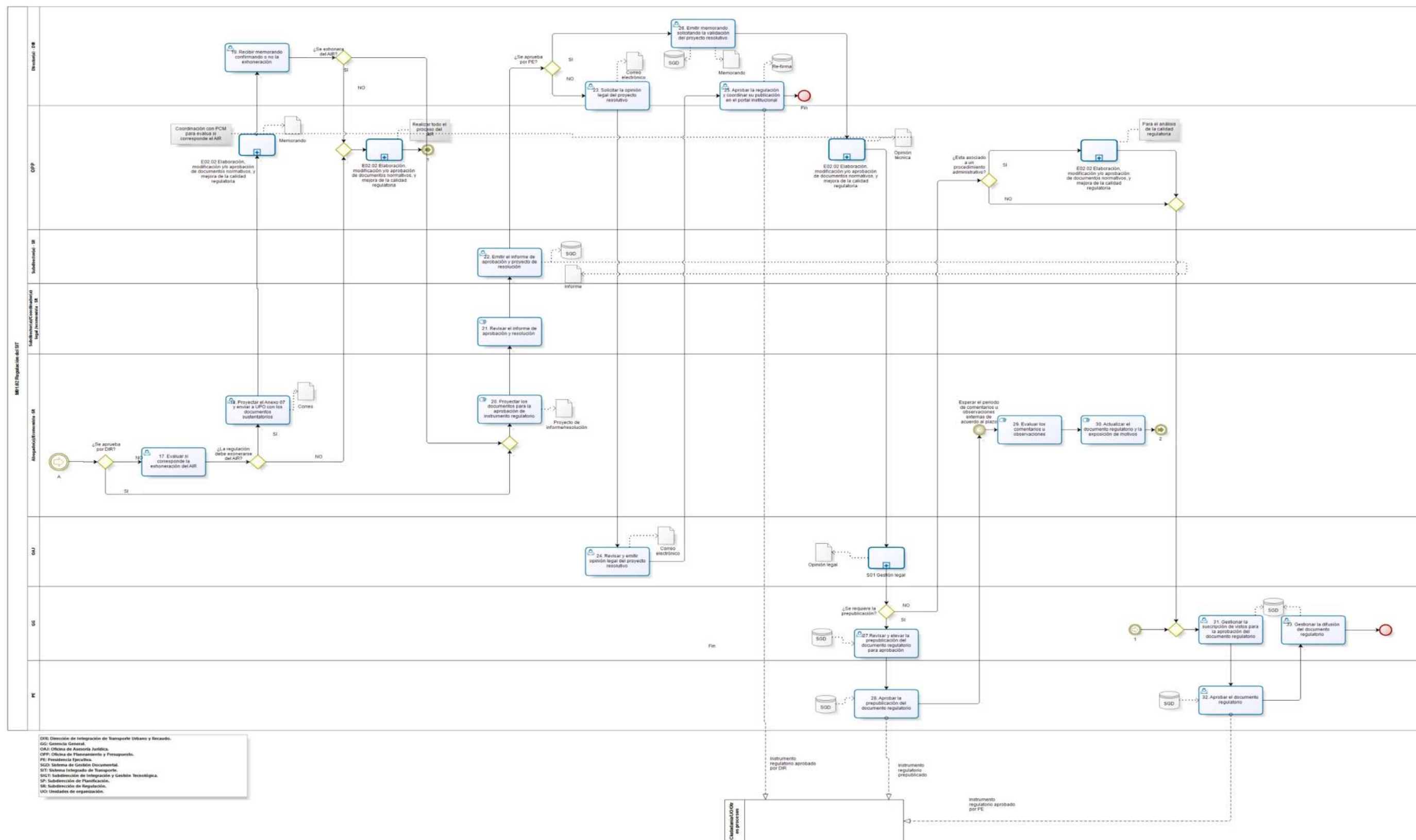
2.2.2 Ficha de indicador de desempeño

  PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN	V3.0
				FECHA	
CÓDIGO	IND-M01.02-001	PROCESO	M01.02 Regulación del SIT.		
OBJETIVO	Desarrollar y gestionar la aprobación de instrumentos regulatorios del SIT, como los reglamentos, estándares y disposiciones relacionadas a los servicios de transporte terrestre y su régimen tarifario, a fin de brindar un transporte urbano, eficiente, seguro, accesible y amigable con el medio ambiente al ciudadano.				
INDICADOR	Porcentaje de instrumentos de regulación del SIT aprobados				
FINALIDAD DEL INDICADOR	Lograr la aprobación de los instrumentos de regulación del SIT según lo programado en el Plan Operativo Institucional Multianual y Plan Estratégico Institucional.				
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de instrumentos de regulación del SIT aprobados.		UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
	B: Número total de instrumentos de regulación del SIT programados en el Plan Operativo Institucional Multianual y Plan Estratégico Institucional.		FRECUENCIA	Anual	
FÓRMULA	C= (A/B) * 100%		OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al decimoquinto día hábil del siguiente periodo de medición	
			META	Óptimo: 90%≤x%≤100% Aceptable: 80%≤x<90% Deficiente: 0%≤x<80%	
LÍNEA BASE	Año 2023:100%				
FUENTE DE DATOS	Registros administrativos de la Subdirección de Regulación.				
RESPONSABLE	Subdirector(a) de la Subdirección de Regulación.				

2.2.3 Diagrama del proceso – parte 1



2.2.4 Diagrama del proceso – parte 2



Anexo 07

Caracterización del Proceso

M02 Desarrollo de Infraestructura de Transporte e Infraestructura Complementaria



**AUTORIDAD DE TRANSPORTE
URBANO PARA LIMA Y CALLAO**

Inventario de Proceso

M02 Desarrollo de Infraestructura de Transporte e Infraestructura Complementaria

M02 Desarrollo de Infraestructura de Transporte e Infraestructura Complementaria	Proceso	Contenido
	M02	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M02-001 - Diagrama de bloques
	M02.01	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M02.01-001 - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M02.01-002 - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M02.01-003 - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M02.01-004
	M02.02	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M02.02-001
	M02.03	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M02.03-001
	M02.04	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M02.04-001
	M02.05	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M02.05-001 - Diagrama de proceso
	M02.06	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M02.06-001
	M02.07	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M02.07-001 - Diagrama de proceso
	M02.08	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M02.08-001

I. PROCESO DE NIVEL 0

1.1 M02 Desarrollo de Infraestructura de Transporte e Infraestructura Complementaria

1.1.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	M02 Desarrollo de Infraestructura de Transporte e Infraestructura Complementaria.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Director(a) de la Dirección de Infraestructura.
Objetivo del proceso	Garantizar la implementación eficiente y sostenible del sistema integrado de transporte de Lima y Callao, a través de la gestión integral y desarrollo de la infraestructura de transporte e infraestructura complementaria, y la mitigación de impactos sociales, en cumplimiento de la normativa vigente y los instrumentos de gestión ambiental.
Indicador de desempeño	Índice de cumplimiento del desarrollo de infraestructura de transporte e infraestructura complementaria.
Documentos de referencia	- Decreto Legislativo N° 1192, que aprueba la ley marco de adquisición y expropiación de inmuebles, transferencia de inmuebles de propiedad del estado, liberación de interferencias y dicta otras medidas para la ejecución de obras de infraestructura. - Decreto Legislativo N° 1252, Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y deroga la Ley N° 27293, Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública. - Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre. - Ley N° 30327, Ley de promoción de las inversiones para el crecimiento económico y el desarrollo sostenible - Ley N° 30900, Ley que Crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). - Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales - Decreto Supremo N° 032-2005-MTC, que aprueba el Reglamento Nacional de Ferrocarriles. - Decreto Supremo N° 11-2006-VIVIENDA que aprueba el Reglamento Nacional de Edificaciones. - Decreto Supremo N° 016-2009-MTC, que aprueba el Texto Único Ordenado que aprueba el Reglamento Nacional de Tránsito. - Decreto Supremo N° 017-2009-MTC, que aprueba el Reglamento Nacional de Administración de Transporte. - Decreto Supremo N° 039-2010-MTC, que aprueba el Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de Pasajeros en vías férreas que formen parte del Sistema Ferroviario Nacional. - Decreto Supremo N° 242-2018-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1252, Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones. - Decreto Supremo N° 284-2018-EF, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1252, Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones. - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General (TUO de la LPAG). - Decreto Supremo N° 005-2019-MTC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). - Decreto Supremo N° 17-2021-MTC de 1 de marzo de 2021, se otorga a la ATU el nuevo rol de ser órgano técnico especializado del MTC.

	• Decreto de Urgencia N° 018-2019 que establece medidas extraordinarias para la promoción e implementación de los proyectos priorizados en el Plan Nacional de Infraestructura para la Competitividad. • Decreto de Urgencia N° 003-2020, que establece disposiciones extraordinarias para la adquisición y liberación de áreas necesarias para el Plan Nacional de Infraestructura para la Competitividad y el Plan Integral de Reconstrucción con Cambios. • Resolución Ministerial N° 413-93-TCC/15.01, que aprueba el Manual de Dispositivos de Control del Tránsito Automotor para Calles y Carreteras. • Resolución Ministerial N° 090-2019-MTC/01, Resolución que aprueba la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 34-2019-ATU/PE, que resolvió establecer el 23 de octubre de 2019, como fecha de inicio del ejercicio de las funciones transferidas a la ATU, por parte de la Municipalidad Metropolitana de Lima (Gerencia de Transporte Urbano), y la Municipalidad Provincial del Callao (Gerencia General de Transporte Urbano), en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 30900 y su Reglamento. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 177-2023-ATU/PE que aprueba la Directiva para la contratación de servicios, consultorías de obras y obras para la adquisición de predios y liberación de interferencias en los proyectos priorizados en el Plan Nacional de Infraestructura Sostenible para la Competitividad 2022 – 2025. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Resolución Directoral N° 16-2016-MTC/14 que aprueba la actualización del Manual de Dispositivos de Control del Tránsito Automotor para Calles y Carreteras. • Resolución Directoral N° 03-2018-MTC/14, que aprueba el Manual de Carreteras “Diseño Geométrico (DG–2018). • Resolución Directoral N° 810-2019-MTC/16, que aprueba la modificación del Estudio de Impacto Ambiental semi detallado (EIA-sd) del proyecto “Construcción de la Línea 2 y Ramal Av. Faucett – Av. Gambetta de la Red Básica del Metro de Lima y Callao”, el cual contempla la inclusión del “Programa de Mitigación por Inhabilitación de Accesos a Predios - PMIAP” al Plan de Manejo Socio Ambiental. • Resolución Directoral N° 178-2020-MTC/16, que aprueba la modificación del Análisis Complementario al EIA-sd del proyecto Línea 2 y Ramal Av. Faucett – Gambeta de la Red Básica del Metro de Lima y Callao, para la inclusión de “Medidas Generales de Prevención y Mitigación respecto de ocupantes del espacio público” en el Plan de Emprendimiento Económico del Plan de Gestión Social del Plan de Manejo Ambiental y Social del proyecto. • Resolución Directoral N° 022-2022-ATU/DIR, que aprueba la Guía de paraderos de los servicios de transporte regular del Sistema Integrado de Transporte de Lima y Callao. • Resolución de Gerencia General N° 006-2024-ATU/GG que aprueba la Versión V02 de la Directiva N° D-001-2021-ATU/GG-OPGR, Directiva para la implementación de la gestión por procesos en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Convenio de Delegación de Competencia entre la ATU y la Municipalidad Metropolitana de Lima de 21 de noviembre de 2019, donde se delega la competencia a la MML para gestionar la ejecución de la obra física del proyecto “Ampliación del Tramo Norte COSAC I, desde la estación Naranjal hasta la Av. Chimpu Ocllo, distritos de Comas – Carabayllo, Provincia de Lima – Lima”. • Convenio de Encargo de Gestión entre el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao de 4 de febrero de 2020.

	• Contrato de Concesión – Concurso de Proyectos Integrales para la entrega en Concesión del Proyecto “Línea 2 y Ramal av. Faucett – Av. Gambetta de la Red Básica del Metro de Lima y Callao”. • Adenda del Convenio de Delegación de Competencia entre la ATU y la Municipalidad de Lima Metropolitana de 30 de octubre de 2023. • Informe N° 341-2020-ATU/GG-OAJ e Informe N° 087-2023-ATU/DI-SEP, en los cuales se señala que, para efectos de la elaboración de los estudios de impacto vial se cuente con la opinión técnica vinculante de la ATU, como condición previa a su aprobación por la entidad competente. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedor	• Administrado(a). • Ciudadanía. • Concesionario. • M03. Gestión de la Operación de los Servicios de Transporte Público Concesionado • Dirección de Supervisión de Proyectos (DSP). • Entidades públicas o privadas. • Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC). • Policía Nacional del Perú • Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN). • Unidades de Organización (UO). • M01.01 Planificación del SIT.
Elementos de entrada	• Estudio Técnico (informe). • Plan del SIT aprobado por DIR/PE. • Memorando comunicando la implementación de mejoras operacionales en el sistema COSAC I (cuando se identifique la necesidad de realizar inversiones en el COSAC I). • Solicitud de implementación de paraderos. • Solicitud sobre habilitación, implementación, reubicación, mantenimiento o deshabilitación de paraderos, a cargo de SSTR y SSTE. • Solicitud de ampliación y/o reducción de paraderos, a cargo de SSTE. • Estudios definitivos de ingeniería (EDIs). • Informe trimestral de avance físico del proyecto. • Solicitud de conformidad del servicio policial extraordinario brindado al proyecto Línea 2, en el marco del Convenio Interinstitucional entre la ATU y PNP. • Solicitud de opinión técnica de obras. • Oficio con documentación del proyecto en fase de formulación y evaluación o documentación de estudio de impacto vial solicitando opinión técnica vinculante. • Oficio / carta con documentación del proyecto en etapa de expediente técnico solicitando opinión técnica. • Oficio / carta con documentación del expediente técnico solicitando opinión técnica para la obtención de autorizaciones de ejecución de obras. • Oficio trasladando la comunicación del concesionario sobre el inicio de cerramiento de obra y activación del plan de desvíos. • Carta comunicando el inicio de cerramiento de obra y activación del plan de desvíos. • Informe socio ambiental mensual en el marco del contrato de concesión. • Memorando de solicitud del reporte ejecutivo socioambiental.

	• Carta u oficio con expediente de requerimiento de atención.
Producto	• Carta u oficio de atención de la solicitud. • Oficio adjuntando la Resolución Subdirectoral de habilitación, deshabilitación, ampliación o reducción de paraderos (solo para el caso de RSD emitida por la SSTE). • Resolución Subdirectoral de habilitación, implementación, deshabilitación, ampliación o reducción de paraderos publicada en la sede digital de ATU. • Paraderos habilitados o implementados. • Memorando múltiple comunicando la habilitación de paraderos. • Carta adjuntando la resolución Subdirectoral de implementación de paraderos. • Memorando sobre declaratoria de viabilidad del proyecto, con estudio de Preinversión, ficha técnica o formato. • Oficio comunicando la libre disponibilidad de áreas para la ejecución del proyecto • Memorando solicitando el giro de cheque de pago para los titulares de los inmuebles de los predios adquiridos, adjuntando RPE • Informe del estado situacional de los EDIs, mediante oficio • Informe técnico de atención de consulta mediante memorando. • Acta de acuerdo compensatorio por aplicación del PMIAP suscrita con el afectado. • Medidas de mitigación de impacto social implementadas a través del abono en cuenta o entrega de cheque al afectado por inhabilitación para el acceso a predio atendido por el PMIAP o al afectado por desplazamiento del área de concesión atendido mediante Medidas para OEP. • Medidas de mitigación de impacto social implementadas a través del abono en cuenta o entrega de cheque al afectado por inhabilitación para el acceso a predio atendido por el PMIAP. • Informe técnico del seguimiento de avance de la ejecución de obra físico y financiero mediante oficio • Informe de conformidad a la planilla de gastos operativos incurridos por la PNP, en el marco del Convenio Interinstitucional entre ATU y PNP. • Informe de conformidad a la planilla de efectivos PNP que han realizado el servicio policial extraordinario, en el marco del Convenio Interinstitucional entre la ATU y PNP. • Oficio con informe de opinión técnica vinculante en fase de formulación y evaluación. • Oficio y/o Carta con informe de opinión de ejecución de obras. • Informe de conformidad a la planilla de gastos operativos incurridos por la PNP, en el marco del Convenio Interinstitucional entre ATU y PNP. • Informe de conformidad a la planilla de efectivos PNP que han realizado el servicio policial extraordinario, en el marco del Convenio Interinstitucional entre la ATU y PNP. • Oficio con informe de opinión técnica vinculante en fase de formulación y evaluación. • Oficio y/o Carta con informe de opinión de ejecución de obras. • Informe técnico de seguimiento y monitoreo, mediante oficio de Gerencia General. • Informe técnico de seguimiento y monitoreo de opinión vinculante de la ATU mediante oficio de Gerencia General. • Análisis del informe de Gestión del Plan de Manejo socioambiental (mensual). • Reporte ejecutivo socioambiental (mensual). • Carta u oficio con/sin reporte de campo de seguimiento ambiental y/o social en atención al expediente ingresado, según corresponda.

Persona que recibe el producto	• Administrado(a). • Policía Nacional del Perú. • Municipalidad que corresponda (donde se ubique el paradero). • Ciudadanía. • Concesionario. • Afectado por desplazamiento del área de concesión. • Afectado por inhabilitación para el acceso a predio. • Dirección de Supervisión de Proyectos (DSP). • Dirección General de Asuntos Ambientales (DGAAM-MTC). • Dirección General de Programas y Proyectos de Transportes (DGPPT-MTC). • Entidades públicas o privadas. • Ministerio de Transportes y Comunicaciones. • S05.01 Gestión Contable. • Unidades de organización. • M03. Gestión de la Operación de los Servicios de Transporte Público Concesionado. • M05.01 Gestión de la Fiscalización.
Controles	• Verificación del cumplimiento de especificaciones técnicas comprendidas en el Manual de Dispositivos de Control del Tránsito Automotor para Calles y Carreteras. • Verificación del cumplimiento de los criterios técnicos establecidos en la Guía de paraderos de los servicios de transporte regular del Sistema Integrado de Transporte de Lima y Callao. • Verificación del cumplimiento de los criterios técnicos definidos en la Subdirección de Servicios de Transporte Regular. • Seguimiento al cumplimiento de los plazos previstos y entregables vinculados a los documentos técnicos de las inversiones • Verificación de los planos de liberación de áreas e interferencias del EDI • Pago de Valorizaciones de obras de liberación de interferencias, demoliciones, etc. • Reportes periódicos de estado de adquisición de predios y liberación de interferencia. • Revisión de Estudio Definitivo de Ingeniería • Revisión de los informes de seguimiento de ejecución de proyectos • Reportes de supervisión y monitoreo al cumplimiento del Convenio Interinstitucional entre la ATU y PNP. • Seguimiento al cumplimiento de las acciones de vigilancia • Seguimiento al cumplimiento de las opiniones vinculantes emitidas por la ATU. • Revisión de la información de acuerdo con las normativas y materias de competencias de la ATU. • Verificación del cumplimiento de requisitos de las medidas a implementar. • Revisar informe socioambiental emitida por el concesionario. • Revisar expediente de requerimiento de atención. • Evaluar los impactos y riesgos socioambientales en campo.

Recursos	
Recursos humanos	Profesional o técnico con conocimientos en: planificación y modelos de servicios de transporte público, planificación de rutas y administración de flota, seguridad vial, formulación y evaluación de inversiones, ingeniería, arquitectura, metrados, costos, presupuestos, evaluación económica, formulación, ejecución, seguimiento, monitoreo y liquidación de obras, saneamiento y liberación de predios para obras públicas, transporte ferroviario y proyectos de inversión, ejecución de obras y administración de

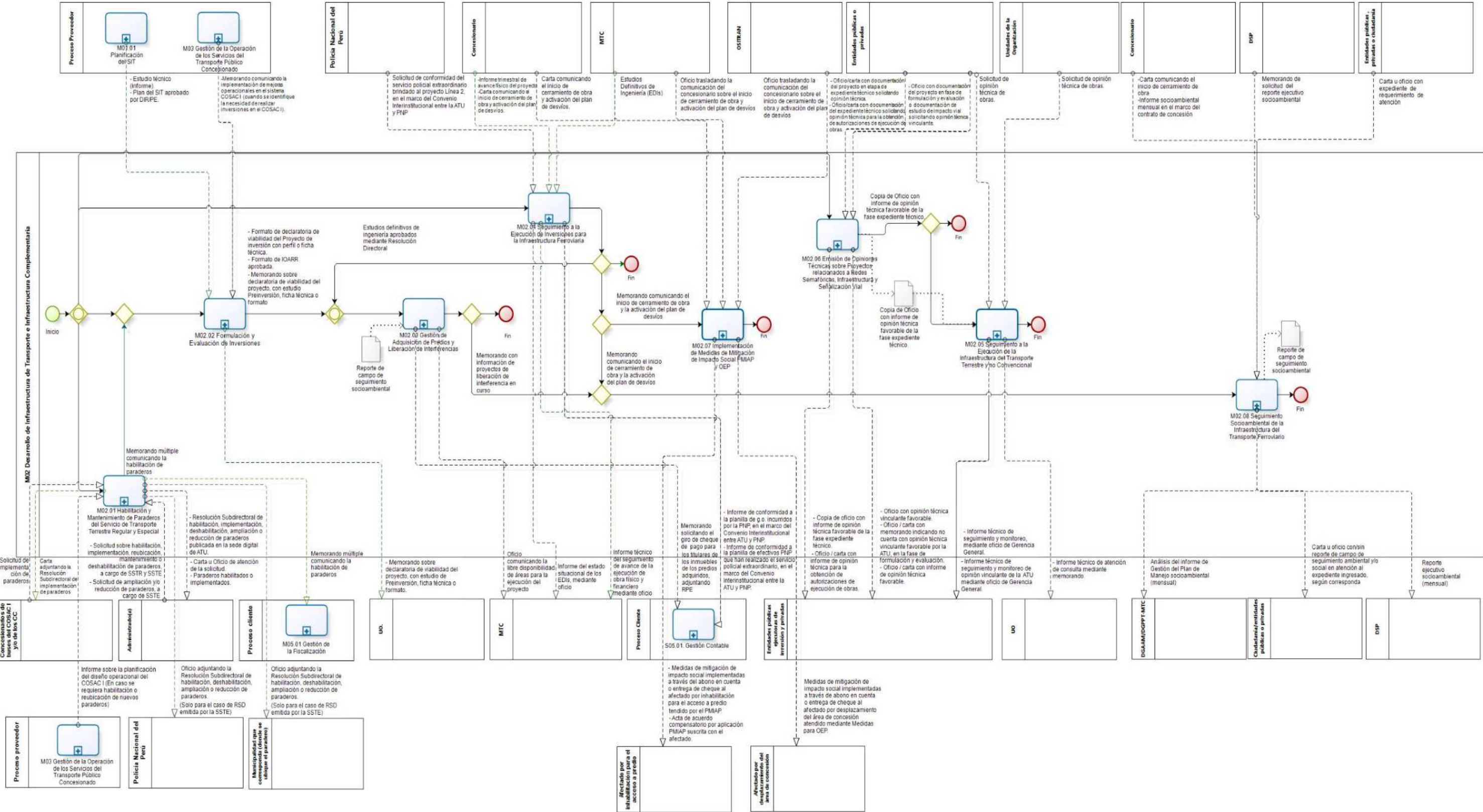
	contratos, Invierte.pe, infraestructura de transporte e infraestructura complementaria, relacionamiento comunitario y prevención de conflictos.
Instalaciones	Ambientes de oficina y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Aplicaciones de reuniones virtuales. • ArcGiss. • AutoCAD. • Banco de inversiones. • Google Earth. • INFOBRAS. • Microsoft Office. • Microsoft Outlook. • Microsoft Project. • Microsoft Teams. • Plataforma web SEACE. • S10 – Costos y presupuestos. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Sistema de Registro de Información de Proyectos (SISPRO). • Sistema informático pix4d. • Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF). • Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGANET). • TransCad.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Anexos telefónicos. • Cámara fotográfica y de video. • Drone • Equipos de protección personal. • Monitores y plotter (para impresión de planos). • Movilidad para trabajos de campo. • Sonómetro.

1.1.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN FECHA	V3.0
CÓDIGO		IND- M02-001	PROCESO	M02 Desarrollo de Infraestructura de Transporte e Infraestructura Complementaria.	
OBJETIVO		Garantizar la implementación eficiente y sostenible del sistema integrado de transporte de Lima y Callao, a través de la gestión integral y desarrollo de la infraestructura de transporte e infraestructura complementaria, y la mitigación de impactos sociales, en cumplimiento de la normativa vigente y los instrumentos de gestión ambiental.			
INDICADOR		Índice de cumplimiento del desarrollo de infraestructura de transporte e infraestructura complementaria.			
FINALIDAD DEL INDICADOR		Medir el cumplimiento del desarrollo de infraestructura de transporte e infraestructura complementaria.			
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES		A: Porcentaje de solicitudes atendidas sobre paraderos para transporte regular. (proceso: M02.01). B: Porcentaje de habilitaciones y/o implementaciones de paraderos ejecutadas. (proceso: M02.01). C: Porcentaje de solicitudes atendidas sobre paraderos para transporte especial. (proceso: M02.01). D: Porcentaje de inversiones declaradas viables y/o aprobadas en el Banco de Inversiones del MEF (proceso M02.02). E: Desempeño de avance de adquisición de predios y liberación de interferencias de los Proyectos de Inversión del Sistema Integrado de Transporte: (proceso: M02.03). F: Porcentaje de informes de seguimiento y de estado situacional emitidos, en relación a la ejecución de los proyectos de infraestructura ferroviaria y el estado situacional de los estudios definitivos de ingeniería (EDI). (proceso: M02.04). G: Porcentaje de informes de seguimiento y vigilancia de proyectos de infraestructura de transporte Terrestre y No Convencional. (proceso: M02.05). H: Porcentaje de solicitudes de opiniones técnicas atendidas: (proceso: M02.06) I: Porcentaje de medidas de mitigación implementadas, del Programa de Mitigación por Inhabilitación de Acceso a Predios (PMIAP). (proceso: M02.07). J: Porcentaje trimestral de reportes ejecutivos emitidos dentro de los 10 días hábiles de cada mes. (proceso: M02.08). Y: <i>Índice de cumplimiento del desarrollo de infraestructura de transporte e infraestructura complementaria.</i>	UNIDAD DE MEDIDA	Índice	
			FRECUENCIA	Anual	
FÓRMULA		$Y = \frac{(A + B + C + D + E + F + G + H + I + J)}{10}$	OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al doceavo día hábil del siguiente periodo de medición.	
			META	Óptimo: 0.8≤x≤1 Aceptable: 0.5≤x<0.8 Crítico: x<0.5	

LÍNEA BASE	A partir de la primera medición.
FUENTE DE DATOS	• ATU - Registros Administrativos de la Subdirección de Adquisición de Predios y Liberación de Interferencias de la Dirección de Infraestructura. • Banco de inversiones MEF. • Base de datos de paraderos de la SSTR. • Matriz de medidas implementadas. • Registro administrativo de la DAAS. • Registros administrativos de la Subdirección de Infraestructura en Transporte Ferroviario. • Registros administrativos de la Subdirección de Infraestructura en Transporte Terrestre y No convencional • Sistema de Gestión Documental (SGD).
RESPONSABLE	Director (a) de la Dirección de Infraestructura.

1.1.3 Diagrama de bloques



II. PROCESOS DE NIVEL 1

2.1 M02.01 Habilitación y Mantenimiento de Paraderos del Servicio de Transporte

2.1.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	M02.01 Habilitación y Mantenimiento de Paraderos de los Servicios de Transporte Terrestre Regular y Especial.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Director (a) de la Dirección de Operaciones.
Objetivo del proceso	Evaluar la habilitación y/o implementación, así como ejecutar el mantenimiento de la infraestructura complementaria (paraderos) para coadyuvar en la prestación del servicio de transporte en Lima y Callao, a fin de facilitar y complementar la operación, procurando un servicio de calidad y seguridad para los usuarios.
Indicador de desempeño	• Porcentaje de solicitudes atendidas sobre paraderos para transporte regular. • Porcentaje de habilitaciones y/o implementaciones de paraderos ejecutadas. • Porcentaje de paraderos inspeccionados en buen estado. • Porcentaje de solicitudes atendidas sobre paraderos para transporte especial.
Documentos de referencia	• Ley 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre. • Decreto Supremo N° 016-2009-MTC, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito – Código de Tránsito. • Ley 30900, Ley que Crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Resolución Directoral N° 16-2016-MTC/14 que aprueba la actualización del Manual de Dispositivos de Control del Tránsito Automotor para Calles y Carreteras. • Resolución Directoral N° D-000014-2024-ATU/DIR, que aprueba la actualización de la Guía de Paraderos de los Servicios de Transporte Regular del Sistema Integrado de Transporte de Lima y Callao Versión 02. • Resolución de Gerencia General N° 006-2024-ATU/GG, que aprueba la Versión V02 de la Directiva N° D-001-2021-ATU/GG-OPGR, Directiva para la implementación de la gestión por procesos en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Resolución Directoral N° D-000020-2024-ATU/DO, que aprueba la Directiva que regula la evaluación técnica para la habilitación, deshabilitación, ampliación o reducción de paraderos de vehículos que prestan el servicio público de transporte especial en la modalidad de taxi independiente en Lima y Callao. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	• Concesionarios de buses del COSAC I y/o de los Corredores Complementarios. • Administrado(a). • M03 Gestión de la Operación de los Servicios del Transporte Público Concesionado.
Elementos de entrada	• Solicitud sobre habilitación, implementación, reubicación, mantenimiento o deshabilitación de paraderos, a cargo de la Subdirección de Servicios de Transporte Regular - SSTR y Subdirección de Servicios de Transporte Especial y Servicios Complementarios – SSTE. • Solicitud de ampliación y/o reducción de paraderos, a cargo de la SSTE. • Informe sobre la planificación del diseño operacional del COSAC I (En caso se requiera habilitación o reubicación de nuevos paraderos).
Producto	• Resolución Subdirectoral de habilitación, implementación, deshabilitación, ampliación o reducción de paraderos publicada en la sede digital de ATU. • Carta u Oficio de atención de la solicitud. • Paraderos habilitados o implementados. • Carta adjuntando la Resolución Subdirectoral de implementación de paraderos (Solo cuando va dirigido a los Concesionarios de buses del COSAC I y de los CC). • Memorando múltiple comunicando la habilitación de paraderos. • Oficio adjuntando la Resolución Subdirectoral de habilitación, deshabilitación, ampliación o reducción de paraderos (Solo para el caso de Resolución Subdirectoral emitida por la Subdirección de Servicios de Transporte Especial y Servicios Complementarios – SSTE).
Persona que recibe el producto	• Administrado(a). • Concesionarios de buses del COSAC I y/o de los Corredores Complementarios. • M02.02 Formulación y Evaluación de Inversiones. • M05.01 Gestión de la Fiscalización. • Policía Nacional del Perú. • Municipalidad que corresponda (donde se ubique el paradero).
Controles	• Verificación del cumplimiento de especificaciones técnicas comprendidas en el Manual de Dispositivos de Control del Tránsito Automotor para Calles y Carreteras. • Verificación del cumplimiento de los criterios técnicos establecidos en la Guía de paraderos de los servicios de transporte regular del Sistema Integrado de Transporte de Lima y Callao. • Verificación del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Directiva que regula la evaluación técnica para la habilitación, deshabilitación, ampliación o reducción de paraderos de vehículos que prestan el servicio público de transporte especial en la modalidad de taxi independiente en Lima y Callao.

Recursos	
Recursos humanos	Profesionales y técnicos con conocimientos en modelos de servicios de transporte público, planificación de rutas, planificación, seguridad vial, y/o administración de flota y/o infraestructura complementaria.
Instalaciones	Ambientes de oficina.
Sistemas informáticos	• Sistema de Gestión Documental (SGD). • Aplicaciones de reuniones virtuales. • Microsoft Office. • ArcGiss. • TransCad. • Autocad. • Google Earth.

Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Anexos telefónicos. • Movilidad para trabajos de campo.

2.1.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		 Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
					FECHA	
CÓDIGO	IND-M02.01-001	PROCESO	M02.01 Habilitación y Mantenimiento de Paraderos de los Servicios de Transporte Terrestre Regular y Especial.			
OBJETIVO	Evaluar la habilitación y/o implementación, así como ejecutar el mantenimiento de la infraestructura complementaria (paraderos) para coadyuvar en la prestación del servicio de transporte en Lima y Callao, a fin de facilitar y complementar la operación, procurando un servicio de calidad y seguridad para los usuarios.					
INDICADOR	Porcentaje de solicitudes atendidas sobre paraderos para transporte regular.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir el cumplimiento de la atención de las solicitudes para garantizar las condiciones de servicio y seguridad para los usuarios, manteniendo un registro actualizado de los paraderos habilitados o implementados con Resolución Subdirectoral de la Subdirección de Servicios de Transporte Regular - SSTR.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de solicitudes atendidas sobre paraderos para transporte regular.				UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
	B: Número de solicitudes ingresadas sobre paraderos para transporte regular.				FRECUENCIA	Bimestral
	C: Porcentaje de solicitudes atendidas sobre paraderos para transporte regular.					
	Nota: La solicitud sobre paraderos incluye: Habilitación, reubicación, implementación, mantenimiento y deshabilitación de paraderos.					
FÓRMULA	$C = (A/B) \cdot 100\%$				OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.
					META	Óptimo: $70\% \leq x \leq 100\%$ Aceptable: $50\% \leq x < 70\%$ Crítico: $x < 50\%$
LÍNEA BASE	I Bimestre de 2024: 30%.					
FUENTE DE DATOS	Base de datos de paraderos de la SSTR.					
RESPONSABLE	Director (a) de la Dirección de Operaciones.					

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		 Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
					FECHA	
CÓDIGO	IND-M02.01-002	PROCESO	M02.01 Habilitación y Mantenimiento de Paraderos de los Servicios de Transporte Terrestre Regular y Especial.			
OBJETIVO	Evaluar la habilitación y/o implementación, así como ejecutar el mantenimiento de la infraestructura complementaria (paraderos) para coadyuvar en la prestación del servicio de transporte en Lima y Callao, a fin de facilitar y complementar la operación, procurando un servicio de calidad y seguridad para los usuarios.					
INDICADOR	Porcentaje de habilitaciones o implementaciones de paraderos ejecutadas para transporte regular.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Asegurar el cumplimiento de la ejecución de las habilitaciones o implementaciones de paraderos programadas.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de habilitaciones o implementaciones de paraderos ejecutadas.			UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
	B: Número de habilitaciones o implementaciones de paraderos programadas.			FRECUENCIA	Bimestral	
	C: Porcentaje de habilitaciones o implementaciones de paraderos ejecutadas.					
	Nota: En el caso del servicio de transporte regular, entiéndase por habilitación o implementación, a la determinación de la ubicación del paradero.					
FÓRMULA	$C = (A/B) \cdot 100\%$			OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.	
				META	Óptimo: $70\% \leq x \leq 100\%$ Aceptable: $50\% \leq x < 70\%$ Crítico: $x < 50\%$	
LÍNEA BASE	I Bimestre de 2024: 50%					
FUENTE DE DATOS	Base de datos de paraderos de la SSTR.					
RESPONSABLE	Director (a) de la Dirección de Operaciones.					

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones				FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN	V3.0
					FECHA	
CÓDIGO	IND-M02.01-003	PROCESO	M02.01 Habilitación y Mantenimiento de Paraderos de los Servicios de Transporte Terrestre Regular y Especial.			
OBJETIVO	Evaluar la habilitación y/o implementación, así como ejecutar el mantenimiento de la infraestructura complementaria (paraderos) para coadyuvar en la prestación del servicio de transporte en Lima y Callao, a fin de facilitar y complementar la operación, procurando un servicio de calidad y seguridad para los usuarios.					
INDICADOR	Porcentaje de paraderos inspeccionados en buen estado.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir el porcentaje de paraderos inspeccionados en buen estado con el propósito de conocer la situación actual de los paraderos y priorizar trabajos de mantenimiento para mejorar la experiencia para los usuarios, procurando un servicio en condiciones de calidad y seguridad.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de paraderos inspeccionados en buen estado.				UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
	B: Número total de paraderos inspeccionados.				FRECUENCIA	Semestral
	C: Porcentaje de paraderos inspeccionados en buen estado.					
	Notas: - El total de paraderos incluye a los de transporte convencional, COSAC I (rutas alimentadoras) y Corredores Complementarios. - Se considera que un paradero se encuentra en buen estado cuando se cumplen dos (02) condiciones: - o Señalización vertical con poste y placa correctamente instaladas (que se garantice su visibilidad) y conserven su forma original según la última inspección realizada. - o Señalización horizontal con pintado visible y con contraste respecto a la calzada, según la última inspección realizada.					
FÓRMULA	$C = (A/B) * 100\%$				OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.
					META	Óptimo: $70\% \leq x \leq 100\%$ Aceptable: $50\% \leq x < 70\%$ Crítico: $x < 50\%$
LÍNEA BASE	I Bimestre de 2024: 30%					
FUENTE DE DATOS	- Base de datos de mantenimiento de paraderos de la SSTR. - Reportes de inspección de estado situacional de paraderos de la SSTR.					
RESPONSABLE	Director (a) de la Dirección de Operaciones.					

 PERÚ		Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
						FECHA	
CÓDIGO	IND-M02.01-004	PROCESO	M02.01 Habilitación y Mantenimiento de Paraderos de los Servicios de Transporte Terrestre Regular y Especial.				
OBJETIVO	Evaluar la habilitación y/o implementación, así como ejecutar el mantenimiento de la infraestructura complementaria (paraderos) para coadyuvar en la prestación del servicio de transporte en Lima y Callao, a fin de facilitar y complementar la operación, procurando un servicio de calidad y seguridad para los usuarios.						
INDICADOR	Porcentaje de solicitudes atendidas sobre paraderos para transporte especial.						
FINALIDAD DEL INDICADOR	Garantizar las condiciones idóneas de calidad, de seguridad, de libre tránsito vehicular y peatonal, manteniendo un registro actualizado de los paraderos habilitados con Resolución Subdirectoral de la Subdirección de Servicios de Transporte Especial y Servicios Complementarios - SSTE.						
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de solicitudes atendidas sobre paraderos para transporte especial.					UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
	B: Número de solicitudes ingresadas sobre paraderos para transporte especial.					FRECUENCIA	Bimestral
	C: Porcentaje de solicitudes atendidas sobre paraderos para transporte especial.						
	Nota: - La solicitud sobre paraderos incluye: Habilitación, reubicación, mantenimiento, deshabilitación, ampliación y/o reducción de paraderos.						
FÓRMULA	$C = (A/B) \cdot 100\%$					OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al quinceavo día hábil del siguiente periodo de medición.
						META	Óptimo: $70\% \leq x \leq 100\%$ Aceptable: $50\% \leq x < 70\%$ Crítico: $x < 50\%$
LÍNEA BASE	III Bimestre de 2024: 70%.						
FUENTE DE DATOS	Registro de paraderos de la SSTE.						
RESPONSABLE	Director (a) de la Dirección de Operaciones.						

2.2 M02.02 Formulación y Evaluación de Inversiones

2.2.1 Ficha técnica del proceso

 Ficha Técnica del Proceso	
Nombre del proceso	M02.02 Formulación y Evaluación de Inversiones.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Subdirector(a) de la Subdirección de Estudios y Proyectos.
Objetivo del proceso	Garantizar la correcta formulación y evaluación de proyectos de inversión o IOARR, para la implementación de infraestructura de transporte e infraestructura complementaria del sistema integrado de transporte de Lima y Callao.
Indicador de desempeño	Porcentaje de inversiones declaradas viables y/o aprobadas en el Banco de Inversiones del MEF.
Documentos de referencia	• Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre. • Ley N° 30900, Ley que Crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 017-2009-MTC, que aprueba el Reglamento Nacional de Administración de Transporte • Decreto Supremo N° 032-2005-MTC, que aprueba el Reglamento Nacional de Ferrocarriles. • Decreto Supremo N° 039-2010-MTC, que aprueba el Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de Pasajeros en vías férreas que formen parte del Sistema Ferroviario Nacional. • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 242-2018-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1252, Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones. • Decreto Supremo N° 284-2018-EF, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1252, Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones. • Decreto Supremo N° 011-2006-VIVIENDA, que aprueba 66 Normas Técnicas del Reglamento Nacional de Edificaciones. • Decreto de Urgencia N° 018-2019, que establece medidas extraordinarias para la promoción e implementación de los proyectos priorizados en el Plan Nacional de Infraestructura para la Competitividad. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedor	• M01.01 Planificación del SIT. • M02.01 Habilitación y Mantenimiento de Paraderos de los Servicios de Transporte Terrestre Regular y Especial. • M03 Gestión de la Operación de los Servicios del Transporte Público Concesionado.
Elementos de entrada	• Estudio técnico (informe). • Plan del SIT aprobado por DIR/PE.

	• Memorando comunicando la implementación de mejoras operacionales en el sistema COSAC I (cuando se identifique la necesidad de realizar inversiones en el COSAC I). • Memorando múltiple comunicando la habilitación de paraderos.
Producto	• Formato de declaratoria de viabilidad del Proyecto de inversión con perfil o ficha técnica. • Formato de IOARR aprobada. • Memorando sobre declaratoria de viabilidad del proyecto, con estudio de Preinversión, ficha técnica o formato.
Persona que recibe el producto	• M02.03 Gestión de Adquisición de Predios y Liberación de Interferencias. • Unidades de organización.
Controles	• Seguimiento al cumplimiento de los plazos previstos y entregables vinculados a los documentos técnicos de las inversiones.

Recursos	
Recursos humanos	Especialistas con conocimientos en formulación y evaluación de inversiones, ingeniería, arquitectura, metrados, costos, presupuestos, evaluación económica, transporte, entre otros.
Instalaciones	Ambientes de oficina y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Sistema de Gestión Documental (SGD) • Microsoft Outlook. • Microsoft Teams. • Microsoft Office. • Microsoft Project. • AutoCAD. • S10 – Costos y presupuestos. • Banco de inversiones. • Plataforma web SEACE. • Transcad.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Monitores y plotter (para impresión de planos). • Cámara fotográfica y de video.

2.2.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones			FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO			VERSIÓN	V3.0
						FECHA	

CÓDIGO	IND- M02.02-001	PROCESO	M02.02 Formulación y Evaluación de Inversiones				
OBJETIVO	Garantizar la correcta formulación y evaluación de proyectos de inversión o IOARR, para la implementación de infraestructura de transporte e infraestructura complementaria del sistema integrado de transporte de Lima y Callao.						
INDICADOR	Porcentaje de inversiones declaradas viables y/o aprobadas en el Banco de Inversiones del MEF.						
FINALIDAD DEL INDICADOR	Calcular el porcentaje de inversiones declaradas viables y/o aprobadas en el Banco de Inversiones del MEF.						
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de inversiones declaradas viables y/o aprobadas en el Banco de Inversiones del MEF.		UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje			
	B: Número de inversiones viables y/o aprobadas programadas.		FRECUENCIA	Anual			
	C: Porcentaje de inversiones declaradas viables y/o aprobadas.						
FÓRMULA	$C = \frac{A}{B} * 100\%$		OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.			
			META	Óptimo: 75%≤x≤100% Aceptable:50%≤x<75% Crítico: x<50%			
LÍNEA BASE	Año 2023: 75%						
FUENTE DE DATOS	Banco de inversiones MEF.						
RESPONSABLE	Subdirector(a) de la Subdirección de Estudios y Proyectos.						

2.3 M02.03 Gestión de Adquisición de Predios y Liberación de Interferencias

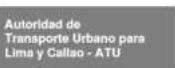
2.3.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	M02.03 Gestión de Adquisición de Predios y Liberación de Interferencias.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Subdirector(a) de la Subdirección de Adquisición de Predios y Liberación de Interferencias.
Objetivo del proceso	Garantizar la ejecución de las acciones de adquisición y/o expropiación o transferencia de predios y liberación de interferencias necesarios para la ejecución de los proyectos de acuerdo con lo programado en cumplimiento de la normativa vigente.
Indicador de desempeño	Desempeño de avance de adquisición de predios y liberación de interferencias de los Proyectos de Inversión del Sistema Integrado de Transporte.
Documentos de referencia	• Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre. • Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Legislativo N° 1192, que aprueba la ley marco de adquisición y expropiación de inmuebles, transferencia de inmuebles de propiedad del estado, liberación de interferencias y dicta otras medidas para la ejecución de obras de infraestructura. • Ley N° 30327, Ley de promoción de las inversiones para el crecimiento económico y el desarrollo sostenible. • Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales. • Decreto Legislativo N° 1252, Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y deroga la Ley N° 27293, Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública. • Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS. • Decreto Supremo N° 11-2006-VIVIENDA que aprueba el Reglamento Nacional de Edificaciones. • Decreto de Urgencia N° 003-2020, que establece disposiciones extraordinarias para la adquisición y liberación de áreas necesarias para el Plan Nacional de Infraestructura para la Competitividad y el Plan Integral de Reconstrucción con Cambios. • Decreto de Urgencia N° 018-2019 que establece medidas extraordinarias para la promoción e implementación de los proyectos priorizados en el Plan Nacional de Infraestructura para la Competitividad. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 177-2023-ATU/PE que aprueba la Directiva para la contratación de servicios, consultorías de obras y obras para la adquisición de predios y liberación de interferencias en los proyectos priorizados en el Plan Nacional de Infraestructura Sostenible para la Competitividad 2022 – 2025. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedor	• M02.02 Formulación y Evaluación de Inversiones. • M02.04 Seguimiento a la Ejecución de Inversiones para la Infraestructura Ferroviaria.

Elementos de entrada	• Formato de declaratoria de viabilidad del Proyecto de inversión con perfil o ficha técnica. • Formato de IOARR aprobada. • Memorando sobre declaratoria de viabilidad del proyecto, con estudio de Preinversión, ficha técnica o formato. • Estudios definitivos de ingeniería aprobados mediante Resolución Directoral. • Solicitud de información de proyectos de liberación de interferencia en curso.
Producto	• Informe comunicando libre disponibilidad de áreas para ejecución del proyecto. • Memorando con información de proyectos de liberación de interferencia en curso. • Memorando solicitando el giro de cheque de pago para los titulares de los inmuebles de los predios adquiridos, adjuntando RPE.
Persona que recibe el producto	• Ministerio de Transportes y Comunicaciones. • M02.08 Seguimiento Socioambiental de la Infraestructura del Transporte Ferroviario • S05.01. Gestión Contable
Controles	• Verificación de los planos de liberación de áreas e interferencias del EDI • Pago de Valorizaciones de obras de liberación de interferencias, demoliciones, etc. • Reportes periódicos de estado de adquisición de predios y liberación de interferencia.

Recursos	
Recursos humanos	Profesionales, especialistas y técnicos con conocimientos en formulación, ejecución, seguimiento, monitoreo y liquidación de obras, saneamiento de predios, liberación de predios y posesión de bienes inmuebles para obras públicas.
Instalaciones	Ambientes de oficina y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Microsoft Teams. • Microsoft Office. • AutoCAD. • S10 – Costos y presupuestos. • Banco de inversiones. • INFOBRAS. • Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF). • Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGANET). • Plataforma web SEACE. • Sistema de Registro de Información de Proyectos (SISPRO).
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Anexos telefónicos. • Monitores y plotter (para impresión de planos) • Cámara fotográfica y de video.

2.3.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		 Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN		V3.0	
						FECHA			
CÓDIGO		IND-M02.03-001		PROCESO		M02.03 Gestión de Adquisición de Predios y Liberación de Interferencias.			
OBJETIVO		Garantizar la ejecución de las acciones de adquisición y/o expropiación o transferencia de predios y liberación de interferencias necesarios para la ejecución de los proyectos de acuerdo con lo programado en cumplimiento de la normativa vigente.							
INDICADOR		Desempeño de avance de adquisición de predios y liberación de interferencias de los Proyectos de Inversión del Sistema Integrado de Transporte.							
FINALIDAD DEL INDICADOR		Evaluar el avance en la liberación de áreas y su puesta a disposición para la ejecución de los proyectos.							
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES		Pi: Identificador de variable de proyecto. D: Avance de diagnóstico. GI: Avance de Gestión de Interferencias. EI: Avance de Ejecución de lib. de interferencias. LI: Interferencias liberadas. GP: Avance de gestión previa de adquisición de predios. AP: Predios adquiridos. SP: Avance de saneamiento posterior predial. Beneficiarios: Número de beneficiarios del proyecto.				UNIDAD DE MEDIDA		Porcentaje	
						FRECUENCIA		Semestral	
FÓRMULA		$Avance_{Pi} = 10\%D + 10\%GI + 30\%EI + 5\%LI + 20\%GP + 10\%AP + 15\%SP$ $Avance_{Total} = \sum_{k=1}^n Avance_{Pi} \times \frac{\#Beneficiarios_{Pi}}{\#Beneficiarios_{Total}}$ $Indicador = \frac{Avance_{Total}}{Avance_{Prog}} \times 100\%$				OPORTUNIDAD DE MEDIDA		Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.	
						META		Óptimo: 80%≤x≤100% Aceptable: 60%≤x<80% Crítico: x<60% 2024: 100% 2025: 100%	
LÍNEA BASE		A partir de la primera medición.							
FUENTE DE DATOS		ATU - Registros Administrativos de la Subdirección de Adquisición de Predios y Liberación de Interferencias de la Dirección de Infraestructura.							
RESPONSABLE		Subdirector(a) de la Subdirección de Adquisición de Predios y Liberación de Interferencias.							

2.4 M02.04 Seguimiento a la Ejecución de Inversiones para la Infraestructura Ferroviaria

2.4.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	M02.04 Seguimiento a la Ejecución de Inversiones para la Infraestructura Ferroviaria.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Subdirector(a) de la Subdirección de Infraestructura en Transporte Ferroviario.
Objetivo del proceso	Seguimiento de las actividades relacionadas a la infraestructura de transporte ferroviario con la finalidad de garantizar el cumplimiento de su ejecución en relación a la red básica del metro de Lima – Sistema eléctrico de transporte masivo de Lima y Callao.
Indicador de desempeño	Porcentaje de informes de seguimiento y de estado situacional emitidos, en relación a la ejecución de los proyectos de infraestructura ferroviaria y el estado situacional de los estudios definitivos de ingeniería (EDI).
Documentos de referencia	• Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre. • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General (TUO de la LPAG). • Resolución Ministerial N° 090-2019-MTC/01, Resolución que aprueba la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 17-2021-MTC de 1 de marzo de 2021, se otorga a la ATU el nuevo rol de ser órgano técnico especializado del MTC. • Convenio de Encargo de Gestión entre el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao de 4 de febrero de 2020. • Contrato de Concesión – Concurso de Proyectos Integrales para la entrega en Concesión del Proyecto “Línea 2 y Ramal av. Faucett – Av. Gambetta de la Red Básica del Metro de Lima y Callao”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 177-2023-ATU/PE que aprueba la Directiva para la contratación de servicios, consultorías de obras y obras para la adquisición de predios y liberación de interferencias en los proyectos priorizados en el Plan Nacional de Infraestructura Sostenible para la Competitividad 2022 – 2025. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedor	• Concesionario. • Ministerio de Transportes y Comunicaciones. • Policía Nacional del Perú.
Elementos de entrada	• Informe trimestral de avance físico del proyecto. • Estudios Definitivos de Ingeniería (EDIs).

	• Solicitud de conformidad del servicio policial extraordinario brindado al proyecto Línea 2, en el marco del Convenio Interinstitucional entre la ATU y PNP. • Carta comunicando el inició de cerramiento de obra y activación del plan de desvíos.
Producto	• Informe técnico del seguimiento de avance de la ejecución de obra físico y financiero, mediante oficio. • Informe del estado situacional de los EDIs, mediante oficio. • Estudios definitivos de ingeniería aprobados mediante Resolución Directoral. • Informe de conformidad a la planilla de gastos operativos incurridos por la PNP, en el marco del Convenio Interinstitucional entre la ATU y PNP. • Informe de conformidad a la planilla de efectivos PNP que han realizado el servicio policial extraordinario, en el marco del Convenio Interinstitucional entre la ATU y PNP. • Memorando comunicando el inició de cerramiento de obra y activación del plan de desvíos.
Persona que recibe el producto	• Ministerio de Transportes y Comunicaciones. • M02.03 Gestión de Adquisición de Predios y Liberación de Interferencias. • S05.01 Gestión Contable. • M02.07 Implementación de Medidas de Mitigación de Impacto Social - PMIAP y OEP. • M02.08 Seguimiento Socioambiental del Transporte Ferroviario.
Controles	• Revisión de Estudio Definitivo de Ingeniería. • Revisión de los informes de seguimiento de ejecución de proyectos. • Reportes de supervisión y monitoreo al cumplimiento del Convenio Interinstitucional entre la ATU y PNP.

Recursos	
Recursos humanos	Subdirector, coordinadores, especialistas, técnicos con experiencia en transporte ferroviario y en proyectos de inversión.
Instalaciones	Ambientes de oficina y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Microsoft Teams. • Microsoft Office. • AutoCAD. • S10 – Costos y presupuestos. • Banco de inversiones. • INFOBRAS. • Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF). • Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGANET). • Plataforma web SEACE. • Sistema de Registro de Información de Proyectos (SISPRO).
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Anexos telefónicos. • Monitores y plotter (para impresión de planos). • Cámara fotográfica y de video. • Drone.

2.4.2 Ficha de indicador de desempeño

  		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
				FECHA	
CÓDIGO	IND- M02.04-001	PROCESO	M02.04 Seguimiento a la Ejecución de Inversiones para la Infraestructura Ferroviaria.		
OBJETIVO	Seguimiento de las actividades relacionadas a la infraestructura de transporte ferroviario con la finalidad de garantizar el cumplimiento de su ejecución en relación a la red básica del metro de Lima – Sistema eléctrico de transporte masivo de Lima y Callao.				
INDICADOR	Porcentaje de informes de seguimiento y de estado situacional emitidos, en relación a la ejecución de los proyectos de infraestructura ferroviaria y el estado situacional de los estudios definitivos de ingeniería (EDI).				
FINALIDAD DEL INDICADOR	Evaluar el cumplimiento de informes que sustentan el seguimiento de la ejecución de proyectos de infraestructura ferroviaria y el estado situacional de los estudios definitivos de ingeniería (EDI).				
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de informes de seguimiento emitidos en relación a la ejecución de proyectos de infraestructura ferroviaria.		UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
	B: Número de informes de estado situacional de los EDIs emitidos.		FRECUENCIA	Trimestral	
	C: Número total de informes de seguimiento en relación a la ejecución de proyectos de infraestructura ferroviaria y de informes de estado situacional de los EDIs programados.				
	D: Porcentaje de informes de seguimiento emitidos en relación a la ejecución de proyectos de infraestructura ferroviaria.				
FÓRMULA	$D = \frac{(A+B)}{c} * 100\%$		OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Primeros cinco días hábiles del trimestre siguiente.	
			META	Óptimo: 75%≤x≤100% Aceptable: [65%-75%> Deficiente: [0%-65%>	
LÍNEA BASE	Último trimestre de 2023: 75%				
FUENTE DE DATOS	• Sistema de Gestión Documental (SGD). • Registros administrativos de la Subdirección de Infraestructura en Transporte Ferroviario.				
RESPONSABLE	Subdirector(a) de la Subdirección de Infraestructura en Transporte Ferroviario.				

2.5 M02.05 Seguimiento a la Ejecución de la Infraestructura del Transporte Terrestre y no Convencional

2.5.1 Ficha técnica del proceso

 Ficha Técnica del Proceso	
Nombre del proceso	M02.05 Seguimiento a la Ejecución de la Infraestructura del Transporte Terrestre y no Convencional.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Subdirector(a) de la Subdirección de Infraestructura de Transporte Terrestre y no Convencional.
Objetivo del proceso	Seguimiento a las actividades relacionadas a la ejecución de la infraestructura de transporte terrestre y no convencional, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de la infraestructura del sistema de transporte de personas de competencia de la ATU.
Indicador de desempeño	Porcentaje de informes de seguimiento y vigilancia de proyectos de infraestructura de transporte Terrestre y No Convencional.
Documentos de referencia	• Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre. • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General (TUO de la LPAG). • Resolución Ministerial N° 090-2019-MTC/01, Resolución que aprueba la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Convenio de Delegación de Competencia entre la ATU y la Municipalidad Metropolitana de Lima de 21 de noviembre de 2019, donde se delega la competencia a la MML para gestionar la ejecución de la obra física del proyecto "Ampliación del Tramo Norte COSAC I, desde la estación Naranjal hasta la Av. Chimpú Ocllo, distritos de Comas – Carabayllo, Provincia de Lima – Lima". • Adenda del Convenio de Delegación de Competencia entre la ATU y la Municipalidad de Lima Metropolitana de 30 de octubre de 2023. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedor	• Unidades de la Organización. • Entidades públicas y privadas. • M02.06 Emisión de Opiniones Técnicas sobre Proyectos relacionados a Redes Semafóricas, Infraestructura y Señalización Vial.
Elementos de entrada	• Solicitud de opinión técnica de obras. • Copia de Oficio con informe de opinión técnica favorable de la fase expediente técnico.
Producto	• Informe técnico de seguimiento y monitoreo, mediante oficio de Gerencia General. • Informe técnico de seguimiento y monitoreo de opinión vinculante de la ATU mediante oficio de Gerencia General. • Informe técnico de atención de consulta mediante memorando.

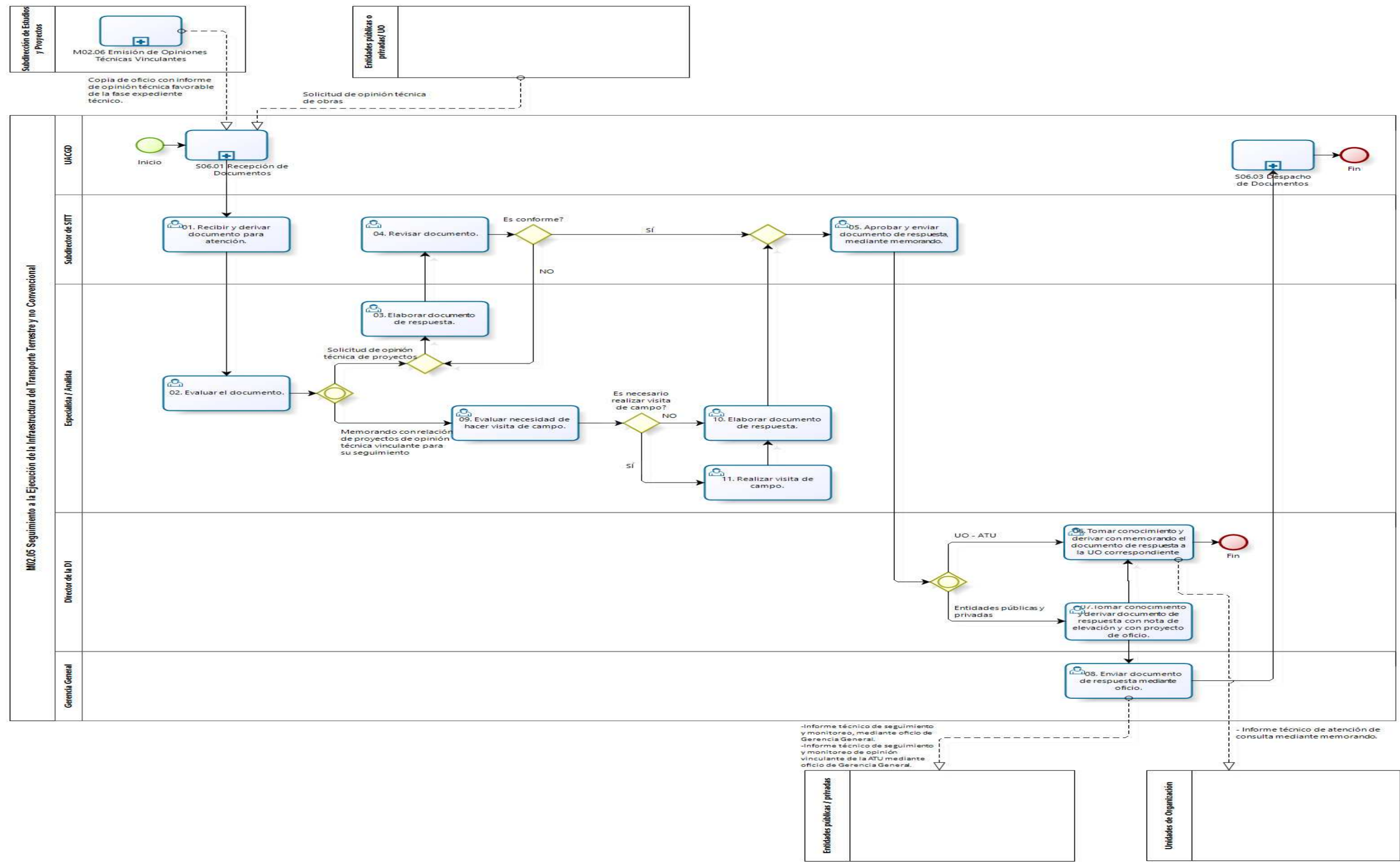
Persona que recibe el producto	• Unidades de la Organización. • Entidades públicas ejecutoras de inversión y privadas.
Controles	• Seguimiento al cumplimiento de las acciones de vigilancia. • Seguimiento al cumplimiento de las opiniones vinculantes emitidas por la ATU.

Recursos	
Recursos humanos	Especialistas, analistas, asistentes técnicos con conocimiento en ejecución de obras y administración de contratos.
Instalaciones	Ambientes de oficina y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Microsoft Teams. • Microsoft Office. • AutoCAD. • S10 – Costos y presupuestos. • Banco de inversiones. • INFOBRAS. • Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF). • Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGAMEF). • Plataforma web SEACE. • Sistema de Registro de Información de Proyectos (SISPRO). • Sistema informático pix4d.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Monitores y plotter (para impresión de planos) • Cámara fotográfica y de video. • Drone

2.5.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ		Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN	V3.0
					FECHA	
CÓDIGO	IND- M02.05-001		PROCESO	M02.05 Seguimiento a la Ejecución de la Infraestructura del Transporte Terrestre y no Convencional.		
OBJETIVO	Seguimiento de las actividades relacionadas a la ejecución de la infraestructura de transporte terrestre y no convencional, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de la infraestructura del sistema de transporte de personas de competencia de la ATU.					
INDICADOR	Porcentaje de informes de seguimiento y vigilancia de proyectos de infraestructura de transporte terrestre y no convencional.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Calcular el porcentaje de informes de seguimiento y vigilancia de proyectos de infraestructura de transporte terrestre y no convencional.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A = Informes aprobados de seguimiento y vigilancia de proyectos de infraestructura.				UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
	B = Informes programados de seguimiento y vigilancia de proyectos de infraestructura.				FRECUENCIA	Mensual
	C = Porcentaje de informes aprobados de seguimiento y vigilancia de proyectos de infraestructura.					
FÓRMULA	$C = \frac{A}{B} * 100$				OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Primeros quince días hábiles del mes siguiente.
					META	Óptimo: ≥95% Aceptable: [80%-95%> Deficiente: [0%-80%>
LÍNEA BASE	Mayo 2024: 100%					
FUENTE DE DATOS	• Sistema de Gestión Documental (SGD) • Registros administrativos de la Subdirección de Infraestructura en Transporte Terrestre y No convencional					
RESPONSABLE	Subdirector(a) de la Subdirección de Infraestructura de Transporte Terrestre y no Convencional					

2.5.3 Diagrama de proceso



2.6 M02.06 Emisión de Opiniones Técnicas Vinculantes

2.6.1 Ficha técnica del proceso

 Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transportes Urbanos para Lima y Callao - ATU	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	M02.06 Emisión de Opiniones Técnicas sobre Proyectos relacionados a Redes Semafóricas, Infraestructura y Señalización Vial.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Subdirector(a) de la Subdirección de Estudios y Proyectos.
Objetivo del proceso	Asegurar la emisión oportuna de opiniones técnicas, a fin de garantizar que los proyectos relacionados a redes semafóricas, infraestructura y señalización vial sean compatibles con los conceptos de ciudad, movilidad y el Sistema Integrado de Transporte de Lima y Callao.
Indicador de desempeño	Porcentaje de solicitudes de opiniones técnicas atendidas.
Documentos de referencia	• Ley 30900, Ley que Crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900. • Decreto Supremo N° 016-2009-MTC, que aprueba el Texto Único Ordenado que aprueba el Reglamento Nacional de Tránsito. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General (TUO de la LPAG). • Resolución Ministerial N° 413-93-TCC/15.01, que aprueba el Manual de Dispositivos de Control del Tránsito Automotor para Calles y Carreteras. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Resolución Directoral N° 03-2018-MTC/14, que aprueba el Manual de Carreteras-Diseño Geométrico (DG-2018). • Resolución Directoral N° 022-2022-ATU/DIR, que aprueba la Guía de Paraderos de los Servicios de Transporte Regular del Sistema Integrado de Transporte de Lima y Callao. • Informe N° 341-2020-ATU/GG-OAJ e Informe N° 087-2023-ATU/DI-SEP, en los cuales se señala que, para efectos de la elaboración de los estudios de impacto vial se cuente con la opinión técnica vinculante de la ATU, como condición previa a su aprobación por la entidad competente. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	• Administrado (entidades públicas o privadas).
Elementos de entrada	• Oficio con documentación del proyecto en fase de formulación y evaluación o documentación de estudio de impacto vial solicitando opinión técnica vinculante. • Oficio / carta con documentación del proyecto en etapa de expediente técnico solicitando opinión técnica. • Oficio / carta con documentación del expediente técnico solicitando opinión técnica para la obtención de autorizaciones de ejecución de obras.
Producto	• Oficio con opinión técnica vinculante favorable. • Oficio / carta con memorando indicando no cuenta con opinión técnica vinculante favorable por la ATU, en la fase de formulación y evaluación.

	• Oficio / carta con informe de opinión técnica favorable. • Copia de oficio con informe de opinión técnica favorable de la fase expediente técnico. • Oficio / carta con informe de opinión técnica para la obtención de autorizaciones de ejecución de obras.
Persona que recibe el producto	• M02.05 Seguimiento a la Ejecución de la Infraestructura del Transporte Terrestre y no Convencional. • Administrado (entidades públicas o privadas).
Controles	• Revisión de la información de acuerdo con las normativas y materias de competencias de la ATU.

Recursos	
Recursos humanos	Especialistas con conocimientos del Invierte.pe, en infraestructura de transporte e infraestructura complementaria.
Instalaciones	Ambientes de oficina y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Microsoft Teams. • Microsoft Office. • AutoCAD. • Banco de inversiones. • INFOBRAS. • Plataforma web SEACE. • Google Earth.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Anexos telefónicos. • Monitores y plotter (para impresión de planos). • Dron, cámara fotográfica y de video.

2.6.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
						FECHA	
CÓDIGO	IND- M02.06-001	PROCESO	M02.06 Emisión de Opiniones Técnicas sobre Proyectos relacionados a Redes Semafóricas, Infraestructura y Señalización Vial.				
OBJETIVO	Asegurar la emisión oportuna de opiniones técnicas, a fin de garantizar que los proyectos relacionados a redes semafóricas, infraestructura y señalización vial sean compatibles con los conceptos de ciudad, movilidad y el Sistema Integrado de Transporte de Lima y Callao.						
INDICADOR	Porcentaje de solicitudes de opiniones técnicas atendidas.						
FINALIDAD DEL INDICADOR	Evaluar el cumplimiento de la atención de requerimientos de opiniones técnicas sobre proyectos relacionados a redes semafóricas, infraestructura y señalización vial.						
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Solicitudes de opiniones técnicas sobre proyectos relacionados a redes semafóricas, infraestructura y señalización vial, atendidas			UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje		
	B: Total de solicitudes de opiniones técnicas sobre proyectos relacionados a redes semafóricas, infraestructura y señalización vial.			FRECUENCIA	Semestral		
C: Porcentaje de solicitudes de opiniones técnicas sobre proyectos relacionados a redes semafóricas, infraestructura y señalización vial.							
FÓRMULA	$C = \frac{A}{B} * 100\%$			OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Los primeros 5 días hábiles culminado.		
				META	Óptimo: 75%≤x≤100% Aceptable:60%≤x<75% Crítico: Rojo: x<60%		
LÍNEA BASE	II semestre 2023: 90%						
FUENTE DE DATOS	Sistema de Gestión Documental (SGD).						
RESPONSABLE	Subdirector(a) de la Subdirección de Estudios y Proyectos.						

2.7 M02.07 Implementación de Medidas de Mitigación de Impacto Social PMIAP y OEP

2.7.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	M02.07 Implementación de Medidas de Mitigación de Impacto Social PMIAP y OEP.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Director (a) de la Dirección de Asuntos Ambientales y Sociales.
Objetivo del proceso	Mitigar los impactos sociales producto del cerramiento de calles por ejecución de obras, a través de la implementación del Programa de Mitigación por Inhabilitación de Acceso a Predios (PMIAP) y medidas de mitigación para los Ocupantes de Espacios Públicos (OEP).
Indicador de desempeño	Porcentaje de medidas de mitigación implementadas, del Programa de Mitigación por Inhabilitación de Acceso a Predios (PMIAP).
Documentos de referencia	- Ley 30900, Ley que Crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). - Decreto Supremo N° 005-2019-MTC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 34-2019-ATU/PE, que resolvió establecer el 23 de octubre de 2019, como fecha de inicio del ejercicio de las funciones transferidas a la ATU, por parte de la Municipalidad Metropolitana de Lima (Gerencia de Transporte Urbano), y la Municipalidad Provincial del Callao (Gerencia General de Transporte Urbano), en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 30900 y su Reglamento. - Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. - Resolución Directoral N° 810-2019-MTC/16, que aprueba la modificación del Estudio de Impacto Ambiental semi detallado (EIA-sd) del proyecto “Construcción de la línea 2 y Ramal Av. Faucett – Av. Gambetta de la Red Básica del Metro de Lima y Callao”, el cual contempla la inclusión del “Programa de Mitigación por Inhabilitación de Accesos a Predios - PMIAP” al Plan de Manejo Socio Ambiental. - Resolución Directoral N° 178-2020-MTC/16, que aprueba la modificación del Análisis Complementario al EIA-sd del proyecto Línea 2 y Ramal Av. Faucett – Gambeta de la Red Básica del Metro de Lima y Callao, para la inclusión de “Medidas Generales de Prevención y Mitigación respecto de ocupantes del espacio público” en el Plan de Emprendimiento Económico del Plan de Gestión Social del Plan de Manejo Ambiental y Social del proyecto. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedor	- Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC). - Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN). - Concesionario. - M02.04 Seguimiento a la Ejecución de Inversiones para la Infraestructura Ferroviaria.

	Afectado por inhabilitación para el acceso a predio.
Elementos de entrada	- Oficio trasladando la comunicación del concesionario sobre el inicio de cerramiento de obra y activación del plan de desvíos. - Carta comunicando el inicio de cerramiento de obra y activación del plan de desvíos. - Memorando comunicando el inicio de cerramiento de obra y la activación del plan de desvíos. - Solicitud de inclusión al PMIAP.
Producto	- Carta de respuesta al afectado. - Acta de acuerdo compensatorio por aplicación del PMIAP suscrita con el afectado. - Medidas de mitigación de impacto social implementadas a través del abono en cuenta o entrega de cheque al afectado por inhabilitación para el acceso a predio atendido por el PMIAP o al afectado por desplazamiento del área de concesión atendido mediante Medidas para OEP.
Persona que recibe el producto	- Afectado por inhabilitación para el acceso a predio. - Afectado por desplazamiento del área de concesión.
Controles	Verificación del cumplimiento de requisitos de las medidas a implementar.

Recursos	
Recursos humanos	Profesionales, especialistas contables, legales, sociales y técnicos con conocimientos en relacionamiento comunitario y prevención de conflictos.
Instalaciones	Ambientes de oficina y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	- Sistema de Gestión Documental (SGD). - Aplicaciones de reuniones virtuales. - Microsoft Office. - Autocad. - Google Earth.
Equipos	- Computadoras de escritorio y portátiles. - Mobiliario de oficina. - Impresora, escáner y fotocopidora. - Equipos multimedia. - Anexos telefónicos. - Movilidad para trabajos de campo.

2.7.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ		Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN	V3.0
					FECHA	
CÓDIGO	IND-M02.07-01	PROCESO	M02.07 Implementación de Medidas de Mitigación de Impacto Social PMIAP y OEP.			
OBJETIVO	Mitigar los impactos sociales producto del cerramiento de calles por ejecución de obras, a través de la implementación del Programa de Mitigación por Inhabilitación de Acceso a Predios (PMIAP) y medidas de mitigación para los Ocupantes de Espacios Públicos (OEP).					
INDICADOR	Porcentaje de medidas de mitigación implementadas, del Programa de Mitigación por Inhabilitación de Acceso a Predios (PMIAP).					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Garantizar el cumplimiento de la implementación de las medidas de mitigación del PMIAP.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de expedientes atendidos con informe de sustento para su inclusión al PMIAP.				UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
	B: Número de expedientes ingresados con requisitos para su inclusión al PMIAP.				FRECUENCIA	Trimestral
	C: Porcentaje de expedientes atendidos con medidas de mitigación del PMIAP implementadas.					
	Nota: Expediente atendidos se considerará cuando cuenten con el abono en cuenta del afectado.					
FÓRMULA	$C = (A/B) * 100\%$				OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.
					META	Óptimo: $60\% \leq x \leq 100\%$ Aceptable: $30\% \leq x < 60\%$ Crítico: $x < 30\%$
LÍNEA BASE	I semestre 2023: 40%					
FUENTE DE DATOS	Matriz de medidas implementadas.					
RESPONSABLE	Director (a) de la Dirección de Asuntos Ambientales y Sociales.					

2.7.3 Diagrama de proceso- parte 1

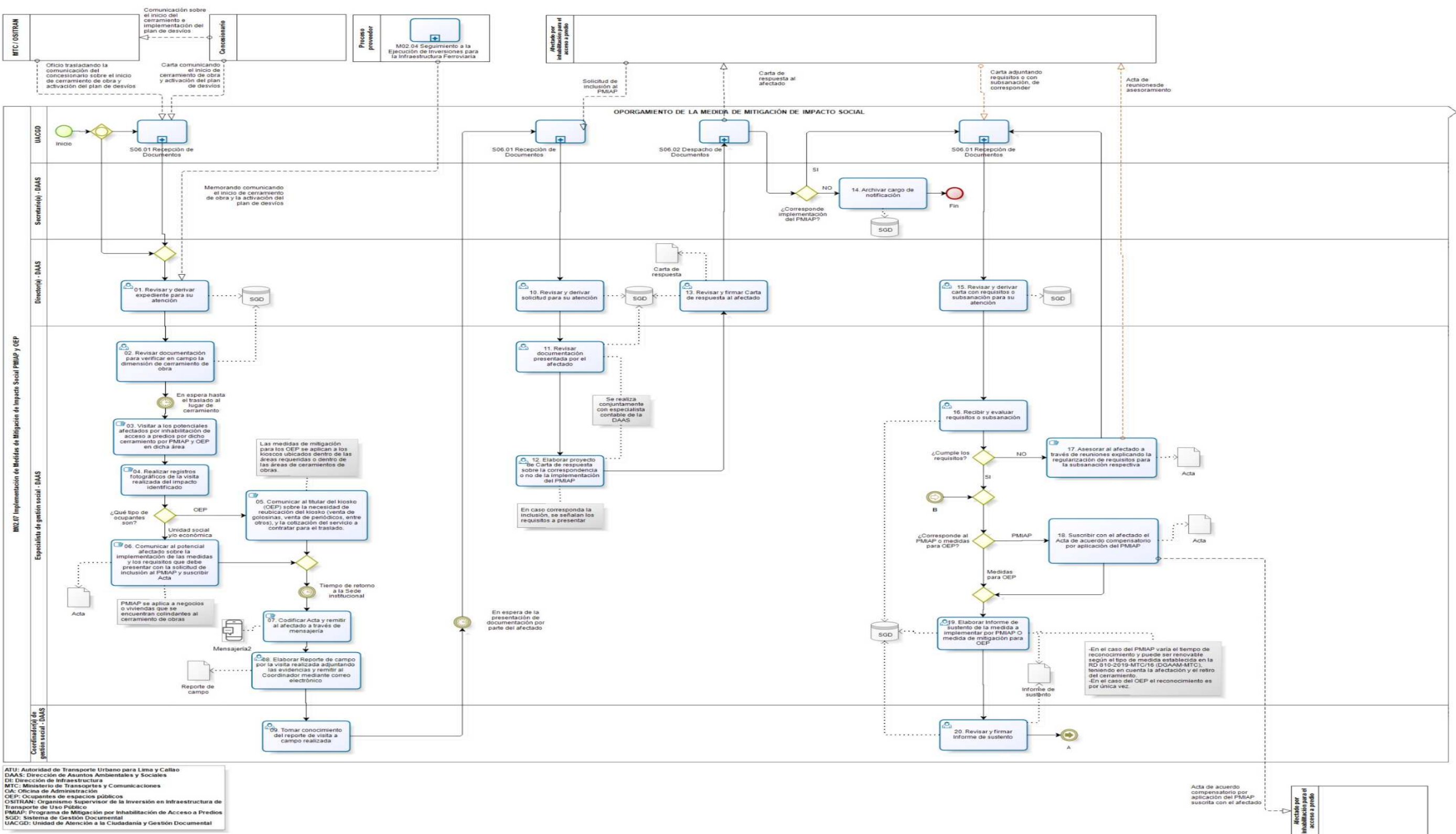
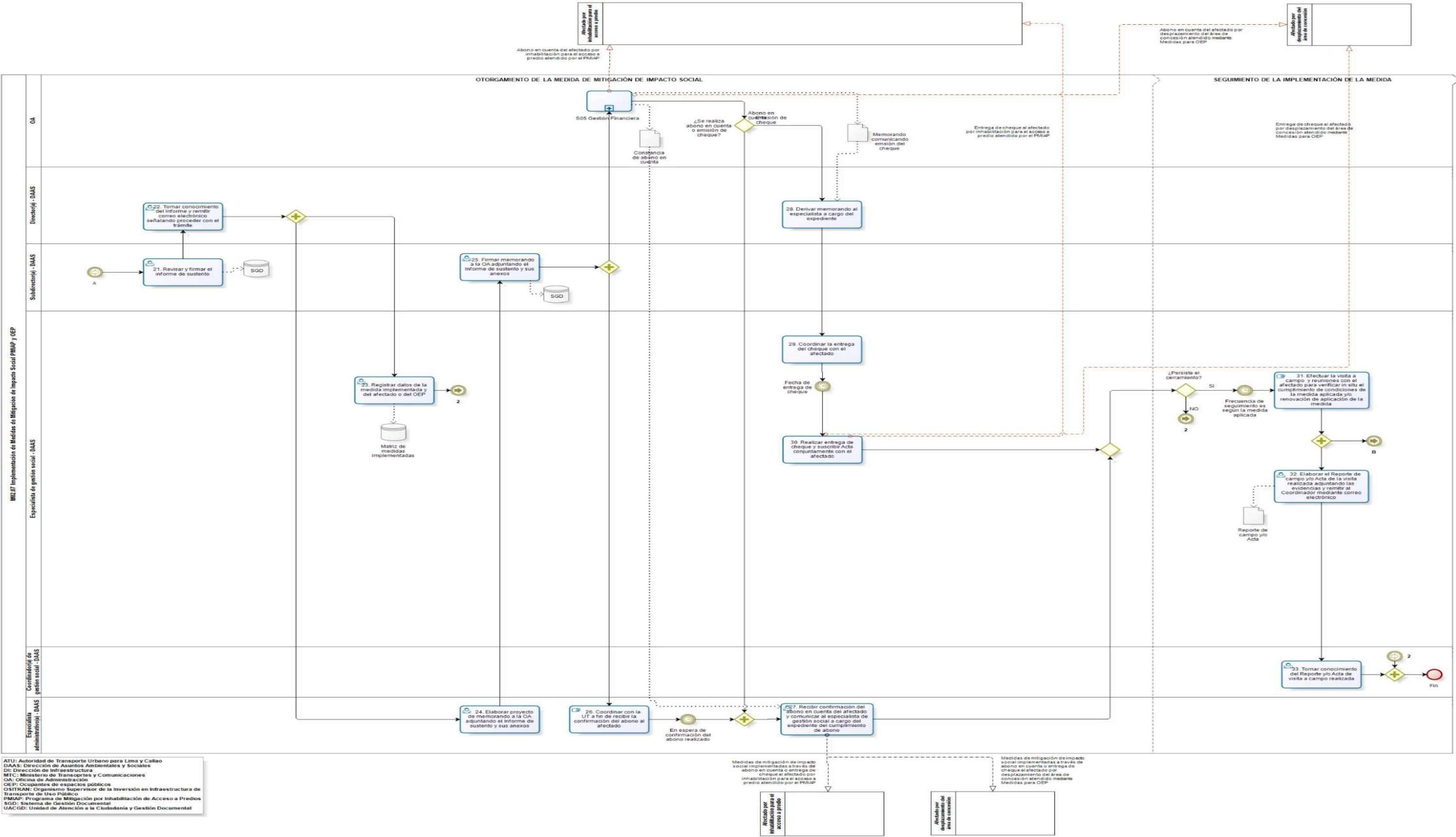


Diagrama de proceso-parte 2



2.8 M02.08 Seguimiento Socioambiental de la Infraestructura del Transporte Ferroviario

2.8.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha técnica del proceso
Nombre del proceso	M02.08 Seguimiento Socioambiental de la Infraestructura del Transporte Ferroviario.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño/a del proceso	Director(a) de la Dirección de Asuntos Ambientales y Sociales.
Objetivo del proceso	Realizar el seguimiento al cumplimiento de las consideraciones socioambientales de la infraestructura del transporte ferroviario, de acuerdo con lo establecido en los instrumentos de gestión ambiental, a fin de identificar riesgos e impactos así como alertar los posibles conflictos producto de las actividades relacionadas a la construcción de la infraestructura en mención.
Indicador de desempeño	Porcentaje trimestral de reportes ejecutivos emitidos dentro de los 10 días hábiles de cada mes.
Documentos de referencia	• Ley 30900, Ley que Crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 34-2019-ATU/PE, que resolvió establecer el 23 de octubre de 2019, como fecha de inicio del ejercicio de las funciones transferidas a la ATU, por parte de la Municipalidad Metropolitana de Lima (Gerencia de Transporte Urbano), y la Municipalidad Provincial del Callao (Gerencia General de Transporte Urbano), en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 30900 y su Reglamento. • Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedor	• Dirección General de Asuntos Ambientales (DGAAM-MTC). • Dirección General de Programas y Proyectos de Transportes (DGPPT-MTC). • Concesionario y/o contratista. • Dirección de Supervisión de Proyectos (DSP). • Ciudadanía. • Entidades públicas o privadas. • M02.03 Gestión de Adquisición de Predios y Liberación de Interferencias. • M02.04 Seguimiento a la Ejecución de Inversiones para la Infraestructura Ferroviaria.
Elementos de entrada	• Instrumentos de Gestión Ambiental de (los) proyecto(s). • Estudios Definitivo de Ingeniería. • Carta u oficio por parte del concesionario y/o contratista comunicando el inicio de cerramiento de obra. • Memorando con información de proyectos de liberación de interferencia en curso.

	• Memorando comunicando el inicio de cerramiento de obra y la activación del plan de desvíos. • Informe sobre el cumplimiento del Plan de Manejo socio ambiental mensual en el marco del contrato de concesión y establecido por la autoridad ambiental competente. • Memorando de solicitud del reporte ejecutivo socioambiental. • Carta u oficio con expediente de requerimiento ambiental y/o social para atención.
Producto	• Análisis del informe de Gestión del Plan de Manejo socioambiental (mensual). • Reporte ejecutivo socioambiental (mensual). • Carta u oficio con/sin reporte de campo de seguimiento ambiental y/o social en atención al expediente ingresado, según corresponda. • Reporte de campo de seguimiento socioambiental.
Persona que recibe el producto	• Dirección General de Asuntos Ambientales (DGAAM-MTC). • Dirección General de Programas y Proyectos de Transportes (DGPPT-MTC). • Ciudadanía. • Entidades públicas o privadas. • Dirección de Supervisión de Proyectos (DSP). • M02.03 Gestión de Adquisición de Predios y Liberación de Interferencias.
Controles	• Revisar el informe socioambiental emitido por el concesionario. • Revisar el expediente de requerimiento de atención. • Evaluar los impactos y riesgos socioambientales en campo.

Recursos	
Recursos humanos	• Profesionales y especialistas con conocimientos en gestión ambiental, relacionamiento comunitario, en proyectos de infraestructura ferroviaria y viales, inversiones públicas y prevención de conflictos.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, sala de reuniones y de teletrabajo adecuados. • Ambiente para trabajo de campo: infraestructura correspondiente al transporte ferroviario.
Sistemas informáticos	• Sistema de Gestión Documental (SGD). • Aplicaciones para reuniones virtuales. • Microsoft Office. • Autocad.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Anexos telefónicos. • Movilidad para trabajos de campo. • Equipos de protección personal. • Sonómetro.

2.8.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN V3.0
			FECHA		
CÓDIGO	IND-M02.08-001	PROCESO	M02.08 Seguimiento Socioambiental de la Infraestructura del Transporte Ferroviario.		
OBJETIVO	Realizar el seguimiento al cumplimiento de las consideraciones socioambientales de la infraestructura del transporte ferroviario, de acuerdo con lo establecido en los instrumentos de gestión ambiental, a fin de identificar riesgos e impactos así como alertar los posibles conflictos producto de las actividades relacionadas a la construcción de la infraestructura en mención.				
INDICADOR	Porcentaje trimestral de reportes ejecutivos emitidos dentro de los 10 días hábiles de cada mes.				
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir el cumplimiento del envío del reporte ejecutivo.				
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de reportes ejecutivos emitidos dentro de los 10 días hábiles de cada mes por trimestre.		UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
	B: Número total de reportes ejecutivos emitidos en el trimestre.		FRECUENCIA	Trimestral	
	C: Porcentaje trimestral de reportes ejecutivos emitidos dentro de los 10 días hábiles de cada mes.				
FÓRMULA	C= (A/B) *100%		OPORTUNIDAD DE MEDIDA	El vigésimo día hábil del siguiente periodo de medición.	
			META	Óptimo: 70%<x≤100% Aceptable: 35%<x ≤70% Crítico: 0%≤x<35%	
LÍNEA BASE	I trimestre 2024: 67%				
FUENTE DE DATOS	Registro administrativo de la DAAS.				
RESPONSABLE	Director(a) de la Dirección de Asuntos Ambientales y Sociales.				

Anexo 08

Caracterización del Proceso

M03 Gestión de la Operación de los Servicios del Transporte Público Concesionado



Inventario de Proceso

M03 Gestión de la Operación de los Servicios del Transporte Público Concesionado

M03 Gestión de la Operación de los Servicios del Transporte Público Concesionado	Proceso	Contenido
	M03	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M03-001 - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M03-002 - Diagrama de bloques
	M03.01	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M03.01-001
	M03.02	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M03.02-001 - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M03.02-002 - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M03.02-003 - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M03.02-004 - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M03.02-005 - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M03.02-006
	M03.03	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M03.03-001 - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M03.03-002 - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M03.03-003 - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M03.03-004 - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M03.03-005 - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M03.03-006 - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M03.03-007 - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M03.03-008 - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M03.03-009
	M03.04	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M03.04-001
	M03.05	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M03.05-001
	M03.06	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M03.06-001 - Diagrama de procesos

I. PROCESO DE NIVEL 0

1.1 M03 Gestión de la Operación de los Servicios del Transporte Público Concesionado

1.1.1 Ficha técnica del proceso

 Ficha Técnica del Proceso	
Nombre del proceso	M03 Gestión de la Operación de los Servicios del Transporte Público Concesionado.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Director(a) de la Dirección de Operaciones.
Objetivo del proceso	Garantizar de manera permanente la operación de los servicios de transporte del COSAC I y Corredores Complementarios (CC), a través de la planificación y programación de los servicios con la flota establecida y disponible en los respectivos contratos de concesión, control, monitoreo y mantenimiento de la operación; así como realizar el seguimiento y supervisión al cumplimiento de las obligaciones contractuales vinculadas a los aspectos ambientales, sociales y otros establecidos en los contratos de concesión; asimismo, verificar la distribución de ingresos generados por la operación del COSAC I y de los Corredores Complementarios (CC), conforme a los kilómetros recorridos a fin de tramitar la liquidación ante el fideicomiso, todo ello con la finalidad de mejorar la prestación de los servicios concesionados.
Indicador de desempeño	• Porcentaje promedio del cumplimiento de la Programación Operacional Detallada (POD) del COSAC I y de los CC. • Porcentaje promedio de escaleras mecánicas, ascensores, puertas automáticas, luminarias, semáforos, equipos de comunicación y cámaras de videovigilancia del COSAC I en buen estado.
Documentos de referencia	• Ley 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre. • Decreto Supremo N° 016-2009-MTC, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito – Código de Tránsito. • Ley 30900, Ley que Crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Ley 29664 – Ley que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD). • Decreto Supremo N° 002-2018-PCM que aprueba el Nuevo Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones. • Decreto Supremo N° 195-2023-EF, Texto Único Ordenamiento del Decreto Legislativo que regula la promoción de la inversión privada mediante Asociaciones Público Privadas y Proyectos en Activos. • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 025-2008-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Inspecciones Técnicas Vehiculares. • Decreto Supremo N° 011-2006-VIVIENDA que aprueba el Reglamento Nacional de Edificaciones. • Decreto Supremo N° 006-2005-EM, que aprueba el Reglamento para la instalación y operación de establecimientos de venta al público de Gas Natural Vehicular (GNV). • Decreto Supremo N° 004-2017-MTC, que aprueba el Reglamento de Protección Ambiental del Sector Transportes. • Norma A.120 sobre Accesibilidad para personas con discapacidad y de las personas adultas mayores. • Norma Técnica Peruana NTP 111.019.2007-Rev. 2017 GAS NATURAL SECO Estación de servicio para venta al público de gas natural vehicular (GNV), la cual precisa en su Anexo B Controles periódicos y repuebas semestrales en estaciones de servicio de GNV. • Resolución Ministerial N° 214-2011-MEM/DM, que aprueba el Código Nacional de Electricidad (Suministro 2011).

	• Resolución Directoral N° 08-2014-MTC/14 que aprueba la versión a marzo del 2014 del Manual de Carreteras-Mantenimiento o Conservación Vial. • Resolución Directoral N° 016-2016-MTC/14 que aprueba la actualización del Manual de Dispositivos de Control del Tránsito Automotor para Calles y Carreteras. • Resolución Directoral N° 204-2018-MTC/16, que aprueba el Programa de Adecuación y Manejo Ambiental - PAMA del Corredor Segregado de Alta Capacidad - COSAC I, correspondiente a la etapa de operación y mantenimiento del proyecto. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 34-2019-ATU/PE, que resolvió establecer el 23 de octubre de 2019, como fecha de inicio del ejercicio de las funciones transferidas a la ATU, por parte de la Municipalidad Metropolitana de Lima (Gerencia de Transporte Urbano), y la Municipalidad Provincial del Callao (Gerencia General de Transporte Urbano), en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 30900 y su Reglamento. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 127-2020-ATU/PE, que resolvió establecer el 14 de setiembre de 2020, como fecha de inicio del ejercicio de las funciones transferidas a la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU, por parte del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima (PROTRANSPORTE), en el marco del proceso de fusión por absorción dispuesto por la Ley N° 30900 y su Reglamento. • Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Contratos de Concesión de la Operación del Servicio de Transporte de Pasajeros Mediante Buses Troncales y Alimentadores en el Sistema de Corredores Segregados de Buses de Alta Capacidad (COSAC I). • Contrato de Concesión para la operación de la Unidad de Recaudo del Sistema de Corredores Segregados de Alta Capacidad (COSAC I). • Contrato de Concesión del Gasocentro Norte en el Sistema de Corredores Segregados de Alta Capacidad – COSAC I. • Contrato de Concesión del Gasocentro Sur en el Sistema de Corredores Segregados de Alta Capacidad – COSAC I. • Contratos de concesión del servicio público de transporte de pasajeros en los Corredores Complementarios del Sistema Integrado de Transporte de Lima – SIT. • Contratos para la autorización de prestación de servicio público de transporte de pasajeros en los Corredores Complementarios del Sistema Integrado de Transporte de Lima – SIT. • Reglamento de operaciones del sistema de corredores segregados, aprobado con Ordenanza N° 873 de la Municipalidad Metropolitana de Lima. • Acuerdo de Directorio N° 024-2014 de Protransporte, que aprueba el Manual de Operaciones Corredores Complementarios. • Ordenanza 1769-2014-MML que regula el Sistema de Corredores Complementarios. • Ordenanza N° 682-2004-MML que declara la intangibilidad y reserva de las áreas destinadas al programa de transporte urbano en Lima. • Ordenanza N° 873-2005-MML que aprueba el reglamento de Operación del Sistema de Corredores Segregados de Alta Capacidad a cargo del Instituto Metropolitano de Protransporte de Lima. • Ordenanza N° 954-2006-MML que establece los Lineamientos de Política Municipal de Transporte Público Urbano para el área de Lima Metropolitano. • Ordenanza N° 1599-2012-MML que regula la prestación del servicio de transporte público regular de personas en Lima Metropolitana. • Ordenanza N° 2033-2017-MML que amplía los alcances de la ordenanza que declara la intangibilidad y reserva de las áreas destinadas al programa de transporte urbano de Lima.

	- Ordenanza N° 799 de la Municipalidad Metropolitana de Lima, Ordenanza Marco que establece las atribuciones y funciones del órgano encargado de velar por el cumplimiento de los contratos de participación de la inversión privada local. - Bases integradas del 2013 de la Licitación Pública N° 001-2012-MML/IMPL "Concesión del servicio público de transporte de pasajeros en los Corredores Complementarios del Sistema Integrado de Transporte de Lima". - Contrato de suministro de gas natural entre Cálidda y Protransporte. - Resolución de Gerencia General N° 24-2020-MML/IMPL/GG, que aprueba la Directiva "Lineamientos para la certificación de conductores del COSAC I y Corredores Complementarios del Sistema Integrado de Transporte Público de Lima Metropolitana (SIT)". - Resolución de Gerencia General N° 014-2022-ATU/GG, que dispone la creación de la Unidad Funcional de Supervisión de los Contratos de Concesión y Usufructo. - Resolución de Gerencia General N° 006-2024-ATU/GG, que aprueba la versión V02 de la Directiva N° D-001-2021-ATU/GG-OPGR, "Directiva para la implementación de la gestión por procesos en el Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao". La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedor	- Procuraduría Pública de la ATU. - Usuarios(as), Ciudadanos(as), Entidades públicas y/o privadas. - Concesionarios de buses del COSAC I y de los CC. - Centro de monitoreo de la Municipalidad Metropolitana de Lima. - Operador de recaudo del COSAC I. - Municipalidad Metropolitana de Lima (MML). - Concesionario de Gasocentro (PGN GASUR S.A.C. y PGN GASNORTE S.A.C.). - COFIDE. - Cálidda. - Presidencia Ejecutiva de la ATU. - Ciudadanía. - Entidades públicas o privadas. - Entidades competentes. - Dirección General de Asuntos Ambientales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (DGAAM-MTC).
Elementos de entrada	- Solicitud de información técnica recibida a través de Presidencia Ejecutiva. - Solicitud de pedidos varios. - Solicitudes de modificación del contrato y proyecto de adenda o de pago de costos DAR (Directos, Adicionales y Razonables) o de inicio de trato directo. - Solicitud de certificación de buses, de carriles exclusivos o de habilitación de conductores, para el caso de CC. - Propuesta de Programación Operacional Detallada (POD) para aprobación, para el caso de CC. - Reportes de la Plataforma de gestión de monitoreo (sobre tiempo de recorrido y despacho de buses, para el caso de CC). - Reporte de Plataformas proporcionado por el Concesionario de Recaudo, para el caso del COSAC I. - Solicitud sobre las mejoras de los servicios de los sistemas COSAC I y CC. - Solicitud de interferencia de vía. - Comunicación sobre incidencias de semáforos. - Comunicación de pérdida de conectividad o pérdida de energía eléctrica. - Convenio con SERPAR. - Facturas emitidas por consumo de GNV. - Registro de despacho de combustible en software de medición de GNV – Gasolutions.

	• Factura por liquidación de aportes por el Sistema de control de carga de GNV. • Recibo de consumo de GNV. • Solicitudes de requerimiento social para atención (carta, oficio o memorando). • Normas ambientales vigentes. • Instrumentos de gestión ambiental (Programa de Adecuación de Manejo Ambiental - PAMA del COSAC I, Estudio de Impacto Ambiental detallado - EIA, Informe Técnico Sustentatorio - ITS, entre otros). • Reporte de recaudación de flujos dinerarios a través del Software SAP BusinessObjects. • Reporte de validaciones e ingresos a través del Software SAP BusinessObjects. • Reportes de la plataforma de gestión de monitoreo (Flota y recaudo). • Partes policiales y reporte de kilómetros.
Producto	• Informe técnico legal sobre demandas arbitrales o procesos judiciales, remitido a través de Gerencia General. • Resolución de Presidencia Ejecutiva que aprueba el texto de la adenda del contrato y Adenda del contrato suscrita, o denegatoria. • Acta de pago de costos DAR (Directos, Adicionales y Razonables) con el concesionario, denegatoria o propuesta de pago. • Actas de cierre de trato directo, para los casos del COSAC I y de los CC. • Acta de sesión de directorio de consorcio coordinador sobre temas relacionados al servicio del COSAC I. • Carta e informe atendiendo las solicitudes de pedidos varios. • Solicitud de difusión sobre las nuevas tarifas (para que a través del proceso E04 se difunda a los(las) Usuarios(as), Ciudadanos(as), Entidades públicas y privadas). • Carta comunicando nuevas tarifas, para el caso de los CC. • Reporte Estadístico de las Concesiones, COSAC I y de CC, publicado en la sede digital de ATU. • Reporte del Valor Social de los CC, publicado en la sede digital de ATU. • Certificados y/o constancias de los buses que cumplen los requisitos o relación de buses que no cumplieron los requisitos de certificación (para el caso de los CC), remitido mediante Carta. • Programación Operacional General (POG) de los CC, remitida por correo. • POG del COSAC I, remitida por Carta. • POD de los CC aprobada y remitida por correo. • POD del COSAC I, remitida por correo. • Matriz de distancia, remitida por correo para el caso del COSAC I. • Certificado de autorización de conductores, para los casos del COSAC I y de los CC. • Carta comunicando la implementación de mejoras operacionales en los sistemas del COSAC I y de los CC. • Memorando comunicando la implementación de mejoras operacionales en los sistemas del COSAC I y de los CC (Se remite a las unidades de organización, a fin que actúen en el marco de sus competencias y solo en el caso de la Dirección de Infraestructura – DI y Dirección de Integración de Transporte Urbano y Recaudo – DIR, se remite cuando se identifique la necesidad de realizar inversiones en el COSAC I) • Informe sobre la planificación del diseño operacional del COSAC I (En caso se requiera habilitación o reubicación de nuevos paraderos). • Solicitud de difusión de la implementación de mejoras operacionales en los sistemas del COSAC I y de los CC (para que a través del proceso E04 se difunda a los(las) Usuarios(as), Ciudadanos(as), Entidades públicas y/o privadas). • Carta u Oficio de la SSTR sobre la atención de la solicitud sobre las mejoras de los servicios de los sistemas COSAC I y CC, adjuntando informe de viabilidad o inviabilidad. • Solicitud para difundir los desvíos por interferencia de vías o por contingencia operacional, para los casos del COSAC I y de los CC).

	• Servicio de transporte público concesionado con niveles de seguridad, para los casos del COSAC I y de los CC. • Oficio o Carta trasladando Informe de viabilidad o inviabilidad de la solicitud de interferencia de vía, para los casos del COSAC I y de los CC. • Coordinaciones para ejecución de operativos y comunicaciones en caso de incidencias, para el caso del COSAC I. • Actas de inspección mensuales sobre el monitoreo al mantenimiento de buses, para el caso del COSAC I. • Reportes de inspecciones diarias sobre el monitoreo al mantenimiento de buses, comunicado mediante correo para el caso de los CC. • Plan de desvíos planificados o por contingencias operacionales, comunicado a través de correo, para los casos del COSAC I y de los CC. • Carta comunicando incidencias operativas, para el caso de los CC. • Memorando e Informe con incidencias operativas, para el caso de los CC. • Comunicación de solución del problema semafórico, para el caso del COSAC I. • Comunicación de la atención al problema de equipo de comunicación, para el caso del COSAC I. • Carta e Informe sobre el estado de los Centros de Atención de Tarjetas (CAT) y de la red de puntos de venta y recargas, para los casos del COSAC I y de los CC. • Informes de circulación general, para el caso del COSAC I. • Oficio de informe con reporte de cumplimiento del Programa de Adecuación de Manejo Ambiental – PAMA (semestral). • Reporte de campo de seguimiento social (adjunto a carta u oficio). • Memorando de la Dirección de Operaciones - DO trasladando el informe de recaudación de flujos dinerarios por cada sistema (COSAC I y CC). • Memorando de la DO trasladando el informe de liquidación de pagos por cada sistema (COSAC I y CC). • Memorando de la DO trasladando el informe de pagos de facturas y recibos por consumo de gas. • Carta comunicando aplicación de penalidades y su cargo de notificación. • Carta comunicando cumplimiento de obligación contractual y su cargo de notificación.
Persona que recibe el producto	• Procuraduría Pública de la ATU. • Concesionarios de buses del COSAC I y de los CC. • E04 Gestión de la Comunicación Estratégica e Imagen Institucional. • Usuarios(as), Ciudadanos(as), Entidades públicas y/o privadas. • Operadores de recaudo del COSAC I y/o de los CC. • Dirección de Integración de Transporte Urbano y Recaudo (DIR). • Dirección de Gestión Comercial (DGC). • M05 Gestión de la Fiscalización, Sanción y Ejecución Coactiva. • M02 Desarrollo de Infraestructura de Transporte e Infraestructura Complementaria. • Policía Nacional del Perú (PNP). • Centro de monitoreo de la Municipalidad Metropolitana de Lima. • Dirección General de Asuntos Ambientales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (DGAAM-MTC). • Presidencia Ejecutiva de ATU. • Ciudadanía. • S05 Gestión Financiera. • Concesionario de Gasocentro (PGN GASUR S.A.C. y PGN GASNORTE S.A.C.)
Controles	• Verificación de las condiciones contractuales vigentes establecidos en los contratos de concesión y leyes aplicables. • Verificación de las fluctuaciones de la demanda en base a las validaciones del sistema de recaudo. • Verificación de la capacidad ofertada (incluye cantidad de viajes ofertados vs demanda, intervalo de paso, frecuencia de buses, cantidad de buses, entre otros).

	• Verificación de requisitos presentados para certificación de buses. • Verificación de las características y especificaciones técnicas de buses para la inclusión al sistema. • Verificación de requisitos presentados para la habilitación de conductores y de su respectivo registro. • Verificación de la ejecución de la operación del servicio del COSAC I y de los Corredores Complementarios. • Verificación del cumplimiento del Plan de Mantenimiento de infraestructura del COSAC I. • Verificación del cumplimiento de los mantenimientos realizados para las cámaras de videovigilancia, semáforos y equipos de comunicación de la red de recaudo del COSAC I. • Verificación del cumplimiento de las condiciones contractuales y/o de los convenios suscritos de limpieza y áreas verdes. • Verificación de la ejecución del monitoreo al mantenimiento de buses del COSAC I y de los Corredores Complementarios. • Verificación del cumplimiento a los mantenimientos realizados por el Concesionario de Gasocentro (PGN GASUR S.A.C. y PGN GASNORTE S.A.C.) y Cálida. • Verificación del correcto funcionamiento de equipos de recaudo y de la red de puntos de venta y recarga. • Validación de los depósitos de los flujos dinerarios a la cuenta recaudadora. • Verificación del correcto registro de validaciones e ingresos. • Verificación del correcto registro de kilómetros recorridos. • Verificación de las validaciones de consumo de GNV. • Verificación de la correcta aplicación de fórmulas polinómicas para distribución de ingresos. • Comprobación de las obligaciones contractuales por parte de los concesionarios de los contratos de concesión de los sistemas del COSAC I y de los CC. • Verificar in situ los posibles impactos ambientales que se generan en los patios talleres del COSAC I y CC. • Verificar la veracidad de la afectación o la posible afectación social. • Revisar los documentos de verificación remitidos por los responsables del cumplimiento del PAMA. • Revisar el informe recomendando la aplicación de penalidades. • Revisar la carta de aplicación de penalidades, de corresponder.

Recursos	
Recursos humanos	• Profesionales, especialistas legales y técnicos con conocimientos en economía, ingeniería, contabilidad, finanzas, administración, mecánica, estadística, electromecánica, agronomía, investigación operativa, psicología, medioambiente, tránsito, transporte, base de datos, lectura y validación de consumo de GNV, aplicación de fórmulas polinómicas, generación de indicadores, personal de campo y conductores; así como personal con conocimientos en evaluación de impactos ambientales y sociales, relacionamiento comunitario, en proyectos viales y de infraestructura complementaria, inversiones públicas, prevención de conflictos y gestión de instrumentos de gestión ambiental.
Instalaciones	• Ambientes de oficina. • Almacén de mantenimiento. • Áreas de estacionamiento de flota vehicular. • Patios • Estaciones y terminales del COSAC I (donde se desarrollan los trabajos de campo de los procesos de nivel 1). • Vías concesionadas, para el caso del COSAC I y de los CC (donde se desarrollan los trabajos de campo de los procesos de nivel 1). • Ambiente para trabajo de campo: Impactos sociales y ambientales del transporte de COSAC I y CC.

Sistemas informáticos	• Sistema de Gestión Documental (SGD). • Aplicaciones de reuniones virtuales. • Microsoft Office. • Plataforma Nacional de Interoperabilidad del Estado (Información de SUNAT, SUNARP, RENIEC, Migraciones, Poder Judicial, entre otras entidades). • Aplicativo de localización geográfica. • Autocad. • Argis. • Sistema de Administración Financiera - Bussines Objects SAP (Software provisto por el Operador de Recaudo). • Plataforma SAP Business Objects (Software provisto por el Operador de Recaudo). • Plataforma SAP Business Objects – SSAF (Software provisto por el Operador de Recaudo). • Plataforma Crystal Reports XI (Software provisto por el Operador de Recaudo). • File Transfer Protocol (FTP) (Software provisto por el Operador de Recaudo). • Base De Dato De Orbcad (Software provisto por el Operador de Recaudo). • PLATAFORMA INCIDENTS (Software provisto por el Operador de Recaudo). • Matriz De Origen – Destino (Software provisto por el Operador de Recaudo). • Plataforma De Estadístico (Software provisto por el Operador de Recaudo). • Millestone XProtect Smart Client (acceso a cámaras de estaciones). • Sistema de control y monitoreo de flota (ORBCAD provisto por el concesionario de recaudo para el caso del COSAC I, IVU Traffic Technologies y Abexa Cloud Company provistos por los concesionarios de buses para el caso de los CC). • Software de programación de buses The Master Schedule TMS. • Software de monitoreo de equipos de comunicación (que brindan conectividad a la red de recaudo), denominado SNMP • Plataforma denominada Sistema Integrado de Transporte para CC y COSAC I. • Power Bi. • SysDO. • Aplicaciones de mensajería instantánea. • Base de datos denominada Reporte de incidencias de los equipos de recaudo del COSAC I. • INFOGAS (Sistema a cargo de COFIDE) • Gasolution (Software para medición de GNV).
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Workstations • GPS • Radios Tetra. • Movilidad para visitas y/o trabajos de campo, ejecutar los mantenimientos y las supervisiones. • Equipos de protección personal – EPP's para ejecutar las supervisiones.

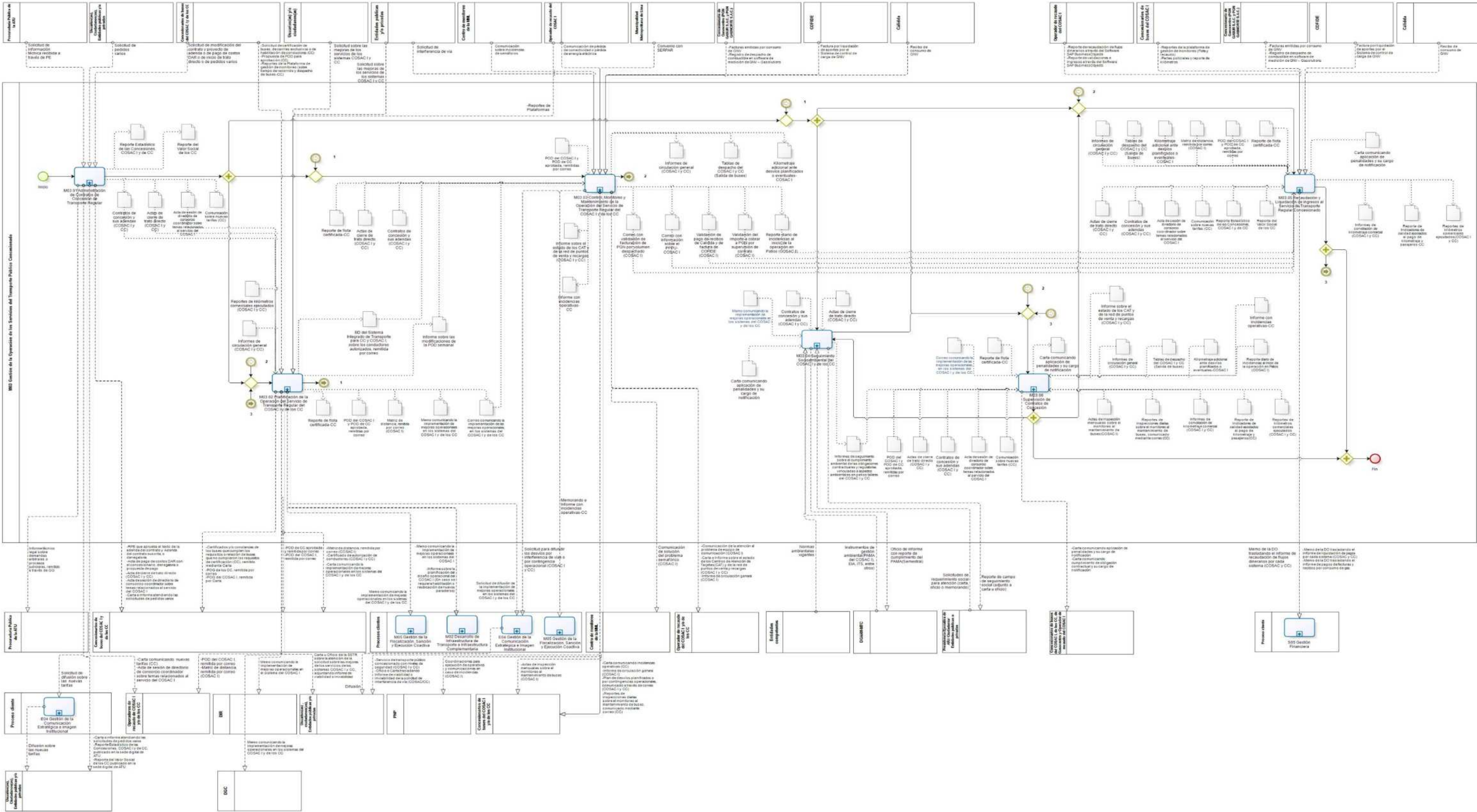
1.1.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ		Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN FECHA	V3.0
CÓDIGO	IND-M03-001	PROCESO	M03 Gestión de la Operación de los Servicios del Transporte Público Concesionado.			
OBJETIVO	Garantizar de manera permanente la operación de los servicios de transporte del COSAC I y Corredores Complementarios (CC), a través de la planificación y programación de los servicios con la flota establecida y disponible en los respectivos contratos de concesión, control, monitoreo y mantenimiento de la operación; así como realizar el seguimiento y supervisión al cumplimiento de las obligaciones contractuales vinculadas a los aspectos ambientales, sociales y otros establecidos en los contratos de concesión; asimismo, verificar la distribución de ingresos generados por la operación del COSAC I y de los Corredores Complementarios (CC), conforme a los kilómetros recorridos a fin de tramitar la liquidación ante el fideicomiso, todo ello con la finalidad de mejorar la prestación de los servicios concesionados.					
INDICADOR	Porcentaje promedio del cumplimiento de la Programación Operacional Detallada (POD) del COSAC I y de los CC.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir el desempeño del cumplimiento de la Programación Operacional Detallada (POD) del COSAC I y de los CC.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Porcentaje de cumplimiento de la Programación Operacional Detallada (POD) del COSAC I.				UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
	B: Porcentaje de cumplimiento de la Programación Operacional Detallada (POD) de los Corredores Complementarios (CC).				FRECUENCIA	Trimestral
	C: Porcentaje promedio del cumplimiento de la POD del COSAC I y de los CC.					
FÓRMULA	$C = (A+B) / 2$				OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.
					META	Óptimo: $95\% \leq x \leq 100\%$ Aceptable: $75\% \leq x < 95\%$ Crítico: $x < 75\%$
LÍNEA BASE	85% (Cálculo realizado según el valor de la línea base de los indicadores IND-M03.02-04 y IND-M03.02-06).					
FUENTE DE DATOS	- POD del COSAC I. - POD de los CC - Informes de circulación general del COSAC I. - Informes de circulación general de los CC. - Informes de conciliación de kilometraje comercial para el caso del COSAC I. - Informes de conciliación de kilometraje comercial para el caso de los CC					
RESPONSABLE	Director(a) de la Dirección de Operaciones.					

 		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
				FECHA	
CÓDIGO	IND-M03-002	PROCESO	M03 Gestión de la Operación de los Servicios del Transporte Público Concesionado.		
OBJETIVO	Garantizar de manera permanente la operación de los servicios de transporte del COSAC I y Corredores Complementarios (CC), a través de la planificación y programación de los servicios con la flota establecida y disponible en los respectivos contratos de concesión, control, monitoreo y mantenimiento de la operación; así como realizar el seguimiento y supervisión al cumplimiento de las obligaciones contractuales vinculadas a los aspectos ambientales, sociales y otros establecidos en los contratos de concesión; asimismo, verificar la distribución de ingresos generados por la operación del COSAC I y de los Corredores Complementarios (CC), conforme a los kilómetros recorridos a fin de tramitar la liquidación ante el fideicomiso, todo ello con la finalidad de mejorar la prestación de los servicios concesionados.				
INDICADOR	Porcentaje promedio de escaleras mecánicas, ascensores, puertas automáticas, luminarias, semáforos, equipos de comunicación y cámaras de videovigilancia del COSAC I en buen estado.				
FINALIDAD DEL INDICADOR	Evaluar la operatividad de las escaleras mecánicas, ascensores, puertas automáticas, luminarias, semáforos, equipos de comunicación y cámaras de videovigilancia ubicados en las estaciones, terminales y/o vía exclusiva del COSAC I a fin de evaluar la eficiencia del mantenimiento, mejorando los mantenimientos preventivos y reducir los correctivos y así garantizar su disponibilidad de manera segura y confiable.				
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Porcentaje de escaleras mecánicas del COSAC I en buen estado.			UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
	B: Porcentaje de ascensores del COSAC I en buen estado.			FRECUENCIA	Mensual
	C: Porcentaje de puertas automáticas del COSAC I en buen estado.				
	D: Porcentaje de luminarias del COSAC I en buen estado.				
	E: Porcentaje de semáforos del COSAC I en buen estado.				
	F: Porcentaje de equipos de comunicación del COSAC I en buen estado.				
	G: Porcentaje de cámaras de videovigilancia del COSAC I en buen estado.				
	H: Porcentaje promedio de escaleras mecánicas, ascensores, puertas automáticas, luminarias, semáforos, equipos de comunicación y cámaras de videovigilancia del COSAC I en buen estado.				
FÓRMULA	$H = (A+B+C+D+E+F+G) / 7$			OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.
				META	Óptimo: $90\% < x \leq 100\%$ Aceptable: $80\% < x \leq 90\%$ Crítico: $x \leq 80\%$

LÍNEA BASE	92% (Cálculo realizado según el valor de la línea base de los indicadores IND-M03.03-02, IND-M03.03-03, IND-M03.03-04, IND-M03.03-05, IND-M03.03-06, IND-M03.03-07 y IND-M03.03-08).
FUENTE DE DATOS	- BD de reportes técnicos del equipo de electromecánica de la SSTR. - BD de reportes técnicos del equipo de mantenimiento de la SSTR.
RESPONSABLE	Director(a) de la Dirección de Operaciones.

1.1.3 Diagrama de bloques



II. PROCESOS DE NIVEL 1

2.1 M03.01 Administración de Contratos de Concesión de Transporte Regular

2.1.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha técnica del proceso
Nombre del proceso	M03.01 Administración de Contratos de Concesión de Transporte Regular.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño/a del proceso	Director(a) de Operaciones.
Objetivo del proceso	Ejecutar y controlar la gestión administrativa, legal y financiera de los Contratos de Concesión de los servicios de transporte regular donde la ATU sea el concedente, a fin de garantizar el cumplimiento de lo establecido en dichos contratos.
Indicador de desempeño	Número de documentos generados sobre la gestión administrativa, legal y financiera de los Contratos de Concesión.
Documentos de referencia	• Ley 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre. • Decreto Supremo N° 016-2009-MTC, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito – Código de Tránsito. • Ley 30900, Ley que Crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 195-2023-EF, Texto Único Ordenamiento del Decreto Legislativo que regula la promoción de la inversión privada mediante Asociaciones Público Privadas y Proyectos en Activos. • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 34-2019-ATU/PE, que resolvió establecer el 23 de octubre de 2019, como fecha de inicio del ejercicio de las funciones transferidas a la ATU, por parte de la Municipalidad Metropolitana de Lima (Gerencia de Transporte Urbano), y la Municipalidad Provincial del Callao (Gerencia General de Transporte Urbano), en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 30900 y su Reglamento. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 127-2020-ATU/PE, que resolvió establecer el 14 de setiembre de 2020, como fecha de inicio del ejercicio de las funciones transferidas a la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU, por parte del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima (PROTRANSPORTE), en el marco del proceso de fusión por absorción dispuesto por la Ley N° 30900 y su Reglamento. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Contratos de Concesión de la Operación del Servicio de Transporte de Pasajeros Mediante Buses Troncales y Alimentadores en el Sistema de Corredores Segregados de Buses de Alta Capacidad (COSAC I). • Contrato de Concesión para la operación de la Unidad de Recaudo del Sistema de Corredores Segregados de Alta Capacidad (COSAC I). • Contrato de Concesión del Gasocentro Norte en el Sistema de Corredores Segregados de Alta Capacidad – COSAC I. • Contrato de Concesión del Gasocentro Sur en el Sistema de Corredores Segregados de Alta Capacidad – COSAC I. • Contratos de concesión del servicio público de transporte de pasajeros en los Corredores Complementarios del Sistema Integrado de Transporte de Lima – SIT.

	- Reglamento de operaciones del sistema de corredores segregados, aprobado con Ordenanza N° 873 de la Municipalidad Metropolitana de Lima. - Acuerdo de Directorio N° 024-2014 de Protransporte, que aprueba el Manual de Operaciones Corredores Complementarios. - Ordenanza 1769-2014-MML que regula el Sistema de Corredores Complementarios. - Ordenanza N° 682-2004-MML que declara la intangibilidad y reserva de las áreas destinadas al programa de transporte urbano en Lima. - Ordenanza N° 873-2005-MML que aprueba el reglamento de Operación del Sistema de Corredores Segregados de Alta Capacidad a cargo del Instituto Metropolitano de Protransporte de Lima. - Ordenanza N° 954-2006-MML que establece los Lineamientos de Política Municipal de Transporte Público Urbano para el área de Lima Metropolitano. - Ordenanza N° 1599-2012-MML que regula la prestación del servicio de transporte público regular de personas en Lima Metropolitana. - Ordenanza N° 2033-2017-MML que amplía los alcances de la ordenanza que declara la intangibilidad y reserva de las áreas destinadas al programa de transporte urbano de Lima. - Bases integradas del 2013 de la Licitación Pública N° 001-2012-MML/IMPL "Concesión del servicio público de transporte de pasajeros en los Corredores Complementarios del Sistema Integrado de Transporte de Lima". La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	- Procuraduría Pública de la ATU. - Usuarios(as), Ciudadanos(as), Entidades públicas y/o privadas. - Concesionarios de buses del COSAC I y de los Corredores Complementarios (CC).
Elementos de entrada	- Solicitud de información técnica recibida a través de Presidencia Ejecutiva. - Solicitud de pedidos varios. - Solicitudes de modificación del contrato y proyecto de adenda o de pago de costos DAR (Directos, Adicionales y Razonables) o de inicio de trato directo.
Producto	- Informe técnico legal sobre demandas arbitrales o procesos judiciales, remitido a través de Gerencia General. - Resolución de Presidencia Ejecutiva que aprueba el texto de la adenda del contrato y Adenda del contrato suscrita, o denegatoria. - Acta de pago de costos DAR (Directos, Adicionales y Razonables) con el concesionario, denegatoria o propuesta de pago. - Actas de cierre de trato directo, para los casos del COSAC I y de los CC. - Acta de sesión de directorio de consorcio coordinador sobre temas relacionados al servicio del COSAC I. - Carta e informe atendiendo las solicitudes de pedidos varios. - Solicitud de difusión sobre las nuevas tarifas (para que a través del proceso E04 se difunda a los(las) Usuarios(as), Ciudadanos(as), Entidades públicas y privadas). - Carta comunicando nuevas tarifas, para el caso de los CC. - Contratos de concesión y sus adendas, para los casos del COSAC I y de los CC. - Comunicación sobre nuevas tarifas, para el caso de los CC. - Reporte Estadístico de las Concesiones, COSAC I y de CC, publicado en la sede digital de ATU. - Reporte del Valor Social de los CC, publicado en la sede digital de ATU.
Persona que recibe el producto	- Procuraduría Pública de la ATU. - Concesionarios de buses del COSAC I y de los CC. - E04 Gestión de la Comunicación Estratégica e Imagen Institucional. - Usuarios(as), Ciudadanos(as), Entidades públicas y/o privadas.

	- Operadores de recaudo de COSAC I y/o de los CC. - M03.02 Planificación de la Operación del Servicio de Transporte Regular del COSAC I y de los CC. - M03.03 Control, Monitoreo y Mantenimiento de la Operación del Servicio de Transporte Regular del COSAC I y de los CC. - M03.04 Seguimiento Socioambiental del COSAC I y de los CC. - M03.05 Recaudación y Liquidación de Ingresos al Servicio de Transporte Regular Concesionado. - M03.06 Supervisión de Contratos de Concesión.
Controles	Verificación de las condiciones contractuales vigentes establecidos en los contratos de concesión y leyes aplicables.

Recursos	
Recursos humanos	Profesionales, especialistas legales y técnicos con conocimientos en economía, ingeniería, contabilidad y administración.
Instalaciones	Ambientes de oficina.
Sistemas informáticos	- Sistema de Gestión Documental (SGD). - Aplicaciones de reuniones virtuales. - Microsoft Office. - SysDo. - Aplicaciones de mensajería instantánea. - Software de monitoreo de equipos de comunicación (que brindan conectividad a la red de recaudo), denominado SNMP. - Power Bi. - Sistema de Administración Financiera - Bussines Objects SAP (Software provisto por el Operador de Recaudo).
Equipos	- Computadoras de escritorio y portátiles. - Mobiliario de oficina. - Impresora, escáner y fotocopidora. - Equipos multimedia.

2.1.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
						FECHA	
CÓDIGO	IND-M03.01-001	PROCESO	M03.01 Administración de Contratos de Concesión de Transporte Regular.				
OBJETIVO	Ejecutar y controlar la gestión administrativa, legal y financiera de los Contratos de Concesión de los servicios de transporte regular donde la ATU sea el concedente, a fin de garantizar el cumplimiento de lo establecido en dichos contratos.						
INDICADOR	Número de documentos generados sobre la gestión administrativa, legal y financiera de los Contratos de Concesión.						
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir las acciones realizadas sobre la gestión administrativa, legal y financiera de los Contratos de Concesión a través de los documentos generados.						
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de informes legales generados sobre la ejecución y gestión administrativa de los Contratos de Concesión.					UNIDAD DE MEDIDA	Número
	B: Número de informes generados sobre los procesos arbitrales y laudos vinculados a los Contratos de Concesión.					FRECUENCIA	Mensual
	C: Número de informes generados sobre la gestión económica y financiera de los Contratos de Concesión.						
	D: Número de actas firmadas sobre la solución de controversias de los Contratos de Concesión.						
	E: Número de documentos generados sobre la gestión administrativa, legal y financiera de los Contratos de Concesión.						
FÓRMULA	E = A + B + C + D					OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.
						META	Óptimo: 26 ≤ x ≤ 100 Aceptable: 12 ≤ x < 26 Crítico: x < 12
LÍNEA BASE	Promedio del primer trimestre de 2024: 20 documentos generados al mes.						
FUENTE DE DATOS	• Informes de seguimiento del Plan Operativo Institucional (POI). • Base de datos sobre el reporte del Sistema de Gestión Documental – SGD.						
RESPONSABLE	Director(a) de Operaciones.						

2.2 M03.02 Planificación de la Operación del Servicio de Transporte Regular del COSAC I y de los CC.

2.1.3 Ficha técnica del proceso

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	M03.02 Planificación de la Operación del Servicio de Transporte Regular del COSAC I y de los CC.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Subdirector(a) de la Subdirección de Servicios de Transporte Regular.
Objetivo del proceso	Garantizar la planificación y programación de los servicios de transporte público concesionados con la flota establecida en los respectivos contratos de concesión para el caso del COSAC I y con la flota disponible para el caso de los CC, así como certificación de buses y habilitación de conductores a fin de atender la demanda de pasajeros.
Indicador de desempeño	• Porcentaje de solicitudes sobre certificación de buses de los Corredores Complementarios (CC), atendidas dentro del plazo. • Porcentaje de solicitudes sobre habilitación de conductores atendidas dentro del plazo. • Porcentaje de kilómetros comerciales recorridos según la Programación Operacional Detallada (POD) de los Corredores Complementarios (CC). • Porcentaje de cumplimiento de la Programación Operacional Detallada (POD) de los Corredores Complementarios (CC). • Porcentaje de kilómetros comerciales recorridos según la Programación Operacional Detallada (POD) del COSAC I. • Porcentaje de cumplimiento de la Programación Operacional Detallada (POD) del COSAC I.
Documentos de referencia	• Ley 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre. • Decreto Supremo N° 016-2009-MTC, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito – Código de Tránsito. • Ley 30900, Ley que Crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 34-2019-ATU/PE, que resolvió establecer el 23 de octubre de 2019, como fecha de inicio del ejercicio de las funciones transferidas a la ATU, por parte de la Municipalidad Metropolitana de Lima (Gerencia de Transporte Urbano), y la Municipalidad Provincial del Callao (Gerencia General de Transporte Urbano), en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 30900 y su Reglamento. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 127-2020-ATU/PE, que resolvió establecer el 14 de setiembre de 2020, como fecha de inicio del ejercicio de las funciones transferidas a la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU, por parte del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima (PROTRANSPORTE), en el marco del proceso de fusión por absorción dispuesto por la Ley N° 30900 y su Reglamento. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Contratos de Concesión de la Operación del Servicio de Transporte de Pasajeros Mediante Buses Troncales y Alimentadores en el Sistema de Corredores Segregados de Buses de Alta Capacidad (COSAC I). • Contratos de concesión del servicio público del transporte de pasajeros en los Corredores Complementarios del Sistema Integrado de Transporte de Lima – SIT.

	• Contratos para la autorización de prestación de servicio público de transporte de pasajeros en los Corredores Complementarios del Sistema Integrado de Transporte de Lima – SIT. • Reglamento de operaciones del sistema de corredores segregados, aprobado con Ordenanza N° 873 de la Municipalidad Metropolitana de Lima. • Acuerdo de Directorio N° 024-2014 de Protransporte, que aprueba el Manual de Operaciones Corredores Complementarios. • Ordenanza 1769-2014-MML que regula el Sistema de Corredores Complementarios. • Bases integradas del 2013 de la Licitación Pública N° 001-2012-MML/IMPL “Concesión del servicio público de transporte de pasajeros en los Corredores Complementarios del Sistema Integrado de Transporte de Lima”. • Decreto Supremo N° 025-2008-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Inspecciones Técnicas Vehiculares. • Resolución de Gerencia General N° 24-2020-MML/IMPL/GG, que aprueba la Directiva “Lineamientos para la certificación de conductores del COSAC I y Corredores Complementarios del Sistema Integrado de Transporte Público de Lima Metropolitana (SIT)”. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedor	• Concesionarios de buses del COSAC I y de los Corredores Complementarios (CC). • Usuarios(as) y/o ciudadanos(as). • Entidades públicas y/o privadas • M03.01 Administración de Contratos de Concesión de Transporte Regular. • M03.03 Control, Monitoreo y Mantenimiento de la Operación del Servicio de Transporte Regular del COSAC I y de los CC. • M03.05 Recaudación y Liquidación de Ingresos al Servicio de Transporte Regular Concesionado.
Elementos de entrada	• Solicitud de certificación de buses, de carriles exclusivos o de habilitación de conductores, para el caso de CC. • Propuesta de Programación Operacional Detallada (POD) para aprobación, para el caso de CC. • Reportes de la Plataforma de gestión de monitoreo (sobre tiempo de recorrido y despacho de buses, para el caso de CC). • Reporte de Plataformas proporcionado por el Concesionario de Recaudo, para el caso del COSAC I. • Solicitud sobre las mejoras de los servicios de los sistemas COSAC I y CC. • Contratos de concesión y sus adendas, para los casos del COSAC I y de los CC. • Actas de cierre de trato directo, para los casos del COSAC I y de los CC. • Acta de sesión de directorio de consorcio coordinador sobre temas relacionados al servicio del COSAC I • Informes de circulación general, para los casos del COSAC I y de los CC. • Reportes de kilómetros comerciales ejecutados, para los casos del COSAC I y de los CC.
Producto	• Certificados y/o constancias de los buses que cumplen los requisitos o relación de buses que no cumplieron los requisitos de certificación (para el caso de los CC), remitido mediante Carta. • Programación Operacional General (POG) de los CC, remitida por correo. • POG del COSAC I, remitida por Carta. • POD de los CC aprobada y remitida por correo. • POD del COSAC I, remitida por correo. • Matriz de distancia, remitida por correo para el caso del COSAC I.

	• Certificado de autorización de conductores, para los casos del COSAC I y de los CC. • Correo comunicando la implementación de las mejoras operacionales, en los sistemas del COSAC I y de los CC. • Carta comunicando la implementación de mejoras operacionales en los sistemas del COSAC I y de los CC. • Memorando comunicando la implementación de mejoras operacionales en los sistemas del COSAC I y de los CC (Se remite a las unidades de organización, a fin que actúen en el marco de sus competencias y solo en el caso de la Dirección de Infraestructura – DI y Dirección de Integración de Transporte Urbano y Recaudo – DIR, se remite cuando se identifique la necesidad de realizar inversiones en el COSAC I) • Informe sobre la planificación del diseño operacional del COSAC I (En caso se requiera habilitación o reubicación de nuevos paraderos). • Solicitud de difusión de la implementación de mejoras operacionales en los sistemas del COSAC I y de los CC (para que a través del proceso E04 se difunda a los(las) Usuarios(as), Ciudadanos(as), Entidades públicas y/o privadas). • Carta u Oficio de la SSTR sobre la atención de la solicitud sobre las mejoras de los servicios de los sistemas COSAC I y CC, adjuntando informe de viabilidad o inviabilidad. • Reporte de flota certificada, para el caso de los CC. • Base de Datos del Sistema Integrado de Transporte para CC y COSAC I, sobre los conductores autorizados, remitida por correo. • Informe sobre las modificaciones de la POD semanal.
Persona que recibe el producto	• Concesionarios de buses del COSAC I y de los CC. • Operadores de recaudo de COSAC I y/o de los CC. • Dirección de Integración de Transporte Urbano y Recaudo (DIR). • Dirección de Gestión Comercial (DGC). • Usuarios(as), ciudadanos(as), Entidades públicas y/o privadas. • M05 Gestión de la Fiscalización, Sanción y Ejecución Coactiva. • M02 Desarrollo de Infraestructura de Transporte e Infraestructura Complementaria. • E04 Gestión de la Comunicación Estratégica e Imagen Institucional. • M03.03 Control, Monitoreo y Mantenimiento de la Operación del Servicio de Transporte Regular del COSAC I y de los CC. • M03.04 Seguimiento Socioambiental del COSAC I y de los CC. • M03.05 Recaudación y Liquidación de Ingresos al Servicio de Transporte Regular Concesionado. • M03.06 Supervisión de Contratos de Concesión.
Controles	• Verificación de las fluctuaciones de la demanda en base a las validaciones del sistema de recaudo. • Verificación de la capacidad ofertada (incluye cantidad de viajes ofertados vs demanda, intervalo de paso, frecuencia de buses, cantidad de buses, entre otros). • Verificación de requisitos presentados para certificación de buses. • Verificación de las características y especificaciones técnicas de buses para la inclusión al sistema. • Verificación de requisitos presentados para la habilitación de conductores y de su respectivo registro.

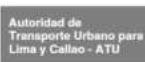
Recursos	
Recursos humanos	• Profesionales, especialistas legales y técnicos con conocimientos en ingeniería de transportes, de sistemas, industrial, mecánico, investigación operativa, tránsito y transporte; psicología y personal de campo.
Instalaciones	• Ambientes de oficina. • Estaciones y terminales del COSAC I (trabajo de campo para desarrollar y retroalimentar al proceso de planificación) • Vías concesionadas, para el caso del COSAC I y de los CC (trabajo de campo para desarrollar y retroalimentar al proceso de planificación)

Sistemas informáticos	• Sistema de Gestión Documental (SGD). • Aplicaciones de reuniones virtuales. • Microsoft Office. • Power Bi. • Sistema de Administración Financiera - Bussines Objects SAP (Software provisto por el Operador de Recaudo). • Plataforma SAP Business Objects (Software provisto por el Operador de Recaudo). • Plataforma SAP Business Objects – SSAF (Software provisto por el Operador de Recaudo). • Plataforma Crystal Reports XI (Software provisto por el Operador de Recaudo). • File Transfer Protocol (FTP) (Software provisto por el Operador de Recaudo). • Base De Dato De Orbcad (Software provisto por el Operador de Recaudo). • PLATAFORMA INCIDENTS (Software provisto por el Operador de Recaudo). • Matriz De Origen – Destino (Software provisto por el Operador de Recaudo). • Plataforma De Estadístico (Software provisto por el Operador de Recaudo). • Millestone XProtect Smart Client (acceso a cámaras de estaciones). • Sistema de control y monitoreo de flota (ORBCAD provisto por el concesionario de recaudo para el caso del COSAC I, IVU Traffic Technologies y Abexa Cloud Company provistos por los concesionarios de buses para el caso de los CC). • Software de programación de buses The Master Schedule TMS. • Plataforma denominada Sistema Integrado de Transporte para CC y COSAC. • SysDO.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Workstations • GPS • Movilidad para visitas de campo

2.1.4 Ficha de indicador de desempeño

  			FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
					FECHA	
CÓDIGO	IND-M03.02-001	PROCESO	M03.02 Planificación de la Operación del Servicio de Transporte Regular del COSAC I y de los CC.			
OBJETIVO	Garantizar la planificación y programación de los servicios de transporte público concesionados con la flota establecida en los respectivos contratos de concesión para el caso del COSAC I y con la flota disponible para el caso de los CC, así como certificación de buses y habilitación de conductores a fin de atender la demanda de pasajeros.					
INDICADOR	Porcentaje de solicitudes sobre certificación de buses de los Corredores Complementarios (CC), atendidas dentro del plazo.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Contribuir al desarrollo óptimo de la prestación del servicio de transporte público de los CC, a través de la atención de solicitudes sobre certificación de buses.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de solicitudes sobre certificación de buses de los CC, que fueron ingresadas en el periodo y atendidas dentro del plazo.				UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
	B: Número de solicitudes sobre certificación de buses de los CC ingresadas durante el periodo. C: Porcentaje de solicitudes sobre certificación de buses de los CC, atendidas dentro del plazo. Notas: - La certificación puede darse a través de la emisión de Certificado de Vinculación al Servicio (CVS) o Constancia de Autorización Provisional (CAP) - El plazo es de 30 días hábiles				FRECUENCIA	Trimestral
FÓRMULA	$C = (A/B) \times 100\%$				OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.
					META	Óptimo: $90\% \leq x \leq 100\%$ Aceptable: $80\% \leq x < 90\%$ Crítico: $x < 80\%$
LÍNEA BASE	I Trimestre 2024: 90%					
FUENTE DE DATOS	Base de datos de la SSTR sobre solicitudes registradas respecto a certificación de buses de los CC.					
RESPONSABLE	Subdirector(a) de la Subdirección de Servicios de Transporte Regular.					

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN FECHA		V3.0	
CÓDIGO		IND-M03.02-002		PROCESO		M03.02 Planificación de la Operación del Servicio de Transporte Regular del COSAC I y de los CC.			
OBJETIVO		Garantizar la planificación y programación de los servicios de transporte público concesionados con la flota establecida en los respectivos contratos de concesión para el caso del COSAC I y con la flota disponible para el caso de los CC, así como certificación de buses y habilitación de conductores a fin de atender la demanda de pasajeros.							
INDICADOR		Porcentaje de solicitudes sobre habilitación de conductores atendidas dentro del plazo.							
FINALIDAD DEL INDICADOR		Medir el cumplimiento de atención de solicitudes sobre habilitación de conductores a fin que sean ejecutadas dentro del plazo.							
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES		A: Número de solicitudes sobre habilitación de conductores, que fueron ingresadas y atendidas dentro del plazo. B: Número de solicitudes sobre habilitación de conductores, ingresadas durante el periodo. C: Porcentaje de solicitudes sobre habilitación de conductores atendidas dentro del plazo. Notas: - Las solicitudes corresponden a la emisión del Certificado de Autorización del Conductor (CAC) para el caso de COSAC I y Corredores Complementarios. - El plazo de atención es de 02 días hábiles				UNIDAD DE MEDIDA		Porcentaje	
						FRECUENCIA		Trimestral	
FÓRMULA		C = (A/B)*100%				OPORTUNIDAD DE MEDIDA		Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.	
						META		Óptimo: 90% ≤ x ≤ 100% Aceptable: 80% ≤ x < 90% Crítico: x < 80%	
LÍNEA BASE		I Trimestre de 2024: 95%							
FUENTE DE DATOS		Plataforma denominada Sistema Integrado de Transporte para CC y COSAC.							
RESPONSABLE		Subdirector(a) de la Subdirección de Servicios de Transporte Regular.							

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		 Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN FECHA	V3.0
CÓDIGO	IND-M03.02-003	PROCESO	M03.02 Planificación de la Operación del Servicio de Transporte Regular del COSAC I y de los CC.		
OBJETIVO	Garantizar la planificación y programación de los servicios de transporte público concesionados con la flota establecida en los respectivos contratos de concesión para el caso del COSAC I y con la flota disponible para el caso de los CC, así como certificación de buses y habilitación de conductores a fin de atender la demanda de pasajeros.				
INDICADOR	Porcentaje de kilómetros comerciales recorridos según la Programación Operacional Detallada (POD) del COSAC I.				
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir el cumplimiento de la ejecución de kilómetros comerciales recorridos por parte de los concesionarios del COSAC I.				
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de kilómetros comerciales recorridos del COSAC I.	UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje		
	B: Número de kilómetros comerciales programados en la POD del COSAC I. C: Porcentaje de kilómetros comerciales recorridos según la POD del COSAC I. Nota: - Los datos de las variables “A” y “B” corresponden a la sumatoria de la evaluación semanal, incluyendo a los servicios troncales y alimentadores.	FRECUENCIA	Trimestral		
FÓRMULA	C = (A/B)*100%	OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.		
		META	Óptimo: 80% ≤ x ≤ 100% Aceptable: 70% ≤ x < 80% Crítico: x < 70%		
LÍNEA BASE	I Trimestre 2024: 90%				
FUENTE DE DATOS	- Sistema de Administración Financiera - Bussines Objects SAP (Software provisto por el Operador de Recaudo). - Programación Operacional Detallada – POD del COSAC I.				
RESPONSABLE	Subdirector(a) de la Subdirección de Servicios de Transporte Regular.				

 PERÚMinisterio de Transportes y Comunicaciones					FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN		V3.0	
							FECHA			
CÓDIGO		IND-M03.02-004		PROCESO		M03.02 Planificación de la Operación del Servicio de Transporte Regular del COSAC I y de los CC.				
OBJETIVO		Garantizar la planificación y programación de los servicios de transporte público concesionados con la flota establecida en los respectivos contratos de concesión para el caso del COSAC I y con la flota disponible para el caso de los CC, así como certificación de buses y habilitación de conductores a fin de atender la demanda de pasajeros.								
INDICADOR		Porcentaje de cumplimiento de la Programación Operacional Detallada (POD) del COSAC I.								
FINALIDAD DEL INDICADOR		Monitorear el cumplimiento de la programación de servicios de acuerdo a la flota establecida por parte de los concesionarios del COSAC I.								
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES		A: Número de servicios ejecutados conforme a la POD del COSAC I.					UNIDAD DE MEDIDA		Porcentaje	
		B: Número de servicios programados en la POD del COSAC I.					FRECUENCIA		Trimestral	
		C: Porcentaje de cumplimiento de la POD del COSAC I.								
		Nota: - Los datos de las variables “A” y “B” corresponden a la sumatoria de la evaluación semanal, incluyendo a los servicios troncales y alimentadores.								
FÓRMULA		C = (A/B)*100%					OPORTUNIDAD DE MEDIDA		Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.	
							META		Óptimo: 95% ≤ x ≤ 100% Aceptable: 75% ≤ x < 95% Crítico: x < 75%	
LÍNEA BASE		I Trimestre 2024: 95%								
FUENTE DE DATOS		- Informes de circulación general del COSAC I. - Informes de conciliación de kilometraje comercial para el caso del COSAC I. - POD del COSAC I.								
RESPONSABLE		Subdirector(a) de la Subdirección de Servicios de Transporte Regular.								

  PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN FECHA		V3.0		
CÓDIGO		IND-M03.02-005		PROCESO		M03.02 Planificación de la Operación del Servicio de Transporte Regular del COSAC I y de los CC.		
OBJETIVO		Garantizar la planificación y programación de los servicios de transporte público concesionados con la flota establecida en los respectivos contratos de concesión para el caso del COSAC I y con la flota disponible para el caso de los CC, así como certificación de buses y habilitación de conductores a fin de atender la demanda de pasajeros.						
INDICADOR		Porcentaje de kilómetros comerciales recorridos según la Programación Operacional Detallada (POD) de los Corredores Complementarios (CC).						
FINALIDAD DEL INDICADOR		Medir el cumplimiento de la ejecución de kilómetros comerciales recorridos por parte de los concesionarios de los CC.						
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES		A: Número de kilómetros comerciales recorridos de los CC.				UNIDAD DE MEDIDA		Porcentaje
		B: Número de kilómetros comerciales programados en la POD de los CC.				FRECUENCIA		Trimestral
C: Porcentaje de kilómetros comerciales recorridos según la POD de los CC.								
FÓRMULA		C = (A/B)*100%				OPORTUNIDAD DE MEDIDA		Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.
						META		Óptimo: 80% ≤ x ≤ 100% Aceptable: 70% ≤ x < 80% Crítico: x < 70%
LÍNEA BASE		I Trimestre 2024: 75%						
FUENTE DE DATOS		- Informes de conciliación de kilometraje comercial para el caso de los CC. - POD de los CC.						
RESPONSABLE		Subdirector(a) de la Subdirección de Servicios de Transporte Regular.						

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN FECHA		V3.0	
CÓDIGO		IND-M03.02-006		PROCESO		M03.02 Planificación de la Operación del Servicio de Transporte Regular del COSAC I y de los CC.			
OBJETIVO		Garantizar la planificación y programación de los servicios de transporte público concesionados con la flota establecida en los respectivos contratos de concesión para el caso del COSAC I y con la flota disponible para el caso de los CC, así como certificación de buses y habilitación de conductores a fin de atender la demanda de pasajeros.							
INDICADOR		Porcentaje de cumplimiento de la Programación Operacional Detallada (POD) de los Corredores Complementarios (CC).							
FINALIDAD DEL INDICADOR		Monitorear el cumplimiento de la programación de servicios de acuerdo a la flota disponible por parte de los concesionarios de los CC.							
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES		A: Número de servicios ejecutados conforme a la POD de los CC.				UNIDAD DE MEDIDA		Porcentaje	
		B: Número de servicios programados en la POD de los CC.				FRECUENCIA		Trimestral	
		C: Porcentaje de cumplimiento de la POD de los CC.							
		Nota: - Los datos de las variables “A” y “B” corresponden a la sumatoria de la evaluación semanal, incluyendo a los servicios troncales y alimentadores que actualmente se encuentren en operación.							
FÓRMULA		C = (A/B)*100%				OPORTUNIDAD DE MEDIDA		Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.	
						META		Óptimo: 95% ≤ x ≤ 100% Aceptable: 75% ≤ x < 95% Crítico: x < 75%	
LÍNEA BASE		I Trimestre 2024: 75%							
FUENTE DE DATOS		- Informes de circulación general de los CC. - Informes de conciliación de kilometraje comercial para el caso de los CC. - POD de los CC.							
RESPONSABLE		Subdirector(a) de la Subdirección de Servicios de Transporte Regular.							

2.2 M03.03 Control, Monitoreo y Mantenimiento de la Operación del Servicio de Transporte Regular del COSAC I y de los CC.

2.2.1 Ficha técnica del proceso

 Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	M03.03 Control, Monitoreo y Mantenimiento de la Operación del Servicio de Transporte Regular del COSAC I y de los CC.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Subdirector(a) de la Subdirección de Servicios de Transporte Regular.
Objetivo del proceso	Garantizar de manera permanente la operación del servicio de transporte de los sistemas COSAC I y de Corredores Complementarios, a través del control y supervisión al funcionamiento de ambos servicios; así como el mantenimiento, limpieza y seguridad de la infraestructura.
Indicador de desempeño	• Porcentaje promedio de buses troncales del COSAC I varados por día. • Porcentaje de escaleras mecánicas del COSAC I en buen estado. • Porcentaje de ascensores del COSAC I en buen estado. • Porcentaje de puertas automáticas del COSAC I en buen estado. • Porcentaje de luminarias del COSAC I en buen estado. • Porcentaje de semáforos del COSAC I en buen estado. • Porcentaje de equipos de comunicación del COSAC I en buen estado. • Porcentaje de cámaras de videovigilancia del COSAC I en buen estado. • Tiempo promedio de atención de incidencias de los equipos de recaudo.
Documentos de referencia	• Ley 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre. • Decreto Supremo N° 016-2009-MTC, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito – Código de Tránsito. • Ley 29664 – Ley que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD). • Decreto Supremo N° 002-2018-PCM que aprueba el Nuevo Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones. • Ley 30900, Ley que Crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 011-2006-VIVIENDA que aprueba el Reglamento Nacional de Edificaciones. • Norma A.120 sobre Accesibilidad para personas con discapacidad y de las personas adultas mayores. • Resolución Ministerial N° 214-2011-MEM/DM, que aprueba el Código Nacional de Electricidad (Suministro 2011). • Resolución Directoral N° 08-2014-MTC/14 que aprueba la versión a marzo del 2014 del Manual de Carreteras-Mantenimiento o Conservación Vial. • Resolución Directoral N° 016-2016-MTC/14 que aprueba la actualización del Manual de Dispositivos de Control del Tránsito Automotor para Calles y Carreteras. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 34-2019-ATU/PE, que resolvió establecer el 23 de octubre de 2019, como fecha de inicio del ejercicio de las funciones transferidas a la ATU, por parte de la Municipalidad Metropolitana de Lima (Gerencia de Transporte Urbano), y la Municipalidad Provincial del Callao (Gerencia General de Transporte Urbano), en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 30900 y su Reglamento. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 127-2020-ATU/PE, que resolvió establecer el 14 de setiembre de 2020, como fecha de inicio del ejercicio de las funciones transferidas a la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU, por parte del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima (PROTRANSPORTE), en el marco del proceso de fusión por absorción dispuesto por la Ley N° 30900 y su Reglamento.

	- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. - Contratos de Concesión de la Operación del Servicio de Transporte de Pasajeros Mediante Buses Troncales y Alimentadores en el Sistema de Corredores Segregados de Buses de Alta Capacidad (COSAC I). - Decreto Supremo N° 006-2005-EM, que aprueba el Reglamento para la instalación y operación de establecimientos de venta al público de Gas Natural Vehicular (GNV). - Norma Técnica Peruana NTP 111.019.2007-Rev. 2017 GAS NATURAL SECO Estación de servicio para venta al público de gas natural vehicular (GNV), la cual precisa en su Anexo B Controles periódicos y repuebas semestrales en estaciones de servicio de GNV. - Contratos de concesión del servicio público del transporte de pasajeros en los Corredores Complementarios del Sistema Integrado de Transporte de Lima – SIT. - Contratos para la autorización de prestación de servicio público de transporte de pasajeros en los Corredores Complementarios del Sistema Integrado de Transporte de Lima – SIT. - Reglamento de operaciones del sistema de corredores segregados, aprobado con Ordenanza N° 873 de la Municipalidad Metropolitana de Lima. - Acuerdo de Directorio N° 024-2014 de Protransporte, que aprueba el Manual de Operaciones Corredores Complementarios. - Ordenanza 1769-2014-MML que regula el Sistema de Corredores Complementarios. - Bases integradas del 2013 de la Licitación Pública N° 001-2012-MML/IMPL “Concesión del servicio público de transporte de pasajeros en los Corredores Complementarios del Sistema Integrado de Transporte de Lima”. - Decreto Supremo N° 025-2008-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Inspecciones Técnicas Vehiculares. - Contrato de suministro de gas natural entre Cálidda y Protransporte. - Contrato de Concesión del Gasocentro Norte en el Sistema de Corredores Segregados de Alta Capacidad – COSAC I. - Contrato de Concesión del Gasocentro Sur en el Sistema de Corredores Segregados de Alta Capacidad – COSAC I. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedor	- Entidades públicas y/o privadas. - Centro de monitoreo de la Municipalidad Metropolitana de Lima. - Operador de recaudo del COSAC I. - Municipalidad Metropolitana de Lima (MML). - Concesionario de Gasocentro (PGN GASUR S.A.C. y PGN GASNORTE S.A.C.) - COFIDE - Cálidda - M03.01 Administración de Contratos de Concesión de Transporte Regular - M03.02 Planificación de la Operación del Servicio de Transporte Regular del COSAC I y de los CC
Elementos de entrada	- Solicitud de interferencia de vía. - Comunicación sobre incidencias de semáforos. - Comunicación de pérdida de conectividad o pérdida de energía eléctrica. - Convenio con SERPAR. - Facturas emitidas por consumo de GNV. - Registro de despacho de combustible en software de medición de GNV – Gasolutions. - Factura por liquidación de aportes por el Sistema de control de carga de GNV. - Recibo de consumo de GNV.

	• Actas de cierre de trato directo, para los casos del COSAC I y de los CC. • Contratos de concesión y sus adendas, para los casos del COSAC I y de los CC. • Reporte de flota certificada, para el caso de los CC • Base de Datos del Sistema Integrado de Transporte para CC y COSAC I, sobre los conductores autorizados, remitida por correo. • Informe sobre las modificaciones de la POD semanal • Correo comunicando la implementación de las mejoras operacionales, en los sistemas del COSAC I y de los CC. • Programación Operacional Detallada (POD) del COSAC I y POD de los CC aprobada, remitidas por correo.
Producto	• Solicitud para difundir los desvíos por interferencia de vías o por contingencia operacional, para los casos del COSAC I y de los CC). • Servicio de transporte público concesionado con niveles de seguridad, para los casos del COSAC I y de los CC. • Oficio o Carta trasladando Informe de viabilidad o inviabilidad de la solicitud de interferencia de vía, para los casos del COSAC I y de los CC. • Coordinaciones para ejecución de operativos y comunicaciones en caso de incidencias, para el caso del COSAC I. • Actas de inspección mensuales sobre el monitoreo al mantenimiento de buses, para el caso del COSAC I. • Reportes de inspecciones diarias sobre el monitoreo al mantenimiento de buses, comunicado mediante correo para el caso de los CC. • Plan de desvíos planificados o por contingencias operacionales, comunicado a través de correo, para los casos del COSAC I y de los CC. • Carta comunicando incidencias operativas, para el caso de los CC. • Memorando e Informe con incidencias operativas, para el caso de los CC. • Comunicación de solución del problema semafórico, para el caso del COSAC I. • Comunicación de la atención al problema de equipo de comunicación, para el caso del COSAC I. • Carta e Informe sobre el estado de los Centros de Atención de Tarjetas (CAT) y de la red de puntos de venta y recargas, para los casos del COSAC I y de los CC. • Informe con incidencias operativas, para el caso de los CC. • Informes de circulación general, para los casos del COSAC I y de los CC • Tablas de despacho para los casos del COSAC I y de los CC (Salida de buses). • Kilometraje adicional ante desvíos planificados o eventuales, para el caso del COSAC I. • Correo con validación de facturación de PGN por volumen despachado, para el caso del COSAC I. • Correo con información sobre el Precio Promedio Ponderado Único (PPPU), para el caso del COSAC I. • Validación de pago de recibos de Calidda y de factura de COFIDE, para el caso del COSAC I. • Validación del importe a cobrar a PGN por supervisión de contrato, para el caso del COSAC I. • Reporte diario de incidencias al inicio de la operación en Patios, para el caso del COSAC I.
Persona que recibe el producto	• E04 Gestión de la Comunicación Estratégica e Imagen Institucional. • M05 Gestión de la Fiscalización, Sanción y Ejecución Coactiva • Usuarios(as), ciudadanos(as), Entidades públicas y/o privadas. • Policía Nacional del Perú (PNP). • Concesionarios de buses del COSAC I y/o de los CC. • Operadores de recaudo de COSAC I y/o de los CC. • Centro de monitoreo de la Municipalidad Metropolitana de Lima. • M03.02 Planificación de la Operación del Servicio de Transporte Regular del COSAC I y de los CC.

	• M03.05 Recaudación y Liquidación de Ingresos al Servicio de Transporte Regular Concesionado. • M03.06 Supervisión de Contratos de Concesión.
Controles	• Verificación de la ejecución de la operación del servicio del COSAC I y de los Corredores Complementarios. • Verificación del cumplimiento del Plan de Mantenimiento de infraestructura del COSAC I. • Verificación del cumplimiento de los mantenimientos realizados para las cámaras de videovigilancia, semáforos y equipos de comunicación de la red de recaudo del COSAC I. • Verificación del cumplimiento de las condiciones contractuales y/o de los convenios suscritos de limpieza y áreas verdes. • Verificación de la ejecución del monitoreo al mantenimiento de buses del COSAC I y de los Corredores Complementarios. • Verificación del cumplimiento a los mantenimientos realizados por el Concesionario de Gasocentro (PGN GASUR S.A.C. y PGN GASNORTE S.A.C.) y Cálidda. • Verificación del correcto funcionamiento de equipos de recaudo y de la red de puntos de venta y recarga.
Recursos	
Recursos humanos	• Profesionales, especialistas legales y técnicos con conocimientos en ingeniería de transportes, de sistemas, industrial, investigación operativa, estadística, electromecánica, civil, mecánica, agronomía, administración, personal de campo y conductores.
Instalaciones	• Ambientes de oficina. • Almacén de mantenimiento. • Áreas de estacionamiento de flota vehicular. • Estaciones y terminales del COSAC I. • Patios. • Vías concesionadas (donde desarrollan sus actividades los controladores de vía de los Corredores Complementarios)
Sistemas informáticos	• Sistema de Gestión Documental (SGD). • Aplicaciones de reuniones virtuales. • Microsoft Office. • Aplicativo de localización geográfica. • Autocad. • SysDo. • Aplicaciones de mensajería instantánea. • Software de monitoreo de equipos de comunicación (que brindan conectividad a la red de recaudo), denominado SNMP • Gasolution (Software para medición de GNV). • Power Bi. • Sistema de Administración Financiera - Bussines Objects SAP (Software provisto por el Operador de Recaudo). • Sistema de control y monitoreo de flota (ORBCAD provisto por el concesionario de recaudo para el caso del COSAC I, IVU Traffic Technologies y Abexa Cloud Company provistos por los concesionarios de buses para el caso de los CC). • Software de programación de buses The Master Schedule TMS. • Plataforma denominada Sistema Integrado de Transporte para CC y COSAC. • Software de monitoreo Milestone. • Base de datos denominada Reporte de incidencias de los equipos de recaudo del COSAC I.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Workstations • GPS. • Radios Tetra. • Movilidad para realizar los mantenimientos.

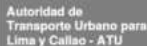
2.2.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN FECHA	V3.0
CÓDIGO	IND-M03.03-001	PROCESO	M03.03 Control, Monitoreo y Mantenimiento de la Operación del Servicio de Transporte Regular del COSAC I y de los CC.			
OBJETIVO	Garantizar de manera permanente la operación del servicio de transporte de los sistemas COSAC I y de Corredores Complementarios, a través del control y supervisión al funcionamiento de ambos servicios; así como el mantenimiento, limpieza y seguridad de la infraestructura.					
INDICADOR	Porcentaje promedio de buses troncales del COSAC I varados por día.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Monitorear la operación de la flota de buses troncales del COSAC I e informar a las unidades de organización competentes sobre su estado y la efectividad de las acciones de monitoreo al mantenimiento que se vienen ejecutando.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Porcentaje de buses varados por día.				UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
	B: Número de días del mes					
FÓRMULA	C: Porcentaje promedio de buses troncales del COSAC I varados por día.				FRECUENCIA	Mensual
FÓRMULA	$C = \frac{\sum A}{B}$				OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición
					META	Óptimo: 0% ≤ x < 1% Aceptable: 1% ≤ x < 2% Crítico: x ≥ 2%
LÍNEA BASE	Abril de 2024: 1%					
FUENTE DE DATOS	Base de datos de la SSTR (Equipo de patios, buses y gasocentros).					
RESPONSABLE	Subdirector(a) de la Subdirección de Servicios de Transporte Regular.					

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN FECHA	V3.0
CÓDIGO	IND-M03.03-002	PROCESO	M03.03 Control, Monitoreo y Mantenimiento de la Operación del Servicio de Transporte Regular del COSAC I y de los CC.			
OBJETIVO	Garantizar de manera permanente la operación del servicio de transporte de los sistemas COSAC I y de Corredores Complementarios, a través del control y supervisión al funcionamiento de ambos servicios; así como el mantenimiento, limpieza y seguridad de la infraestructura.					
INDICADOR	Porcentaje de escaleras mecánicas del COSAC I en buen estado.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Evaluar la operatividad de las escaleras mecánicas del COSAC I a fin de mejorar los mantenimientos preventivos y reducir los correctivos, con la finalidad de garantizar su disponibilidad de manera segura y confiable.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Numero de escaleras mecánicas del COSAC I en buen estado.		UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje		
	B: Número total de escaleras mecánicas del COSAC I.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	C: Porcentaje de escaleras mecánicas del COSAC I en buen estado.		FRECUENCIA	Mensual		
	Nota: - Se considera en buen estado siempre que las escaleras mecánicas se encuentren operativas. - Promedio de escaleras mecánicas operativas en el periodo de enero – mayo 2024: 7					
FÓRMULA	C = (A/B)*100%		OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.		
			META	Óptimo: 90% < x ≤ 100% Aceptable: 80% < x ≤ 90% Crítico: x ≤ 80%		
LÍNEA BASE	Mayo de 2024: 87.5%					
FUENTE DE DATOS	BD de reportes técnicos del equipo de electromecánica de la SSTR.					
RESPONSABLE	Subdirector(a) de Servicios de Transporte Regular.					

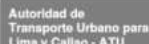
 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN FECHA		V3.0	
CÓDIGO		IND-M03.03-003		PROCESO		M03.03 Control, Monitoreo y Mantenimiento de la Operación del Servicio de Transporte Regular del COSAC I y de los CC.			
OBJETIVO		Garantizar de manera permanente la operación del servicio de transporte de los sistemas COSAC I y de Corredores Complementarios, a través del control y supervisión al funcionamiento de ambos servicios; así como el mantenimiento, limpieza y seguridad de la infraestructura.							
INDICADOR		Porcentaje de ascensores del COSAC I en buen estado.							
FINALIDAD DEL INDICADOR		Evaluar la operatividad de los ascensores del COSAC I a fin de mejorar los mantenimientos preventivos y reducir los correctivos, con la finalidad de garantizar su disponibilidad de manera segura y confiable.							
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES		A: Numero de ascensores del COSAC I en buen estado. B: Número total de ascensores del COSAC I. C: Porcentaje de ascensores del COSAC I en buen estado. Nota: - Se considera en buen estado siempre que los ascensores se encuentren operativos. - Promedio de ascensores operativos en el periodo de enero – mayo 2024: 22				UNIDAD DE MEDIDA		Porcentaje	
						FRECUENCIA		Mensual	
FÓRMULA		C = (A/B)*100%				OPORTUNIDAD DE MEDIDA		Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.	
						META		Óptimo: 90% < x ≤ 100% Aceptable: 80% < x ≤ 90% Crítico: x ≤ 80%	
LÍNEA BASE		Mayo de 2024: 92%							
FUENTE DE DATOS		BD de reportes técnicos del equipo de electromecánica de la SSTR.							
RESPONSABLE		Subdirector(a) de Servicios de Transporte Regular.							

 PERÚ		Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN	V3.0
				FECHA		
CÓDIGO	IND-M03.03-004	PROCESO	M03.03 Control, Monitoreo y Mantenimiento de la Operación del Servicio de Transporte Regular del COSAC I y de los CC.			
OBJETIVO	Garantizar de manera permanente la operación del servicio de transporte de los sistemas COSAC I y de Corredores Complementarios, a través del control y supervisión al funcionamiento de ambos servicios; así como el mantenimiento, limpieza y seguridad de la infraestructura.					
INDICADOR	Porcentaje de puertas automáticas del COSAC I en buen estado.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Evaluar la operatividad de las puertas automáticas del COSAC I a fin de mejorar los mantenimientos preventivos y reducir los correctivos, con la finalidad de garantizar su disponibilidad de manera segura y confiable.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de puertas automáticas del COSAC I en buen estado. B: Número total de puertas automáticas del COSAC I. C: Porcentaje de puertas automáticas del COSAC I en buen estado. Nota: - Se considera en buen estado siempre que las puertas automáticas se encuentren operativas. - Promedio de puertas automáticas operativas en el periodo de enero – mayo 2024: 563				UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
					FRECUENCIA	Mensual
FÓRMULA	$C = (A/B) \cdot 100\%$				OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.
					META	Óptimo: $90\% < x \leq 100\%$ Aceptable: $80\% < x \leq 90\%$ Crítico: $x \leq 80\%$
LÍNEA BASE	Mayo de 2024: 94%					
FUENTE DE DATOS	BD de reportes técnicos del equipo de electromecánica de la SSTR.					
RESPONSABLE	Subdirector(a) de Servicios de Transporte Regular.					

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		 Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
				FECHA			
CÓDIGO	IND-M03.03-005	PROCESO	M03.03 Control, Monitoreo y Mantenimiento de la Operación del Servicio de Transporte Regular del COSAC I y de los CC.				
OBJETIVO	Garantizar de manera permanente la operación del servicio de transporte de los sistemas COSAC I y de Corredores Complementarios, a través del control y supervisión al funcionamiento de ambos servicios; así como el mantenimiento, limpieza y seguridad de la infraestructura.						
INDICADOR	Porcentaje de luminarias del COSAC I en buen estado.						
FINALIDAD DEL INDICADOR	Evaluar la operatividad de las luminarias del COSAC I a fin de mejorar los mantenimientos preventivos y reducir los correctivos, con la finalidad de garantizar su disponibilidad de manera segura y confiable.						
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de luminarias del COSAC I en buen estado.			UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje		
	B: Número total de luminarias del COSAC I.			FRECUENCIA	Mensual		
C: Porcentaje de luminarias del COSAC I en buen estado.							
Nota:							
- Se considera en buen estado siempre que las luminarias se encuentren operativas							
- Promedio de luminarias en buen estado en el periodo de enero – mayo 2024: 4,919 luminarias.							
FÓRMULA	C = (A/B)*100%			OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.		
				META	Óptimo: 90% < x ≤ 100% Aceptable: 80% < x ≤ 90% Crítico: x ≤ 80%		
LÍNEA BASE	Mayo de 2024: 91%						
FUENTE DE DATOS	BD de reportes técnicos del equipo de electromecánica de la SSTR.						
RESPONSABLE	Subdirector(a) de Servicios de Transporte Regular.						

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN		V3.0	
						FECHA			
CÓDIGO		IND-M03.03-006		PROCESO		M03.03 Control, Monitoreo y Mantenimiento de la Operación del Servicio de Transporte Regular del COSAC I y de los CC.			
OBJETIVO		Garantizar de manera permanente la operación del servicio de transporte de los sistemas COSAC I y de Corredores Complementarios, a través del control y supervisión al funcionamiento de ambos servicios; así como el mantenimiento, limpieza y seguridad de la infraestructura.							
INDICADOR		Porcentaje de semáforos del COSAC I en buen estado.							
FINALIDAD DEL INDICADOR		Evaluar la operatividad de la red semafórica a cargo de la ATU ubicada en la vía exclusiva del COSAC I, a fin de evaluar la eficiencia del mantenimiento, mejorando los mantenimientos preventivos y reducir los correctivos y así garantizar su disponibilidad de manera segura y confiable.							
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES		A: Numero de semáforos del COSAC I en buen estado.				UNIDAD DE MEDIDA		Porcentaje	
		B: Número total de semáforos del COSAC I.							
		C: Porcentaje de semáforos del COSAC I en buen estado.				FRECUENCIA		Mensual	
		Nota: - Se considera en buen estado siempre que los semáforos estén operativos.							
FÓRMULA		C = (A/B)*100%				OPORTUNIDAD DE MEDIDA		Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.	
						META		Óptimo: 90% < x ≤ 100% Aceptable: 80% < x ≤ 90% Crítico: x ≤ 80%	
LÍNEA BASE		Junio de 2024: 99%							
FUENTE DE DATOS		BD de reportes técnicos del equipo de mantenimiento de la SSTR.							
RESPONSABLE		Subdirector(a) de Servicios de Transporte Regular.							

  PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
				FECHA	
CÓDIGO	IND-M03.03-007	PROCESO	M03.03 Control, Monitoreo y Mantenimiento de la Operación del Servicio de Transporte Regular del COSAC I y de los CC.		
OBJETIVO	Garantizar de manera permanente la operación del servicio de transporte de los sistemas COSAC I y de Corredores Complementarios, a través del control y supervisión al funcionamiento de ambos servicios; así como el mantenimiento, limpieza y seguridad de la infraestructura.				
INDICADOR	Porcentaje de equipos de comunicación del COSAC I en buen estado.				
FINALIDAD DEL INDICADOR	Evaluar la operatividad de los equipos de comunicación ubicados en las estaciones y terminales del COSAC I a fin de evaluar la eficiencia del mantenimiento, mejorando los mantenimientos preventivos y reducir los correctivos y así garantizar su disponibilidad de manera segura y confiable.				
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de equipos de comunicación del COSAC I en buen estado. B: Número total de equipos de comunicación del COSAC I. C: Porcentaje de equipos de comunicación del COSAC I en buen estado. Nota: - Se considera en buen estado siempre que los equipos de comunicación estén operativos.			UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
				FRECUENCIA	Mensual
FÓRMULA	C = (A/B)*100%			OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición
				META	Óptimo: 90% < x ≤ 100% Aceptable: 80% < x ≤ 90% Crítico: x ≤ 80%
LÍNEA BASE	Junio de 2024: 95%				
FUENTE DE DATOS	BD de reportes técnicos del equipo de mantenimiento de la SSTR.				
RESPONSABLE	Subdirector(a) de Servicios de Transporte Regular.				

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		 Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN V3.0
				FECHA		
CÓDIGO	IND-M03.03-008	PROCESO	M03.03 Control, Monitoreo y Mantenimiento de la Operación del Servicio de Transporte Regular del COSAC I y de los CC.			
OBJETIVO	Garantizar de manera permanente la operación del servicio de transporte de los sistemas COSAC I y de Corredores Complementarios, a través del control y supervisión al funcionamiento de ambos servicios; así como el mantenimiento, limpieza y seguridad de la infraestructura.					
INDICADOR	Porcentaje de cámaras de videovigilancia del COSAC I en buen estado.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Evaluar la operatividad de las cámaras de videovigilancia ubicadas en las estaciones y terminales del COSAC a fin de evaluar la eficiencia del mantenimiento, mejorando los mantenimientos preventivos y reducir los correctivos y así garantizar su disponibilidad de manera segura y confiable.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de cámaras de videovigilancia del COSAC I en buen estado.		UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje		
	B: Número total de cámaras de videovigilancia del COSAC I.		FRECUENCIA	Mensual		
C: Porcentaje de cámaras de videovigilancia del COSAC en buen estado.						
Nota:						
- Se considera una cámara en buen estado siempre que las cámaras estén operativas y que no presenten problemas de transferencia de imágenes al servidor.						
- Para efectos de evaluación del indicador se están considerando un total de 444 según visualización en el Software de monitoreo MILESTONE al 15/7.						
- Para efectos de cálculo se están excluyendo 80 cámaras nuevas con tiempo de garantía vigente, que no permiten intervención directa de personal ATU para su mantenimiento.						
FÓRMULA	C = (A/B)*100%		OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.		
			META	Óptimo: 90% < x ≤ 100% Aceptable: 80% < x ≤ 90% Crítico: x ≤ 80%		
LÍNEA BASE	Junio de 2024: 85%					
FUENTE DE DATOS	BD de reportes técnicos del equipo de mantenimiento de la SSTR.					
RESPONSABLE	Subdirector(a) de Servicios de Transporte Regular.					

 PERÚ		Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
						FECHA	
CÓDIGO	IND-M03.03-009	PROCESO	M03.03 Control, Monitoreo y Mantenimiento de la Operación del Servicio de Transporte Regular del COSAC I y de los CC.				
OBJETIVO	Garantizar de manera permanente la operación del servicio de transporte de los sistemas COSAC I y de Corredores Complementarios, a través del control y supervisión al funcionamiento de ambos servicios; así como el mantenimiento, limpieza y seguridad de la infraestructura.						
INDICADOR	Tiempo promedio de atención de incidencias de los equipos de recaudo.						
FINALIDAD DEL INDICADOR	Evaluar la gestión, la periodicidad y la eficiencia en la atención de incidencias relacionadas con fallas en los equipos de recaudo ubicados en estaciones y terminales del COSAC I, a fin de asegurar que los equipos estén operativos en el menor tiempo posible, minimizando así el impacto en el servicio y la satisfacción del usuario.						
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Tiempo en qué se inicia la incidencia de un equipo de recaudo. B: Tiempo en que se atiende la incidencia del equipo de recaudo. N: Número total de incidencias en el mes D: Tiempo promedio de atención de incidencias de los equipos de recaudo. i: incidencia presentada Nota: - Los equipos de recaudo incluyen: Puntos de venta de autoservicio (PVA); torniquetes y validadores. - La atención de incidencias relacionadas a los equipos de recaudo del sistema COSAC I, es competencia del Concesionario ACS Solutions SAC.					UNIDAD DE MEDIDA	Minutos
						FRECUENCIA	Mensual
FÓRMULA	$D = \frac{\sum_i^N (B - A)}{N}$					OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil de siguiente periodo de medición.
						META	Óptimo: $30 \leq x \leq 35$ Aceptable: $35 < x \leq 60$ Crítico: $x > 60$
LÍNEA BASE	Promedio del periodo enero – mayo de 2024: 40 minutos.						
FUENTE DE DATOS	BD de reportes de incidencias generado por el equipo de recaudo de la SSTR.						
RESPONSABLE	Subdirector(a) de la Subdirección de Servicios de Transporte Regular.						

2.3 M03.04 Seguimiento Socioambiental del COSAC I y de los CC.

2.3.1 Ficha técnica del proceso

 Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	Ficha técnica del proceso
Nombre del proceso	M03.04 Seguimiento Socioambiental del COSAC I y de los CC.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño/a del proceso	Director(a) de la Dirección de Asuntos Ambientales y Sociales.
Objetivo del proceso	Realizar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales y regulatorias vinculadas a los aspectos ambientales y sociales del COSAC I y de los CC, a fin de identificar o alertar los posibles impactos socioambientales.
Indicador de desempeño	Porcentaje de informes de seguimiento ambiental realizados de acuerdo a lo programado en el POI.
Documentos de referencia	• Ley 30900, Ley que Crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Reglamento de Protección Ambiental del Sector Transportes decreto supremo N° 004-2017-MTC. • Resolución Directoral N°204-2018-MTC/16, que aprueba el Programa de Adecuación y Manejo Ambiental - PAMA del Corredor Segregado de Alta Capacidad - COSAC I, correspondiente a la etapa de operación y mantenimiento del proyecto. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 34-2019-ATU/PE, que resolvió establecer el 23 de octubre de 2019, como fecha de inicio del ejercicio de las funciones transferidas a la ATU, por parte de la Municipalidad Metropolitana de Lima (Gerencia de Transporte Urbano), y la Municipalidad Provincial del Callao (Gerencia General de Transporte Urbano), en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 30900 y su Reglamento. • Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedor	• M03.01 Administración de Contratos de Concesión de Transporte Regular. • M03.02 Planificación de la Operación del Servicio de Transporte Regular del COSAC I y de los CC. • M03.06 Supervisión de Contratos de Concesión. • Presidencia ejecutiva de la ATU. • Ciudadanía. • Entidades públicas o privadas. • Entidades competentes. • Dirección General de Asuntos Ambientales (DGAAM-MTC).
Elementos de entrada	• Contratos de concesión y sus adendas para los casos del COSAC I y de los Corredores Complementarios (CC). • Actas de cierre de trato directo para el COSAC I y de los CC. • Memorando comunicando la implementación de mejoras operacionales en los sistemas del COSAC I y de los CC.

	• Carta comunicando aplicación de penalidades y su cargo de notificación. • Solicitudes de requerimiento social para atención (carta, oficio, memorando). • Normas ambientales vigentes. • Instrumentos de gestión ambiental (Programa de Adecuación de Manejo Ambiental-PAMA para el COSAC I, Estudio de Impacto Ambiental detallado-EIA, Informe Técnico Sustentatorio-ITS, entre otros).
Producto	• Informes de seguimiento sobre el cumplimiento ambiental de las obligaciones contractuales y regulatorias vinculadas a aspectos ambientales en patios talleres del COSAC I y de los CC. • Oficio de informe con reporte de cumplimiento del Programa de Adecuación de Manejo Ambiental-PAMA (semestral). • Reporte de campo de seguimiento social (adjunto a carta u oficio).
Persona que recibe el producto	• M03.06 Supervisión de Contratos de Concesión. • Dirección General de Asuntos Ambientales (DGAAM-MTC). • Presidencia Ejecutiva de la ATU. • Ciudadanía. • Entidades públicas o privadas.
Controles	• Verificar in situ los posibles impactos ambientales que se generan en los patios talleres del COSAC I y CC. • Verificar la veracidad de la afectación o la posible afectación social. • Revisar los documentos de verificación remitidos por los responsables del cumplimiento del PAMA. • Revisar el informe recomendando la aplicación de penalidades. • Revisar la carta de aplicación de penalidades, de corresponder.

Recursos	
Recursos humanos	• Profesionales y especialistas con conocimientos en evaluación de impactos ambientales y sociales, relacionamiento comunitario, en proyectos viales y de infraestructura complementaria, inversiones públicas, prevención de conflictos y gestión de instrumentos de gestión ambiental.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, sala de reuniones y de teletrabajo adecuados. • Ambiente para trabajo de campo: Impactos sociales y ambientales del transporte de COSAC I y CC.
Sistemas informáticos	• Sistema de Gestión Documental (SGD). • Aplicaciones de reuniones virtuales. • Microsoft Office.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Movilidad para trabajos de campo. • Equipos de protección personal.

2.3.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU			FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN FECHA		V3.0		
CÓDIGO		IND-M03.04-001		PROCESO		M03.04 Seguimiento Socioambiental del COSAC I y de los CC.			
OBJETIVO		Realizar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales y regulatorias vinculadas a los aspectos ambientales y sociales del COSAC I y de los CC, a fin de identificar o alertar los posibles impactos socioambientales.							
INDICADOR		Porcentaje de informes de seguimiento ambiental realizados de acuerdo a lo programado en el POI.							
FINALIDAD DEL INDICADOR		Medir la ejecución del informe de seguimiento ambiental de acuerdo a lo programado en el POI.							
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES		A: Número de informes de seguimiento ambiental realizados en el año. B: Número total de informes de seguimiento ambiental programados en el POI. C: Porcentaje de informes de seguimiento ambiental realizados de acuerdo a lo programado en el POI.				UNIDAD DE MEDIDA		Porcentaje	
						FRECUENCIA		Anual	
FÓRMULA		$C = (A/B) * 100\%$				OPORTUNIDAD DE MEDIDA		El quinto día hábil del siguiente periodo de medición.	
						META		Óptimo: 90% < x ≤ 100% Aceptable: 80% ≤ x ≤ 90% Crítico: 0% ≤ x < 80%	
LÍNEA BASE		A partir de la primera medición.							
FUENTE DE DATOS		Registro administrativo de la DAAS.							
RESPONSABLE		Director(a) de la Dirección de Asuntos Ambientales y Sociales.							

2.4 M03.05 Recaudación y Liquidación de Ingresos al Servicio de Transporte Regular Concesionado.

2.4.1 Ficha técnica del proceso

 Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	M03.05 Recaudación y Liquidación de Ingresos al Servicio de Transporte Regular Concesionado.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Subdirector(a) de la Subdirección de Servicios de Transporte Regular.
Objetivo del proceso	Verificar la distribución de ingresos generados por la operación del COSAC I y de los Corredores Complementarios (CC), conforme a los kilómetros recorridos a fin de tramitar la liquidación ante el fideicomiso, de acuerdo a las actividades relacionadas con la gestión y cumplimiento de obligaciones establecidas en los contratos de concesión.
Indicador de desempeño	Número total de informes de conformidad de pago y de recaudación emitidos dentro del plazo contractual
Documentos de referencia	• Ley 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre. • Decreto Supremo N° 016-2009-MTC, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito – Código de Tránsito. • Ley 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • La Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 34-2019-ATU/PE, que resolvió establecer el 23 de octubre de 2019, como fecha de inicio del ejercicio de las funciones transferidas a la ATU, por parte de la Municipalidad Metropolitana de Lima (Gerencia de Transporte Urbano), y la Municipalidad Provincial del Callao (Gerencia General de Transporte Urbano), en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 30900 y su Reglamento. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 127-2020-ATU/PE, que resolvió establecer el 14 de setiembre de 2020, como fecha de inicio del ejercicio de las funciones transferidas a la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU, por parte del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima (PROTRANSPORTE), en el marco del proceso de fusión por absorción dispuesto por la Ley N° 30900 y su Reglamento. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Contratos de Concesión de la Operación del Servicio de Transporte de Pasajeros Mediante Buses Troncales y Alimentadores en el Sistema de Corredores Segregados de Buses de Alta Capacidad (COSAC I). • Contrato de Concesión para la operación de la Unidad de Recaudo del Sistema de Corredores Segregados de Alta Capacidad (COSAC I). • Contrato de Concesión del Gasocentro Norte en el Sistema de Corredores Segregados de Alta Capacidad – COSAC I. • Contrato de Concesión del Gasocentro Sur en el Sistema de Corredores Segregados de Alta Capacidad – COSAC I. • Contratos de concesión del servicio público de transporte de pasajeros en los Corredores Complementarios del Sistema Integrado de Transporte de Lima – SIT. • Contratos para la autorización de prestación de servicio público de transporte de pasajeros en los Corredores Complementarios del Sistema Integrado de Transporte de Lima – SIT.

	• Reglamento de operaciones del sistema de corredores segregados, aprobado con Ordenanza N° 873 de la Municipalidad Metropolitana de Lima. • Acuerdo de Directorio N° 024-2014 de Protransporte, que aprueba el Manual de Operaciones Corredores Complementarios. • Ordenanza 1769-2014-MML que regula el Sistema de Corredores Complementarios. • Ordenanza N° 682-2004-MML que declara la intangibilidad y reserva de las áreas destinadas al programa de transporte urbano en Lima. • Ordenanza N° 873-2005-MML que aprueba el reglamento de Operación del Sistema de Corredores Segregados de Alta Capacidad a cargo del Instituto Metropolitano de Protransporte de Lima. • Ordenanza N° 954-2006-MML que establece los Lineamientos de Política Municipal de Transporte Público Urbano para el área de Lima Metropolitano. • Ordenanza N° 1599-2012-MML que regula la prestación del servicio de transporte público regular de personas en Lima Metropolitana. • Ordenanza N° 2033-2017-MML que amplía los alcances de la ordenanza que declara la intangibilidad y reserva de las áreas destinadas al programa de transporte urbano de Lima. • Bases integradas del 2013 de la Licitación Pública N° 001-2012-MML/IMPL "Concesión del servicio público de transporte de pasajeros en los Corredores Complementarios del Sistema Integrado de Transporte de Lima". • Contrato de suministro de gas natural entre Cálidda y Protransporte. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedor	• Operador de recaudo del COSAC I. • Concesionarios de buses del COSAC I. • Concesionario de Gasocentro (PGN GASUR S.A.C. y PGN GASNORTE S.A.C.) • Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE). • Cálidda. • M03.01 Administración de Contratos de Concesión de Transporte Regular. • M03.02 Planificación de la Operación del Servicio de Transporte Regular del COSAC I y de los CC. • M03.03 Control, Monitoreo y Mantenimiento de la Operación del Servicio de Transporte Regular del COSAC I y de los CC. • M03.06 Supervisión de Contratos de Concesión.
Elementos de entrada	• Reporte de recaudación de flujos dinerarios a través del Software SAP BusinessObjects. • Reporte de validaciones e ingresos a través del Software SAP BusinessObjects. • Reportes de la plataforma de gestión de monitoreo (Flota y recaudo). • Partes policiales y reporte de kilómetros. • Facturas emitidas por consumo de GNV. • Registro de despacho de combustible en software de medición de GNV – Gasolutions. • Factura por liquidación de aportes por el Sistema de control de carga de GNV. • Recibo de consumo de GNV. • Actas de cierre de trato directo, para los casos del COSAC I y de los CC. • Contratos de concesión y sus adendas, para los casos del COSAC I y de los CC. • Acta de sesión de directorio de consorcio coordinador sobre temas relacionados al servicio del COSAC I. • Comunicación sobre nuevas tarifas, para el caso de los CC. • Reporte Estadístico de las Concesiones, COSAC I y de CC. • Reporte del Valor Social de los CC. • Matriz de distancia, remitida por correo para el caso del COSAC I.

	• Programación Operacional Detallada (POD) del COSAC I y POD de los CC aprobada, remitidas por correo. • Reporte de flota certificada, para el caso de los CC. • Informes de circulación general, para el caso del COSAC I y de los CC. • Tablas de despacho para los casos del COSAC I y de los CC (Salida de buses). • Kilometraje adicional ante desvíos planificados o eventuales, para el caso del COSAC I. • Correo con validación de facturación de PGN por volumen despachado. • Correo con información sobre el Precio Promedio Ponderado Único (PPPU), para el caso del COSAC I. • Validación de pago de recibos de Calidda y de factura de COFIDE, para el caso del COSAC I. • Validación del importe a cobrar a PGN por supervisión de contrato, para el caso del COSAC I. • Reporte diario de incidencias al inicio de la operación en Patios, para el caso del COSAC I. • Carta comunicando aplicación de penalidades y su cargo de notificación.
Producto	• Informes de conciliación de kilometraje comercial para los casos del COSAC I y de los CC. • Reporte de Indicadores de calidad asociados al pago de kilometraje y pasajeros, para el caso de los CC. • Reportes de kilómetros comerciales ejecutados, para los casos del COSAC I y de los CC. • Memorando de la Dirección de Operaciones - DO trasladando el informe de recaudación de flujos dinerarios por cada sistema (COSAC y CC). • Memorando de la DO trasladando el informe de liquidación de pagos por cada sistema (COSAC y CC). • Memorando de la DO trasladando el informe de pagos de facturas y recibos por consumo de gas.
Persona que recibe el producto	• M03.02 Planificación de la Operación del Servicio de Transporte Regular del COSAC I y de los CC • M03.06 Supervisión de Contratos de Concesión • S05 Gestión Financiera
Controles	• Validación de los depósitos de los flujos dinerarios a la cuenta recaudadora. • Verificación del correcto registro de validaciones e ingresos. • Verificación del correcto registro de kilómetros recorridos. • Verificación de las validaciones de consumo de GNV. • Verificación de la correcta aplicación de fórmulas polinómicas para distribución de ingresos.

Recursos	
Recursos humanos	• Profesionales, especialistas y técnicos con conocimientos en manejo de base de datos, lectura y validación de consumo de GNV, aplicación de fórmulas polinómicas, generación de indicadores y personal de control en campo.
Instalaciones	• Ambientes de oficina. • Estaciones y terminales del COSAC I (donde se desarrollan los trabajos de campo para la conciliación de kilómetros) • Vías concesionadas, para el caso del COSAC I y de los CC (donde se desarrollan los trabajos de campo para la conciliación de kilómetros)
Sistemas informáticos	• Sistema de Gestión Documental (SGD). • Aplicaciones de reuniones virtuales. • Microsoft Office. • INFOGAS (Sistema a cargo de COFIDE). • Gasolution (Software para medición de GNV). • Sistema de Administración Financiera - Bussines Objects SAP (Software provisto por el Operador de Recaudo).

	• Sistema de control y monitoreo de flota (ORBCAD provisto por el concesionario de recaudo para el caso del COSAC I, IVU Traffic Technologies y Abexa Cloud Company provistos por los concesionarios de buses para el caso de los CC).
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Anexos telefónicos.

2.4.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
				FECHA	
CÓDIGO	IND-M03.05-001	PROCESO	M03.05 Recaudación y Liquidación de Ingresos al Servicio de Transporte Regular Concesionado.		
OBJETIVO	Verificar la distribución de ingresos generados por la operación del COSAC I y de los Corredores Complementarios (CC), conforme a los kilómetros recorridos a fin de tramitar la liquidación ante el fideicomiso, de acuerdo a las actividades relacionadas con la gestión y cumplimiento de obligaciones establecidas en los contratos de concesión.				
INDICADOR	Número total de informes de conformidad de pago y de recaudación emitidos dentro del plazo contractual.				
FINALIDAD DEL INDICADOR	Garantizar el cumplimiento de la cantidad de informes de conformidad de pago y de recaudación emitidos dentro del plazo contractual.				
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de informes de recaudación de flujos dinerarios por cada sistema (COSAC I y CC), conformes y emitidos dentro del plazo contractual.		UNIDAD DE MEDIDA	Número	
	B: Número de informes de liquidación de pagos por cada sistema (COSAC I y CC), conformes y emitidos dentro del plazo contractual.		FRECUENCIA	Mensual	
	C: Número de informes de pagos de facturas y recibos por consumo de gas, conformes y emitidos dentro del plazo contractual.				
	D: Número total de informes de conformidad de pago y de recaudación emitidos dentro del plazo contractual.				
	Nota: La medición del cumplimiento del indicador está relacionado a la fecha de presentación del informe.				
FÓRMULA	D = A+B+C		OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.	
			META	6 (x) + 2 Donde “x” es el número de semanas.	
LÍNEA BASE	26 informes: Número mínimo de informes que se emiten según el siguiente detalle: - 1 Informe semanal de recaudación. - 4 Informes semanales de liquidación (3 para CC y 1 para COSAC I). - 1 Informe semanal de pago a PGN. - 1 Informe mensual de pago a Calidda. - 1 Informe mensual de pago a COFIDE.				
FUENTE DE DATOS	- Sistema de Administración Financiera – SAF a cargo del Concesionario de recaudo del COSAC I y del Operador de recaudo provisional de los CC. - Sistema de control y monitoreo de flota (ORBCAD, IVU Traffic Technologies y Abexa Cloud Company). - Plataforma Gasolutions SAS - Base de datos de la SSTR.				
RESPONSABLE	Subdirector(a) de la Subdirección de Servicios de Transporte Regular.				

2.5 M03.06 Supervisión de Contratos de Concesión

2.5.1 Ficha técnica del proceso

 Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	Ficha técnica del proceso
Nombre del proceso	M03.06 Supervisión de Contratos de Concesión.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño/a del proceso	Subdirector(a) de la Subdirección de Servicios de Transporte Regular.
Objetivo del proceso	Supervisar el cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de los concesionarios en el marco de la ejecución de los contratos de concesión, advirtiendo incumplimientos pasibles de penalidades a fin de mejorar la prestación de los servicios concesionados.
Indicador de desempeño	Porcentaje de supervisiones ejecutadas del Plan anual de supervisión.
Documentos de referencia	• Ley 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre. • Decreto Supremo N° 016-2009-MTC, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito – Código de Tránsito. • Ley 30900, Ley que Crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 34-2019-ATU/PE, que resolvió establecer el 23 de octubre de 2019, como fecha de inicio del ejercicio de las funciones transferidas a la ATU, por parte de la Municipalidad Metropolitana de Lima (Gerencia de Transporte Urbano), y la Municipalidad Provincial del Callao (Gerencia General de Transporte Urbano), en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 30900 y su Reglamento. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 127-2020-ATU/PE, que resolvió establecer el 14 de setiembre de 2020, como fecha de inicio del ejercicio de las funciones transferidas a la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU, por parte del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima (PROTRANSPORTE), en el marco del proceso de fusión por absorción dispuesto por la Ley N° 30900 y su Reglamento. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Contratos de Concesión de la Operación del Servicio de Transporte de Pasajeros Mediante Buses Troncales y Alimentadores en el Sistema de Corredores Segregados de Buses de Alta Capacidad (COSAC I). • Contrato de Concesión para la operación de la Unidad de Recaudo del Sistema de Corredores Segregados de Alta Capacidad (COSAC I). • Contrato de Concesión del Gasocentro Norte en el Sistema de Corredores Segregados de Alta Capacidad – COSAC I. • Contrato de Concesión del Gasocentro Sur en el Sistema de Corredores Segregados de Alta Capacidad – COSAC I. • Contratos de concesión del servicio público del transporte de pasajeros en los Corredores Complementarios del Sistema Integrado de Transporte de Lima – SIT. • Contratos para la autorización de prestación de servicio público de transporte de pasajeros en los Corredores Complementarios del Sistema Integrado de Transporte de Lima – SIT. • Reglamento de operaciones del sistema de corredores segregados, aprobado con Ordenanza N° 873 de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

	• Acuerdo de Directorio N° 024-2014 de Protransporte, que aprueba el Manual de Operaciones Corredores Complementarios. • Ordenanza 1769-2014-MML que regula el Sistema de Corredores Complementarios. • Bases integradas del 2013 de la Licitación Pública N° 001-2012-MML/IMPL "Concesión del servicio público de transporte de pasajeros en los Corredores Complementarios del Sistema Integrado de Transporte de Lima". • Decreto Supremo N° 025-2008-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Inspecciones Técnicas Vehiculares. • Resolución de Gerencia General N° 24-2020-MML/IMPL/GG, que aprueba la Directiva "Lineamientos para la certificación de conductores del COSAC I y Corredores Complementarios del Sistema Integrado de Transporte Público de Lima Metropolitana (SIT)". • Resolución de Gerencia General N° 014-2022-ATU/GG, que dispone la creación de la Unidad Funcional de Supervisión de los Contratos de Concesión y Usufructo. • Resolución de Gerencia General N° 006-2024-ATU/GG, que aprueba la versión V02 de la Directiva N° D-001-2021-ATU/GG-OPGR, "Directiva para la implementación de la gestión por procesos en el Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao". • Ordenanza N° 799 de la Municipalidad Metropolitana de Lima, Ordenanza Marco que establece las atribuciones y funciones del órgano encargado de velar por el cumplimiento de los contratos de participación de la inversión privada local. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedor	• M03.01 Administración de Contratos de Concesión de Transporte Regular. • M03.02 Planificación de la Operación del Servicio de Transporte Regular del COSAC I y de los CC. • M03.03 Control, Monitoreo y Mantenimiento de la Operación del Servicio de Transporte Regular del COSAC I y de los CC. • M03.04 Seguimiento Socioambiental del COSAC I y de los CC. • M03.05 Recaudación y Liquidación de Ingresos al Servicio de Transporte Regular Concesionado.
Elementos de entrada	• Acta de cierre de trato directo, para el caso del COSAC I y de los Corredores Complementarios (CC). • Contratos de concesión y sus adendas, para el caso del COSAC I y de los CC. • Acta de sesión de directorio de consorcio coordinador sobre temas relacionados al servicio del COSAC I. • Comunicación sobre nuevas tarifas, para el caso de los CC. • Correo comunicando la implementación de las mejoras operacionales, en los sistemas del COSAC I y de los CC. • Reporte de flota certificada, para el caso de los CC. • Programación Operacional Detallada (POD) del COSAC I y POD de los CC aprobada, remitidas por correo. • Informes de circulación general, para los casos del COSAC I y de los CC. • Tablas de despacho para los casos del COSAC I y de los CC (Salida de buses). • Kilometraje adicional ante desvíos planificados o eventuales, para el caso del COSAC I. • Reporte diario de incidencias al inicio de la operación en Patios, para el caso del COSAC I. • Actas de inspección mensuales sobre el monitoreo al mantenimiento de buses, para el caso del COSAC I. • Reportes de inspecciones diarias sobre el monitoreo al mantenimiento de buses, comunicado mediante correo, para el caso de los CC.

	- Informe sobre el estado de los Centros de Atención de Tarjetas (CAT) y de la red de puntos de venta y recargas, para los casos del COSAC I y de los CC. - Informe con incidencias operativas, para el caso de los CC. - Informes de seguimiento sobre el cumplimiento ambiental de las obligaciones contractuales y regulatorias vinculadas a aspectos ambientales en patios talleres del COSAC I y CC. - Informes de conciliación de kilometraje comercial para los casos del COSAC I y de los CC. - Reporte de Indicadores de calidad asociados al pago de kilometraje y pasajeros, para el caso de los CC. - Reporte de kilómetros comerciales ejecutados, para los casos del COSAC I y de los CC.
Producto	- Carta comunicando aplicación de penalidades y su cargo de notificación. - Carta comunicando cumplimiento de obligación contractual y su cargo de notificación.
Persona que recibe el producto	- Concesionarios de buses del COSAC I, de los CC, de Gasocentro y Operador de recaudo del COSAC I. - M03.04 Seguimiento Socioambiental del COSAC I y de los CC. - M03.05 Recaudación y Liquidación de Ingresos al Servicio de Transporte Regular Concesionado.
Controles	Comprobación de las obligaciones contractuales por parte de los concesionarios de los contratos de concesión de los sistemas del COSAC I y de los CC.

Recursos	
Recursos humanos	Profesionales, especialistas legales y técnicos con conocimientos en ingeniería, medioambiente, administración, transporte, contabilidad y finanzas.
Instalaciones	- Ambientes de oficina. - Patios (trabajo de campo para desarrollar la supervisión). - Estaciones y terminales del COSAC I (trabajo de campo para desarrollar la supervisión). - Vías concesionadas, para el caso del COSAC I y de los CC (trabajo de campo para desarrollar la supervisión).
Sistemas informáticos	- Sistema de Gestión Documental (SGD). - Aplicaciones de reuniones virtuales. - Microsoft Office. - SysDo. - Aplicaciones de mensajería instantánea. - AutoCad. - Argis. - Plataforma Nacional de Interoperabilidad del Estado (Información de SUNAT, SUNARP, RENIEC, Migraciones, Poder Judicial, entre otras entidades).
Equipos	- Computadoras de escritorio y portátiles. - Mobiliario de oficina. - Impresora, escáner y fotocopidora. - Movilidad para ejecutar las supervisiones. - Equipos de protección personal – EPP's para ejecutar las supervisiones.

2.5.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones			FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN	V3.0
				FECHA	
CÓDIGO	IND-M03.06-001	PROCESO	M03.06 Supervisión de Contratos de Concesión.		
OBJETIVO	Supervisar el cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de los concesionarios en el marco de la ejecución de los contratos de concesión, advirtiendo incumplimientos pasibles de penalidades a fin de mejorar la prestación de los servicios concesionados.				
INDICADOR	Porcentaje de supervisiones ejecutadas del Plan anual de supervisión.				
FINALIDAD DEL INDICADOR	Verificar la ejecución del Plan anual de supervisión, a fin de garantizar la prestación del servicio de transporte público que se brinda a los(las) usuarios(as) mediante los sistemas del COSAC I y de los Corredores Complementarios.				
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de supervisiones ejecutadas del Plan anual de supervisión.		UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
	B: Número de supervisiones programadas del Plan anual de supervisión.		FRECUENCIA	Trimestral	
	C: Porcentaje de supervisiones ejecutadas del Plan anual de supervisión.				
FÓRMULA	$C = (A/B) \cdot 100\%$		OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.	
			META	Óptimo: $80\% \leq x \leq 100\%$ Aceptable: $50\% \leq x < 80\%$ Crítico: $x < 50\%$	
LÍNEA BASE	I Trimestre de 2024: 90%				
FUENTE DE DATOS	Base de datos de las supervisiones ejecutadas de la Unidad Funcional de Supervisión de Contratos de Concesión y Usufructo – UFSC.				
RESPONSABLE	Subdirector(a) de la Subdirección de Servicios de Transporte Regular.				



Anexo 09

Caracterización del Proceso

M04 Gestión de la Operación de los Servicios del Transporte Público no Concesionado



**AUTORIDAD DE TRANSPORTE
URBANO PARA LIMA Y CALLAO**

Inventario de Proceso

M04 Gestión de la Operación de los Servicios del Transporte Público no Concesionado

M04 Gestión de la Operación de los Servicios del Transporte Público no Concesionado.	Proceso	Contenido
	M04	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M04-001 - Diagrama de bloques
	M04.01	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M04.01-001 - Diagrama de proceso
	M04.02	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M04.02-001 - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M04.02-002 - Diagrama de proceso
	M04.03	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M04.03-001 - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M04.03-002 - Diagrama de proceso

I. PROCESO DE NIVEL 0

1.1 M04 Gestión de la Operación de los Servicios del Transporte Público no Concesionado.

1.1.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	M04 Gestión de la Operación de los Servicios del Transporte Público no Concesionado.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Director(a) de la Dirección de Operaciones.
Objetivo del proceso	Ejecutar la atención de solicitudes de modificación de ficha técnica, otorgamiento de títulos habilitantes y deshabilitación de vehículos, de conductores y/o de cobradores para el servicio de transporte regular no concesionado bajo régimen de autorizaciones, y para el servicio de transporte especial no concesionado, con la finalidad de mejorar el reordenamiento, garantizar las condiciones de calidad y seguridad en la prestación del servicio y permitiendo contar con un registro sincerado de vehículos, de conductores y/o cobradores autorizados, dentro del marco normativo vigente.
Indicador de desempeño	Índice de desempeño de la gestión de la operación de los servicios del transporte público (regular y especial) no concesionado.
Documentos de referencia	• Ley 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre. • Decreto Supremo N° 016-2009-MTC, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito – Código de Tránsito. • Ley 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. • Decreto Supremo N° 008-2023-MTC, que aprueba el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Servicio de Transportes Especial de la ATU. • Ordenanza Municipal N° 1599-MML, que regula la prestación del Servicio de Transporte Público Regular de Personas en Lima Metropolitana. • Ordenanza Municipal N° 000040-2009-MPC, que aprueba el Reglamento del Servicio de Transporte Público Regular de Pasajeros en la Provincia Constitucional del Callao. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 34-2019-ATU/PE, que resolvió establecer el 23 de octubre de 2019, como fecha de inicio del ejercicio de las funciones transferidas a la ATU, por parte de la Municipalidad Metropolitana de Lima (Gerencia de Transporte Urbano), y la Municipalidad Provincial del Callao (Gerencia General de Transporte Urbano), en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 30900 y su Reglamento. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 39-2019-ATU/PE, que establece los procedimientos administrativos contenidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Metropolitana de Lima y de la Municipalidad Provincial del Callao que, transitoriamente son de aplicación por parte de la ATU. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU.

	- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 162-2023-ATU/PE, que aprueba la versión V2 del “Reglamento que regula la prestación del Servicio Público de Transporte Especial en la modalidad de Taxi en Lima y Callao”. Modificado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 125-2024-ATU/PE. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 163-2023-ATU/PE, que aprueba la versión V002 del “Reglamento que regula la prestación del Servicio Público de Transporte Especial en las modalidades de turístico, de trabajadores y de estudiantes en Lima y Callao”. - Resolución Directoral N° D-000177-2022-ATU/DO, que aprueba los parámetros y criterios técnicos a tener en cuenta en el procedimiento de evaluación sobre Modificación de Ficha Técnica de ruta autorizada a solicitud de parte y de oficio. - Resolución Directoral N° 003-2023-ATU/DIR, que aprueba las “Características técnicas vehiculares complementarias para prestar el servicio público de transporte especial en la modalidad de Taxi Lima y Callao – Taxi Modelo”. Modificada por Resolución Directoral N° 025-2023-ATU/DIR. - Resolución de Gerencia General N° 006-2024-ATU/GG, que aprueba la Versión V02 de la Directiva N° D-001-2021-ATU/GG-OPGR, Directiva para la implementación de la gestión por procesos en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	- Operador, Administrado(a), Propietario(a), Conductor(a) y/o Cobrador(a) del vehículo. - M05 Gestión de la Fiscalización, Sanción y Ejecución Coactiva.
Elementos de entrada	- Solicitud de modificación de ficha técnica. - Solicitud sobre otorgamiento de títulos habilitantes. - Solicitud de deshabilitación vehicular. - Solicitud de deshabilitación de la credencial del conductor(a) y/o cobrador(a). - Información de los vehículos internados en los depósitos de la ATU. - Registro del BackOffice actualizado con las medidas preventivas.
Producto	- Resolución Subdirectoral declarando procedente o improcedente la solicitud de modificación de la ficha técnica. - Ficha técnica modificada, de corresponder. - Título habilitante o Resolución Subdirectoral de improcedencia. ✓ Los títulos habilitantes del servicio de transporte regular son: Tarjeta Única de Circulación Electrónica (TUCE) y Credencial (del Conductor(a) y/o Cobrador(a) de corresponder). ✓ Los títulos habilitantes del servicio de transporte especial son: Resolución Subdirectoral de autorización, TUCE y Credencial del (de la) Conductor(a). - Registro actualizado en línea de títulos habilitantes (La consulta en línea se realiza a través de: https://sistemas.atu.gob.pe/ConsultaVehiculo, para vehículos; y, https://sistemas.atu.gob.pe/ConsultaCredencial, para Conductor(a) y/o Cobrador(a)). - Constancia de retiro vehicular. - Registro de deshabilitaciones, en el BackOffice de la Plataforma Virtual de Trámites. - Notificación de la atención de la solicitud. - Memorando a la Dirección de Fiscalización y Sanción trasladando la Resolución Subdirectoral que declara procedente la modificación de ficha técnica.
Persona que recibe el producto	- Operador, Administrado(a), Propietario(a), Conductor(a) y/o Cobrador(a) del vehículo. - Usuarios(as) y/o ciudadanos(as). - M05 Gestión de la Fiscalización, Sanción y Ejecución Coactiva.

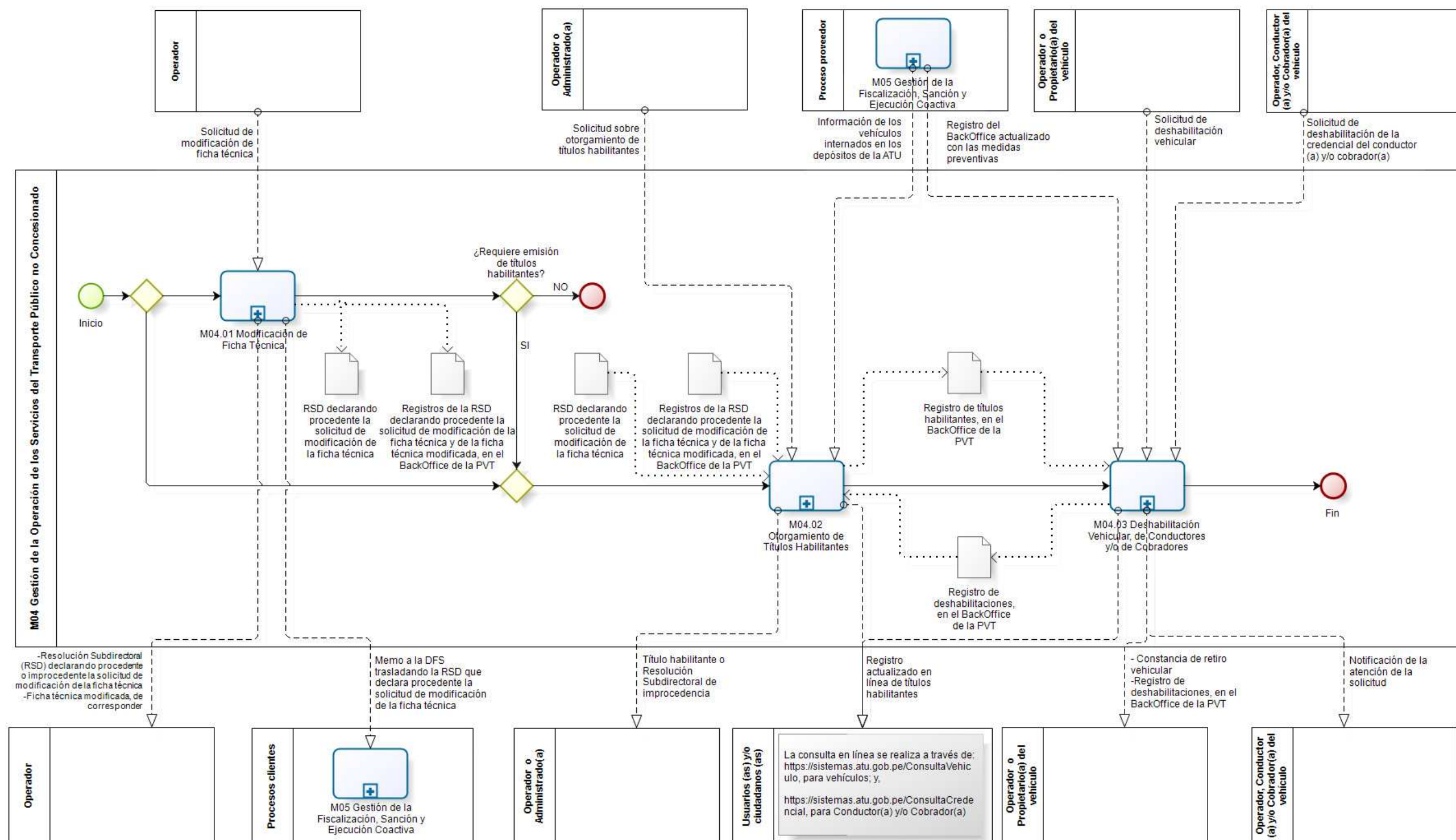
Controles	• Revisión del cumplimiento de los requisitos señalados en el Conjunto de procedimientos administrativos contenidos en Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA de la Municipalidad Metropolitana de Lima - MML y Municipalidad Provincial del Callao - MPC. • Verificación del cumplimiento de los criterios y parámetros técnicos establecidos en la Resolución Directoral N° D-000177-2022-ATU/DO. • Verificación del correcto registro en el BackOffice de la Plataforma Virtual de Trámites. • Revisión del cumplimiento de los requisitos señalados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA de la ATU. • Verificación del cumplimiento de las condiciones de permanencia señalados en el "Reglamento que regula la prestación del Servicio Público de Transporte Especial en la modalidad de Taxi en Lima y Callao" y "Reglamento que regula la prestación del Servicio Público de Transporte Especial en las modalidades de turístico, de trabajadores y de estudiantes en Lima y Callao". • Verificación del correcto registro en el BackOffice de la Plataforma Virtual de Trámites.

Recursos	
Recursos humanos	• Profesionales, especialistas legales y técnicos con conocimientos en planificación y modelos de servicios de transporte público, planificación de rutas, especialistas en tránsito; así como con conocimientos de ofimática para la ejecución de labores relacionadas con trámites del servicio de transporte, suministro de información, recolección y cotejo de datos para la atención.
Instalaciones	• Ambientes de oficina.
Sistemas informáticos	• Sistema de Gestión Documental (SGD). • Aplicaciones de reuniones virtuales. • Microsoft Office. • Aplicativo informático interno BackOffice de la Plataforma Virtual de Trámites. • ArcGiss. • TransCad. • Autocad. • Sistemas de geolocalización.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Anexos telefónicos. • Movilidad para trabajos de campo.

1.1.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN FECHA		V3.0	
CÓDIGO		IND-M04-001		PROCESO		M04 Gestión de la Operación de los Servicios del Transporte Público no Concesionado.			
OBJETIVO		Ejecutar la atención de solicitudes de modificación de ficha técnica, otorgamiento de títulos habilitantes y deshabilitación de vehículos, de conductores y/o de cobradores para el servicio de transporte regular no concesionado bajo régimen de autorizaciones, y para el servicio de transporte especial no concesionado, con la finalidad de mejorar el reordenamiento, garantizar las condiciones de calidad y seguridad en la prestación del servicio y permitiendo contar con un registro sincerado de vehículos, de conductores y/o cobradores autorizados, dentro del marco normativo vigente.							
INDICADOR		Índice de desempeño de la gestión de la operación de los servicios del transporte público (regular y especial) no concesionado.							
FINALIDAD DEL INDICADOR		Medir el desempeño de la gestión de la operación de los servicios del transporte público no concesionado, a través del cumplimiento de la modificación de ficha técnica, otorgamiento de títulos habilitantes y deshabilitación de vehículos, de conductores y/o cobradores.							
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES		A: Porcentaje de solicitudes de modificación de ficha técnica atendidas dentro del plazo.				UNIDAD DE MEDIDA		Índice	
		B: Porcentaje de solicitudes de otorgamiento de títulos habilitantes de transporte regular bajo el régimen de autorizaciones, atendidas dentro del plazo.				FRECUENCIA		Trimestral	
		C: Porcentaje de solicitudes de otorgamiento de títulos habilitantes de transporte especial atendidas dentro del plazo.							
		D: Porcentaje de títulos habilitantes deshabilitados en el periodo, del servicio de transporte regular bajo régimen de autorizaciones.							
		E: Porcentaje de títulos habilitantes deshabilitados en el periodo, del servicio de transporte especial.							
		F: Índice de desempeño de la gestión de la operación de los servicios del transporte público no concesionado.							
FÓRMULA		$F = \frac{\left(\frac{A + B + C}{3}\right) + \left(\frac{(100\% - D) + (100\% - E)}{2}\right)}{2}$				OPORTUNIDAD DE MEDIDA		Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.	
						META		Óptimo: 0.7 ≤ x ≤ 1 Aceptable: 0.5 ≤ x < 0.7 Crítico: x < 0.5	
LÍNEA BASE		0.8 (Cálculo realizado según el valor de la línea base de cada proceso de nivel 1, es decir de cada variable)							
FUENTE DE DATOS		Sistema BackOffice de la Plataforma Virtual de Trámites.							
RESPONSABLE		Director(a) de la Dirección de Operaciones.							

1.1.3 Diagrama de bloques



II. PROCESOS DE NIVEL 1

2.1 M04.01 Modificación de Ficha Técnica

2.1.1 Ficha técnica del proceso

 Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	M04.01 Modificación de Ficha Técnica.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Subdirector(a) de la Subdirección de Servicios de Transporte Regular.
Objetivo del proceso	Ejecutar la atención de solicitudes de modificación de ficha técnica presentadas por los operadores del servicio de transporte regular bajo régimen de autorizaciones dentro del plazo, con la finalidad de mejorar la operación y el reordenamiento del transporte regular en Lima y Callao.
Indicador de desempeño	Porcentaje de solicitudes de modificación de ficha técnica atendidas dentro del plazo.
Documentos de referencia	• Ley 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre. • Decreto Supremo N° 016-2009-MTC, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito – Código de Tránsito. • Ley 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. • Ordenanza Municipal N° 1599-MML, que regula la prestación del Servicio de Transporte Público Regular de Personas en Lima Metropolitana. • Ordenanza Municipal N° 000040-2009-MPC, que aprueba el Reglamento del Servicio de Transporte Público Regular de Pasajeros en la Provincia Constitucional del Callao. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 34-2019-ATU/PE, que resolvió establecer el 23 de octubre de 2019, como fecha de inicio del ejercicio de las funciones transferidas a la ATU, por parte de la Municipalidad Metropolitana de Lima (Gerencia de Transporte Urbano), y la Municipalidad Provincial del Callao (Gerencia General de Transporte Urbano), en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 30900 y su Reglamento. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 39-2019-ATU/PE, que establece los procedimientos administrativos contenidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Metropolitana de Lima y de la Municipalidad Provincial del Callao que, transitoriamente son de aplicación por parte de la ATU. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Resolución Directoral N° D-000177-2022-ATU/DO, que aprueba los parámetros y criterios técnicos a tener en cuenta en el procedimiento de evaluación sobre Modificación de Ficha Técnica de ruta autorizada a solicitud de parte y de oficio. • Resolución de Gerencia General N° 006-2024-ATU/GG, que aprueba la Versión V02 de la Directiva N° D-001-2021-ATU/GG-OPGR, Directiva para la implementación de la gestión por procesos en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao.

	La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	Operador.
Elementos de entrada	Solicitud de modificación de ficha técnica.
Producto	- Resolución Subdirectoral declarando procedente o improcedente la solicitud de modificación de la ficha técnica. - Ficha técnica modificada, de corresponder. - Registros de la Resolución Subdirectoral declarando procedente la solicitud de modificación de la ficha técnica y de la ficha técnica modificada, en el BackOffice de la Plataforma Virtual de Trámites. - Memorando a la Dirección de Fiscalización y Sanción trasladando la Resolución Subdirectoral que declara procedente la solicitud de modificación de la ficha técnica.
Persona que recibe el producto	- Operador. - M04.02 Otorgamiento de Títulos Habilitantes. - M05 Gestión de la Fiscalización, Sanción y Ejecución Coactiva.
Controles	- Revisión del cumplimiento de los requisitos señalados en el Conjunto de procedimientos administrativos contenidos en Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA de la Municipalidad Metropolitana de Lima - MML y Municipalidad Provincial del Callao - MPC. - Verificación del cumplimiento de los criterios y parámetros técnicos establecidos en la Resolución Directoral N° D-000177-2022-ATU/DO. - Verificación del correcto registro en el BackOffice de la Plataforma Virtual de Trámites.

Recursos	
Recursos humanos	Profesionales, especialistas legales y técnicos con conocimientos en planificación y modelos de servicios de transporte público, planificación de rutas y especialistas en tránsito.
Instalaciones	Ambientes de oficina.
Sistemas informáticos	- Sistema de Gestión Documental (SGD). - Aplicaciones de reuniones virtuales. - Microsoft Office. - Aplicativo informático interno BackOffice de la Plataforma Virtual de Trámites. - ArcGiss. - TransCad. - Autocad. - Sistemas de geolocalización.
Equipos	- Computadoras de escritorio y portátiles. - Mobiliario de oficina. - Impresora, escáner y fotocopidora. - Equipos multimedia. - Anexos telefónicos. - Movilidad para trabajos de campo.

2.1.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		 Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN	V3.0
				FECHA	
CÓDIGO	IND-M04.01-001	PROCESO	M04.01 Modificación de Ficha Técnica.		
OBJETIVO	Ejecutar la atención de solicitudes de modificación de ficha técnica presentadas por los operadores del servicio de transporte regular bajo régimen de autorizaciones dentro del plazo, con la finalidad de mejorar la operación y el reordenamiento del transporte regular en Lima y Callao.				
INDICADOR	Porcentaje de solicitudes de modificación de ficha técnica atendidas dentro del plazo.				
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir el porcentaje de cumplimiento en la atención de modificación de ficha técnica atendida dentro del plazo.				
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de solicitudes de modificación de ficha técnica que fueron ingresadas en el periodo y atendidas dentro del plazo.		UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
	B: Número de solicitudes de modificación de ficha técnica ingresadas en el periodo.		FRECUENCIA	Trimestral	
C: Porcentaje de solicitudes de modificación de ficha técnica atendidas dentro del plazo.					
Nota:					
- Se entiende por atendidas, cuando se emite la Resolución Subdirectoral de la Subdirección de Servicios de Transporte Regular.					
- El plazo es de 30 días hábiles.					
- Incluye los procedimientos administrativos aprobados con la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 39-2019-ATU/PE, referidos a la modificación de ficha técnica y autorización de estacionamiento.					
FÓRMULA	C = (A/B)*100%		OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.	
			META	Óptimo: 70% ≤ x ≤ 100% Aceptable: 50% ≤ x < 70% Crítico: x < 50%	
LÍNEA BASE	III trimestre de 2023: 18%				
FUENTE DE DATOS	Sistema BackOffice de la Plataforma Virtual de Trámites.				
RESPONSABLE	Subdirector(a) de la Subdirección de Servicios de Transporte Regular.				

2.1.2 Diagrama de proceso- parte 1

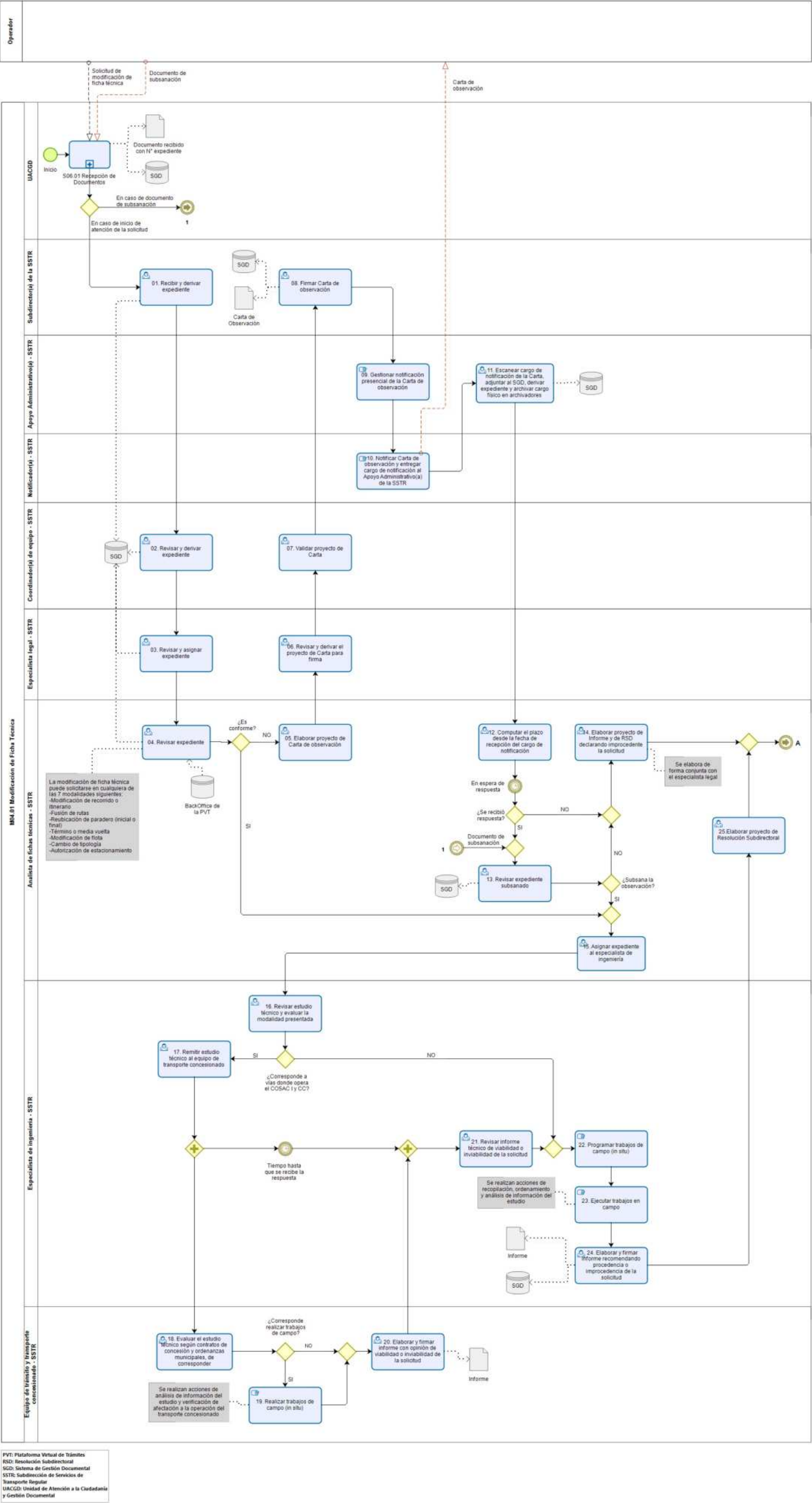
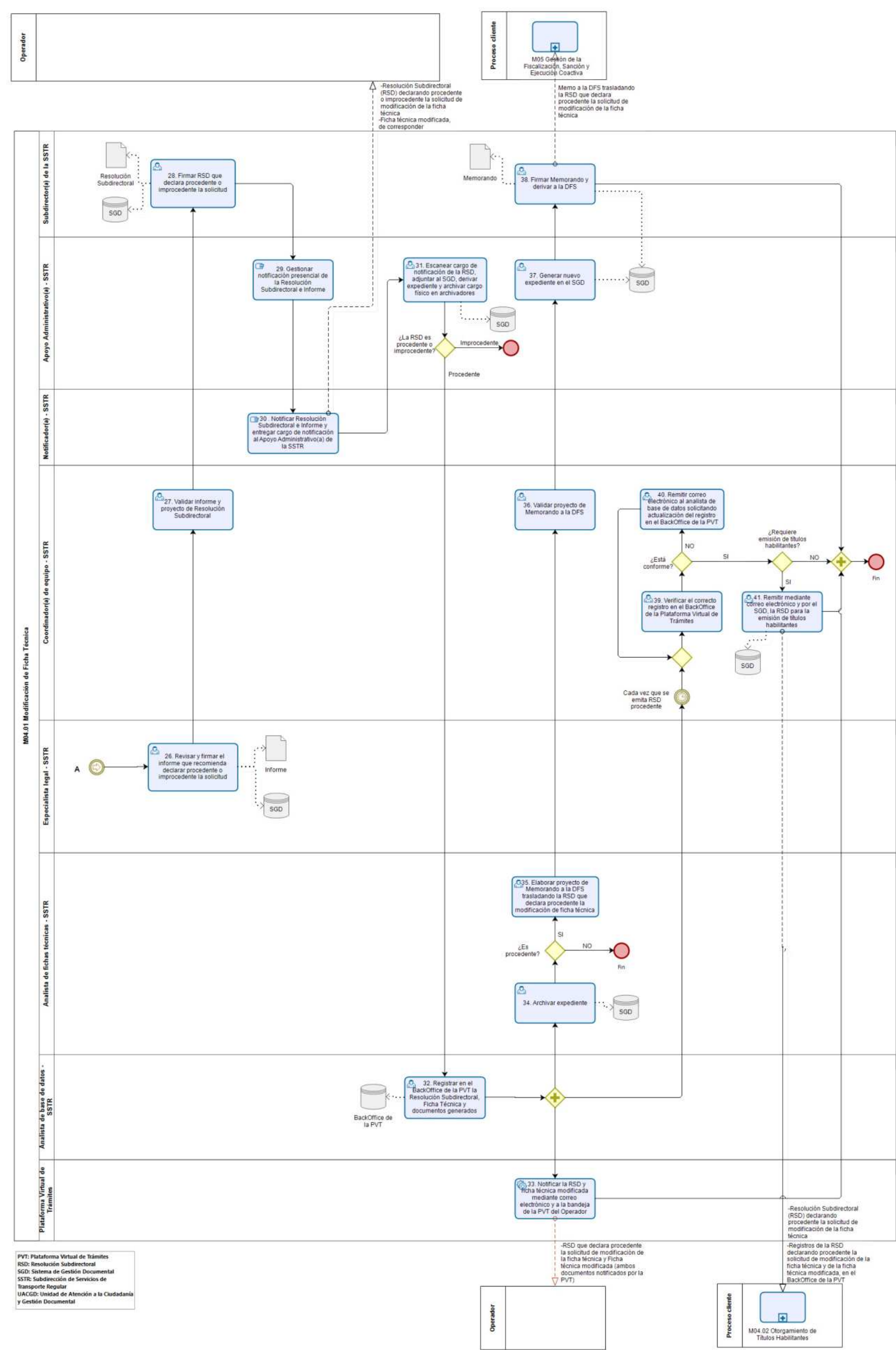


Diagrama de proceso- parte 2



1.1 M04.02 Otorgamiento de Títulos Habilitantes

1.1.1 Ficha técnica del proceso

 Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	M04.02 Otorgamiento de Títulos Habilitantes.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Director(a) de la Dirección de Operaciones.
Objetivo del proceso	Ejecutar la atención de solicitudes de otorgamiento de títulos habilitantes de los administrados para el servicio de transporte regular bajo régimen de autorizaciones, y para el servicio de transporte especial no concesionado, cautelando la formalidad, con la finalidad de garantizar las condiciones de calidad y seguridad en la prestación del servicio dentro del marco normativo vigente.
Indicador de desempeño	• Porcentaje de solicitudes de otorgamiento de títulos habilitantes de transporte regular bajo el régimen de autorizaciones, atendidas dentro del plazo. • Porcentaje de solicitudes de otorgamiento de títulos habilitantes de transporte especial atendidas dentro del plazo.
Documentos de referencia	• Ley 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre. • Decreto Supremo N° 016-2009-MTC, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito – Código de Tránsito. • Ley 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. • Decreto Supremo N° 008-2023-MTC, que aprueba el Texto Único de Procedimientos Administrativos del servicio de transportes especial de la ATU. • Ordenanza Municipal N° 1599-MML, que regula la prestación del Servicio de Transporte Público Regular de Personas en Lima Metropolitana. • Ordenanza Municipal N° 000040-2009-MPC, que aprueba el Reglamento del Servicio de Transporte Público Regular de Pasajeros en la Provincia Constitucional del Callao. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 34-2019-ATU/PE, que resolvió establecer el 23 de octubre de 2019, como fecha de inicio del ejercicio de las funciones transferidas a la ATU, por parte de la Municipalidad Metropolitana de Lima (Gerencia de Transporte Urbano), y la Municipalidad Provincial del Callao (Gerencia General de Transporte Urbano), en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 30900 y su Reglamento. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 39-2019-ATU/PE, que establece los procedimientos administrativos contenidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Metropolitana de Lima y de la Municipalidad Provincial del Callao que, transitoriamente son de aplicación por parte de la ATU. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 162-2023-ATU/PE, que aprueba la versión V2 del “Reglamento que regula la prestación del Servicio Público de Transporte Especial en la modalidad de Taxi en Lima y Callao”. Modificado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 125-2024-ATU/PE.

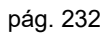
	- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 163-2023-ATU/PE, que aprueba la versión V002 del “Reglamento que regula la prestación del Servicio Público de Transporte Especial en las modalidades de turístico, de trabajadores y de estudiantes en Lima y Callao”. - Resolución Directoral N° 003-2023-ATU/DIR, que aprueba las “Características técnicas vehiculares complementarias para prestar el servicio público de transporte especial en la modalidad de taxi Lima y Callao – Taxi Modelo”. Modificada por Resolución Directoral N° 025-2023-ATU/DIR. - Resolución de Gerencia General N° 006-2024-ATU/GG, que aprueba la Versión V02 de la Directiva N° D-001-2021-ATU/GG-OPGR, Directiva para la implementación de la gestión por procesos en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedor	- Operador o Administrado(a). - M04.01 Modificación de Ficha Técnica. - M04.03 Deshabilitación Vehicular, de Conductores y/o de Cobradores. - M05 Gestión de la Fiscalización, Sanción y Ejecución Coactiva.
Elementos de entrada	- Solicitud sobre otorgamiento de títulos habilitantes. - Resolución Subdirectoral declarando procedente la solicitud de modificación de la ficha técnica. - Registros de la Resolución Subdirectoral declarando procedente la solicitud de modificación de la ficha técnica y de la ficha técnica modificada, en el BackOffice de la Plataforma Virtual de Trámites. - Registro de deshabilitaciones, en el BackOffice de la Plataforma Virtual de Trámites. - Información de los vehículos internados en los depósitos de la ATU.
Producto	- Título habilitante o Resolución Subdirectoral de improcedencia. ✓ Los títulos habilitantes del servicio de transporte regular son: Tarjeta Única de Circulación Electrónica (TUCE) y Credencial (del Conductor(a) y/o Cobrador(a) de corresponder). ✓ Los títulos habilitantes del servicio de transporte especial son: Resolución Subdirectoral de autorización, TUCE y Credencial del Conductor(a). - Registro actualizado en línea de títulos habilitantes (La consulta en línea se realiza a través de: https://sistemas.atu.gob.pe/ConsultaVehiculo, para vehículos; y, https://sistemas.atu.gob.pe/ConsultaCredencial, para Conductor(a) y/o Cobrador(a)). - Registro de títulos habilitantes, en el BackOffice de la Plataforma Virtual de Trámites.
Persona que recibe el producto	- Operador o Administrado(a). - Usuarios(as) y/o ciudadanos(as). - M04.03 Deshabilitación Vehicular, de Conductores y/o de Cobradores.
Controles	- Revisión del cumplimiento de los requisitos señalados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA de la ATU. - Revisión del cumplimiento de los requisitos señalados en el conjunto de procedimientos administrativos contenidos en Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA de la Municipalidad Metropolitana de Lima - MML y Municipalidad Provincial del Callao - MPC. - Verificación del cumplimiento de las condiciones de permanencia señalados en el “Reglamento que regula la prestación del Servicio Público de Transporte Especial en la modalidad de Taxi en Lima y Callao” y “Reglamento que regula la prestación del Servicio Público de Transporte Especial en las modalidades de turístico, de trabajadores y de estudiantes en Lima y Callao”. - Verificación del correcto registro en el BackOffice de la Plataforma Virtual de Trámites.

Recursos	
Recursos humanos	Profesionales legales y técnicos con conocimientos de ofimática para la ejecución de labores relacionadas con trámites del servicio de transporte, suministro de información, recolección y cotejo de datos para la atención.
Instalaciones	Ambientes de oficina.
Sistemas informáticos	- Sistema de Gestión Documental (SGD). - Aplicaciones de reuniones virtuales. - Microsoft Office. - Aplicativo informático interno BackOffice de la Plataforma Virtual de Trámites.
Equipos	- Computadoras de escritorio y portátiles. - Mobiliario de oficina. - Impresora, escáner y fotocopidora. - Equipos multimedia. - Anexos telefónicos.

1.1.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN FECHA	V3.0
CÓDIGO	IND-M04.02-001	PROCESO	M04.02 Otorgamiento de Títulos Habilitantes.				
OBJETIVO	Ejecutar la atención de solicitudes de otorgamiento de títulos habilitantes de los administrados para el servicio de transporte regular bajo régimen de autorizaciones, y para el servicio de transporte especial no concesionado, cautelando la formalidad, con la finalidad de garantizar las condiciones de calidad y seguridad en la prestación del servicio dentro del marco normativo vigente.						
INDICADOR	Porcentaje de solicitudes de otorgamiento de títulos habilitantes de transporte regular bajo el régimen de autorizaciones, atendidas dentro del plazo.						
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir el porcentaje de cumplimiento en la atención de otorgamiento de títulos habilitantes de transporte regular atendidos dentro del plazo.						
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de solicitudes de otorgamiento de títulos habilitantes de transporte regular bajo el régimen de autorizaciones, que fueron ingresadas en el periodo y atendidas dentro del plazo.					UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
	B: Número de solicitudes de otorgamiento de títulos habilitantes de transporte regular bajo el régimen de autorizaciones, ingresadas durante el periodo.					FRECUENCIA	Trimestral
C: Porcentaje de solicitudes de otorgamiento de títulos habilitantes de transporte regular bajo el régimen de autorizaciones, atendidas dentro del plazo.							
Nota: - Los títulos habilitantes del servicio de transporte regular son: TUCE y Credencial (del conductor y/o Cobrador de corresponder). - El plazo es de 30 días hábiles.							
FÓRMULA	$C = (A/B) * 100\%$					OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.
						META	Óptimo: $90\% \leq x \leq 100\%$ Aceptable: $80\% \leq x < 90\%$ Crítico: $x < 80\%$
LÍNEA BASE	Promedio de los 4 trimestres de 2023: 90%						
FUENTE DE DATOS	Sistema BackOffice de la Plataforma Virtual de Trámites.						
RESPONSABLE	Director(a) de la Dirección de Operaciones.						

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN FECHA	V3.0
CÓDIGO	IND-M04.02-002	PROCESO	M04.02 Otorgamiento de Títulos Habilitantes.		
OBJETIVO	Ejecutar la atención de solicitudes de otorgamiento de títulos habilitantes de los administrados para el servicio de transporte regular bajo régimen de autorizaciones, y para el servicio de transporte especial no concesionado, cautelando la formalidad, con la finalidad de garantizar las condiciones de calidad y seguridad en la prestación del servicio dentro del marco normativo vigente.				
INDICADOR	Porcentaje de solicitudes de otorgamiento de títulos habilitantes de transporte especial atendidas dentro del plazo.				
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir el porcentaje de cumplimiento en la atención de otorgamiento de títulos habilitantes de transporte especial atendidos dentro del plazo.				
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de solicitudes de otorgamiento de títulos habilitantes de transporte especial, que fueron ingresadas en el periodo y atendidas dentro del plazo.		UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
	B: Número de solicitudes de otorgamiento de títulos habilitantes de transporte especial, ingresadas durante el periodo. C: Porcentaje de solicitudes de otorgamiento de títulos habilitantes de transporte especial, atendidas dentro del plazo. Nota: - Los títulos habilitantes del servicio de transporte especial son: Resolución Subdirectoral de autorización, TUCE y Credencial del Conductor. - El plazo máximo a considerar es de 20 días hábiles.		FRECUENCIA	Trimestral	
FÓRMULA	C = (A/B)*100%		OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición	
			META	Óptimo: 90% ≤ x ≤ 100% Aceptable: 80% ≤ x < 90% Crítico: x < 80%	
LÍNEA BASE	I trimestre de 2024: 90%				
FUENTE DE DATOS	Sistema BackOffice de la Plataforma Virtual de Trámites.				
RESPONSABLE	Director(a) de la Dirección de Operaciones				



1.2 M04.03 Deshabilitación Vehicular, de Conductores y/o de Cobradores

1.2.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	M04.03 Deshabilitación Vehicular, de Conductores y/o de Cobradores.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Director(a) de la Dirección de Operaciones.
Objetivo del proceso	Ejecutar la deshabilitación vehicular, de conductores y/o de cobradores para prestar el servicio de transporte regular bajo régimen de autorizaciones, y para el servicio de transporte especial no concesionado, permitiendo contar con un registro sincerado de vehículos, de conductores y/o de cobradores autorizados, dentro del marco normativo vigente.
Indicador de desempeño	• Porcentaje de títulos habilitantes deshabilitados en el periodo, del servicio de transporte regular bajo régimen de autorizaciones. • Porcentaje de títulos habilitantes deshabilitados en el periodo, del servicio de transporte especial.
Documentos de referencia	• Ley 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre. • Decreto Supremo N° 016-2009-MTC, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito – Código de Tránsito. • Ley 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. • Decreto Supremo N° 008-2023-MTC, que aprueba el Texto Único de Procedimientos Administrativos del servicio de transportes especial de la ATU. • Ordenanza Municipal N° 1599-MML, que regula la prestación del Servicio de Transporte Público Regular de Personas en Lima Metropolitana. • Ordenanza Municipal N° 000040-2009-MPC, que aprueba el Reglamento del Servicio de Transporte Público Regular de Pasajeros en la Provincia Constitucional del Callao. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 34-2019-ATU/PE, que resolvió establecer el 23 de octubre de 2019, como fecha de inicio del ejercicio de las funciones transferidas a la ATU, por parte de la Municipalidad Metropolitana de Lima (Gerencia de Transporte Urbano), y la Municipalidad Provincial del Callao (Gerencia General de Transporte Urbano), en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 30900 y su Reglamento. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 39-2019-ATU/PE, que establece los procedimientos administrativos contenidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Metropolitana de Lima y de la Municipalidad Provincial del Callao que, transitoriamente son de aplicación por parte de la ATU. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 162-2023-ATU/PE, que aprueba la versión V2 del “Reglamento que regula la prestación del Servicio Público de Transporte Especial en la modalidad de Taxi en Lima y Callao”. Modificado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 125-2024-ATU/PE. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 163-2023-ATU/PE, que aprueba la versión V002 del “Reglamento que regula la prestación del

	Servicio Público de Transporte Especial en las modalidades de turístico, de trabajadores y de estudiantes en Lima y Callao”. • Resolución Directoral N° 003-2023-ATU/DIR, que aprueba las “Características técnicas vehiculares complementarias para prestar el servicio público de transporte especial en la modalidad de taxi Lima y Callao – Taxi Modelo”. Modificada por Resolución Directoral N° 025-2023-ATU/DIR. • Resolución de Gerencia General N° 006-2024-ATU/GG, que aprueba la Versión V02 de la Directiva N° D-001-2021-ATU/GG-OPGR, Directiva para la implementación de la gestión por procesos en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	• M04.02 Otorgamiento de Títulos Habilitantes. • M05 Gestión de la Fiscalización, Sanción y Ejecución Coactiva. • Operador, Propietario(a), Conductor(a) y/o Cobrador (a) del vehículo.
Elementos de entrada	• Registro de títulos habilitantes, en el BackOffice de la Plataforma Virtual de Trámites. • Registro del BackOffice actualizado con las medidas preventivas. • Solicitud de deshabilitación vehicular. • Solicitud de deshabilitación de la credencial del conductor(a) y/o cobrador(a).
Producto	• Registro actualizado en línea de títulos habilitantes (La consulta en línea se realiza a través de: https://sistemas.atu.gob.pe/ConsultaVehiculo, para vehículos; y, https://sistemas.atu.gob.pe/ConsultaCredencial, para conductor(a) y/o cobrador(a)). • Notificación de la atención de la solicitud. • Constancia de retiro vehicular. • Registro de deshabilitaciones, en el BackOffice de la Plataforma Virtual de Trámites.
Persona que recibe el producto	• Usuarios(as) y/o ciudadanos(as). • Operador, Propietario(a), Conductor(a) y/o Cobrador(a) del vehículo. • M04.02 Otorgamiento de Títulos Habilitantes.
Controles	• Revisión del cumplimiento de los requisitos señalados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA de la ATU. • Revisión del cumplimiento de los requisitos señalados en el conjunto de procedimientos administrativos contenidos en Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA de la Municipalidad Metropolitana de Lima - MML y Municipalidad Provincial del Callao - MPC. • Verificación del cumplimiento de las condiciones de permanencia señalados en el “Reglamento que regula la prestación del Servicio Público de Transporte Especial en la modalidad de Taxi en Lima y Callao” y “Reglamento que regula la prestación del Servicio Público de Transporte Especial en las modalidades de turístico, de trabajadores y de estudiantes en Lima y Callao”. • Verificación del correcto registro en el BackOffice de la Plataforma Virtual de Trámites.

Recursos	
Recursos humanos	• Profesionales legales y técnicos con conocimientos de ofimática para la ejecución de labores relacionadas con trámites del servicio de transporte, suministro de información, recolección y cotejo de datos para la atención.

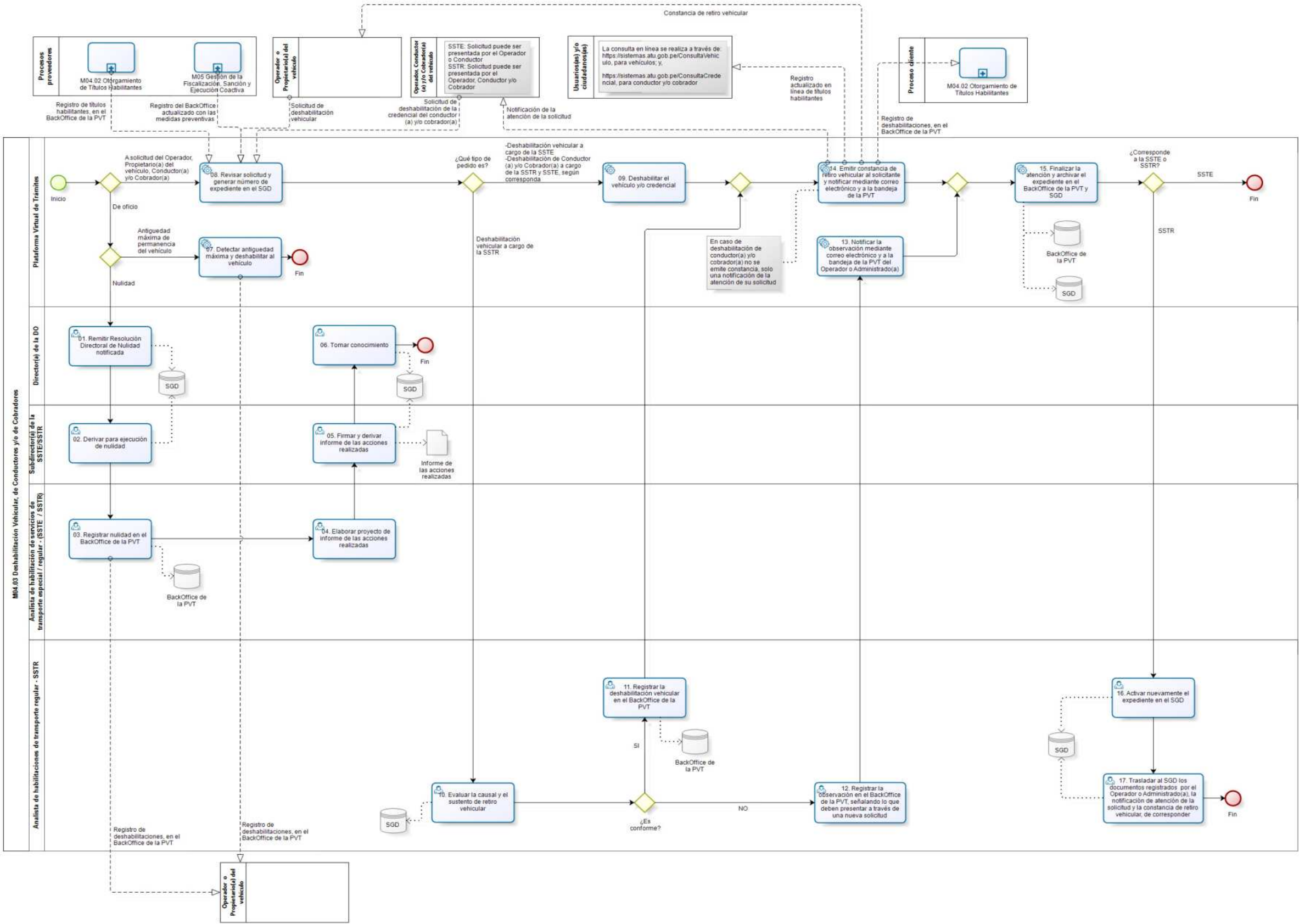
Instalaciones	• Ambientes de oficina.
Sistemas informáticos	• Sistema de Gestión Documental (SGD). • Aplicaciones de reuniones virtuales. • Microsoft Office. • Aplicativo informático interno BackOffice de la Plataforma Virtual de Trámites.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Anexos telefónicos.

1.2.2 Ficha de indicador de desempeño

  		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
				FECHA	
CÓDIGO	IND-M04.03-001	PROCESO	M04.03 Deshabilitación Vehicular, de Conductores y/o de Cobradores.		
OBJETIVO	Ejecutar la deshabilitación vehicular, de conductores y/o de cobradores para prestar el servicio de transporte regular bajo régimen de autorizaciones, y para el servicio de transporte especial no concesionado, permitiendo contar con un registro sincerado de vehículos, de conductores y/o de cobradores autorizados dentro del marco normativo vigente.				
INDICADOR	Porcentaje de títulos habilitantes deshabilitados en el periodo, del servicio de transporte regular bajo régimen de autorizaciones.				
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir la cantidad de deshabilitaciones efectuadas, con la finalidad de asegurar la prestación del servicio de transporte regular bajo régimen de autorizaciones.				
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de deshabilitaciones de títulos habilitantes en el periodo, del servicio de transporte regular bajo régimen de autorizaciones.		UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
	B: Total de títulos habilitantes vigentes en el periodo, del servicio de transporte regular bajo régimen de autorizaciones. C: Porcentaje de títulos habilitantes deshabilitados en el periodo, del servicio de transporte regular bajo régimen de autorizaciones. Nota: - Los títulos habilitantes del servicio de transporte regular bajo régimen de autorizaciones son: TUCE y Credencial (del conductor y/o Cobrador de corresponder).		FRECUENCIA	Trimestral	
FÓRMULA	$C = (A/B) \times 100\%$		OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.	
			META	Óptimo: $x < 20\%$ Aceptable: $20\% \leq x < 50\%$ Crítico: $50\% \leq x \leq 100\%$	
LÍNEA BASE	Promedio de los 4 trimestres de 2023: 5%				
FUENTE DE DATOS	Sistema BackOffice de la Plataforma Virtual de Trámites.				
RESPONSABLE	Director(a) de la Dirección de Operaciones.				

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN FECHA	V3.0
CÓDIGO	IND-M04.03-002	PROCESO	M04.03 Deshabilitación Vehicular, de Conductores y/o de Cobradores.			
OBJETIVO	Ejecutar la deshabilitación vehicular, de conductores y/o de cobradores para prestar el servicio de transporte regular bajo régimen de autorizaciones, y para el servicio de transporte especial no concesionado, permitiendo contar con un registro sincerado de vehículos, de conductores y/o de cobradores autorizados, dentro del marco normativo vigente.					
INDICADOR	Porcentaje de títulos habilitantes deshabilitados en el periodo, del servicio de transporte especial.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir la cantidad de deshabilitaciones efectuadas, con la finalidad de asegurar la prestación del servicio de transporte especial.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de deshabilitaciones de títulos habilitantes en el periodo, del servicio de transporte especial. B: Total de títulos habilitantes vigentes en el periodo, del servicio de transporte especial. C: Porcentaje de títulos habilitantes deshabilitados en el periodo, del servicio de transporte especial. Nota: - Los títulos habilitantes del servicio de transporte especial son: Resolución Subdirectoral de autorización, TUCE y Credencial del Conductor.				UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
					FRECUENCIA	Trimestral
FÓRMULA	C = (A/B)*100%				OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición
					META	Óptimo: x < 20% Aceptable: 20% ≤ x < 50% Crítico: 50% ≤ x ≤ 100%
LÍNEA BASE	I trimestre de 2024: 5%					
FUENTE DE DATOS	Sistema BackOffice de la Plataforma Virtual de Trámites.					
RESPONSABLE	Director(a) de la Dirección de Operaciones.					

1.2.3 Diagrama de proceso



Anexo 10

Caracterización del Proceso

M05 Gestión de la Fiscalización, Sanción y Ejecución Coactiva



**AUTORIDAD DE TRANSPORTE
URBANO PARA LIMA Y CALLAO**

Inventario de Proceso

M05 Gestión de la Fiscalización, Sanción y Ejecución Coactiva

M05 Gestión de la Fiscalización, Sanción y Ejecución Coactiva	Proceso	Contenido
	M05	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M05-001 - Diagrama de bloque
	M05.01	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M05.01-001 - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M05.01-002
	M05.02	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M05.02-001
	M5.03	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M05.03-001
	M5.04	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M05.04-001

I. PROCESO DE NIVEL 0

1.1 M05 Gestión de la Fiscalización, Sanción y Ejecución Coactiva

1.1.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha técnica del proceso
Nombre del proceso	M05 Gestión de la Fiscalización, Sanción y Ejecución Coactiva.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Director(a) de la Dirección de Fiscalización y Sanción.
Objetivo del proceso	Promover el cumplimiento de la normatividad vigente a través de la correcta identificación de infracciones que dan inicio a los Procedimientos Administrativos Sancionadores y de Ejecución Coactiva, a fin de desincentivar las conductas infractoras en el servicio de transporte de Lima y Callao.
Indicador de desempeño	Índice de desempeño de gestión de la fiscalización, sanción y ejecución coactiva.
Documentos de referencia	• Ley N° 26979, Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva. • Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre. • Ley N° 30900, Ley que Crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 069-2003-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley del Procedimiento de Ejecución Coactiva. • Decreto Supremo N° 017-2009-MTC, que aprueba el Reglamento Nacional de Administración de Transporte. • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 016-2019-IN, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1214. • Decreto Supremo N° 004-2020-MTC, que aprueba el Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador Especial de Tramitación Sumaria en materia de transporte y tránsito terrestre y sus servicios complementarios. • Decreto Supremo N° 016-2024-MTC que modifica Decreto Supremo N° el 005-2021-MTC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento Nacional para el Fomento del Chatarreo y el Decreto Supremo N.º 016-2021-MTC, que aprueba el Reglamento que Establece el Procedimiento para la Declaración de Abandono y Chatarreo de los Vehículos Internados en Depósitos Vehiculares. • Decreto Legislativo N° 1214 que dicta medidas de prevención para combatir los delitos patrimoniales relacionados con vehículos automotores y autopartes. • Decreto de Urgencia N° 029-2019, que establece Incentivos para el Fomento del Chatarreo. • Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 172-2023-ATU/PE, que aprueba la Directiva N° D-001-2020-ATU/DFS, Versión V03, "Directiva de Fiscalización del Servicio de Transporte Urbano en Lima y Callao". • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 25-2020-ATU-PE, que dispuso que la Oficina de Gestión de Recursos Humanos, de manera conjunta con la Dirección de Fiscalización y Sanción de la ATU, realicen el curso de formación y capacitación para la acreditación del cuerpo de inspectores/as de transporte.

	• Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 215-2020-ATU/PE, que establece el “Protocolo Durante la Intervención a Vehículos que Prestan el Servicio Público de Transporte Urbano en Lima y Callao”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 098-2021-ATU/PE, que aprueba la “Tabla de Aranceles de Costas y Gastos Procesales de los Procedimientos de Ejecución Coactiva de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao- ATU”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 067-2021-ATU/PE, que aprueba la “Directiva que Regula la Declaración de Abandono y Chatarreo de los Vehículos Internados en los Depósitos Vehiculares”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 134-2021-ATU/PE, que aprueba el “Tarifario de los Servicios de Guardianía y Remolque Derivados del Internamiento de Vehículos Ejecutados por la Autoridad de Transporte Urbano de Lima y Callao - ATU”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 164-2021-ATU/PE, que aprueba la “Directiva que regula el chatarreo de vehículos en el área de influencia de los Corredores Complementarios del Sistema Integrado de Transporte de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 213-2022-ATU/PE, que aprueba la “Directiva para la Obtención y Revalidación de la Acreditación como Fiscalizadores/as de Transporte, Otorgada por la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao –ATU, y el Fortalecimiento de sus Capacidades”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 011-2023-ATU/PE, que aprueba la nueva versión del formato de “Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU y la Municipalidad Distrital de [*] para la Fiscalización del Servicio Público de Transporte Terrestre de Personas”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 162-2023-ATU/PE, que aprobó la Versión V2 del “Reglamento que Regula la prestación del Servicio Público de Transporte Especial en la modalidad de Taxi en Lima y Callao” • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 163-2023-ATU/PE, que aprueba la Versión V2 del “Reglamento que Regula la Prestación del Servicio Público de Transporte Especial en las Modalidades de Turístico, de Trabajadores y de Estudiantes en Lima y Callao”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 198-2023-ATU/PE, que aprobó el “Reglamento que Regula el Régimen de Beneficios Aplicables al Pago de Multas Impuestas por la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 272-2023-ATU/PE, que aprueba la Versión V02 del “Reglamento para la Implementación y Administración de Depósitos Vehiculares”. • Resolución de Gerencia General N° 0036-2021-ATU/GG, mediante la cual se crea la Unidad Funcional para la Acreditación de Fiscalizadores – UFAF de la Dirección de Fiscalización y Sanción – DFS. • Resolución de Gerencia General N° 047-2021-ATU/GG, que crea la Unidad Funcional de Ejecución Coactiva, dependiente de la Oficina de Administración de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Resolución Directoral N° 001-2024-ATU/DFS, que aprueba el Plan Anual de Fiscalización 2024. • Resolución Directoral N° 037-2023-ATU/DFS, que aprueba el “Formato de Reconocimiento de Responsabilidad”. • Resolución Jefatural de Oficina de Administración N° D- 247-2023-ATU/GG-OA, que aprueba el formato: Beneficio de Fraccionamiento (Formato para presentación en Mesa de Partes Física), y el Formato:

	Beneficio de Fraccionamiento (Formato para presentación mediante el Portal del Ciudadano). - Ordenanza N° 1599, que Regula la Prestación del Servicio de Transporte Público Regular de Personas en Lima Metropolitana. - Ordenanza N° 000040-2009-MPC y N° 009-2014-MPC que regula la prestación del Servicio de Transporte Público Regular de Personas en la Provincia Constitucional del Callao. - Ordenanza N° 1769, que aprueba la Norma que Regula el Sistema de Corredores Complementarios del Sistema Integrado de Transporte Público de Lima Metropolitana. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	- Municipalidad(es) con convenio vigente. - S04 Gestión de Recursos Humanos.
Elementos de entrada	- Solicitud para la acreditación/ revalidación de acreditaciones(oficio). - Lista de fiscalizadores(as) de transporte de la ATU que suscribieron contrato (correo)
Producto	- Resolución(es) directoral(es) que acreditan/revalidan la acreditación de fiscalizadores(as) (con oficio). - Acta de fiscalización conforme/no conforme notificada. - Registros de las infracciones en el SISATU. - Esquela notificada. - Resolución Subdirectoral de la Subdirección de Fiscalización (RSF) de inicio del PAS, no inicio del PAS, ampliación de plazos, rectificación de error material, variación de la imputación de cargos, caducidad e inicio, caducidad y no inicio, prescripción, con medida preventiva o que levanta la medida preventiva notificada. - Resolución Subdirectoral de la Subdirección de Sanción (RSS), Prescripción, Archivo, Conclusión por Pago, Reconocimiento de Responsabilidad, con Medida Preventiva, Provisional, Ampliación de Plazos, Rectificación de la RSS o, caducidad del PAS notificada. - Información para efectuar futuros operativos. - Registro del BackOffice actualizado con las medidas preventivas. - Documento que indica el levantamiento de la medida preventiva de internamiento vehicular (memorando/carta). - Documento de respuesta notificado (carta). - Expediente PAS. - Saldo de la deuda. - Solicitud para actualizar pasarela de pagos (memorando). - Resolución Directoral de la Dirección de Fiscalización y Sanción (RDFS) que resuelve el recurso de apelación, en el marco del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) notificada. - Resolución Directoral de la Dirección de Fiscalización y Sanción (RDFS) que resuelve la queja del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) notificada. - Vehículos chatarrizados. - Vehículos reinsertados al parque automotor. - Informe final (de DAAS que incluye el cálculo de las emisiones evitadas con la chatarrización, y cuánto le costaría a la ciudadanía). - Información de los vehículos internados en los depósitos de la ATU - Copia de acta de internamiento vehicular y/o acta de entrega del vehículo suscrita(s). - Informe de la valorización del chatarreo. - Información de los costos del traslado del chatarreo.

	• Información diaria de la deuda exigible en ejecución coactiva (correo). • Resolución coactiva de inicio del Procedimiento de Ejecución Coactiva (PEC) notificada. • Resolución coactiva de embargo en forma de retención notificada. • Resolución coactiva de requerimiento de pago notificada. • Resolución de inicio de ejecución forzosa notificada. • Resolución coactiva de requerimiento de entrega de fondos retenidos notificada. • Resolución coactiva de levantamiento de embargo y suspensión definitiva del PEC notificada. • Resolución coactiva que designa al depositario notificada y acta de embargo en forma de secuestro conservativo. • Resolución coactiva de embargo en forma de secuestro conservativo notificada. • Resolución coactiva de atención a las solicitudes notificada. • Resolución coactiva de levantamiento de la suspensión provisional del PEC notificada.
Persona que recibe el producto	• Municipalidad(es) con convenio vigente • Intervenido(a). • S05 Gestión Financiera. • S02 Gestión de las TIC. • M04 Gestión de la operación de los servicios del transporte público no concesionado. • Administrado(a). • Ciudadanía. • Gerencia General. • Obligado(a)/ Administrado(a). • Terceros retenedores. • Produraduría Pública.
Controles	• Consultar los títulos habilitantes, licencia de conducir, CITV, SOAT o CAT. • Capturar las imágenes o videos de las cámaras de videovigilancia de Municipalidad Metropolitana de Lima, de Lima Expresa y Lima Airport Partners para la elaboración de informes. • Verificar las evidencias desestimadas. • Consultar la información del propietario del vehículo. • Revisar los informes de inspección emitidos de ATU y de las municipalidades con convenio. • Almacenar los informes de inspección en el repositorio denominado "Fiscalización Mediante Medios Electrónicos". • Verificar que los fiscalizadores(as) cuenten con los implementos de seguridad y logísticos para efectuar los operativos. • Verificar el número correlativo de las actas entregadas a los fiscalizadores. • Verificar la digitación de actas de fiscalización en el SISATU. • Almacenar en el repositorio las actas de fiscalización y las evidencias (fotografías) de las intervenciones. • Identificar las fotografías de las intervenciones con el número de acta de fiscalización. • Coordinar fluidamente con el encargado de gestión de personal de la Subdirección de Fiscalización para convocar a los nuevos fiscalizadores contratados a programas de acreditación. • Actualizar la base de datos de acreditados. • Atender las solicitudes de acreditación y revalidación presentadas por las municipalidades con convenio vigente. • Verificar el vencimiento de las acreditaciones otorgadas a los fiscalizadores, para convocarlos a programas de revalidación.

	• Revisar los plazos del Decreto Supremo 004-2020-MTC. • Verificar las notificaciones de los actos de imputación de cargos y la resolución de sanción. • Revisar los plazos en la tramitación del Procedimiento Administrativo Sancionador en la primera instancia. • Revisar la correcta imputación de cargos. • Revisar fichas RENIEC (personas naturales y jurídicas). • Revisar los requisitos de validez del acta de fiscalización. • Revisar el expediente procedimiento administrativo sancionador. • Revisar el registro de los vehículos en el depósito. • Revisar el pago de las multas. • Verificar los datos del propietario del vehículo internado. • Verificar la exigibilidad del Procedimiento de Ejecución Coactiva. • Verificar las solicitudes de suspensión del Procedimiento de Ejecución Coactiva. • Verificar los documentos ingresados por el administrado(a) para la liberación del vehículo, entre ellos, el pago de la multa y de los servicios de ingreso, guardiana y grúa, así como los beneficios otorgados para el pago de las multas. • Elaborar y entregar el acta de entrega del vehículo, para su liberación o chatarreo con la información correctamente descrita. • Verificar el marco normativo en materia de chatarreo de vehículos y los requisitos para efectuarlo. • Verificar las condiciones(estado) de los vehículos internados en los depósitos.

Recursos	
Recursos humanos	• Coordinador(a) de fiscalización mediante medios electrónicos, supervisor(a) de fiscalización de transporte y/o fiscalizadores(as) de transporte¹ con conocimiento en normas y regulación de transporte, captura de evidencias y redacción de informes. • Coordinador policial, Coordinadores(as) zonales, supervisores (as) de fiscalización de transporte y/o fiscalizadores(as) de transporte con conocimiento en normas y regulación de transporte, fiscalizaciones en campo y procedimientos administrativos. • Apoyo administrativo(a) con conocimiento en digitalización, herramientas colaborativas y sistematización. • Personal con conocimientos en diseño de capacitaciones, elaboración de presentaciones e informes, formularios virtuales, procesamiento y análisis de datos y capacitadores de la ATU. • Profesionales, especialistas, técnicos y/o estudiantes con conocimiento en normas y regulación de transporte, fiscalización, procedimientos administrativos, administración de depósitos, inventarios, ejecución coactiva y gestión ambiental.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, espacios comunes y de teletrabajo adecuados. • Aulas para la ejecución de talleres con aforo de min. 50 personas. • Sala de reuniones para las audiencias con los administrados(as). • Depósitos vehiculares.
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Microsoft Teams. • Google drive. • Servicios de la Plataforma Nacional de Interoperabilidad (ATU-PIDE).

¹ Los fiscalizadores de transporte deben contar con SCTR, uniforme, fotocheck y equipo de protección personal.

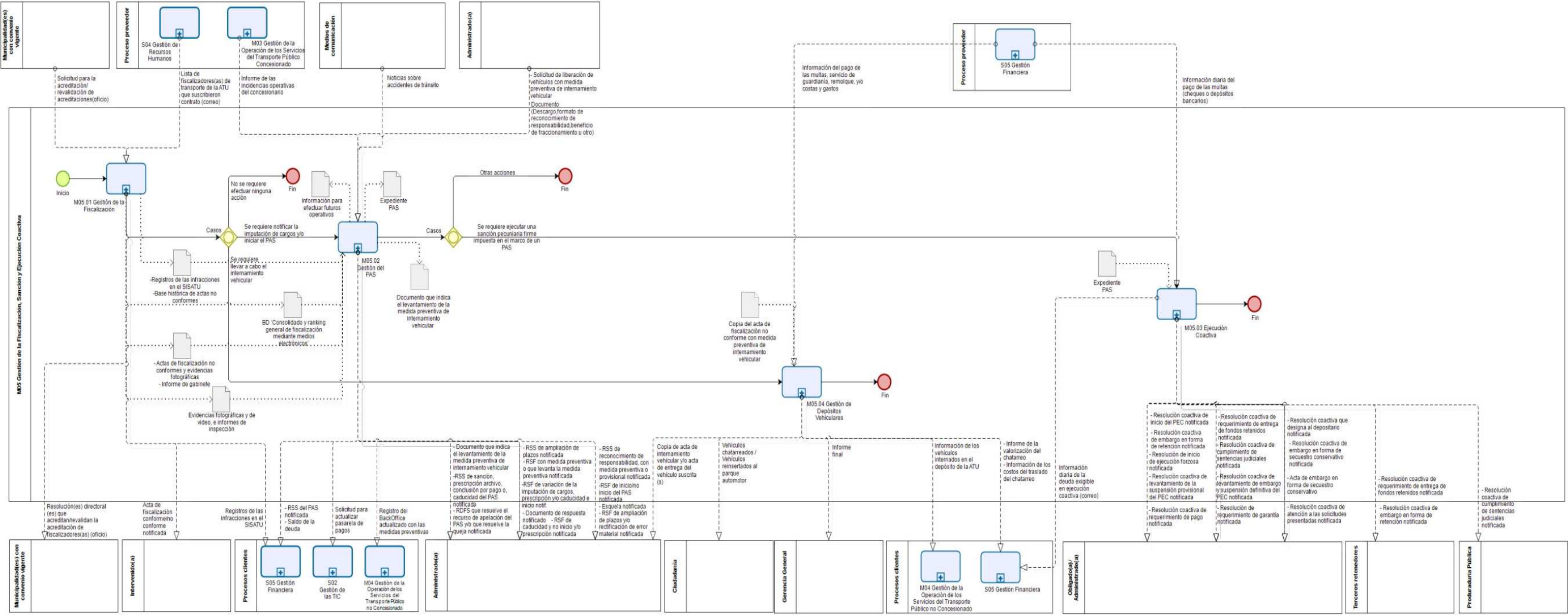
Recursos	
	• Consulta de vehículos autorizados (https://sistemas.atu.gob.pe/ConsultaVehiculo). • SharePoint. • Consulta de la Pasarela de pagos. • BackOffice de la Dirección de Operaciones de la ATU. • SISATU. • Formularios. • FISCATU. • Consulta de títulos habilitantes. • Sistema de Control de Licencias de Conducir por Puntos (SLCP) del Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC). • Sistema de revisiones técnicas del Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC). • Consulta de la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG). • Consulta web del Asociación Automotriz del Perú (AAP). • Consulta SUNARP. • Aplicativo para generar QR. • Consulta de la Asociación Fondos Contra Accidentes de Tránsito (AFOCAT). • Página web para verificar el CITV. • Página web para verificar el SOAT o CAT. • Power BI. • SQL. • Sistema de Depósitos vehiculares (SISDEP). • Plataforma Nacional de Vehículos Chatarrizados (PNVCH).
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Cámaras de videovigilancia de la Municipalidad Metropolitana de Lima, de Lima Expresa y Lima Airport Partners. • Impresoras portátiles. • Equipos multimedia. • USB y modem para firma electrónica. • Celulares. • Micrófonos. • Parlantes. • Grúas y vehículos de transporte. • Cámaras de seguridad. • Tablet. • Grúas. • Vehículos.

1.1.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ	Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN	V3.0
				FECHA	

CÓDIGO	IND-M05-001	PROCESO	M05 Gestión de la Fiscalización Sanción y Ejecución Coactiva.	
OBJETIVO	Promover el cumplimiento de la normatividad vigente a través de la correcta identificación de infracciones que dan inicio a los Procedimientos Administrativos Sancionadores y de Ejecución Coactiva, a fin de desincentivar las conductas infractoras en el servicio de transporte de Lima y Callao.			
INDICADOR	Índice de desempeño de gestión de la fiscalización, sanción y ejecución coactiva.			
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir el desempeño del proceso de fiscalización, sanción y ejecución coactiva.			
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Porcentaje de las acciones de fiscalización en las cuales se verifica el cumplimiento normativo por parte de los transportistas formales.	UNIDAD DE MEDIDA	Índice	
	B: Porcentaje de resoluciones de primera instancia del PAS que, tras ser apeladas, son ratificadas en segunda instancia.	FRECUENCIA	Trimestral	
	C: Porcentaje de resoluciones de inicio del procedimiento de ejecución coactiva emitidas en el plazo interno establecido.			
	D: Índice de desempeño de gestión de la fiscalización, sanción y ejecución coactiva.			
FÓRMULA	D = (A*0.4) + (B*0.3) + (C*0.3)	OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al decimoquinto día hábil del siguiente periodo de medición.	
		META	Óptimo: 0.75 ≤ x ≤ 1 Aceptable: 0.5 ≤ x < 0.75 Crítico: 0< x < 0.5	
LÍNEA BASE	A partir de la primera medición.			
FUENTE DE DATOS	• SISATU. • Registros de la Dirección de Fiscalización y Sanción.			
RESPONSABLE	Director(a) de la Dirección de Fiscalización y Sanción.			

1.1.3 Diagrama de bloques



II. PROCESOS DE NIVEL 1

2.1 M05.01 Gestión de la Fiscalización

2.1.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha técnica del proceso
Nombre del proceso	M05.01 Gestión de la Fiscalización.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Director(a) de la Dirección de Fiscalización y Sanción.
Objetivo del proceso	Verificar el cumplimiento de las normas que regulan el servicio de transporte terrestre de Lima y Callao, a través de acciones de fiscalización efectuadas por fiscalizadores(as) de transporte acreditados, a fin de desincentivar la informalidad y el incumplimiento normativo por parte de los transportistas formales.
Indicador de desempeño	• Porcentaje de las acciones de fiscalización en las cuales se verifica el cumplimiento normativo por parte de los transportistas formales. • Porcentaje de las acciones de fiscalización en las cuales se detecta la comisión de infracciones relacionadas a la informalidad².
Documentos de referencia	• Ley 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre. • Ley 30900, Ley que Crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 004-2020-MTC, que aprueba el Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador Especial de Tramitación Sumaria en materia de Transporte y Tránsito Terrestre y sus Servicios Complementarios. • Decreto Supremo N° 017-2009-MTC, que aprueba el Reglamento Nacional de Administración de Transporte. • Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 25-2020-ATU-PE, que dispuso que la Oficina de Gestión de Recursos Humanos, de manera conjunta con la Dirección de Fiscalización y Sanción de la ATU, realicen el curso de formación y capacitación para la acreditación del cuerpo de inspectores/as de transporte. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 215-2020-ATU/PE, que establece el "Protocolo Durante la Intervención a Vehículos que Prestan el Servicio Público de Transporte Urbano en Lima y Callao". • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 213-2022-ATU/PE, que aprueba la "Directiva para la obtención y revalidación de la acreditación como Fiscalizadores/as de Transporte, otorgada por la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao –ATU, y el fortalecimiento de sus capacidades". • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 011-2023-ATU/PE, que aprueba la nueva versión del formato de "Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU y la Municipalidad Distrital de [*] para la fiscalización del servicio público de transporte terrestre de personas". • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 162-2023-ATU/PE, que aprobó la Versión V2 del "Reglamento que Regula la Prestación del Servicio Público de Transporte Especial en la modalidad de Taxi en Lima y Callao". • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 163-2023-ATU/PE, que aprueba la Versión V2 del "Reglamento que Regula la Prestación del

² Las infracciones relacionadas a la informalidad al 19.02.24 son N01, T.1, TU.1, TE.1 y TT.1.

	Servicio Público de Transporte Especial en las Modalidades de Turístico, de Trabajadores y de Estudiantes en Lima y Callao”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 172-2023-ATU/PE, que aprueba la Directiva N° D-001-2020-ATU/DFS, Versión V02, “Directiva de Fiscalización del Servicio de Transporte Urbano en Lima y Callao”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Resolución de Gerencia General N° 0036-2021-ATU/GG, mediante la cual se crea la Unidad Funcional para la Acreditación de Fiscalizadores – UFAF de la Dirección de Fiscalización y Sanción – DFS. • Resolución Directoral N° 001-2024-ATU/DFS, que aprueba el Plan Anual de Fiscalización 2024. • Ordenanza N° 1599, que regula la prestación del Servicio de Transporte Público Regular de Personas en Lima Metropolitana. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	• Municipalidad(es) con convenio vigente. • S04 Gestión de Recursos Humanos.
Elementos de entrada	• Solicitud para la acreditación/ revalidación de acreditaciones(oficio). • Lista de fiscalizadores(as) de transporte de la ATU que suscribieron contrato (correo).
Producto	• Resolución(es) directoral(es) que acreditan/revalidan la acreditación de fiscalizadores(as) (oficio). • Acta de fiscalización conforme/no conforme notificada. • Registros de las infracciones en el SISATU. • Base histórica de actas no conformes (Base de datos en Excel). • Base de datos (BD) ‘Consolidado y ranking general de fiscalización mediante medios electrónicos’ (Excel). • Actas de fiscalización no conformes y evidencias fotográficas. • Informe de gabinete. • Evidencias fotográficas y de video, e informes de inspección.
Persona que recibe el producto	• Municipalidad(es) con convenio vigente. • Intervenido(a). • S05 Gestión Financiera. • M05.02 Gestión del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS).
Controles	• Consultar los títulos habilitantes, licencia de conducir, CITV, SOAT o CAT. • Capturar las imágenes o videos de las cámaras de videovigilancia de Municipalidad Metropolitana de Lima, de Lima Expresa y Lima Airport Partners para la elaboración de informes. • Verificar las evidencias desestimadas. • Consultar la información del propietario del vehículo. • Revisar los informes de inspección emitidos de ATU y de las municipalidades con convenio. • Almacenar los informes de inspección en el repositorio denominado “Fiscalización mediante medios electrónicos”. • Verificar que los fiscalizadores(as) cuenten con los implementos de seguridad y logísticos para efectuar los operativos. • Verificar el número correlativo de las actas entregadas a los fiscalizadores. • Verificar la digitación de actas de fiscalización en el SISATU. • Almacenar en el repositorio las actas de fiscalización y las evidencias (fotografías) de las intervenciones. • Identificar las fotografías de las intervenciones con el número de acta de fiscalización.

	• Coordinar fluidamente con el encargado de gestión de personal de la Subdirección de Fiscalización para convocar a los nuevos fiscalizadores contratados a programas de acreditación. • Actualizar la base de datos de acreditados. • Atender las solicitudes de acreditación y revalidación presentadas por las municipalidades con convenio vigente. • Verificar el vencimiento de las acreditaciones otorgadas a los fiscalizadores, para convocarlos a programas de revalidación.

Recursos	
Recursos humanos	• Coordinador(a) de fiscalización mediante medios electrónicos, supervisor(a) de fiscalización de transporte y/o fiscalizadores(as) de transporte³ con conocimiento en normas y regulación de transporte, captura de evidencias y redacción de informes. • Coordinador policial, Coordinadores(as) zonales, supervisores (as) de fiscalización de transporte y/o fiscalizadores(as) de transporte con conocimiento en normas y regulación de transporte, fiscalizaciones en campo y procedimientos administrativos. • Apoyo administrativo(a) con conocimiento en digitalización, herramientas colaborativas y sistematización. • Personal con conocimientos en diseño de capacitaciones, elaboración de presentaciones e informes, formularios virtuales, procesamiento y análisis de datos y capacitadores de la ATU.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, espacios comunes y de teletrabajo adecuados. • Aulas para la ejecución de talleres con aforo de mínimo 50 personas.
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Microsoft Teams. • Plataforma Nacional de Interoperabilidad (ATU-PIDE).⁴ • Consulta de vehículos autorizados (https://sistemas.atu.gob.pe/ConsultaVehiculo). • SharePoint. • Back Office de la Dirección de Operaciones de la ATU. • SISATU. • FISCATU. • Consulta de títulos habilitantes. • Sistema de revisiones técnicas del Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC). • Consulta de la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG). • Consulta SUNARP. • Formularios. • Aplicativo para generar QR.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Cámaras de videovigilancia de la Municipalidad Metropolitana de Lima, de Lima Expresa y Lima Airport Partners. • Impresoras portátiles. • Equipos multimedia. • Celulares. • Micrófonos. • Parlantes. • Grúas y vehículos de transporte.

³ Los fiscalizadores de transporte deben contar con SCTR, uniforme, fotocheck y equipo de protección personal.

⁴ Se verifica SUNAT, SUNARP y RENIEC.

2.1.2 Ficha de indicador de desempeño 1

 			FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
					FECHA	
CÓDIGO	IND-M05.01-001	PROCESO	M05.01 Gestión de la Fiscalización.			
OBJETIVO	Verificar el cumplimiento de las normas que regulan el servicio de transporte terrestre de Lima y Callao, a través de acciones de fiscalización efectuadas por fiscalizadores(as) de transporte acreditados, a fin de desincentivar la informalidad y el incumplimiento normativo por parte de los transportistas formales.					
INDICADOR	Porcentaje de las acciones de fiscalización en las cuales se verifica el cumplimiento normativo por parte de los transportistas formales.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Incrementar el nivel de cumplimiento normativo por parte de los transportistas formales.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de acciones de fiscalización en las cuales se verifica el cumplimiento normativo por parte de los transportistas formales.				UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
	B: Número total de acciones de fiscalización efectuadas a los transportistas formales.				FRECUENCIA	Mensual
	C: Porcentaje de las acciones de fiscalización en las cuales se verifica el cumplimiento normativo por parte de los transportistas formales.					
FÓRMULA	$C = (A/B) * 100\%$				OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al decimoquinto día hábil del siguiente periodo de medición.
					META	Óptimo: $75\% \leq x \leq 100\%$ Aceptable: $50\% \leq x < 75\%$ Crítico: $0\% < x < 50\%$
LÍNEA BASE	Diciembre 2023: 79.6%					
FUENTE DE DATOS	SISATU Registros de la Dirección de Fiscalización y Sanción.					
RESPONSABLE	Director(a) de la Dirección de Fiscalización y Sanción.					

2.1.3 Ficha de indicador de desempeño 2

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN FECHA	V3.0
CÓDIGO	IND-M05.01-002	PROCESO	M05.01 Gestión de la Fiscalización.	
OBJETIVO	Verificar el cumplimiento de las normas que regulan el servicio de transporte de Lima y Callao, a través de acciones de fiscalización efectuadas por los fiscalizadores(as) de transporte acreditados, a fin de desincentivar la informalidad y el incumplimiento normativo por parte de los transportistas formales.			
INDICADOR	Porcentaje de las acciones de fiscalización en las cuales se detecta la comisión de infracciones relacionadas a la informalidad ⁵ .			
FINALIDAD DEL INDICADOR	Priorizar la identificación de las infracciones N01, R01, R02, R05, T.1 a fin de desincentivar la informalidad en el servicio de transporte.			
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de acciones de fiscalización en las cuales se detecta la comisión de infracciones relacionadas a la informalidad.	UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
	B: Número total de acciones de fiscalización en las cuales se detecta la comisión de infracciones. C: Porcentaje de las acciones de fiscalización en las cuales se detecta la comisión de infracciones relacionadas a la informalidad.	FRECUENCIA	Mensual	
FÓRMULA	C=(A/B) *100%	OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al decimoquinto día hábil del siguiente periodo de medición.	
		META	Óptimo: 60 % ≤ x ≤ 100% Aceptable: 50 ≤ x<60% Crítico: x<50%	
LÍNEA BASE	Diciembre 2023: 63%			
FUENTE DE DATOS	SISATU Registros de la Dirección de Fiscalización y Sanción.			
RESPONSABLE	Director(a) de la Dirección de Fiscalización y Sanción.			

⁵ Las infracciones relacionadas a la informalidad al 19.02.24 son N01, T.1, TU.1, TE.1 y TT.1.

2.2 M05.02 Gestión del Procedimiento Administrativo Sancionador

2.2.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha técnica del proceso
Nombre del proceso	M05.02 Gestión del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS).
Tipo de proceso	Misional
Dueño del proceso	Director(a) de la Dirección de Fiscalización y Sanción.
Objetivo del proceso	Conducir y verificar la tramitación del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS), a través de la emisión de resoluciones subdirectoriales y directorales, que resuelven la primera y segunda instancia del PAS respectivamente, según los plazos establecidos en la normativa vigente, a fin de desincentivar las conductas infractoras en el servicio de transporte de Lima y Callao.
Indicador de desempeño	Porcentaje de resoluciones de primera instancia del PAS que, tras ser apeladas, son ratificadas en segunda instancia.
Documentos de referencia	• Ley 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre. • Ley 30900, Ley que Crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 004-2020-MTC, que aprueba el Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador Especial de Tramitación Sumaria en Materia de Transporte y Tránsito Terrestre y sus Servicios Complementarios. • Decreto Supremo N° 017-2009-MTC, que aprueba el Reglamento Nacional de Administración de Transporte. • Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 172-2023-ATU/PE, que aprueba la Directiva N° D-001-2020-ATU/DFS, Versión V03, "Directiva de Fiscalización del Servicio de Transporte Urbano en Lima y Callao". • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 162-2023-ATU/PE, que aprobó la Versión V2 del "Reglamento que Regula la Prestación del Servicio Público de Transporte Especial en la Modalidad de Taxi en Lima y Callao". • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 163-2023-ATU/PE, que aprueba la Versión V2 del "Reglamento que Regula la Prestación del Servicio Público de Transporte Especial en las Modalidades de Turístico, de Trabajadores y de Estudiantes en Lima y Callao". • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 198-2023-ATU/PE, que aprobó el "Reglamento que regula el régimen de beneficios aplicables al pago de multas impuestas por la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU". • Resolución Directoral N° 037-2023-ATU/DFS, que aprueba el "Formato de Reconocimiento de Responsabilidad". • Resolución Jefatural de Oficina de Administración N° D- 247-2023-ATU/GG-OA, que aprueba el formato: Beneficio de Fraccionamiento (Formato para presentación en Mesa de Partes Física), y el Formato: Beneficio de Fraccionamiento (Formato para presentación mediante el Portal del Ciudadano). • Ordenanza N° 1599, que regula la prestación del Servicio de Transporte Público Regular de Personas en Lima Metropolitana. • Ordenanza N° 000040-2009-MPC y N° 009-2014-MPC que regula la prestación del Servicio de Transporte Público Regular de Personas en la Provincia Constitucional del Callao.

	Ordenanza N° 1769, que aprueba la Norma que Regula el Sistema de Corredores Complementarios del Sistema Integrado de Transporte Público de Lima Metropolitana. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedor	- Administrado(a) - M05.01 Gestión de la Fiscalización. - Medios de Comunicación. - M03 Gestión de Operaciones de los Servicios de Transporte Público Concesionado.
Elementos de entrada	- Solicitud de liberación de vehículos con medida preventiva de internamiento vehicular. - Documento (Descargo, formato de reconocimiento de responsabilidad, beneficio de fraccionamiento u otro). - Evidencias fotográficas y de video (SharePoint). - Actas de fiscalización no conformes (SharePoint). - Informes de inspección (SharePoint). - Base histórica de actas no conformes (SharePoint). - Registros de las infracciones en el SISATU. - Base de datos (BD) 'Consolidado y ranking general de fiscalización mediante medios electrónicos' (SharePoint). - Informe de gabinete. - Noticias sobre accidentes de tránsito. - Informes de las incidencias operativas del concesionario.
Producto	- Esquela notificada. - Resolución Subdirectoral de la Subdirección de Fiscalización (RSF) de inicio del PAS, no inicio del PAS, ampliación de plazos, rectificación de error material, variación de la imputación de cargos, caducidad e inicio, caducidad y no inicio, prescripción, con medida preventiva o que levanta la medida preventiva notificada. - Resolución Subdirectoral de la Subdirección de Sanción (RSS) de sanción, prescripción, archivo, conclusión por pago, reconocimiento de responsabilidad, con medida preventiva, provisional, ampliación de plazos, rectificación de la RSS o, caducidad del PAS notificada. - Información para efectuar futuros operativos. - Registro del BackOffice actualizado con las medidas preventivas. - Documento que indica el levantamiento de la medida preventiva de internamiento vehicular (memorando/carta). - Documento de respuesta notificado (carta). - Expediente PAS. - Saldo de la deuda. - Solicitud para actualizar pasarela de pagos (memorando). - Resolución Directoral de la Dirección de Fiscalización y Sanción (RDFS) que resuelve el recurso de apelación, en el marco del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) notificada. - Resolución Directoral de la Dirección de Fiscalización y Sanción (RDFS) que resuelve la queja del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) notificada.
Persona que recibe el producto	- Administrado(a)⁶. - M05.01 Gestión de la Fiscalización. - M04 Gestión de la Operación de los Servicios del Transporte Público no Concesionado. - M05.04 Gestión de Depósitos Vehiculares. - S05 Gestión Financiera. - M05.03 Ejecución Coactiva. - S02 Gestión de las TIC.
Controles	Revisar los plazos del Decreto Supremo 004-2020-MTC.

⁶ Administrado(a) hace referencia al propietario(a), empresa que opera o conductor(a).

	• Verificar las notificaciones de los actos de imputación de cargos y la resolución de sanción. • Revisar los plazos en la tramitación del Procedimiento Administrativo Sancionador en la primera instancia. • Revisar la correcta imputación de cargos. • Revisar fichas RENIEC (personas naturales y jurídicas). • Revisar los requisitos de validez del acta de fiscalización.

Recursos	
Recursos humanos	• Profesionales, especialistas y técnicos con conocimiento en normas y regulación de transporte, fiscalización, procedimientos administrativos y ejecución coactiva.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, espacios comunes y de teletrabajo adecuados. • Sala de reuniones para las audiencias con los administrados(as).
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Microsoft Teams. • Google drive. • ReFirma PDF. • Plataforma Nacional de Interoperabilidad (ATU-PIDE). • BackOffice de la Dirección de Operaciones de la ATU. • SISATU. • Formularios. • Sistema de Control de Licencias de Conducir por Puntos (SLCP) del Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC). • Sistema de revisiones técnicas del Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC). • Consulta web del Asociación Automotriz del Perú (AAP). • Consulta de la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG). • SharePoint. • Consulta de la Asociación Fondos Contra Accidentes de Tránsito (AFOCAT).
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Anexos telefónicos. • USB y modem para firma electrónica. • Celulares.

2.2.2 Ficha de indicador de desempeño

  Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN FECHA	V3.0
CÓDIGO	IND-M05.02-001	PROCESO	M05.02 Gestión del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS).		
OBJETIVO	Conducir y verificar la tramitación del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS), a través de la emisión de resoluciones subdirectoriales y directorales, que resuelven la primera y segunda instancia del PAS respectivamente, según los plazos establecidos en la normativa vigente, a fin de desincentivar las conductas infractoras en el servicio de transporte de Lima y Callao.				
INDICADOR	Porcentaje de resoluciones de primera instancia del PAS que, tras ser apeladas, son ratificadas en segunda instancia				
FINALIDAD DEL INDICADOR	Incrementar el número de resoluciones subdirectoriales de la Subdirección de Sanción del PAS que han sido ratificadas en la segunda instancia en atención a una apelación presentada por el administrado.				
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de resoluciones de primera instancia del PAS que, tras ser apeladas, son ratificadas en segunda instancia.		UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
	B: total de resoluciones de primera instancia del PAS con apelación.		FRECUENCIA	Mensual	
	C: Porcentaje de resoluciones de primera instancia del PAS que, tras ser apeladas, son ratificadas en segunda instancia.				
	La ratificación en segunda instancia implica una resolución directoral que declara infundada la apelación presentada por el administrado(a).				
FÓRMULA	C= (A/B) *100%		OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al decimoquinto día hábil del siguiente periodo de medición.	
			META	Óptimo: 90% ≤ x ≤ 100% Aceptable: 80% ≤ x < 90% Crítico: x > 80%	
LÍNEA BASE	A partir de la primera medición.				
FUENTE DE DATOS	Registros administrativos de la Dirección de Fiscalización y Sanción.				
RESPONSABLE	Director(a) de la Dirección de Fiscalización y Sanción.				

2.3 M05.03 Ejecución Coactiva

2.3.1 Ficha técnica del proceso

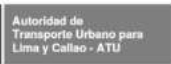
	Ficha técnica del proceso
Nombre del proceso	M05.03 Ejecución Coactiva.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Oficina de Administración.
Objetivo del proceso	Lograr el cumplimiento de las sanciones pecuniarias impuestas de manera eficiente, a través del procedimiento de ejecución coactiva, a fin de desincentivar las conductas infractoras en el servicio de transporte de Lima y Callao.
Indicador de desempeño	Porcentaje de resoluciones de inicio del procedimiento de ejecución coactiva emitidas en el plazo interno establecido.
Documentos de referencia	• Ley N° 26979, Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva. • Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Decreto Supremo N° 069-2003-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley del Procedimiento de Ejecución Coactiva. • Decreto Supremo N° 0005-2019-MTC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU) • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 098-2021-ATU/PE, que aprueba la “Tabla de Aranceles de Costas y Gastos procesales de los Procedimientos de Ejecución Coactiva de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao- ATU”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Resolución de Gerencia General N° 047-2021-ATU/GG, que crea la Unidad Funcional de Ejecución Coactiva, dependiente de la Oficina de Administración de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	• M05.02 Gestión del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS). • S05 Gestión Financiera.
Elementos de entrada	• Expediente PAS (memorando). • Información diaria del pago de las multas (cheques o depósitos bancarios) (correo).
Producto	• Información diaria de la deuda exigible en ejecución coactiva (correo). • Resolución Coactiva de Inicio del Procedimiento de Ejecución Coactiva (PEC) notificada. • Resolución Coactiva de Embargo en Forma de Retención Notificada. • Resolución Coactiva de Requerimiento de Pago Notificada. • Resolución de Inicio de Ejecución Forzosa Notificada. • Resolución Coactiva de Requerimiento de Entrega de Fondos Retenidos Notificada. • Resolución Coactiva de Levantamiento de Embargo y Suspensión Definitiva del PEC Notificada. • Resolución Coactiva que Designa al Depositario Notificada y Acta de Embargo en Forma de Secuestro Conservativo.

	• Resolución Coactiva de Embargo en forma de secuestro conservativo notificada. • Resolución Coactiva de Atención a las Solicitudes Notificada. • Resolución Coactiva de Levantamiento de la suspensión provisional del PEC notificada. • Resolución coactiva de cumplimiento de sentencias judiciales notificada. • Resolución de requerimiento de garantía notificada.
Persona que recibe el producto	• S05 Gestión Financiera. • Obligado(a). • Administrado(a). • Terceros retenedores.
Controles	• Revisar el expediente procedimiento administrativo sancionador. • Revisar el registro de los vehículos en el depósito. • Revisar el pago de las multas. • Verificar los datos del propietario del vehículo internado. • Verificar la exigibilidad del Procedimiento de Ejecución Coactiva. • Verificar las solicitudes de suspensión del Procedimiento de Ejecución Coactiva.

Recursos	
Recursos humanos	• Profesionales, especialistas y técnicos con conocimiento en normas y regulación de transporte, inspecciones, fiscalizaciones, procedimientos administrativos y proceso de ejecución coactiva.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, espacios comunes y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Microsoft Teams. • Plataforma Nacional de Interoperabilidad (PIDE). • Consulta SUNARP. • Power BI. • SQL.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Anexos telefónicos. • Cámaras de seguridad.

2.3.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		 Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
					FECHA	
CÓDIGO	IND-M05.03-001	PROCESO	M05.03 Ejecución Coactiva.			
OBJETIVO	Lograr el cumplimiento de las sanciones pecuniarias impuestas de manera eficiente, a través del procedimiento de ejecución coactiva, a fin de desincentivar las conductas infractoras en el servicio de transporte de Lima y Callao.					
INDICADOR	Porcentaje de resoluciones de inicio del procedimiento de ejecución coactiva emitidas en el plazo interno establecido.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Lograr el cumplimiento del plazo interno establecido para la emisión de las resoluciones de inicio del procedimiento de ejecución coactiva desde que el expediente PAS firme es derivado a UFEC.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de resoluciones de inicio del procedimiento de ejecución coactiva emitidas en el plazo interno establecido. - El plazo interno establecido es de 3 meses calendarios desde que el expediente PAS es derivado a UFEC. No se consideran los expedientes PAS observados. B: Número total de resoluciones de inicio del procedimiento de ejecución coactiva emitidas. C: Porcentaje de resoluciones de inicio del procedimiento de ejecución coactiva emitidas en el plazo establecido.				UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
					FRECUENCIA	Mensual
FÓRMULA	C=(A/B) *100%				OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al decimoquinto día hábil del siguiente periodo de medición.
					META	Optimo: 70% ≤ x ≤ 100% Aceptable: 50% ≤ x<70% Crítico: x<50%
LÍNEA BASE	Enero 2024: 49%					
FUENTE DE DATOS	BD que contiene la Matriz General UFEC.					
RESPONSABLE	Jefe(a) de la Oficina de Administración.					

2.4 M05.04 Gestión de Depósitos Vehiculares

2.4.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha técnica del proceso
Nombre del proceso	M05.04 Gestión de Depósitos Vehiculares
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Oficina de Administración.
Objetivo del proceso	Custodiar adecuadamente ⁷ los vehículos internados en los depósitos provenientes de medidas preventivas de internamiento vehicular, sanciones y medidas cautelares de secuestro conservativo impuestas por el personal de la ATU, hasta su liberación o chatarreo, con el propósito de desincentivar conductas infractoras en el servicio de transporte de Lima y Callao.
Indicador de desempeño	Porcentaje de vehículos inspeccionados que son custodiados adecuadamente.
Documentos de referencia	• Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre. • Ley N° 30900, Ley que Crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Legislativo N° 1214 que dicta medidas de prevención para combatir los delitos patrimoniales relacionados con vehículos automotores y autopartes. • Decreto Supremo N° 017-2009-MTC, que aprueba el Reglamento Nacional de Administración de Transporte. • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 016-2019-IN, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1214. • Decreto Supremo N° 005-2021-MTC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento Nacional para el Fomento del Chatarreo. • Decreto Supremo N.° 016-2021-MTC, que aprueba el Reglamento que Establece el Procedimiento para la Declaración de Abandono y Chatarreo de los Vehículos Internados en Depósitos Vehiculares. • Decreto de Urgencia N° 029-2019, que establece incentivos para el fomento del chatarreo. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 067-2021-ATU/PE, que aprueba la "Directiva que regula la declaración de abandono y chatarreo de los vehículos internados en los depósitos vehiculares". • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 134-2021-ATU/PE, que aprueba el "Tarifario de los servicios de Guardianía y Remolque derivados del Internamiento de vehículos ejecutados por la Autoridad de Transporte Urbano de Lima y Callao - ATU". • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 164-2021-ATU/PE, que aprueba la "Directiva que regula el chatarreo de vehículos en el área de influencia de los Corredores Complementarios del Sistema Integrado de Transporte de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao". • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 172-2023-ATU-PE, que aprueba la Directiva N° D-001-2020-ATU/DFS, Versión V03, "Directiva de fiscalización del servicio de transporte urbano en Lima y Callao".

⁷ Resguardar adecuadamente un vehículo implica cautelar la integridad del vehículo y de los bienes que se encuentran registrados en el Acta de Internamiento Vehicular, a fin de evitar pérdidas, robos o deterioros del mismo. A excepción de las producidas como consecuencia del desgaste natural, condiciones climáticas, por caso fortuito o fuerza mayor.

	- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 198-2023-ATU/PE, que aprobó el "Reglamento que regula el régimen de beneficios aplicables al pago de multas impuestas por la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU". - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 272-2023-ATU/PE, que aprueba la Versión V02 del "Reglamento para la Implementación y Administración de Depósitos Vehiculares". La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	- M05.01 Gestión de la Fiscalización. - S05 Gestión Financiera.
Elementos de entrada	- Copia del acta de fiscalización no conforme con medida preventiva de internamiento de vehículo. - Información del pago de las multas, servicio de guardianía, remolque y/o costas y gastos.
Producto	- Vehículos chatarreados. - Vehículos reinsertados al parque automotor. - Informe final (de DAAS que incluye el cálculo de las emisiones evitadas con la chatarrización, y cuánto le costaría a la ciudadanía). - Copia de acta de internamiento vehicular y/o acta de entrega del vehículo suscrita(s). - Información de los espacios ocupados y disponibles en los depósitos. - Informe de la Valorización del chatarreo. - Información de los costos del traslado del chatarreo.
Persona que recibe el producto	- Ciudadanía. - Administrado(a). - Gerencia General. - M04 Gestión de operaciones de los servicios de transporte público no concesionado. - S05 Gestión financiera.
Controles	- Verificar los documentos ingresados por el administrado(a) para la liberación del vehículo, entre ellos, el pago de la multa y de los servicios de ingreso, guardianía y grúa, así como los beneficios otorgados para el pago de las multas. - Elaborar y entregar el acta de entrega del vehículo, para su liberación o chatarreo con la información correctamente descrita. - Verificar el marco normativo en materia de chatarreo de vehículos y los requisitos para efectuarlo. - Verificar las condiciones(estado) de los vehículos internados en los depósitos.

Recursos	
Recursos humanos	Profesionales, especialistas, técnicos y/o estudiantes universitarios con conocimiento en normas y regulación de transporte, fiscalizaciones en campo, procedimientos administrativos, administración de depósitos, inventarios, ejecución coactiva y gestión ambiental.
Instalaciones	- Ambientes de oficina, espacios comunes y de teletrabajo adecuados. - Depósitos vehiculares.
Sistemas informáticos	- Software de ofimática. - Sistema de Gestión Documental (SGD). - Microsoft Outlook. - Microsoft Teams. - Microsoft Project. - FISCATU. - Servicios de la Plataforma Nacional de Interoperabilidad (ATU-PIDE).

	• Página web para verificar el CITV. • Página web para verificar el SOAT o CAT. • Consulta web del Asociación Automotriz del Perú (AAP). • Consulta de la Pasarela de pagos. • BackOffice de la Dirección de Operaciones de la ATU. • SISATU. • Sistema de Depósitos vehiculares (SISDEP). • Plataforma Nacional de Vehículos Chatarrizados (PNVCH).
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Anexos telefónicos. • Tablet. • Grúas. • Vehículos.

2.4.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN FECHA	V3.0
CÓDIGO	IND-M05.04-001	PROCESO	M05.04 Gestión de Depósitos Vehiculares.		
OBJETIVO	Custodiar adecuadamente los vehículos internados en los depósitos provenientes de medidas preventivas de internamiento vehicular, sanciones y medidas cautelares de secuestro conservativo impuestas por el personal de la ATU, hasta su liberación o chatarreo, con el propósito de desincentivar conductas infractoras en el servicio de transporte de Lima y Callao.				
INDICADOR	Porcentaje de vehículos inspeccionados que son custodiados adecuadamente.				
FINALIDAD DEL INDICADOR	Evaluar la efectividad de las medidas de seguridad adoptadas por el personal administrativo y de seguridad que trabaja en los depósitos de la ATU respecto a la cautela de la integridad del vehículo internado y de los bienes que se encuentran registrados en las Actas de Internamiento Vehicular.				
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de vehículos inspeccionados que son custodiados adecuadamente.		UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
	B: Número total de vehículos inspeccionados en el depósito.		FRECUENCIA	Mensual	
FÓRMULA	$C = (A/B) * 100\%$			OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al decimoquinto día hábil del siguiente periodo de medición.
			META	Óptimo: 95% ≤ x ≤ 100% Aceptable: 90% ≤ x < 95% Crítico: x < 90%	
LÍNEA BASE	Diciembre 2023: 100%.				
FUENTE DE DATOS	Registros administrativos del depósito de la ATU.				
RESPONSABLE	Jefe(a) de la Oficina de Administración				

Anexo 11

Caracterización del Proceso

M06 Fortalecimiento de Competencias a Operadores y Usuarios del Sistema Integrado de Transporte (SIT).



Inventario de Proceso

M06 Fortalecimiento de Competencias a Operadores y Usuarios del Sistema Integrado de Transporte (SIT).

M06 Fortalecimiento de Competencias a Operadores y Usuarios del Sistema Integrado de Transporte (SIT).	Proceso	Contenido
	M06	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M06-001 - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M06-002 - Diagrama de bloques
	M06.01	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M006.01-001 - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M006.01-002 - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M006.01-003 - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M006.01-004 - Diagrama de proceso – parte 1 - Diagrama de proceso – parte 2
	M06.02	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M006.02-001 - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M006.02-002 - Diagrama de proceso – parte 1 - Diagrama de proceso – parte 2

I. PROCESO DE NIVEL 0

1.1 M06 Fortalecimiento de Competencias a Operadores y Usuarios del Sistema Integrado de Transporte (SIT).

1.1.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	M06 Fortalecimiento de Competencias a Operadores y Usuarios del Sistema Integrado de Transporte (SIT).
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Director (a) de la Dirección de Gestión Comercial.
Objetivo del proceso	Fomentar una cultura de respeto, el cumplimiento de las normas, el desarrollo de conductas respetuosas para una mejor experiencia de viaje; a través, del fortalecimiento de capacidades y la promoción de campañas de difusión y sensibilización.
Indicador de desempeño	- Número de usuarios y operadores del SIT capacitados. - Número de informes de las campañas de difusión y sensibilización brindadas a los usuarios del Sistema Integrado de Transportes.
Documentos de referencia	- Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. - Decreto Supremo N° 005-2019, Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU. - Decreto Supremo N°012-2019-MTC que aprueba la política Nacional de Transporte Urbano – PNTU, alineado al Objetivo Prioritario N° 4: Satisfacer las necesidades de transporte urbano de la población, en concordancia con el desarrollo urbano. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N°127-2020-ATU/PE, mediante la cual, la ATU dispone el 14 de setiembre de 2020 como fecha para el inicio de sus funciones administrativas y operativas sobre el Metropolitano y los Corredores Complementarios en el marco de la fusión por absorción con el Instituto Metropolitano Protransporte de Lima. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 126-2024-ATU/PE, Aprobar el Plan Estratégico Institucional – PEI 2024–2030 de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedor	- Usuarios del SIT. - Operadores del SIT. - Instituciones Públicas. - UO de la ATU (DO / DIR / DFS / DI / DAAS).
Elementos de entrada	- Encuestas de satisfacción de capacitaciones a Usuarios y operadores del SIT – desarrolladas. - Memorando indicando las necesidades de capacitación de la DO / DIR/ DAAS / DFS. - Programación de capacitaciones a usuarios SIT vía correo electrónico.

	• Encuesta de satisfacción por campañas a los usuarios del SIT. • Memorando solicitando campañas de difusión a los usuarios del SIT. • Oficio solicitando apoyo en la realización de campañas.
Producto	• Evaluación de conocimiento a usuarios y operadores del SIT. • Capacitación desarrollada a usuarios y operadores del SIT. • Encuesta de satisfacción por capacitaciones a usuarios y operadores del SIT – desarrollada. • Constancia de participación a las capacitaciones. • Lista de asistencia de las capacitaciones. • Campaña de difusión o sensibilización a usuarios del SIT. • Encuesta semestral de satisfacción de campañas – desarrollada (Usuarios SIT).
Persona que recibe el producto	• Usuarios del SIT. • Operadores del SIT.
Controles	• Seguimiento al Plan de capacitación anual. • Seguimiento a la base de datos de operadores, conductores y cobradores del servicio transporte, usuarios, ciclistas y peatones que participan en las capacitaciones. • Seguimiento al Plan anual de campañas.

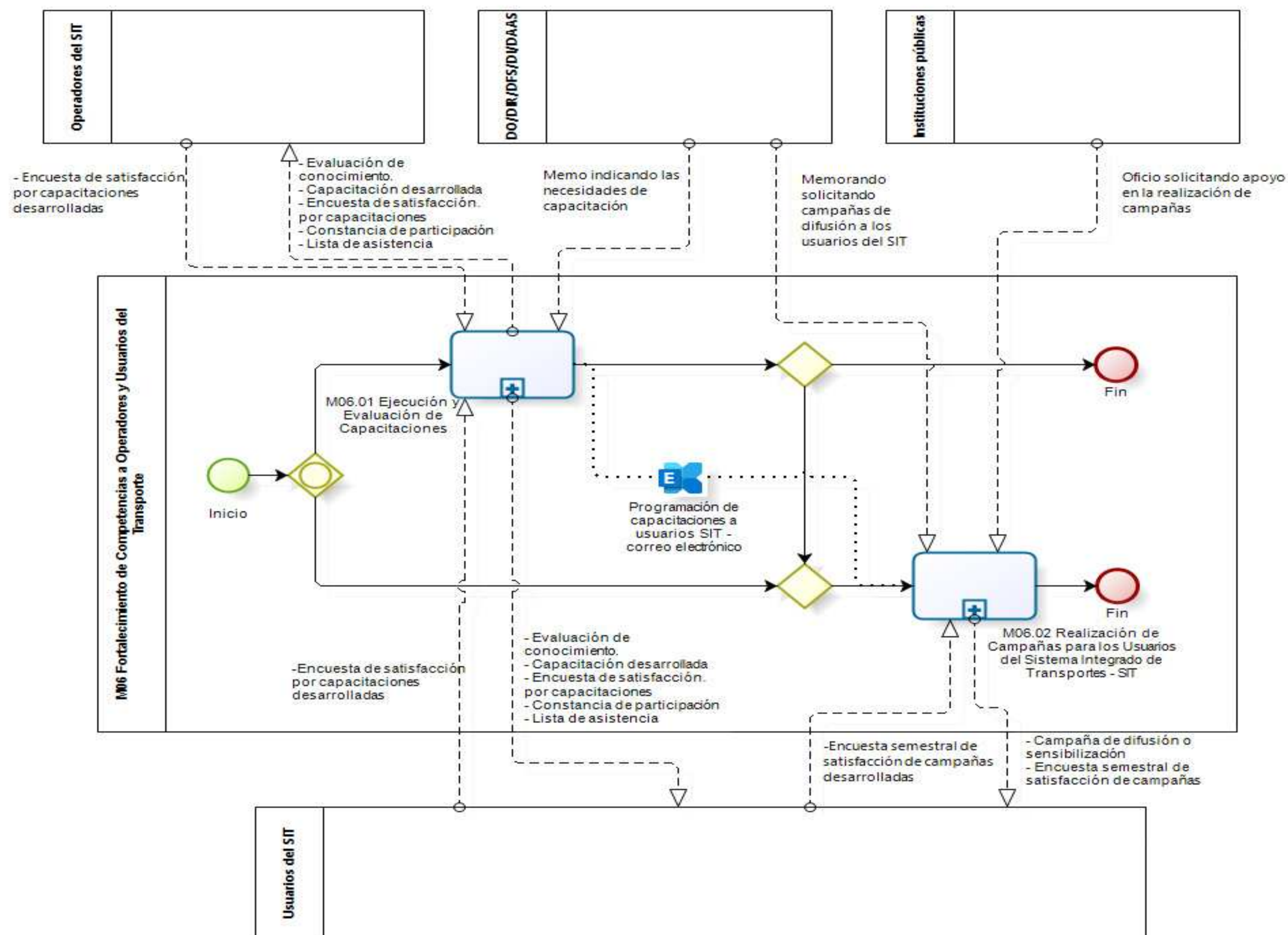
Recursos	
Recursos humanos	• Profesionales, especialistas, analistas con experiencia en capacitación, con conocimiento en servicios de transporte público, con conocimiento en realización de campañas de difusión, conocimientos en diseño publicitario, conocimiento en transporte regular.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, espacios comunes y espacio conforme a la normativa de teletrabajo.
Sistemas informáticos	• Sistema de Gestión Documental (SGD). • Correo electrónico institucional. • Aplicación para reuniones virtuales. • Microsoft Office.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopiadora. • Equipos multimedia. • Anexos telefónicos. • Celulares.

1.1.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones			FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
					FECHA	
CÓDIGO	IND-M06-001	PROCESO	M06 Fortalecimiento de Competencias a Operadores y Usuarios del Sistema Integrado de Transporte (SIT).			
OBJETIVO	Fomentar una cultura de respeto, el cumplimiento de las normas, el desarrollo de conductas respetuosas para una mejor experiencia de viaje; a través, del fortalecimiento de capacidades y la promoción de campañas de difusión y sensibilización.					
INDICADOR	Número de usuarios y operadores del SIT capacitados.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir la cantidad de usuarios y operadores del SIT que han sido capacitados respecto a las obligaciones y derechos en los servicios de transporte terrestre de personas.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Usuarios y operadores del SIT que han sido capacitados.				UNIDAD DE MEDIDA	Número
	Y: Número de Usuarios y operadores del SIT que han sido capacitados.				FRECUENCIA	Mensual
FÓRMULA	$Y = \sum A$				OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día del mes siguiente.
					META	Óptimo: ≥ 1225 Aceptable: $[1200-1225>$ Deficiente: $[0-1200>$
LÍNEA BASE	Enero 2024: 1225					
FUENTE DE DATOS	Plan de capacitación anual.					
RESPONSABLE	Director (a) de la Dirección de Gestión Comercial.					

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN V3.0
				FECHA
CÓDIGO	IND-M06-002	PROCESO	M06 Fortalecimiento de Competencias a Operadores y Usuarios del Sistema Integrado de Transporte (SIT).	
OBJETIVO	Fomentar una cultura de respeto, el cumplimiento de las normas, el desarrollo de conductas respetuosas para una mejor experiencia de viaje; a través, del fortalecimiento de capacidades y la promoción de campañas de difusión y sensibilización.			
INDICADOR	Número de informes de las campañas de difusión y sensibilización brindadas a los usuarios del Sistema Integrado de Transportes.			
FINALIDAD DEL INDICADOR	Reportar el cumplimiento de las campañas de difusión y sensibilización brindadas a los usuarios del Sistema Integrado de Transportes.			
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Informes de las campañas de difusión y sensibilización presentados trimestralmente.		UNIDAD DE MEDIDA	Número.
	Y: Número de informes de las campañas de difusión y sensibilización presentados trimestralmente.		FRECUENCIA	Trimestral.
FÓRMULA	$Y = \sum A$		OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día del trimestre siguiente.
			META	Óptimo: ≥1 Aceptable: 1 Deficiente: 0
LÍNEA BASE	A partir de la primera medición.			
FUENTE DE DATOS	- Plan anual de campañas. - Solicitudes de realización de campañas			
RESPONSABLE	Director (a) de la Dirección de Gestión Comercial.			

1.1.3 Diagrama de bloques



II. PROCESOS DE NIVEL 1

2.1 M06.01 Ejecución y Evaluación de Capacitaciones

2.1.1 Ficha técnica del proceso

 PERU Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	M06.01 Ejecución y Evaluación de Capacitaciones.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Director (a) de la Dirección de Gestión Comercial.
Objetivo del proceso	Fortalecer las capacidades de los operadores y usuarios del SIT respecto al cumplimiento de las normas de transporte urbano y conductas de respeto; con el fin de mejorar la calidad del servicio de transporte urbano y la percepción de los usuarios sobre el mismo.
Indicador de desempeño	- Número de operadores y usuarios del SIT capacitados en obligaciones, derechos, normativa, TUPA y autorizaciones. - Número de operadores y usuarios del SIT capacitados en temas de accesibilidad. - Número de operadores y usuarios del SIT capacitados en temas de género. - Número de operadores y usuarios del SIT capacitados en temas de seguridad vial.
Documentos de referencia	- Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. - Decreto Supremo N° 005-2019, Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. - Decreto Supremo N° 003-2019-MTC, Decreto Supremo que aprueba la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). - Resolución de Presidencia Ejecutiva N.º 127-2022-ATU/PEPOI Aprobar el Plan Estratégico Institucional – PEI 2022-2026 de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	- Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC. - Usuarios del SIT. - Operadores del SIT. - DO / DIR/ DAAS/ DFS. - Entidades públicas y privadas con convenios con la DGC. - Entidades públicas y privadas sin convenios con la ATU.
Elementos de entrada	- Encuestas de satisfacción de capacitaciones a Usuarios y operadores del SIT – desarrolladas. - Reglamentos del MTC respecto a tema de transporte. - Directivas del MTC respecto a tema de transporte. - Convenio Marco Interinstitucional con la ATU. - Convenio Específico de Colaboración Interinstitucional con la DGC. - Memorando indicando las necesidades de capacitación de la DO / DIR/ DAAS / DFS.
Producto	- Evaluación de conocimiento a usuarios y operadores del SIT. - Capacitación desarrollada a usuarios y operadores del SIT.

	• Encuesta de satisfacción por capacitaciones a usuarios y operadores del SIT – desarrollada. • Constancia de participación a las capacitaciones. • Lista de asistencia de las capacitaciones. • Informe mensual de capacitación.
Persona que recibe el producto	• Usuarios del SIT • Operadores del SIT
Controles	• Seguimiento al Plan de capacitación anual. • Seguimiento a la base de datos de operadores, conductores y cobradores del servicio transporte, usuarios, ciclistas y peatones que participan en las capacitaciones.

Recursos	
Recursos humanos	• Profesionales, especialistas, analistas con experiencia en capacitación, con conocimiento en servicios de transporte público.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, espacios comunes y espacio conforme a la normativa de teletrabajo.
Sistemas informáticos	• Sistema de Gestión Documental (SGD). • Correo electrónico institucional. • Microsoft Office.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Anexos telefónicos. • Celulares.

2.1.2 Ficha de indicador de desempeño

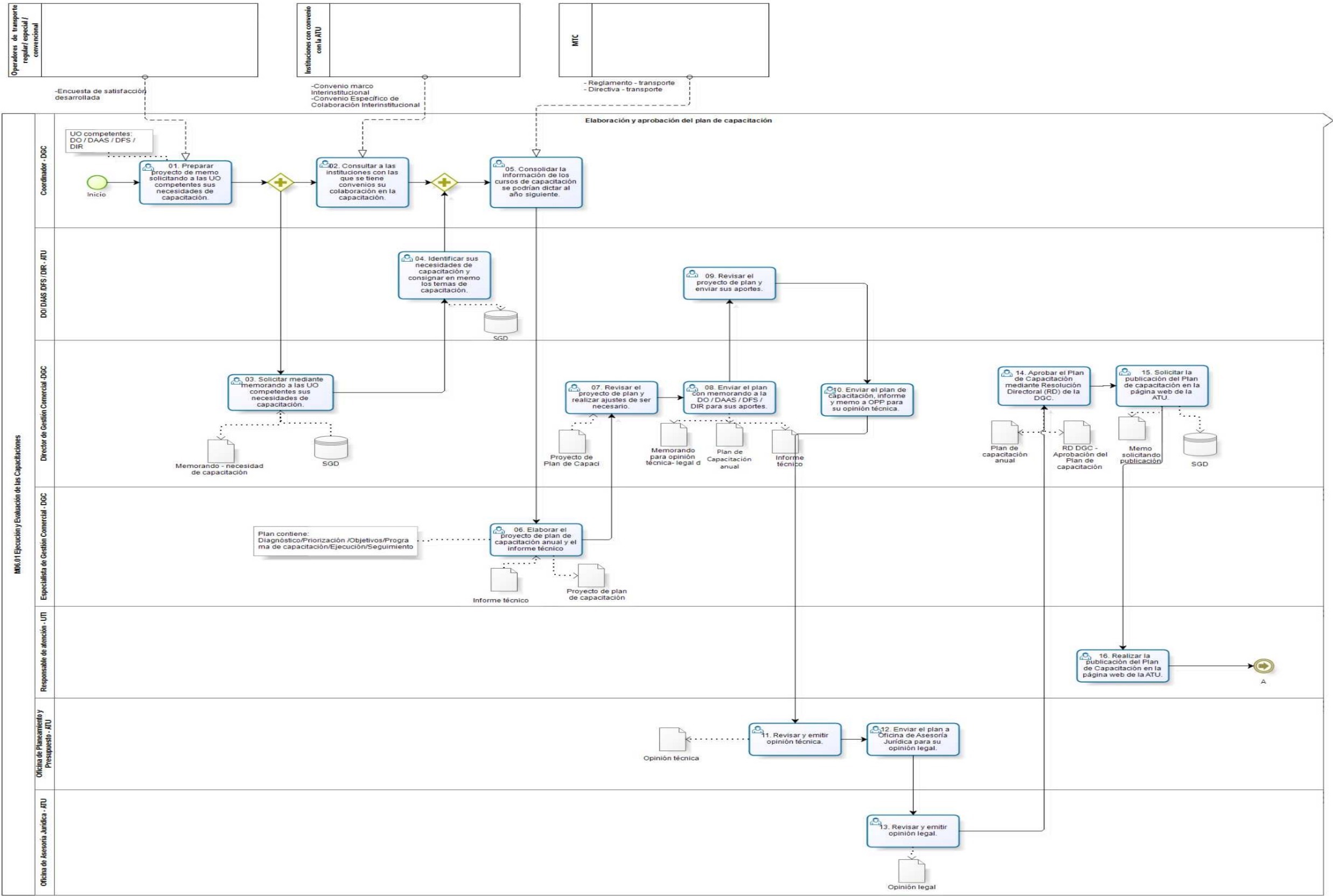
 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones			FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
					FECHA	
CÓDIGO	IND-M06.01-001	PROCESO	M06.01 Ejecución y Evaluación de Capacitaciones.			
OBJETIVO	Fortalecer las capacidades de los operadores y usuarios del SIT respecto al cumplimiento de las normas de transporte urbano y conductas de respeto; con el fin de mejorar la calidad del servicio de transporte urbano y la percepción de los usuarios sobre el mismo.					
INDICADOR	Número de operadores y usuarios del SIT capacitados en obligaciones, derechos, normativa, TUPA y autorizaciones.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir la cantidad de operadores y usuarios del SIT que han sido capacitados en temas de obligaciones, derechos, normativa, TUPA y autorizaciones con el fin de garantizar que estén informados y capacitados en aspectos legales y administrativos relacionados con el transporte público.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Operadores y usuarios del SIT capacitados en obligaciones, derechos, normativa, TUPA y autorizaciones. Y: Número de operadores y usuarios del SIT capacitados en obligaciones, derechos, normativa, TUPA y autorizaciones.			UNIDAD DE MEDIDA	Número	
				FRECUENCIA	Mensual	
FÓRMULA	$Y = \sum A$			OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día del mes siguiente.	
				META	Óptimo: ≥825 Aceptable: [725-825> Deficiente: [0-725>	
LÍNEA BASE	Enero 2024: 825					
FUENTE DE DATOS	Plan de capacitación anual					
RESPONSABLE	Director (a) de la Dirección de Gestión Comercial.					

  		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
				FECHA	
CÓDIGO	IND-M06.01-002	PROCESO	M06.01 Ejecución y Evaluación de Capacitaciones.		
OBJETIVO	Fortalecer las capacidades de los operadores y usuarios del SIT respecto al cumplimiento de las normas de transporte urbano y conductas de respeto; con el fin de mejorar la calidad del servicio de transporte urbano y la percepción de los usuarios sobre el mismo.				
INDICADOR	Número de operadores y usuarios del SIT capacitados en temas de accesibilidad.				
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir la cantidad de operadores y usuarios del SIT que han recibido capacitación en temas de accesibilidad con el fin de concientizar sobre el adecuado uso de la infraestructura complementaria, así como de los derechos de las personas con discapacidad.				
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Operadores y usuarios del SIT capacitados en temas de accesibilidad.		UNIDAD DE MEDIDA	Número	
	Y: Número de operadores y usuarios del SIT capacitados en temas de accesibilidad.		FRECUENCIA	Mensual	
FÓRMULA	$Y = \sum A$		OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día del mes siguiente.	
			META	Óptimo: ≥65 Aceptable: [40-65> Deficiente: [0-40>	
LÍNEA BASE	Enero 2024: 65				
FUENTE DE DATOS	Plan de capacitación anual				
RESPONSABLE	Director (a) de la Dirección de Gestión Comercial.				

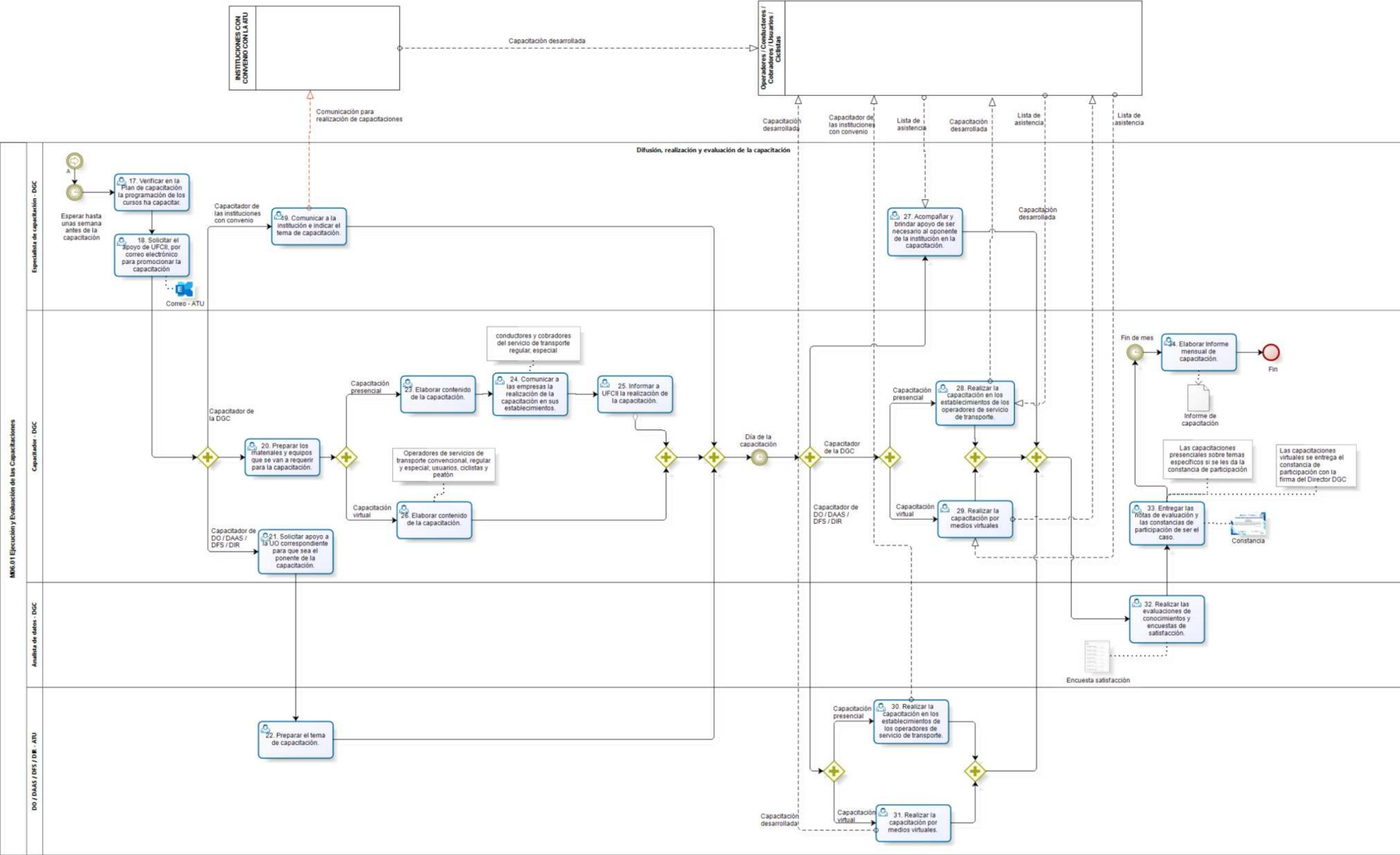
 PERÚ		Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN	V3.0
					FECHA	
CÓDIGO	IND-M06.01-003	PROCESO	M06.01 Ejecución y Evaluación de Capacitaciones.			
OBJETIVO	Fortalecer las capacidades de los operadores y usuarios del SIT respecto al cumplimiento de las normas de transporte urbano y conductas de respeto; con el fin de mejorar la calidad del servicio de transporte urbano y la percepción de los usuarios sobre el mismo.					
INDICADOR	Número de operadores y usuarios del SIT capacitados en temas de género.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir la cantidad de operadores y usuarios del SIT que han recibido capacitación en temas de género, con el fin de concientizar sobre derechos de igualdad, dignidad y autonomía, impidiendo discriminación y acoso sexual en servicios de transporte.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Operadores y usuarios del SIT capacitados en temas de género.				UNIDAD DE MEDIDA	Número
	Y: Número de operadores y usuarios del SIT capacitados en temas de género.				FRECUENCIA	Mensual
FÓRMULA	$Y = \sum A$				OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día del mes siguiente.
					META	Óptimo: ≥35 Aceptable: [25-35> Deficiente: [0-25>
LÍNEA BASE	Enero 2024: 35					
FUENTE DE DATOS	Plan de capacitación anual.					
RESPONSABLE	Director (a) de la Dirección de Gestión Comercial.					

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Calleo - ATU		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN		V3.0	
						FECHA			
CÓDIGO		IND-M06.01-004		PROCESO		M06.01 Ejecución y Evaluación de Capacitaciones.			
OBJETIVO		Fortalecer las capacidades de los operadores y usuarios del SIT respecto al cumplimiento de las normas de transporte urbano y conductas de respeto; con el fin de mejorar la calidad del servicio de transporte urbano y la percepción de los usuarios sobre el mismo.							
INDICADOR		Número de operadores y usuarios del SIT capacitados en temas de seguridad vial.							
FINALIDAD DEL INDICADOR		Medir la cantidad de operadores y usuarios del SIT que han sido capacitados en temas de seguridad vial. con el fin de mejorar la conciencia y reducir los riesgos asociados a la circulación en las vías públicas.							
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES		A: Operadores y usuarios del SIT capacitados en temas de seguridad vial. Y: Número de operadores y usuarios del SIT capacitados en temas de seguridad vial.				UNIDAD DE MEDIDA		Número	
						FRECUENCIA		Mensual	
FÓRMULA		$Y = \sum A$				OPORTUNIDAD DE MEDIDA		Al décimo día del mes siguiente.	
						META		Óptimo: ≥300 Aceptable: [250-300> Deficiente: [0-250>	
LÍNEA BASE		Enero 2024: 300							
FUENTE DE DATOS		Plan de capacitación anual							
RESPONSABLE		Director (a) de la Dirección de Gestión Comercial.							

2.1.2 Diagrama de proceso – parte 1



2.1.3. Diagrama de proceso – parte 2



1.1 M06.02 Realización de Campañas para los Usuarios del Sistema Integrado de Transportes - SIT

1.1.1 Ficha técnica del proceso

 Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transportes Urbanos Lima y Callao - ATU	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	M06.02 Realización de Campañas para los Usuarios del Sistema Integrado de Transportes – SIT.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Director (a) de la Dirección de Gestión Comercial.
Objetivo del proceso	Promover la satisfacción de los usuarios a través del desarrollo de campañas de difusión y sensibilización que impacten en el bienestar de los usuarios y contribuyan a una mejor experiencia de viaje.
Indicador de desempeño	• Cantidad de campañas efectuadas para los usuarios del Sistema Integrado de Transportes. • Porcentaje de satisfacción de los usuarios del SIT respecto a las campañas realizadas.
Documentos de referencia	• Ley N° 30900, Ley de creación de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU. • Decreto Supremo N°012-2019-MTC que aprueba la política Nacional de Transporte Urbano – PNTU, alineado al Objetivo Prioritario N° 4: Satisfacer las necesidades de transporte urbano de la población, en concordancia con el desarrollo urbano. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N°127-2020-ATU/PE, mediante la cual, la ATU dispone el 14 de setiembre de 2020 como fecha para el inicio de sus funciones administrativas y operativas sobre el Metropolitano y los Corredores Complementarios en el marco de la fusión por absorción con el Instituto Metropolitano Protransporte de Lima. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar

Proveedor	• Usuarios del SIT. • Operadores del SIT. • Entidades públicas y privadas con convenios con la DGC. • Entidades públicas y privadas sin convenios con la ATU. • UO de la ATU (DO / DIR / DFS / DI / DAAS).
Elementos de entrada	• Encuesta de satisfacción por campañas a los usuarios del SIT. • Memorando solicitando campañas de difusión a los usuarios del SIT. • Oficio solicitando apoyo en la realización de campañas.
Producto	• Campaña de difusión o sensibilización a usuarios del SIT. • Lista de asistencia de participación a las campañas. • Encuesta semestral de satisfacción de campañas – desarrollada (Usuarios SIT).
Persona que recibe el producto	• Usuarios del SIT. • Operadores del SIT.
Controles	• Seguimiento al Plan Anual de Campañas.

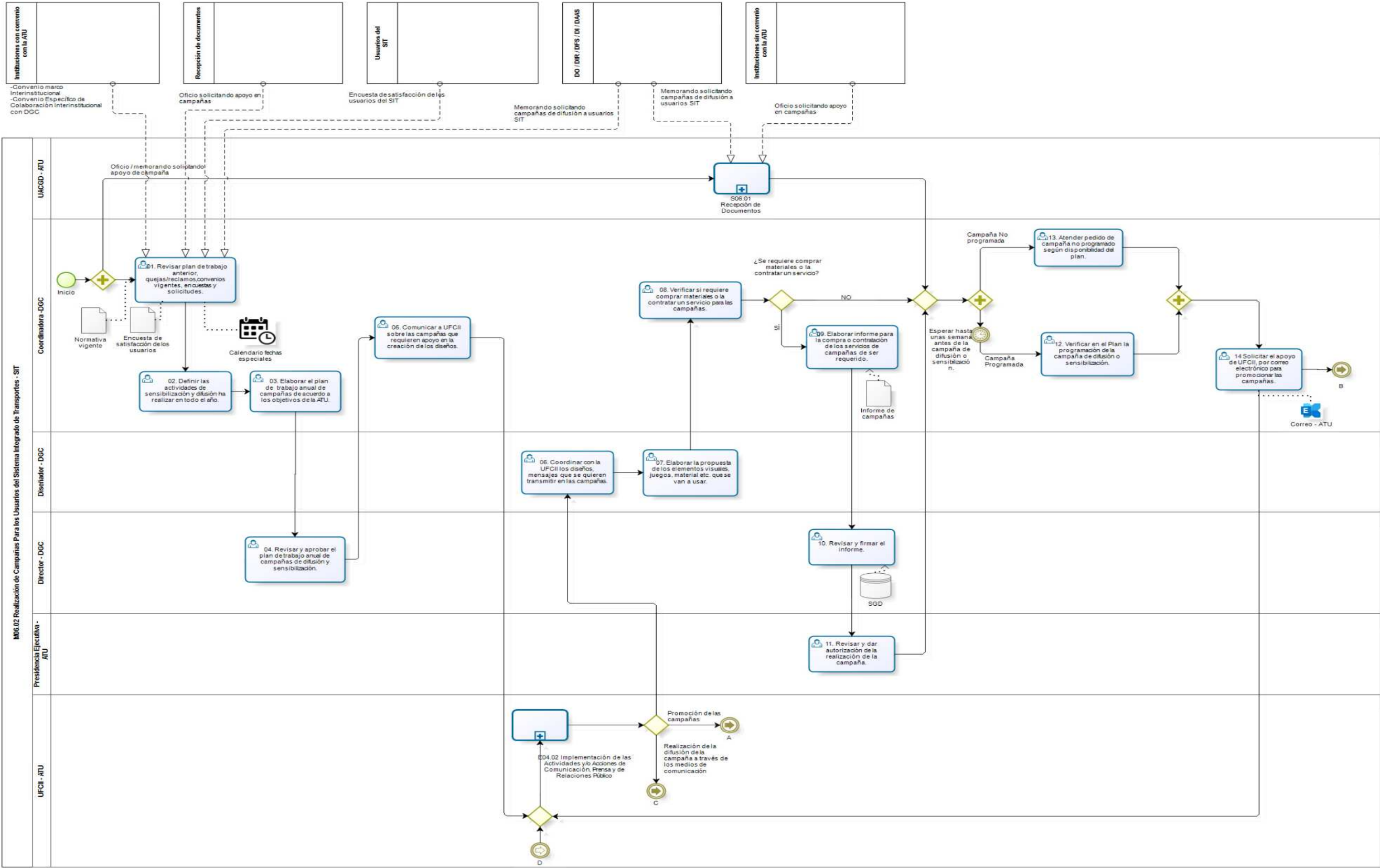
Recursos	
Recursos humanos	• Profesionales, especialistas y técnicos con conocimiento en realización de campañas de difusión, conocimientos en diseño publicitario, conocimiento en transporte regular.
Instalaciones	• Ambientes de oficina y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Aplicación para reuniones virtuales. • Microsoft Office.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia.

1.1.2 Ficha de indicador de desempeño

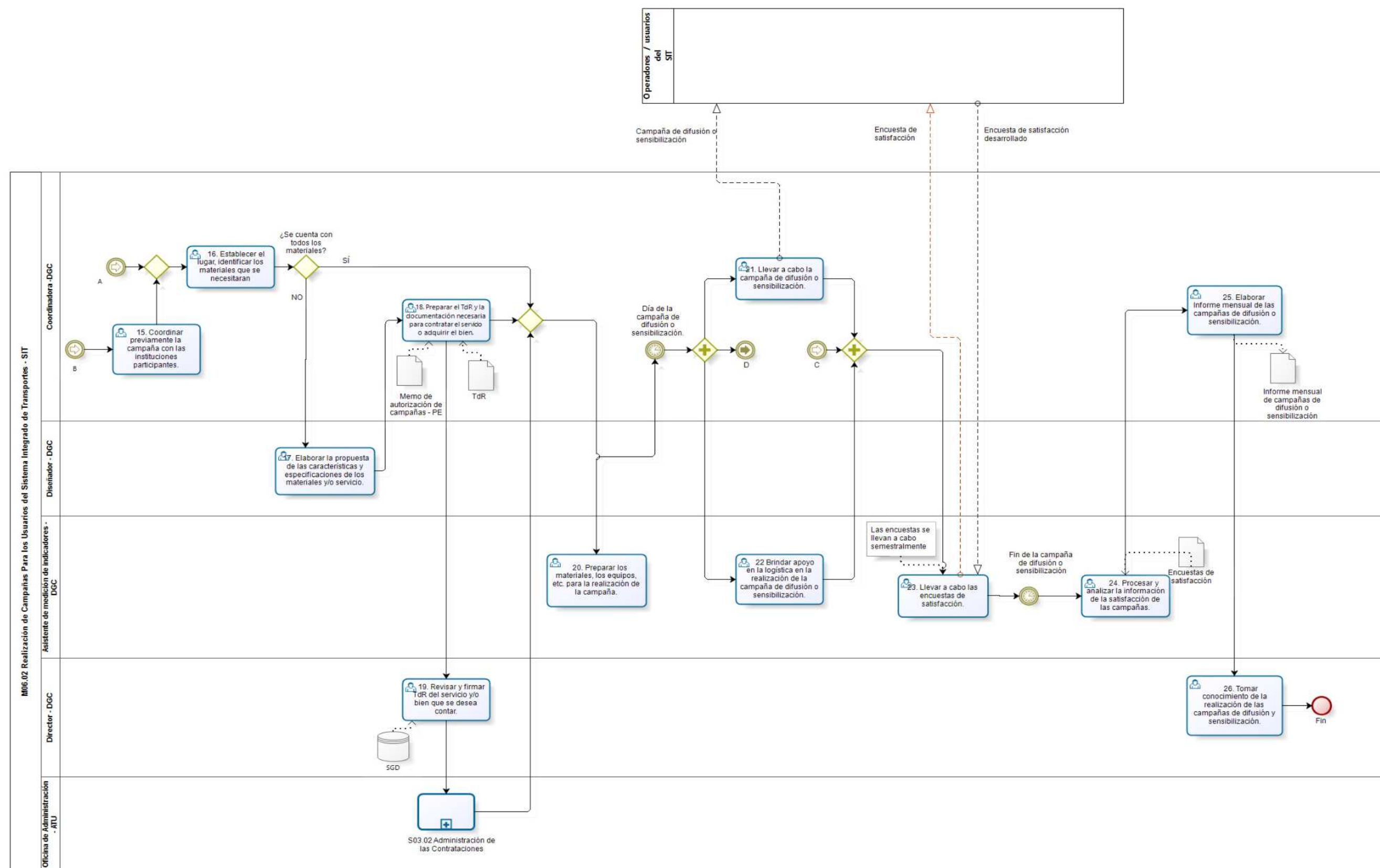
 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		 Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN V3.0
				FECHA		
CÓDIGO	IND-M06.02-001	PROCESO	M06.02 Realización de Campañas para los Usuarios del Sistema Integrado de Transportes – SIT.			
OBJETIVO	Promover la satisfacción de los usuarios a través del desarrollo de campañas de difusión y sensibilización que impacten en el bienestar de los usuarios y contribuyan a una mejor experiencia de viaje.					
INDICADOR	Cantidad de campañas efectuadas para los usuarios del Sistema Integrado de Transportes.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir el nivel de cumplimiento entre las metas establecidas y la realización de actividades programadas, facilitando la evaluación de la eficiencia y el rendimiento de las campañas en relación con sus objetivos.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de campañas programadas ejecutadas mensualmente.			UNIDAD DE MEDIDA	Número	
	B: Número de campañas no programadas ejecutadas mensualmente (DGC liderando las campañas).			FRECUENCIA	Mensual	
	Y: Total de campañas programadas y no programadas (DGC liderando las campañas) ejecutadas mensualmente.					
FÓRMULA	$Y = \sum A + \sum B$			OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día del mes siguiente.	
				META	Óptimo: ≥1 Aceptable: 1 Deficiente: 0	
LÍNEA BASE	1 campaña por mes, año 2023.					
FUENTE DE DATOS	- Plan anual de campañas. - Solicitudes de realización de campañas.					
RESPONSABLE	Director (a) de la Dirección de Gestión Comercial.					

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN FECHA	V3.0
CÓDIGO	IND-M06.02-002	PROCESO	M06.02 Realización de Campañas para los Usuarios del Sistema Integrado de Transportes – SIT.		
OBJETIVO	Promover la satisfacción de los usuarios a través del desarrollo de campañas de difusión y sensibilización que impacten en el bienestar de los usuarios y contribuyan a una mejor experiencia de viaje.				
INDICADOR	Porcentaje de satisfacción de los usuarios del SIT respecto a las campañas realizadas.				
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir el grado de satisfacción de los usuarios del SIT respecto a las campañas y servicios complementarios que se les brinda para su bienestar y mejor experiencia de viaje.				
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: número total de usuarios del SIT satisfechos.	UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.		
	B: número total de usuarios del SIT encuestados.				
	Y: Porcentaje satisfacción de los usuarios del SIT respecto a las campañas realizadas.	FRECUENCIA	Semestral		
FÓRMULA	$Y = \frac{A}{B} * 100$	OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día del semestre siguiente.		
		META	Óptimo: ≥70% Aceptable: [60%-70%> Deficiente: [0%-60%>		
LÍNEA BASE	A partir de la primera medición.				
FUENTE DE DATOS	Encuestas de satisfacción al usuario del SIT respecto a las campañas y servicios complementarios.				
RESPONSABLE	Director (a) de la Dirección de Gestión Comercial.				

1.1.3 Diagrama de proceso – parte 1



1.1.4 Diagrama de proceso – parte 2



Anexo 12
Caracterización del Proceso
M07 Atención al Usuario y/o Ciudadano



Inventario de Proceso

M07 Atención al Usuario y/o Ciudadano

M07 Atención al Usuario y/o Ciudadano	Proceso	Contenido
	M07	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M07-001 - Diagrama de bloques
	M07.01	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M07.01-001 - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M07.02-001 - Diagrama de proceso
	M07.02	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M07.02-001 - Diagrama de proceso – parte 1 - Diagrama de proceso – parte 2
	M07.03	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M07.03-001 - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M07.03-002 - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M07.03-003 - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M07.03-004 - Diagrama de proceso – parte 1 - Diagrama de proceso – parte 2
	M07.04	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M07.04-001 - Diagrama de proceso
	M07.05	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M07.05-001 - Diagrama de proceso
	M07.06	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M07.06-001 - Diagrama de proceso
	M07.07	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M07.07-001 - Diagrama de proceso – parte 1 - Diagrama de proceso – parte 2
	M07.08	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-M07.08-001 - Diagrama de proceso – parte 1 - Diagrama de proceso – parte 2

I. PROCESO DE NIVEL 0

1.1 M07 Atención al Usuario y/o Ciudadano

1.1.1 Ficha técnica del proceso

 Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	M07 Atención al Usuario y/o Ciudadano.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental.
Objetivo del proceso	Garantizar una atención integral y eficiente a los usuarios y/o ciudadanos, asegurando la satisfacción de sus necesidades y demandas mediante una gestión transparente, oportuna y de calidad, que fomente la mejora continua de los servicios, la participación ciudadana, el cumplimiento normativo y la adecuada atención a reclamos, sugerencias, solicitudes de información y comentarios en todos los canales de atención disponibles.
Indicador de desempeño	Índice de cumplimiento de atención al ciudadano y/o usuario.
Documentos de referencia	• Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. • Ley N° 28024, Ley que Regula la Gestión de Intereses en la Administración Pública. • Ley N° 29571, Ley que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor. • Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales. • Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Legislativo N° 1353, que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, fortalece el Régimen de Protección de Datos Personales y la regulación de la gestión de intereses. • Decreto Legislativo N° 1412 que aprueba la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Legislativo N° 1416, Decreto Legislativo que fortalece el Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. • Decreto Supremo N° 072-2003-PCM que aprueba el Reglamento, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. • Decreto Supremo N° 011-2011-PCM que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor. • Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales. • Decreto Supremo N° 120-2019-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley N° 28024, Ley que Regula la Gestión de Intereses en la Administración Pública. • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. • Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública. • Decreto Supremo N° 164-2020-PCM, que aprueba el Procedimiento Administrativo Estandarizado de Acceso a la Información Pública creada u obtenida por la entidad que se encuentre en su posesión o bajo su control.

	• Decreto Supremo N° 029-2021-PCM que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y Establece Disposiciones sobre las Condiciones, Requisitos y Uso de las Tecnologías y Medios Electrónicos en el Procedimiento Administrativo. • Decreto Supremo N° 101-2022-PCM que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM. • Decreto Supremo N° 004-2023-MC que modifica el Decreto Supremo N° 010-2018-MC y aprueba el Tercer Manual de Identidad Visual para la Conmemoración del Bicentenario de la Consolidación de la Independencia del Perú 2024. • Resolución Ministerial N° 1056-2022-MTC/01, que aprueba el Manual de Identidad Gráfica del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC). • Resolución Ministerial N° 804-2023-MTC/01, que aprueba el Plan de Estrategia Publicitaria (PEP) 2023 del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. • Resolución de Secretaría de Comunicación Social N° 01-2019-PCM/SCS, que aprueba el Manual de Estilo de Redes Sociales del Poder Ejecutivo – PCM. • Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública. • Resolución de Secretaría de Integridad Pública N° 001-2022- PCM/SIP, que aprueba la Directiva N° 001-2022-PCM/SIP, Lineamientos para Asegurar la Integridad y Transparencia en las Gestiones de Intereses y otras actividades a través del Registro de Visitas en Línea y Registro de Agendas Oficiales. • Resolución de Secretaría de Comunicación Social N° 003-2023-PCM/SCS, que aprueba la Directiva N° 002-2023-PCM/SCS, Lineamientos para la Formulación, Aprobación e Implementación del Plan de Estrategia Publicitaria de la Entidades del Poder Ejecutivo. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 239-2020-ATU/PE que aprueba el Manual de Identidad Gráfica de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 071-2021-ATU-PE, que aprueba la Directiva N° D-001-2021-ATU/GG-UACGD, que regula la Atención de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública en la ATU. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 063-2022-ATU/PE que aprueba el Manual de Identidad Gráfica para el Sistema Integrado de Transporte de Lima y Callao de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 172-2022-ATU/PE que aprueba Directiva que regula la Gestión de Reclamos presentados contra la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la ATU. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 003-2024-ATU/PE, que designa al/a la jefe(a) de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU como responsable del procedimiento de Acceso, Información, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO) en la ATU. • Resolución de Gerencia General N° 022-2022-ATU/GG, que dispone la creación de la Unidad Funcional de Atención al Usuario del Servicio de Transporte Regular. • Resolución de Gerencia General N° 035-2024-ATU/GG, que aprueba la Directiva N° 006-2021-ATU/GG-UACGD V.03, Directiva que regula el registro de visitas en línea, gestión de intereses y agendas oficiales en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU.

	Resolución Directoral N° 11-2021-JUS-DGTAIPD, que aprueba el Lineamiento para la Implementación y Actualización del Portal de Transparencia Estándar en las Entidades de la Administración Pública. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedor	- Ciudadano. - Usuarios. - Visitante. - Instituciones públicas.
Elementos de entrada	- Quejas/reclamos presentados a través de los canales de atención establecidos. - Consultas del ciudadano a través de los canales de atención establecidos. - Consultas del usuario a través de los canales de atención establecidos. - Reclamos del ciudadano a través de los canales de atención establecidos. - Comentarios y mensajes que llegan a través de las Redes Sociales de la ATU. - Sugerencia presentada a través de los canales de atención establecidos - Solicitud de visita / Comunicación de visita. - Solicitud de derechos ARCO a través de los canales de atención establecidos. - Solicitud de acceso a la información pública a través de los canales de atención establecidos.
Producto	- Información brindada, a través del canal de ingreso de la consulta. - Respuesta al reclamo del ciudadano por: Correo electrónico / Mensaje texto a través de la Plataforma GOB.PE, Carta entregada en la sede, Carta entregada a domicilio, documentos que sustenta la respuesta al reclamo. - Notificación personal de respuesta al reclamo del ciudadano. - Reclamo por correo electrónico para su atención por la UFAUSTR. - Comunicación (correo o carta) con respuesta al usuario sobre su Queja/ Reclamo. - Respuesta comentarios / mensajes de las redes sociales. - Visita finalizada. - Sugerencia para su atención – SGD. - Carta indicando la atención del pedido de formación pública. - Copia simple CD/DVD o correo electrónico solicitada por el ciudadano. - Memorando con información de atención de acceso a la información pública. - Información de las atenciones de solicitudes de acceso la información pública. - Registro de ingreso y salida de visitas en la Plataforma de Registro de visitas en línea. - Registro de ingreso y salida de gestiones de intereses en la Plataforma de Registro de visitas en línea.
Persona que recibe el producto	- Ciudadano. - Usuario. - Visitante - UO de la ATU. - E03.03 Gestión del Modelo de Integridad.
Controles	- Verificación del correcto registro de consultas – (base de datos Excel). - Seguimiento a los reportes del ISSABEL (Software de Call Center).

	• Seguimiento de atención a los reclamos presentados por los ciudadanos ante la ATU. • Revisiones a las respuestas de las quejas o reclamo por parte de los responsables de responder las quejas y reclamos de la UO. • Revisiones a las respuestas de las quejas o reclamos, antes de ser enviados a los usuarios. • Seguimiento semanal de las quejas y reclamos que están pendientes de ser atendidas dentro de los plazos establecidos. • Seguimiento a las sugerencias a través de los reportes del Buzón de Sugerencias ATU (Plataforma GOB.PE). • Revisión de forma de las respuestas que se van a brindar a los ciudadanos mediante las redes sociales de la ATU. • Revisión de fondo de las respuestas que se van a brindar a los ciudadanos mediante las redes sociales de la ATU. • Monitoreo a las alertas de mensajes que llegan a las redes sociales de la ATU. • Control de los reportes de la Plataforma de Registro de visitas en Línea. • Seguimiento de las atenciones de solicitudes de acceso a la información pública a través de los reportes del SAIP. • Seguimiento mediante la base de datos donde están todos los documentos de información pública generados. • Verificación del cumplimiento de plazos según los derechos (derechos ARCO) solicitados.

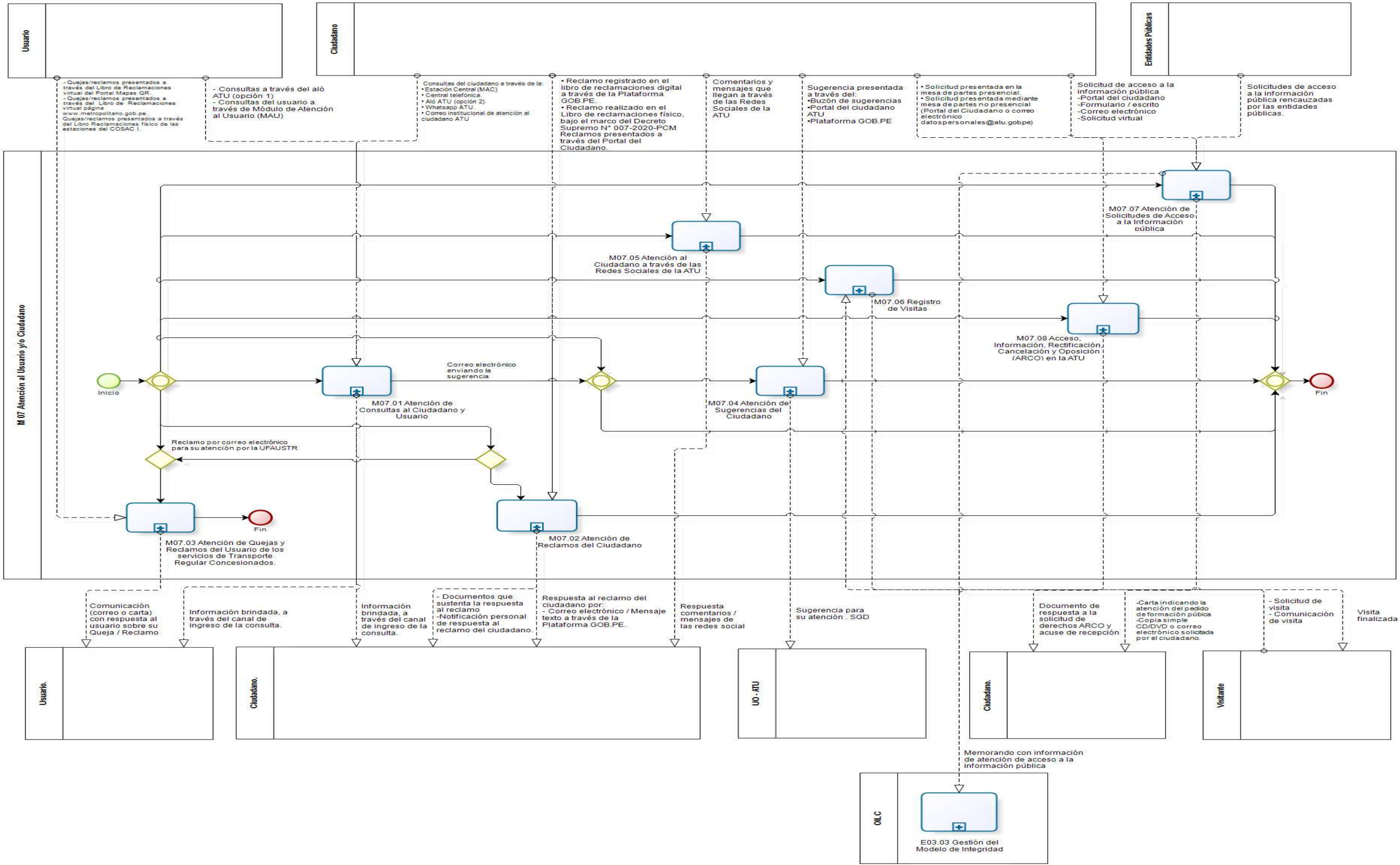
Recursos	
Recursos humanos	• Profesionales, especialistas legales, analistas, asistentes con conocimiento en las normativas vigentes respecto a la atención al ciudadano, en ofimática, derecho y del SIT.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, espacios comunes y espacio conforme a la normativa de teletrabajo.
Sistemas informáticos	• Sistema de Gestión Documental (SGD). • Correo electrónico institucional. • Aplicación para reuniones virtuales. • Portal del Ciudadano. • Libro de Reclamaciones Digital (Plataforma GOB.PE). • Sistema de Atención al Usuario (SAU). • Portal Mapas QR (Metropolitano). • Buzón de Sugerencias ATU (Plataforma GOB.PE). • Redes sociales de la ATU: Facebook, Twitter, Instagram, TikTok, YouTube, Facebook Metropolitano y Twitter Metropolitano. • Plataforma de Registro de Visitas en Línea. • SAIP: Sistema de Acceso a la Información Pública. • PIDE: Plataforma de Interoperabilidad del Estado. • ISSABEL (Software de Call Center). • Software de ofimática.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Anexos telefónicos. • Celulares.

1.1.2 Ficha de indicador de desempeño

  PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN FECHA	V3.0
CÓDIGO	IND-M07-001	PROCESO	M07 Atención al Usuario y/o Ciudadano.		
OBJETIVO	Garantizar una atención integral y eficiente a los usuarios y/o ciudadanos, asegurando la satisfacción de sus necesidades y demandas mediante una gestión transparente, oportuna y de calidad, que fomente la mejora continua de los servicios, la participación ciudadana, el cumplimiento normativo y la adecuada atención a reclamos, sugerencias, solicitudes de información y comentarios en todos los canales de comunicación disponibles.				
INDICADOR	Índice de cumplimiento de la atención al ciudadano y/o usuario.				
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir el cumplimiento en la atención brindada a los ciudadanos y usuarios, a fin de garantizar la satisfacción de sus necesidades y demandas.				
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Porcentaje de consultas presentadas por los usuarios de los servicios de transporte regular que fueron atendidas. (proceso: M07.01).		UNIDAD DE MEDIDA	Índice	
	B: Porcentaje de reclamos presentados por los ciudadanos que se atendieron dentro del plazo establecido (proceso M07.02). C: Porcentaje de quejas y reclamos presentados por los usuarios en relación al Servicio del COSAC I que fueron atendidas dentro del plazo (proceso: M07.03). D: Porcentaje de quejas y reclamos presentados por los usuarios en relación al Servicio de los Corredores Complementarios que fueron atendidas dentro del plazo. (proceso: M07.03). E: Porcentaje de sugerencias presentadas por los ciudadanos y que fueron derivadas a las UO correspondientes dentro del mes. (proceso: M07.04). F: Porcentaje de comentarios y mensajes apropiados y pertinentes atendidos a través de las redes sociales de la ATU. (proceso: M07.05). G: Porcentaje de visitas registradas oportunamente en la plataforma virtual. (proceso: M07.06) H: Porcentaje de solicitudes de acceso a información pública atendidas en el plazo legal o en la fecha de la prórroga. (proceso: M07.07). I: Porcentaje de solicitudes para el ejercicio de derechos ARCO que se atendieron dentro del plazo establecido. (proceso: M07.08). Y: Índice de cumplimiento de la atención al ciudadano y/o usuario.		FRECUENCIA	Mensual	
FÓRMULA	$Y = \frac{(A + B + C + D + E + F + G + H + I)}{9}$		OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.	

		META	Óptimo: $0.9 \leq x \leq 1$ Aceptable: $0.8 \leq x < 0.9$ Crítico: $x < 0.8$
LÍNEA BASE	A partir de la primera medición.		
FUENTE DE DATOS	• Registro de consultas – (Excel). • ISSABEL (Software de Call Center). • Portal del Ciudadano. • Libro de Reclamaciones Digital (Plataforma GOB.PE). • Quejas / reclamos presentados por los usuarios a través del Libro de Reclamaciones virtual del Portal Mapas QR. • Quejas / reclamos presentados por los usuarios a través del Libro de Reclamaciones virtual accesible en la página www.metropolitano.gob.pe. • Quejas / reclamos presentados por los usuarios a través del Libro de Reclamaciones físico de las estaciones del COSAC I. • Reporte de comentarios y mensajes de las redes sociales • Plataforma de Registro de Visitas en Línea. • SAIP: Sistema de Acceso a la información Pública • Base donde esta todos los documentos de información pública generados.		
RESPONSABLE	Jefe (a) de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental.		

1.1.3 Diagrama de bloques



II. PROCESOS DE NIVEL 1

2.1 M07.01 Atención de Consultas al Ciudadano y Usuario

2.1.1 Ficha técnica del proceso

Ficha Técnica del Proceso	
	
Nombre del proceso	M07.01. Atención de Consultas al Ciudadano y Usuario.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental.
Objetivo del proceso	Brindar atención y asesoría para satisfacer las necesidades y demandas de los ciudadanos y usuarios, respondiendo de manera oportuna, eficaz y con calidad a sus requerimientos.
Indicador de desempeño	- Número de atenciones de consultas brindadas al ciudadano. - Porcentaje de consultas presentadas por los usuarios de los servicios de transporte regular que fueron atendidas.
Documentos de referencia	- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la ATU. - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. - Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público. Resolución de Secretaría de Gestión Pública n° 011-2022-PCM/SGP
Proveedor	- Ciudadano. - Usuario
Elementos de entrada	- Consultas del ciudadano a través de la Estación Central (MAC) - Consultas del usuario través del módulo de atención al usuario (MAU). - Consultas del ciudadano a través de la central telefónica. - Consultas del usuario a través del Aló ATU (opción 1). - Consultas del ciudadano a través del Aló ATU (opción 2). - Consultas del ciudadano mediante el whatsapp ATU. - Consultas del ciudadano mediante el correo institucional de atención al ciudadano ATU (atencionalciudadano@atu.gob.pe).
Producto	- Información brindada a través de los canales de atención al ciudadano. - Información brindada a través de los canales de atención al usuario.
Persona que recibe el producto	- Ciudadano - Usuario
Controles	- Verificación del correcto registro de consultas – (base de datos Excel) - Seguimiento a los reportes del ISSABEL (Software de Call Center)
Recursos	
Recursos humanos	Analista, asistente con habilidades de comunicación y buenos conocimientos de las regulaciones y procedimientos relacionados con atención al ciudadano y el transporte.
Instalaciones	- Ambientes de oficina, espacios comunes y espacio conforme a la normativa de teletrabajo. - Ambientes para la atención al público.
Sistemas informáticos	ISSABEL (Software de Call Center)

	• Sistema de Gestión Documental (SGD) • Correo electrónico institucional • Microsoft Office.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Equipos multimedia. • Anexos telefónicos. • Celulares.

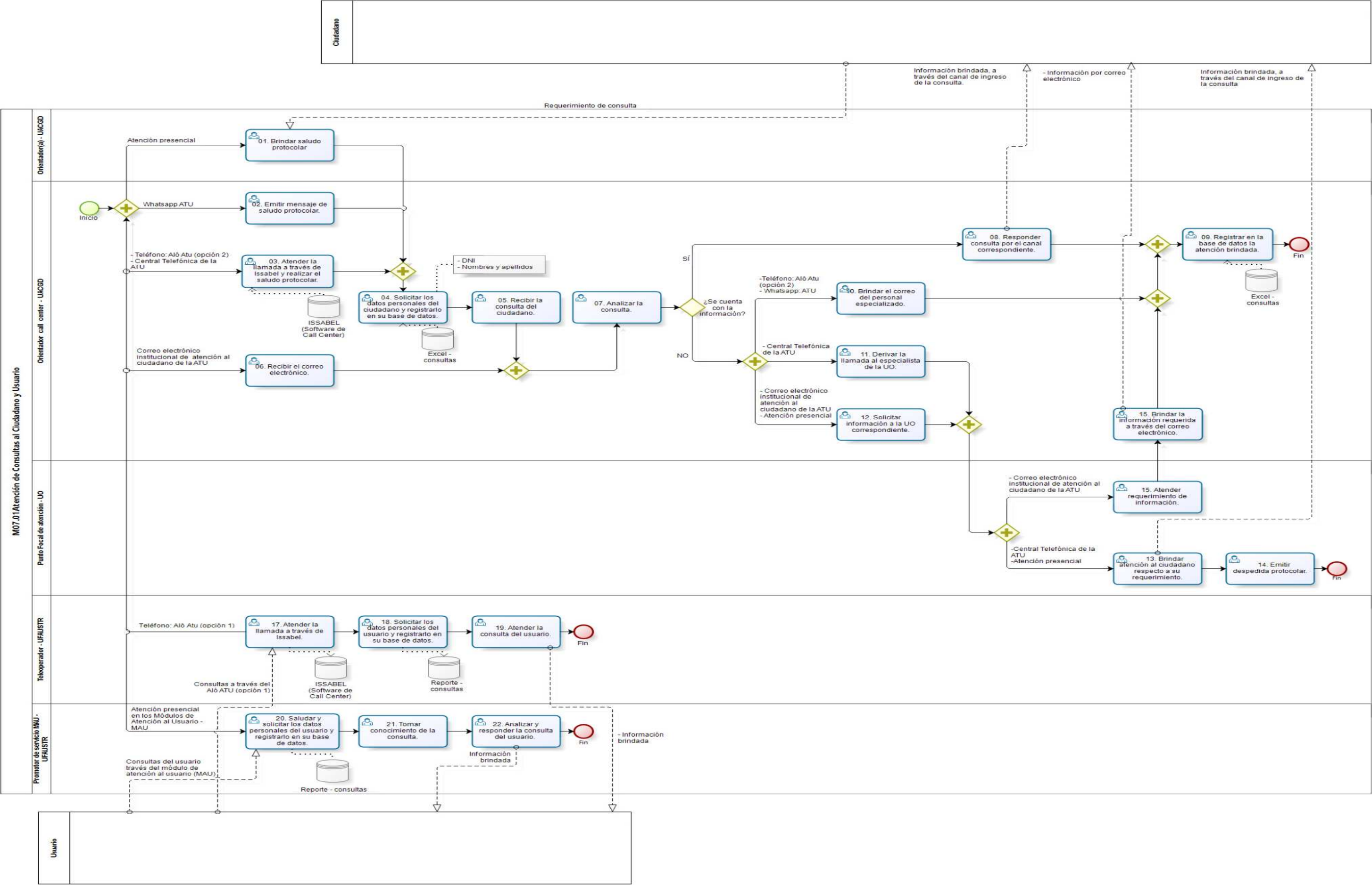
2.1.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ		Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Calleo - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN V3.0	FECHA
CÓDIGO	IND-M07.01-001	PROCESO	M07.01. Atención de Consultas al Ciudadano y Usuario.			
OBJETIVO	Brindar atención y asesoría para satisfacer las necesidades y demandas de los ciudadanos y usuarios, respondiendo de manera oportuna, eficaz y con calidad a sus requerimientos.					
INDICADOR	Número de atenciones de consultas brindadas al ciudadano.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir las atenciones brindadas a los ciudadanos que requieren ser atendidas de manera oportuna.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: número total de atención de consultas de manera presencial (Estación Central - MAC (Módulo de atención al ciudadano))				UNIDAD DE MEDIDA	Número
	B: número total de atención de consultas vía correo electrónico de la ATU				FRECUENCIA	Mensual
	C: número total de atención de consultas vía Whatsapp de la ATU.					
	D: número total de atención vía telefónica (Aló ATU - opción 2 y de la central telefónica).					
	Y: Número de atenciones de consultas brindadas al ciudadano.					
FÓRMULA	Y = A + B + C + D				OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día del mes siguiente.
					META	Óptimo: ≥8000 Aceptable: [7000-8000> Deficiente: [0%-7000>
LÍNEA BASE	Febrero de 2024: 8000					
FUENTE DE DATOS	• Registro de consultas – (Excel). • ISSABEL (Software de Call Center).					
RESPONSABLE	Jefe (a) Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental.					

  Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN	V3.0
			FECHA	
CÓDIGO	IND-M07.01-002	PROCESO	M07.01. Atención de Consultas al Ciudadano y Usuario.	
OBJETIVO	Brindar atención y asesoría para satisfacer las necesidades y demandas de los ciudadanos y usuarios, respondiendo de manera oportuna, eficaz y con calidad a sus requerimientos.			
INDICADOR	Porcentaje de consultas presentadas por los usuarios de los servicios de transporte regular que fueron atendidas.			
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir el cumplimiento en la atención de usuarios de los servicios de transporte regular que fueron atendidas.			
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A = Número total de consultas presentadas por los usuarios a través de los diversos canales de atención (MAU y Aló ATU opción 1) y que fueron atendidas.		UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
	B = Número total consultas presentadas por los usuarios a través de los diversos canales de atención (MAU y Aló ATU, opción 1).		FRECUENCIA	Mensual
	Y = Porcentaje de consultas presentadas por los usuarios de los servicios de transporte regular que fueron atendidas.			
FÓRMULA	$Y = \frac{A}{B} * 100$		OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día calendario del siguiente periodo de medición.
			META	Óptimo: ≥90% Aceptable: [60%-90%> Deficiente: [0%-60%>
LÍNEA BASE	A partir de la primera medición.			
FUENTE DE DATOS	- Reporte de consultas – (Excel). - ISSABEL (Software de Call Center).			
RESPONSABLE	Director (a) de la Dirección de Operaciones.			

(*) Si bien el dueño del proceso M07.01. Atención de consultas al ciudadano y usuario, es el Jefe(a) de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental (UACGD); se considera como responsable del indicador IND-M07.01-002 al Director(a) de la Dirección de Operaciones (DO) por tratarse de consultas al usuario, las mismas que son atendidas por la Unidad Funcional de Atención al Usuario del Servicio de Transporte Regular (UFAUSTR) dependiente de la Subdirección de Servicios de Transporte Regular de la DO, en virtud de la Resolución de Gerencia General N° 022-2022-ATU/GG, que crea la UFAUSTR.

2.1.2 Diagrama de proceso



2.2 M07.02 Atención de Reclamos del Ciudadano.

2.2.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	M07.02 Atención de Reclamos del Ciudadano
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental.
Objetivo del proceso	Atender los reclamos presentados dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente, permitiendo el desarrollo de acciones que propicien el fortalecimiento de los servicios y la mejora continua de la entidad.
Indicador de desempeño	Porcentaje de reclamos presentados por los ciudadanos atendidos dentro del plazo establecido.
Documentos de referencia	• Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS. • Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública. • Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 172-2022-ATU/PE que aprueba "Directiva que regula la gestión de reclamos presentados contra la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU".

Proveedor	• Ciudadano.
Elementos de entrada	• Reclamo registrado en el libro de reclamaciones digital a través de la Plataforma GOB.PE. • Reclamo realizado en el Libro de reclamaciones físico, bajo el marco del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM • Reclamos presentados a través del Portal del Ciudadano. • Correo electrónico de reclamo para su atención por la UFAUSTR.
Producto	• Correo electrónico de respuesta al reclamo del ciudadano a través de la Plataforma GOB.PE. • Mensaje de texto de respuesta al reclamo del ciudadano a través de la Plataforma GOB.PE. • Carta de respuesta al reclamo del ciudadano entregado en la sede. • Notificación personal de respuesta al reclamo del ciudadano. • Carta de respuesta al reclamo del ciudadano entregado a domicilio. • Documentos que sustenta la respuesta al reclamo.
Persona que recibe el producto	• Ciudadano • M07.03 Atención de quejas y reclamos del usuario de los servicios de transporte regular concesionados.
Controles	• Seguimiento de atención a los reclamos presentados por los ciudadanos ante la ATU.

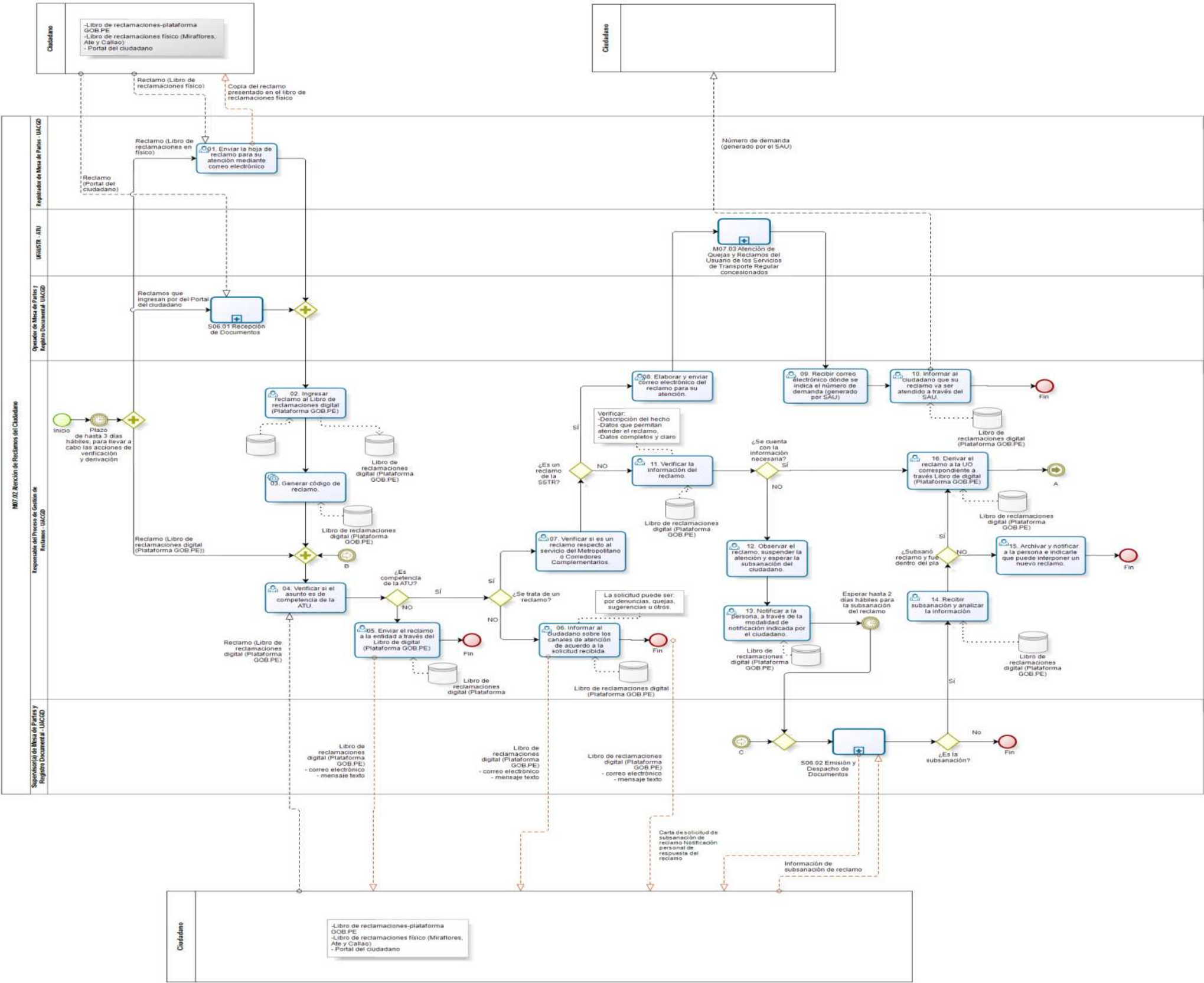
Recursos	
Recursos humanos	• Analista, asistente y técnico con conocimiento en gestión de reclamos.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, espacios comunes y espacio conforme a la normativa de teletrabajo. • Ambientes para la atención al público.

Sistemas informáticos	• Portal del Ciudadano • Libro de Reclamaciones Digital (Plataforma GOB.PE) • Sistema de Gestión Documental (SGD) • Correo electrónico institucional • Microsoft Office.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Anexos telefónicos. • Celulares.

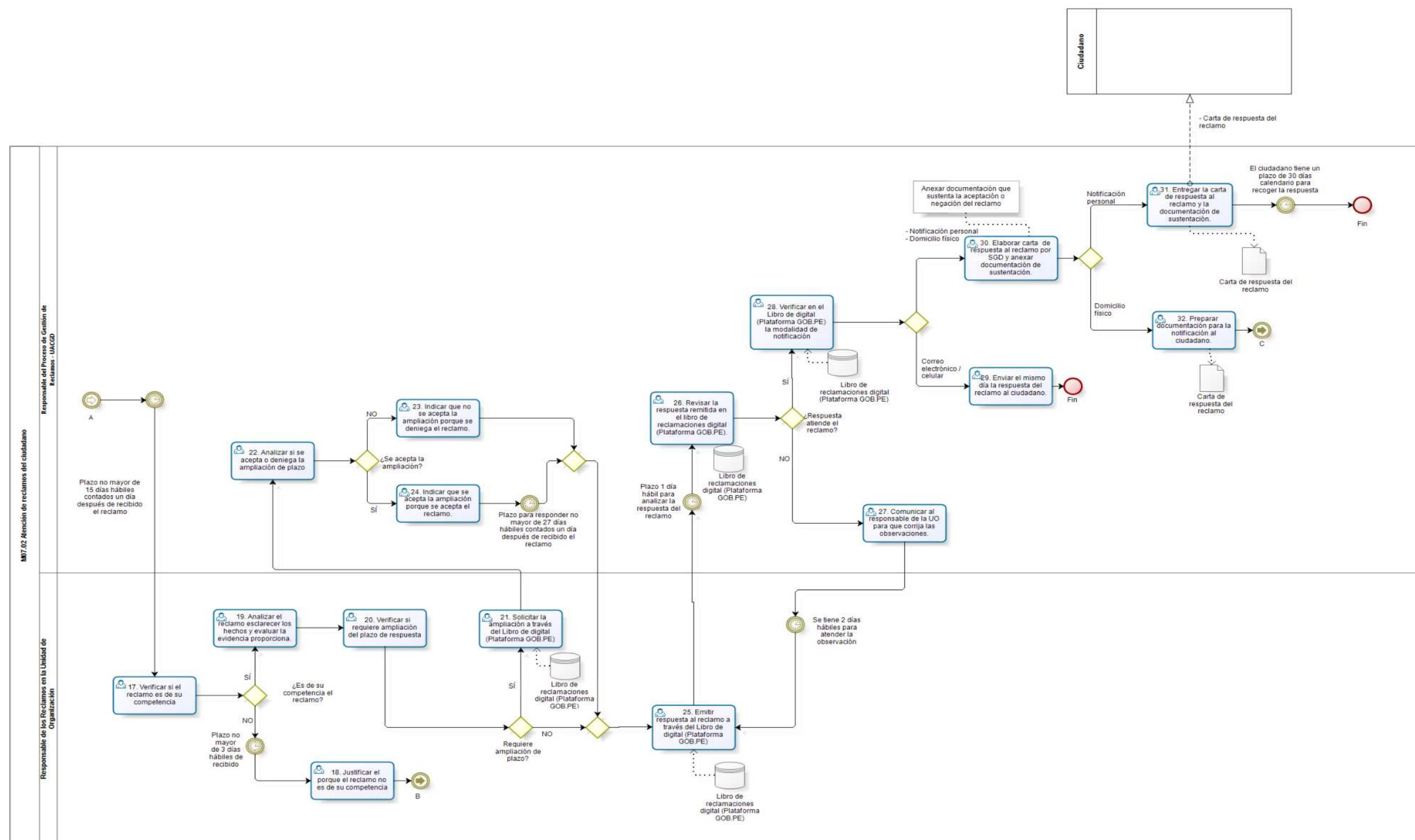
2.2.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ		Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN FECHA	V3.0
CÓDIGO	IND-M07.02-001	PROCESO	M07.02 Atención de Reclamos del Ciudadano.			
OBJETIVO	Atender los reclamos presentados dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente, permitiendo el desarrollo de acciones que propicien el fortalecimiento de los servicios y la mejora continua de la entidad.					
INDICADOR	Porcentaje de reclamos presentados por los ciudadanos atendidos dentro del plazo establecido.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir el nivel de cumplimiento de plazos de la atención brindada al ciudadano.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: número total de reclamos presentados por los ciudadanos atendidos dentro del plazo establecido.				UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
	B: número total de reclamos presentados por los ciudadanos.				FRECUENCIA	Mensual
	Y: Porcentaje de reclamos presentados por los ciudadanos atendidos dentro del plazo establecido.					
FÓRMULA	$Y = (A/B) * 100\%$				OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día del mes siguiente.
					META	Óptimo: ≥100% Aceptable: [90%-100%> Deficiente: [0%-90%>
LÍNEA BASE	Año 2023: 95%					
FUENTE DE DATOS	• Portal del Ciudadano. • Libro de Reclamaciones Digital (Plataforma GOB.PE). • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Correo electrónico institucional.					
RESPONSABLE	Jefe (a) de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental.					

2.2.3 Diagrama de proceso – parte 1



2.2.4 Diagrama de proceso – parte 2



2.3 M07.03 Atención de reclamos del ciudadano.

2.3.1 Ficha técnica del proceso

 Ficha Técnica del Proceso	
Nombre del proceso	M07.03 Atención de Quejas y Reclamos del Usuario de los Servicios de Transporte Regular Concesionados.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Director (a) de la Dirección de Operaciones.
Objetivo del proceso	Garantizar el cumplimiento del marco normativo vigente referente a la gestión y resolución de reclamos y quejas relacionados con la calidad del servicio y la atención al usuario en relación a los servicios ofrecidos por el Sistema del COSAC I y los Corredores Complementarios, con el propósito de optimizar la atención a los usuarios y elevar la calidad general de los servicios prestados.
Indicador de desempeño	• Porcentaje de quejas y reclamos presentados por los usuarios en relación al Servicio del COSAC I que fueron atendidas dentro del plazo. • Porcentaje de quejas y reclamos presentados por los usuarios en relación al Servicio de los Corredores Complementarios que fueron atendidas dentro del plazo. • Porcentaje de aceptación de quejas y reclamos en relación al Servicio del COSAC I, que fueron atendidas dentro del plazo. • Porcentaje de aceptación de quejas y reclamos en relación al Servicio de los Corredores Complementarios que fueron atendidas dentro del plazo.
Documentos de referencia	• Decreto Supremo N° 011-2011-PCM que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor. • Decreto Supremo N° 101-2022-PCM que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM • Código de Protección y Defensa del Consumidor Ley N° 29571. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General. • Decreto Legislativo N° 1412 que aprueba la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 029-2021-PCM que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo. • Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP • Resolución de Gerencia General N°022-2022-ATU/GG del 30 de marzo de 2022, que dispone la creación de la Unidad Funcional de Atención al Usuario del Servicio de Transporte Regular.
Proveedor	• Usuario. • M05.02 Atención de Reclamos del Ciudadano. (UACGD).
Elementos de entrada	• Quejas / reclamos presentados por los usuarios a través del Libro de Reclamaciones virtual del Portal Mapas QR. • Quejas / reclamos presentados por los usuarios a través del Libro de Reclamaciones virtual accesible en la página www.metropolitano.gob.pe.

	• Quejas / reclamos presentados por los usuarios a través del Libro de Reclamaciones físico de las estaciones del COSAC I.
Producto	• Comunicación (correo o carta) con respuesta al usuario sobre su Reclamo/Queja comunicando las acciones realizadas o a seguir, generada por el SAU (Servicio de Atención al Usuario). • Informe técnico mensual con el detalle de las quejas y reclamos recibidas y atendidas. • Base de datos (matriz de distribución de quejas y reclamos). • Cargo de notificación de la carta de respuesta al usuario.
Persona que recibe el producto	• Usuario. • Dirección de Operaciones – ATU.
Controles	• Revisiones a las respuestas de las quejas o reclamo por parte de los responsables de responder las quejas y reclamos de la UO. • Revisiones a las respuestas de las quejas o reclamos, antes de ser enviados a los usuarios. • Seguimiento semanal de las quejas y reclamos que están pendientes de ser atendidas dentro de los plazos establecidos.

Recursos	
Recursos humanos	• Profesionales, especialistas, técnicos, con conocimiento intermedio de office, conocimiento de atención de quejas y reclamos y de sistema operativo de COSAC y corredores complementarios.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, espacios comunes y de teletrabajo adecuados, módulos de atención al usuario (MAU)
Sistemas informáticos	• Sistema de Atención al Usuario (SAU) • Portal Mapas QR (Metropolitano). • ISSABEL (Software de Call Center). • Software de ofimática. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Aplicaciones de reuniones virtuales. • MS Outlook.
Equipos	• Computadoras de escritorio. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Anexos telefónicos.

2.3.2 Ficha de indicador de desempeño

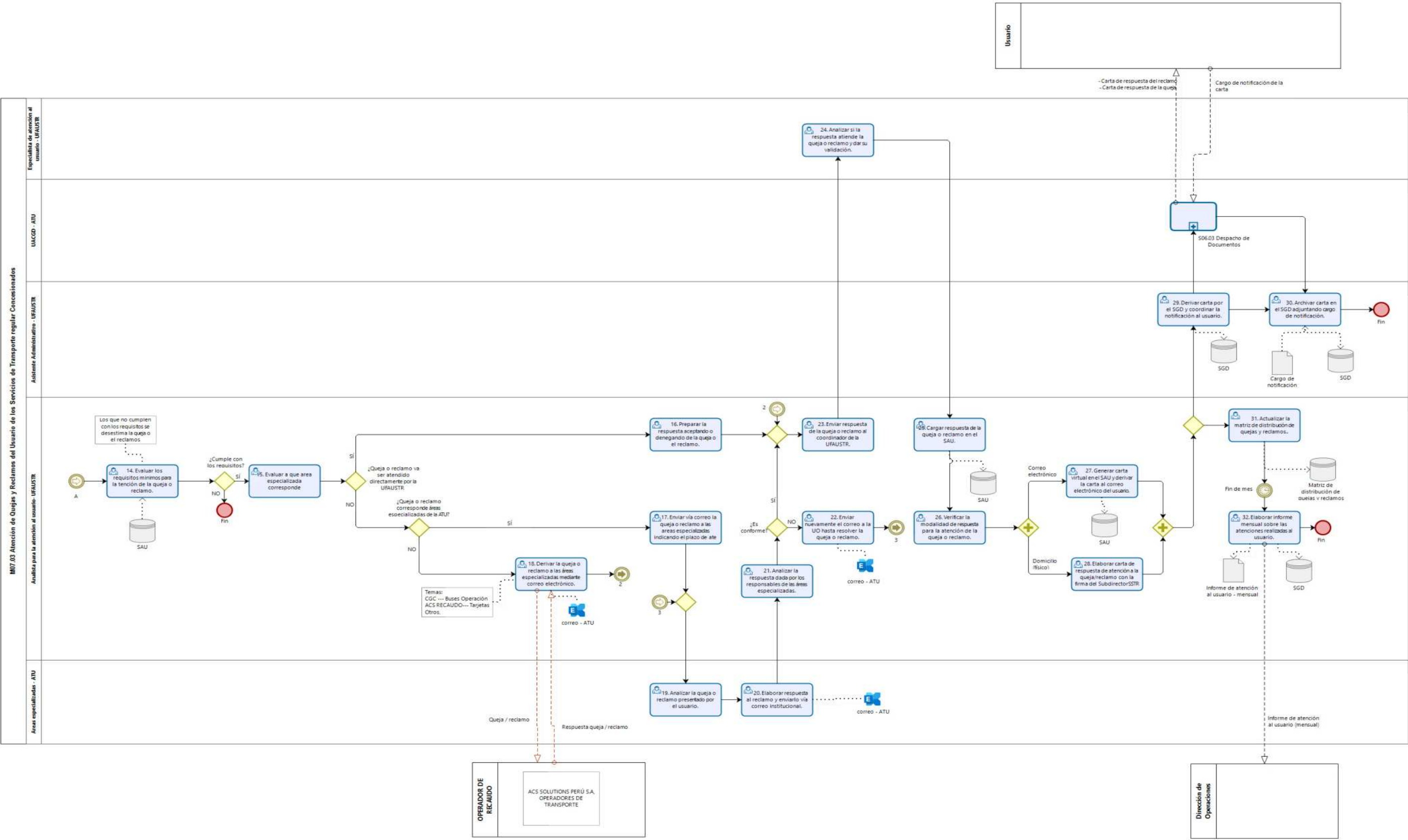
 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
				FECHA	
CÓDIGO	IND-M07.03-001	PROCESO	M07.03 Atención de Quejas y Reclamos del Usuario de los Servicios de Transporte Regular Concesionados.		
OBJETIVO	Garantizar el cumplimiento del marco normativo vigente referente a la gestión y resolución de reclamos y quejas relacionados con la calidad del servicio y la atención al usuario en relación a los servicios ofrecidos por el Sistema del COSAC I y los Corredores Complementarios, con el propósito de optimizar la atención a los usuarios y elevar la calidad general de los servicios prestados.				
INDICADOR	Porcentaje de quejas y reclamos presentados por los usuarios en relación al Servicio del COSAC I que fueron atendidas dentro del plazo.				
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir el cumplimiento en la atención de quejas y reclamos presentados por los usuarios a través de los diversos canales, en relación al Servicio del sistema COSAC I.				
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A = Número total de quejas y reclamos presentados por los usuarios a través de los diversos canales en relación al servicio del COSAC I que fueron atendidas dentro del plazo.		UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
	B = Número total de quejas y reclamos presentados por los usuarios a través de los diversos canales en relación al servicio del COSAC I. Y = Porcentaje de quejas y reclamos presentados por los usuarios en relación al Servicio del COSAC I que fueron atendidas dentro del plazo. Nota: Plazo normativo: 15 días.		FRECUENCIA	Mensual	
FÓRMULA	$Y = \frac{A}{B} * 100$		OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día calendario del siguiente periodo de medición.	
			META	Óptimo: ≥60% Aceptable: [40%-60%> Deficiente: [0%-40%>	
LÍNEA BASE	Año 2023: 70%.				
FUENTE DE DATOS	• Quejas / reclamos presentados por los usuarios a través del Libro de Reclamaciones virtual del Portal Mapas QR. • Quejas / reclamos presentados por los usuarios a través del Libro de Reclamaciones virtual accesible en la página www.metropolitano.gob.pe. • Quejas / reclamos presentados por los usuarios a través del Libro de Reclamaciones físico de las estaciones del COSAC I.				
RESPONSABLE	Director (a) de la Dirección de Operaciones.				

04/01/200		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN		V3.0	
 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		 Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU		FECHA			
CÓDIGO	IND-M07.03-002		PROCESO	M07.03 Atención de Quejas y Reclamos del Usuario de los Servicios de Transporte Regular Concesionados.			
OBJETIVO	Garantizar el cumplimiento del marco normativo vigente referente a la gestión y resolución de reclamos y quejas relacionados con la calidad del servicio y la atención al usuario en relación a los servicios ofrecidos por el Sistema del COSAC I y los Corredores Complementarios, con el propósito de optimizar la atención a los usuarios y elevar la calidad general de los servicios prestados.						
INDICADOR	Porcentaje de quejas y reclamos presentados por los usuarios en relación al Servicio de los Corredores Complementarios que fueron atendidas dentro del plazo.						
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir el cumplimiento en la atención de quejas y reclamos presentados por los usuarios a través de los diversos canales, en relación al Servicio de los Corredores Complementarios.						
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A = Número total de quejas y reclamos presentados por los usuarios a través de los diversos canales en relación al servicio de los Corredores Complementarios que fueron atendidas dentro del plazo.			UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje		
	B = Número total de quejas y reclamos presentados por los usuarios a través de los diversos canales en relación al servicio de los Corredores Complementarios			FRECUENCIA	Mensual		
	Y = Porcentaje de quejas y reclamos presentados por los usuarios en relación al Servicio de los Corredores Complementarios que fueron atendidas dentro del plazo.						
	Nota: Plazo normativo: 15 días.						
FÓRMULA	$Y = \frac{A}{B} * 100$			OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día calendario del siguiente periodo de medición.		
				META	Óptimo: ≥60% Aceptable: [40%-60%> Deficiente: [0%-40%>		
LÍNEA BASE	Año 2023: 70%.						
FUENTE DE DATOS	• Quejas / reclamos presentados por los usuarios a través del Libro de Reclamaciones virtual del Portal Mapas QR. • Quejas / reclamos presentados por los usuarios a través del Libro de Reclamaciones virtual accesible en la página www.metropolitano.gob.pe. • Quejas / reclamos presentados por los usuarios a través del Libro de Reclamaciones físico de las estaciones del COSAC I.						
RESPONSABLE	Director (a) de la Dirección de Operaciones.						

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN FECHA	V3.0
CÓDIGO	IND-M07.03-003	PROCESO	M07.03 Atención de Quejas y Reclamos del Usuario de los Servicios de Transporte Regular Concesionados.		
OBJETIVO	Garantizar el cumplimiento del marco normativo vigente referente a la gestión y resolución de quejas y reclamos relacionados con la calidad del servicio y la atención al usuario en relación a los servicios ofrecidos por el Sistema del COSAC I y los Corredores Complementarios, con el propósito de optimizar la atención a los usuarios y elevar la calidad general de los servicios prestados.				
INDICADOR	Porcentaje de aceptación de quejas y reclamos en relación al Servicio del COSAC I, que fueran atendidas dentro del plazo.				
FINALIDAD DEL INDICADOR	Identificar la cantidad de quejas y reclamos que son aceptados por la entidad, a fin de facilitar la comparación de resultados a lo largo del tiempo y establecer acciones o programas que optimicen los servicios del sistema de los Corredores Complementarios.				
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A = Número total de quejas y reclamos presentados por los usuarios del servicio del COSAC I, que fueron atendidas dentro del plazo y aceptados.		UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
	B = Número total de quejas y reclamos presentados por los usuarios del servicio del COSAC I, que fueron atendidos dentro del plazo.		FRECUENCIA	Mensual	
	Y = Porcentaje de aceptación de quejas y reclamos en relación al Servicio del COSAC I, que fueran atendidas dentro del plazo.				
	Nota: Plazo normativo: 15 días.				
FÓRMULA	$Y = \frac{A}{B} * 100$		OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día calendario del siguiente periodo de medición.	
			META	Óptimo: 10% Aceptable: [10%-15%> Deficiente: ≥15%	
LÍNEA BASE	A partir de la primera medición				
FUENTE DE DATOS	• Quejas / reclamos presentados por los usuarios a través del Libro de Reclamaciones virtual del Portal Mapas QR. • Quejas / reclamos presentados por los usuarios a través del Libro de Reclamaciones virtual accesible en la página www.metropolitano.gob.pe. • Quejas / reclamos presentados por los usuarios a través del Libro de Reclamaciones físico de las estaciones del COSAC I.				
RESPONSABLE	Director (a) de la Dirección de Operaciones.				

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
				FECHA	
CÓDIGO	IND-M07.03-004	PROCESO	M07.03 Atención de Quejas y Reclamos del Usuario de los Servicios de Transporte Regular Concesionados.		
OBJETIVO	Garantizar el cumplimiento del marco normativo vigente referente a la gestión y resolución de quejas y reclamos relacionados con la calidad del servicio y la atención al usuario en relación a los servicios ofrecidos por el Sistema del COSAC I y los Corredores Complementarios, con el propósito de optimizar la atención a los usuarios y elevar la calidad general de los servicios prestados.				
INDICADOR	Porcentaje de aceptación de quejas y reclamos en relación al Servicio de los Corredores Complementarios que fueran atendidas dentro del plazo.				
FINALIDAD DEL INDICADOR	Identificar la cantidad de quejas y reclamos que son aceptados por la entidad, a fin de facilitar la comparación de resultados a lo largo del tiempo y establecer acciones o programas que optimicen los servicios del sistema de los Corredores Complementarios.				
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A = Número total de quejas y reclamos presentados por los usuarios del servicio de los Corredores Complementarios que fueron atendidas dentro del plazo y aceptados.		UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
	B = Número total de quejas y reclamos presentados por los usuarios del servicio de los Corredores Complementarios que fueron atendidos dentro del plazo.		FRECUENCIA	Mensual	
	Y = Porcentaje de aceptación de quejas y reclamos en relación al Servicio de los Corredores Complementarios que fueron atendidas dentro del plazo.				
	Nota: Plazo normativo: 15 días.				
FÓRMULA	$Y = \frac{A}{B} * 100$		OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día calendario del siguiente periodo de medición.	
			META	Óptimo: 10% Aceptable: [10%-15%> Deficiente: ≥15%	
LÍNEA BASE	A partir de la primera medición				
FUENTE DE DATOS	• Quejas / reclamos presentados por los usuarios a través del Libro de Reclamaciones virtual del Portal Mapas QR. • Quejas / reclamos presentados por los usuarios a través del Libro de Reclamaciones virtual accesible en la página www.metropolitano.gob.pe. • Quejas / reclamos presentados por los usuarios a través del Libro de Reclamaciones físico de las estaciones del COSAC I.				
RESPONSABLE	Director (a) de la Dirección de Operaciones.				

2.3.4 Diagrama de proceso – parte 2



2.4 M07.04 Atención de Sugerencias del Ciudadano.

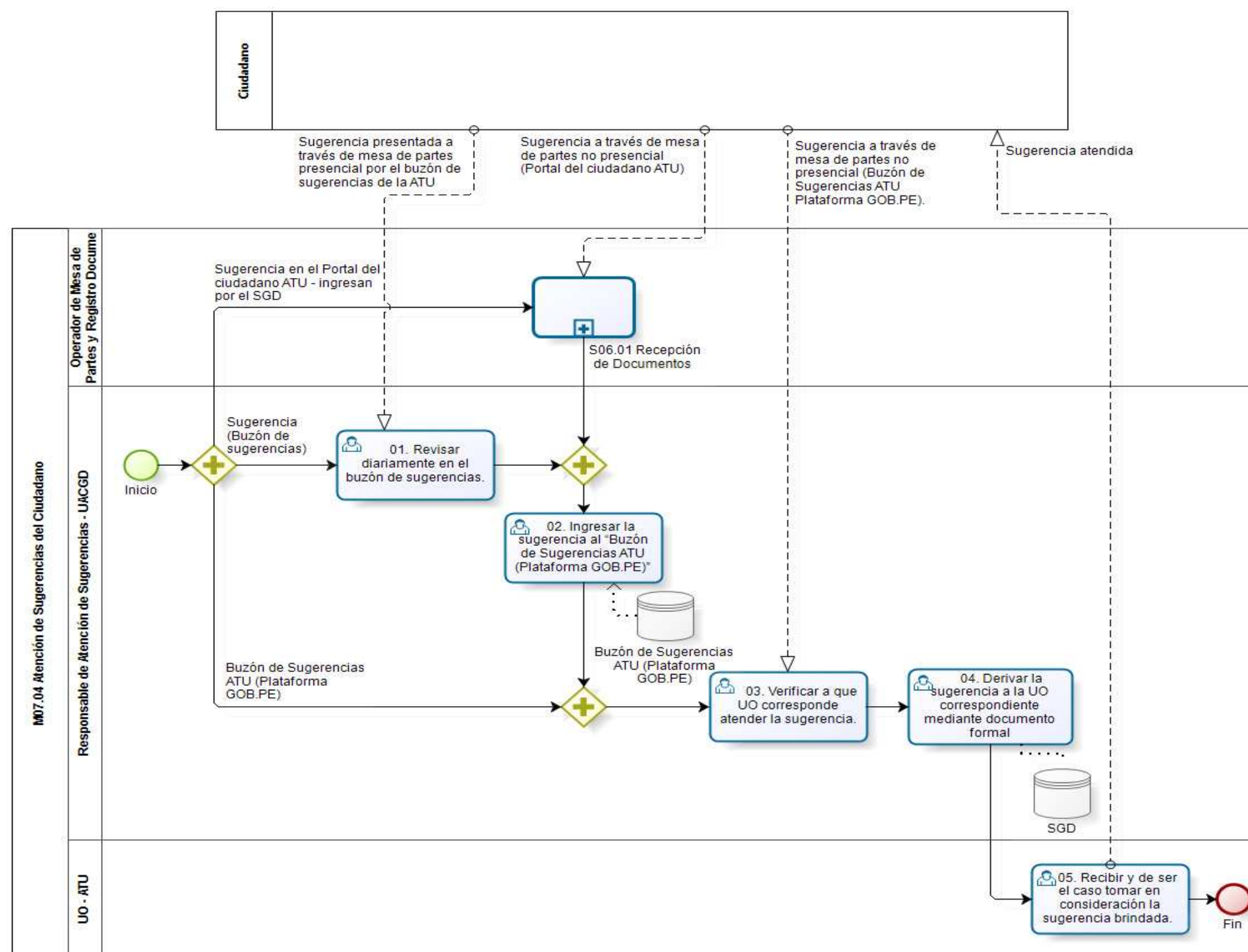
2.4.1 Ficha técnica del proceso

 Ficha Técnica del Proceso	
Nombre del proceso	M07.04 Atención de Sugerencias del Ciudadano.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental.
Objetivo del proceso	Canalizar las sugerencias presentadas por los ciudadanos que tienen participación directa en los servicios que brinda la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao, para la mejora continua institucional.
Indicador de desempeño	Porcentaje de sugerencias presentadas por los ciudadanos y que fueron derivadas a las UO correspondientes dentro del mes.
Documentos de referencia	- Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU), y sus modificatorias. - Decreto Supremo N° 005-2019-MTC que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU), y sus modificatorias. - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedor	Ciudadano.
Elementos de entrada	- Sugerencia presentada a través de mesa de partes presencial por el buzón de sugerencias de la ATU. - Sugerencia a través de mesa de partes no presencial (Portal del ciudadano ATU o Buzón de Sugerencias ATU (Plataforma GOB.PE))
Producto	Sugerencia derivada por el SGD para su atención por la UO correspondiente.
Persona que recibe el producto	Unidad de Organización - ATU.
Controles	Seguimiento a las sugerencias a través de los reportes del Buzón de Sugerencias ATU (Plataforma GOB.PE)
Recursos	
Recursos humanos	Analista, asistente y técnico con conocimiento de atención al público.
Instalaciones	- Ambientes de oficina, espacios comunes y espacio conforme a la normativa de teletrabajo. - Ambientes para la atención al público.
Sistemas informáticos	- Portal del Ciudadano - Buzón de Sugerencias ATU (Plataforma GOB.PE) - Sistema de Gestión Documental (SGD) - Correo electrónico institucional - Microsoft Office.
Equipos	- Computadoras de escritorio y portátiles. - Mobiliario de oficina. - Impresora, escáner y fotocopidora. - Equipos multimedia. - Anexos telefónicos.

2.4.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ		Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN FECHA	V3.0
CÓDIGO	IND-M07.04-001	PROCESO	M07.04 Atención de Sugerencias del Ciudadano.			
OBJETIVO	Canalizar las sugerencias presentadas por los ciudadanos que tienen participación directa en los servicios que brinda la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao, para la mejora continua institucional.					
INDICADOR	Porcentaje de sugerencias presentadas por los ciudadanos y que fueron derivadas a las UO correspondientes dentro del mes.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir la atención de las sugerencias presentadas por los ciudadanos a través de los diversos canales de atención.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: número de sugerencias presentadas por los ciudadanos y que fueron derivadas a las UO correspondientes dentro del mes.				UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
	B: número total de sugerencias presentadas por los ciudadanos y recibidas a través de los diversos canales de atención en el mes.				FRECUENCIA	Mensual
	Y: Porcentaje de sugerencias presentadas por los ciudadanos y que fueron derivadas a las UO correspondientes dentro del mes.					
FÓRMULA	$Y = \left(\frac{A}{B}\right) * 100\%$				OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día del mes siguiente.
					META	Óptimo: ≥90% Aceptable: [85%-90%> Deficiente: [0%-85>
LÍNEA BASE	A partir de la fecha					
FUENTE DE DATOS	• Portal del Ciudadano • Libro de Reclamaciones Digital (Plataforma GOB.PE) • Sistema de Gestión Documental (SGD) • Correo electrónico institucional					
RESPONSABLE	Jefe (a) de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental.					

2.4.3 Diagrama de proceso



2.5 M07.05 Atención al Ciudadano a Través de las Redes Sociales de la ATU

2.5.1 Ficha técnica del proceso

 PERU Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	M07.05 Atención al Ciudadano a través de las Redes Sociales de la ATU.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Coordinador (a) de la Unidad Funcional de Comunicaciones e Imagen Institucional
Objetivo del proceso	Brindar una respuesta adecuada a los comentarios y mensajes apropiados y pertinentes que los ciudadanos envían a través de las redes sociales (RR SS) de la ATU.
Indicador de desempeño	Porcentaje de comentarios y mensajes apropiados y pertinentes atendidos a través de las redes sociales de la ATU.
Documentos de referencia	- Manual de estilo de redes sociales del Poder Ejecutivo – PCM. - Resolución de Secretaría de Comunicación Social N° 003-2023-PCM/SCS, que aprueba la Directiva N° 002-2023-PCM/SCS, "Lineamientos para la Formulación, Aprobación e Implementación del Plan de Estrategia Publicitaria de la Entidades del Poder Ejecutivo". - Resolución Ministerial N° 804-2023-MTC/01, que aprueba el Plan de Estrategia Publicitaria (PEP) 2023 del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. - Decreto Supremo N° 004-2023-MC. - Decreto Supremo que modifica el Decreto Supremo N° 010-2018-MC y aprueba el Tercer Manual de Identidad Visual para la Conmemoración del Bicentenario de la Consolidación de la Independencia del Perú 2024. - Resolución Ministerial N° 1056-2022-MTC/01, que aprueba el "Manual de Identidad Gráfica del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)". - Resolución Ministerial N° 0088-2020-MTC/01, que aprueba la Directiva N° 004-2020-MTC/01 "Lineamientos en materia de Comunicaciones e Imagen Institucional para el sector de Transportes y Comunicaciones". - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 239-2020-ATU/PE que aprueba el "Manual de Identidad Gráfica de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU)". - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 063-2022-ATU/PE que aprueba el "Manual de Identidad Gráfica para el Sistema Integrado de Transporte de Lima y Callao de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU)". La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

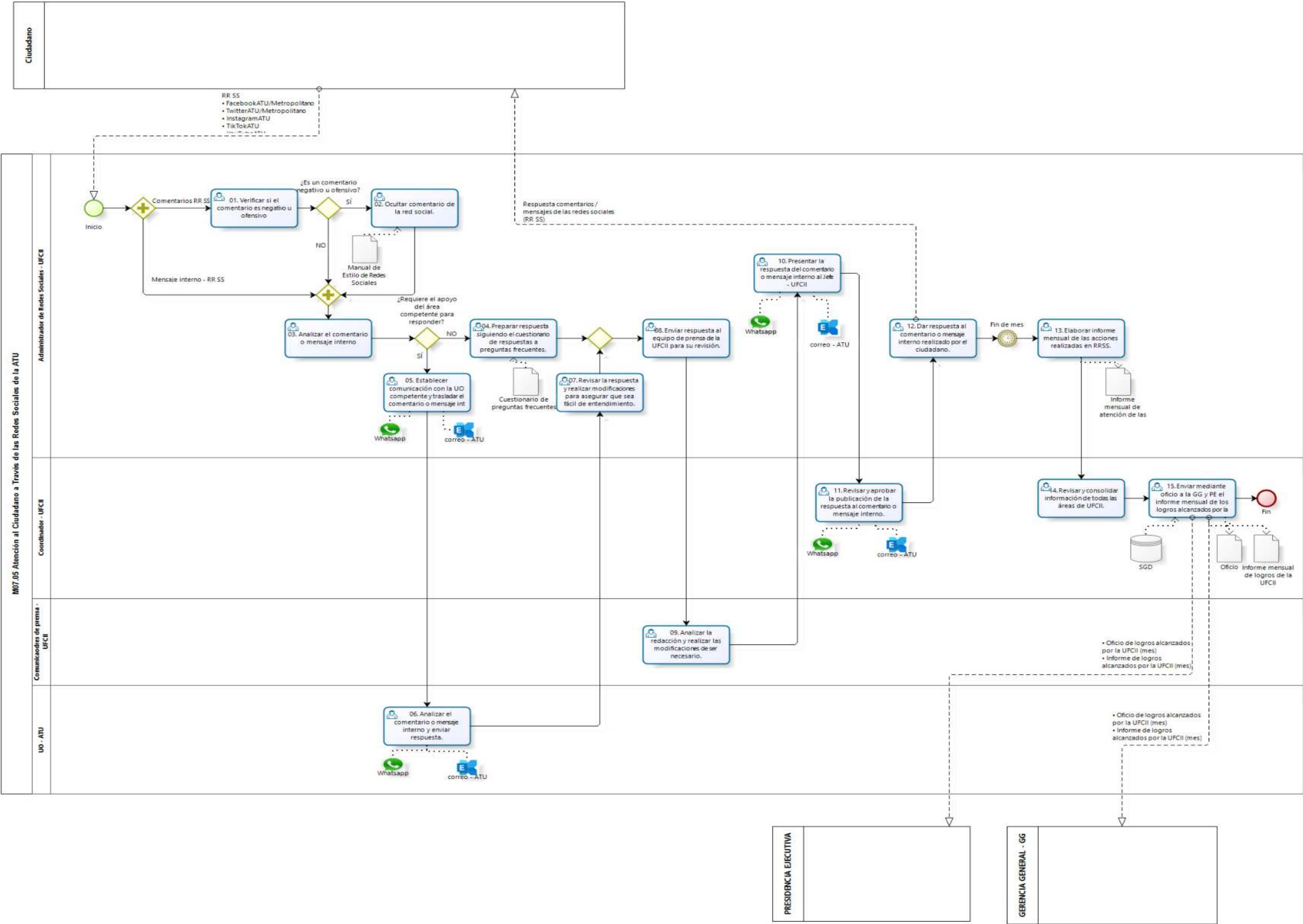
Proveedor	Ciudadano.
Elementos de entrada	Comentarios y mensajes que llegan a través de las RRSS de la ATU.
Producto	- Respuesta a comentarios y mensajes apropiados y pertinentes ingresados mediante las redes sociales de la ATU. - Informe mensual de las RRSS.
Persona que recibe el producto	Ciudadano.
Controles	- Revisión de forma de las respuestas que se van a brindar a los ciudadanos mediante las redes sociales de la ATU. - Revisión de fondo de las respuestas que se van a brindar a los ciudadanos mediante las redes sociales de la ATU. - Monitoreo a las alertas de mensajes que llegan a las redes sociales de la ATU.

Recursos	
Recursos humanos	• Profesional de las carreras de publicidad, marketing, community manager (especialistas en comunicación digital)
Instalaciones	• Ambientes de oficina, espacios comunes adecuados, sala de reuniones.
Sistemas informáticos	• Redes sociales: Facebook ATU, Twitter ATU, Instagram ATU, TikTok ATU, YouTube ATU, Facebook Metropolitano y Twitter Metropolitano • WhatsApp • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Correo electrónico institucional • Microsoft Office
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Celulares.

2.5.2 Ficha de indicadores de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		 Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN V3.0
			FECHA		
CÓDIGO	IND-M07.05-001	PROCESO	M07.05 Atención al Ciudadano a través de las Redes Sociales de la ATU.		
OBJETIVO	Brindar una respuesta adecuada a los comentarios y mensajes apropiados y pertinentes que los ciudadanos envían a través de las redes sociales (RR SS) de la ATU				
INDICADOR	Porcentaje de comentarios y mensajes apropiados y pertinentes atendidos a través de las redes sociales de la ATU.				
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir la cantidad de comentarios y mensajes apropiados y pertinentes del ciudadano que ingresan por las redes sociales de la ATU y que son atendidos por la UFCII.				
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de comentarios y mensajes apropiados y pertinentes presentados a través de las redes sociales de la ATU en un mes.	UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.		
	B: Número de comentarios y mensajes apropiados y pertinentes presentados a través de las redes sociales del Metropolitano en un mes.	FRECUENCIA	Mensual		
	C: Número de respuestas brindadas a los comentarios y mensajes apropiados y pertinentes que llegan a las redes sociales de la ATU en un mes.				
	D: Número de respuestas brindadas a los comentarios y mensajes apropiados y pertinentes que llegan a las redes sociales del Metropolitano en un mes.				
	Y: Porcentaje de comentarios y mensajes apropiados y pertinentes atendidos a través de las redes sociales de la ATU.				
FÓRMULA	$Y = \frac{(C + D)}{(A + B)}$		OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del mes siguiente	
			META	Verde: 80% ≤ x ≤ 100% Amarillo: 70% ≤ x < 80% Rojo: x < 70%	
LÍNEA BASE	Abril 2024: 80%				
FUENTE DE DATOS	- Comentario y mensajes de las redes sociales: - Facebook ATU - Twitter ATU - Instagram ATU - TikTok ATU - YouTube ATU - Facebook Metropolitano - Twitter Metropolitano - Reporte de comentarios y mensajes de las redes sociales:				
RESPONSABLE	Coordinador (a) de la Unidad Funcional de Comunicaciones e Imagen Institucional				

2.5.3 Diagrama de proceso



2.6 M07.06 Registro de Visitas

2.6.1 Ficha técnica del proceso

 Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	M07.06 Registro de Visitas.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental.
Objetivo del proceso	Administrar el registro de visitas en línea, gestión de intereses y agendas oficiales en la ATU; a través de la plataforma virtual, garantizando su integridad y transparencia según lo establecido en la normativa vigente.
Indicador de desempeño	Porcentaje de visitas registradas oportunamente en la plataforma virtual.
Documentos de referencia	• Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU, aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE. • Ley N° 28024, Ley que regula la gestión de intereses en la administración pública. • Reglamento de la Ley N° 28024, Ley que regula la gestión de intereses en la administración pública, aprobado por Decreto Supremo N° 120-2019-PCM. • Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS. • Lineamiento para la Implementación y Actualización del Portal de Transparencia Estándar en las entidades de la Administración Pública, aprobado por Resolución Directoral N° 11-2021-JUS-DGTAIPD. • Directiva N° 001-2022-PCM/SIP, Lineamientos para asegurar la integridad y transparencia en las gestiones de intereses y otras actividades a través del Registro de Visitas en Línea y Registro de Agendas Oficiales, aprobada por Resolución de Secretaría de Integridad Pública N° 001-2022- PCM/SIP. • Directiva N° 006-2021-ATU/GG-UACGD V.03 "Directiva que regula el registro de visitas en línea, gestión de intereses y agendas oficiales en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU", aprobado por Resolución de Gerencia General N° 035-2024-ATU/GG. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	• Visitante.
Elementos de entrada	• Comunicación o solicitud de visita.
Producto	• Visita finalizada.
Persona que recibe el producto	• Visitante.
Controles	• Control de los reportes de la Plataforma de Registro de visitas en Línea.

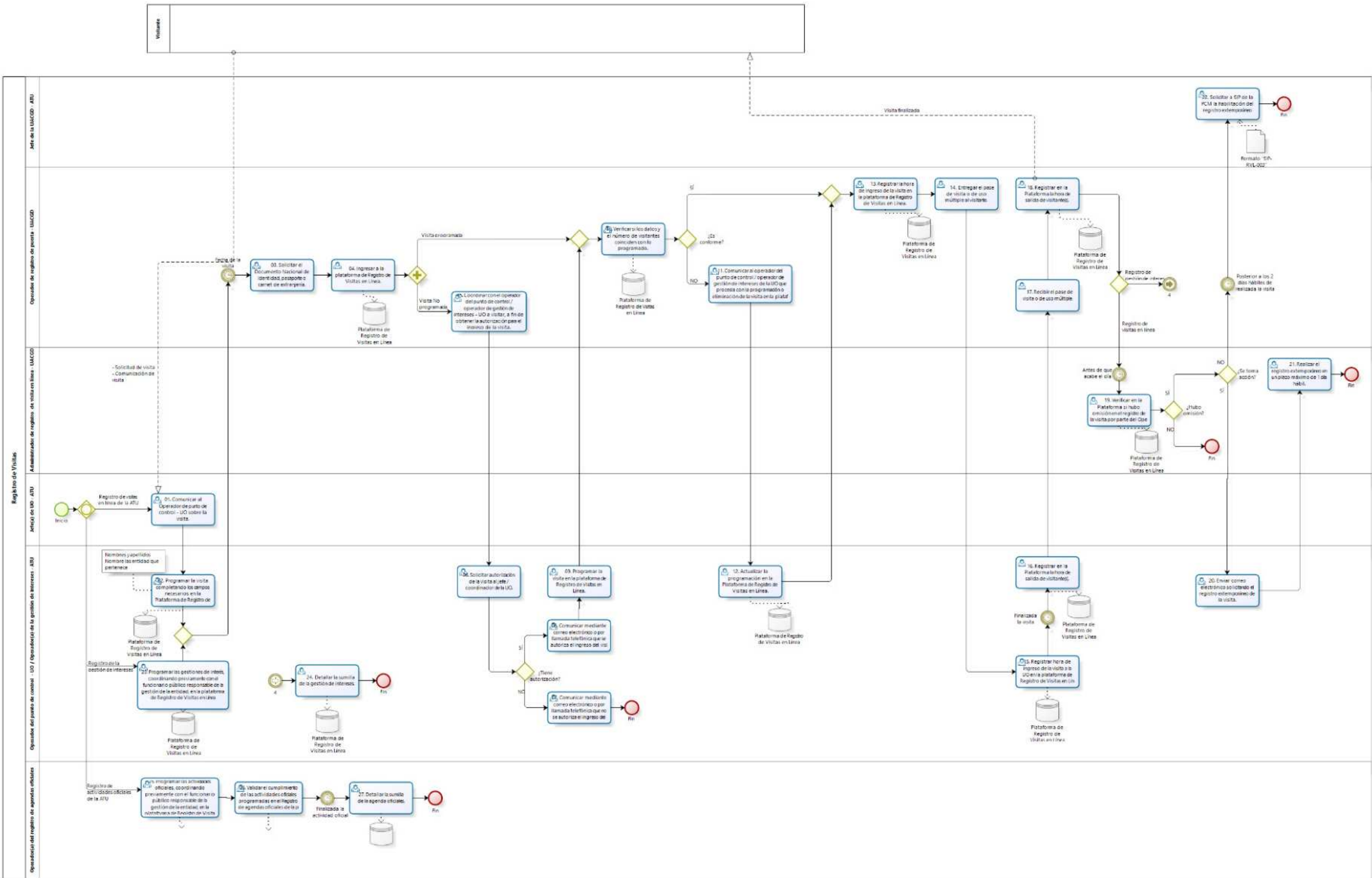
Recursos	
Recursos humanos	• Profesionales, analista, asistentes con conocimiento en ofimática, en las normativas que rigen el registro de visitas.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, espacios comunes y espacio conforme a la normativa de teletrabajo.

	• Ambientes para la atención al público.
Sistemas informáticos	• Plataforma de Registro de Visitas en Línea. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Correo electrónico institucional. • Microsoft Office.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Anexos telefónicos. • Celulares.

2.6.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ		Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
						FECHA	
CÓDIGO	IND- M07.06-001	PROCESO	M07.06 Registro de Visitas.				
OBJETIVO	Administrar el registro de visitas en línea, gestión de intereses y agendas oficiales en la ATU; a través de la plataforma virtual, garantizando su integridad y transparencia según lo establecido en la normativa vigente.						
INDICADOR	Porcentaje de visitas registradas oportunamente en la plataforma virtual.						
FINALIDAD DEL INDICADOR	Reducir el registro extemporáneo de vistas.						
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: número de visitas registradas oportunamente en la plataforma virtual (no se consideran las extemporáneas solicitadas a la SIP).					UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
	B: número total visitas registradas en la plataforma virtual.					FRECUENCIA	Mensual
	Y: Porcentaje de visitas registradas oportunamente en la plataforma virtual.						
FÓRMULA	$Y = \left(\frac{A}{B}\right) * 100\%$					OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.
						META	Óptimo: ≥95% Aceptable: [90%-95%> Deficiente: [0%-90>
LÍNEA BASE	A partir de la primera medición.						
FUENTE DE DATOS	Plataforma de Registro de Visitas en Línea.						
RESPONSABLE	Jefe (a) de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental.						

2.6.3 Diagrama de proceso



2.7 M07.07 Atención de Solicitudes de Acceso a la Información Pública

2.7.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	M07.07 Atención de Solicitudes de Acceso a la Información Pública.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental.
Objetivo del proceso	Garantizar la transparencia y asegurar el derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública que soliciten, en concordancia con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus modificatorias.
Indicador de desempeño	Porcentaje de solicitudes de acceso a información pública atendidas en el plazo legal o en la fecha de la prórroga.
Documentos de referencia	• Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. • Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. • Decreto Supremo N° 007-2024-JUS que aprueba el Reglamento, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus modificatorias. • Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales. • Decreto Legislativo N° 1353, que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, fortalece el Régimen de Protección de Datos Personales y la regulación de la gestión de intereses. • Decreto Legislativo N° 1416, Decreto Legislativo que fortalece el Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. • Decreto Supremo N° 164-2020-PCM, que aprueba el Procedimiento Administrativo Estandarizado de Acceso a la Información Pública creada u obtenida por la entidad que se encuentre en su posesión o bajo su control. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 071-2021-ATU-PE, que aprueba la Directiva N° D-001-2021-ATU/GG-UACGD, que Regula la Atención de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública en la ATU. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	• Ciudadano. • Entidades públicas.
Elementos de entrada	• Solicitud de acceso a la información pública presentados a través del Portal del ciudadano. • Solicitud de acceso a la información pública presentados por formulario / escrito. • Solicitud de acceso a la información pública presentadas por correo electrónico de acceso a la información pública de la ATU. • Solicitud de acceso a la información pública ingresadas por el formulario virtual del Sistema de Acceso a la información pública (SAIP) (https://soluciones.atu.gob.pe/saip_portal/)
Producto	• Carta indicando la atención del pedido de información pública (remitido en físico, correo electrónico o dispositivo móvil). • Carta indicando que se deniega la información solicitada por ser de carácter confidencial, secreta o reservada (remitido en formato físico, correo electrónico o dispositivo móvil). • Documentación de información pública en soporte físico, copia simple CD/DVD, soporte digital o correo electrónico solicitada por el ciudadano.

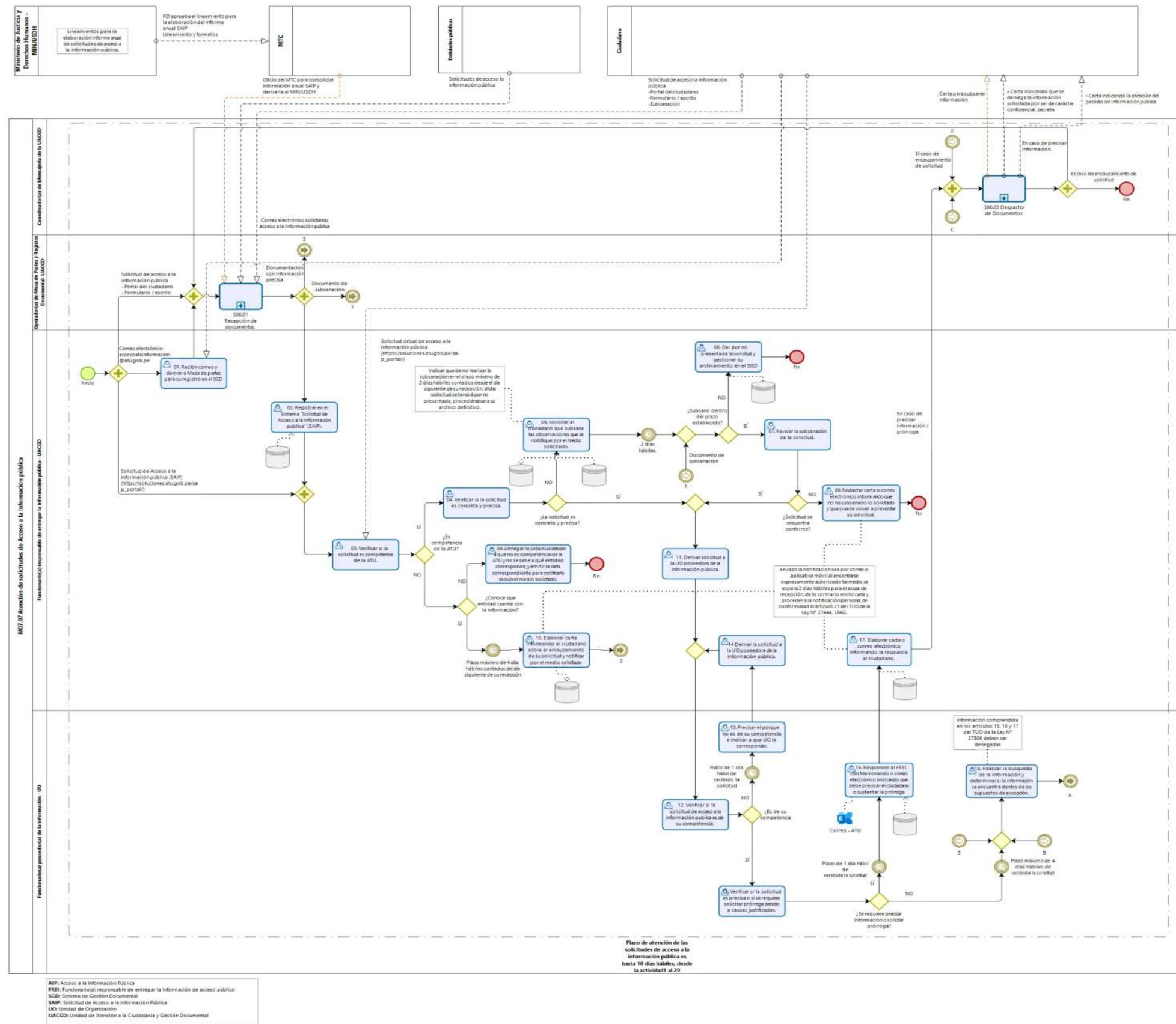
	• Oficio / Información de las atenciones de acceso a la información pública anual (MTC). • Memorando / información del % de atención de acceso a la información pública trimestral (OILC). • Memorando / información de atención de acceso a la información pública trimestral (OCI).
Persona que recibe el producto	• Ciudadano. • Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC). • Oficina de Integridad y Lucha contra la Corrupción (OILC). • Órgano de Control Institucional (OIC).
Controles	• Seguimiento de las atenciones de solicitudes de acceso a la información pública a través de los reportes del SAIP. • Seguimiento mediante la base de datos donde están todos los documentos de información pública generados.

Recursos	
Recursos humanos	• Asistentes legales, analistas y técnicos con conocimiento en derecho.
Instalaciones	• Ambientes de oficina
Sistemas informáticos	• SAIP: Sistema de Acceso a la información Pública • Software de ofimática • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Aplicación para reuniones virtuales. • PIDE: Plataforma de Interoperabilidad del Estado
Equipos	• Computadoras de escritorio • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia.

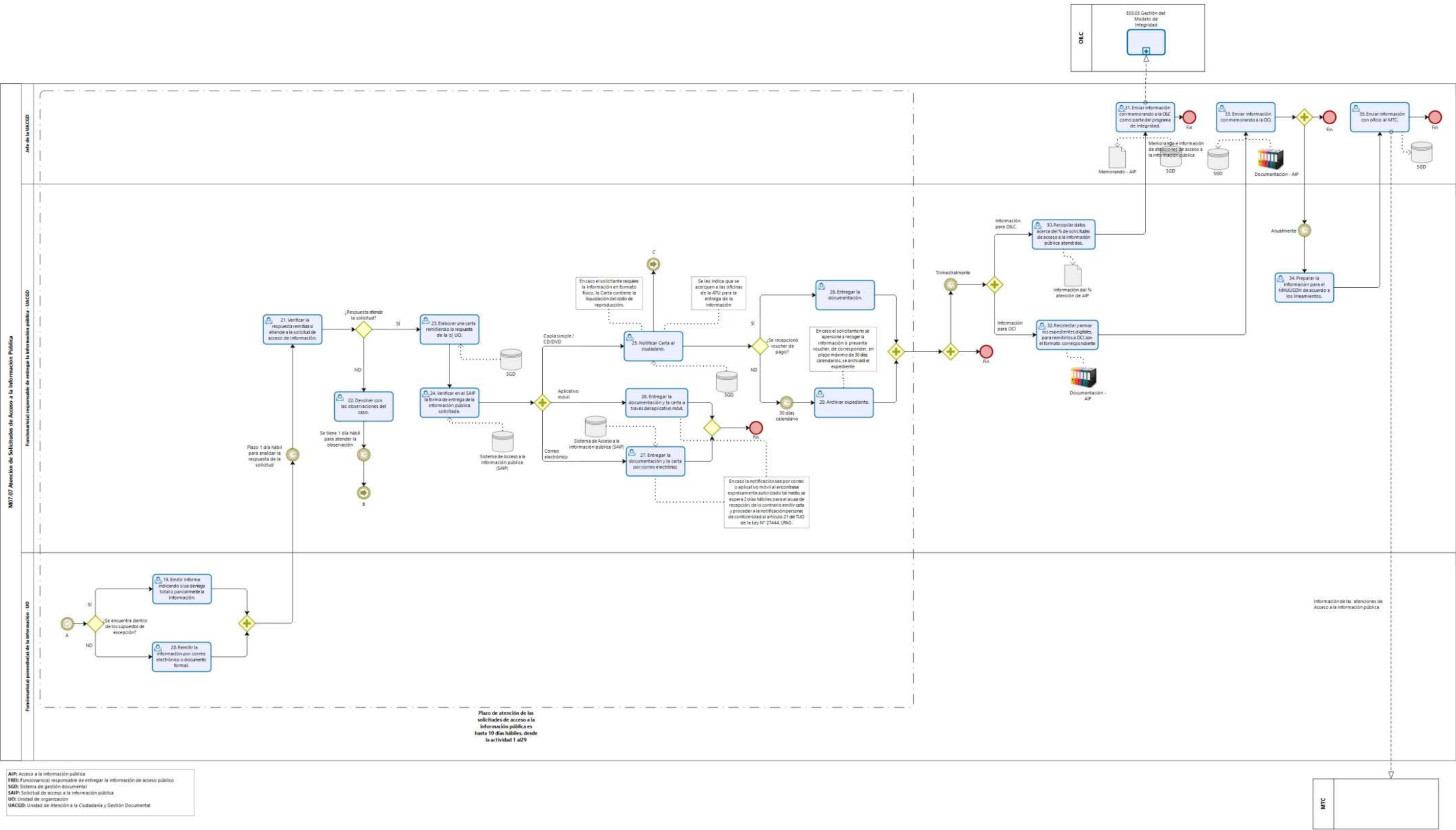
2.7.2 Ficha de indicador de desempeño

  		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
				FECHA	
CÓDIGO	IND-M07.07-001	PROCESO	M07.07 Atención de Solicitudes de Acceso a la Información Pública.		
OBJETIVO	Garantizar la transparencia y asegurar el derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública que soliciten, en concordancia con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus modificatorias.				
INDICADOR	Porcentaje de solicitudes de acceso a información pública atendidas en el plazo legal o en la fecha de la prórroga.				
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir el cumplimiento y la eficiencia en la atención de las solicitudes de acceso a la información pública dentro plazos legales establecidos.				
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: número total de solicitudes de acceso a la información pública atendidas en el plazo legal o en la fecha de la prórroga.		UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
	B: número total de solicitudes de acceso a la información pública recibidas.		FRECUENCIA	Mensual	
	Y: Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública atendidas en el plazo legal o en la fecha de la prórroga.				
FÓRMULA	$Y = \left(\frac{A}{B}\right) * 100\%$		OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día del mes siguiente.	
			META	Óptimo: ≥90% Aceptable: [85%-90%> Deficiente: [0%-85>	
LÍNEA BASE	Febrero de 2024, 90%				
FUENTE DE DATOS	• SAIP: Sistema de Acceso a la información Pública • SGD: Sistema de Gestión Documental • Base donde esta todos los documentos de información pública generados.				
RESPONSABLE	Jefe (a) Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental.				

2.7.3 Diagrama de proceso – parte 1



2.7.4 Diagrama de proceso – parte 2



2.8. M07.08 Atención de los Derechos ARCO (Acceso, Información, Rectificación, Cancelación y Oposición) en la ATU

2.8.1. Ficha técnica del proceso

  Ficha Técnica del Proceso	
Nombre del proceso	M07.08 Atención de los Derechos de ARCO (Acceso, Información, Rectificación, Cancelación y Oposición) en la ATU.
Tipo de proceso	Misional.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental.
Objetivo del proceso	Atender las solicitudes de los derechos ARCO de los/las titulares de los datos personales a fin de cautelar los mismos, garantizando el manejo adecuado de los datos personales en el ámbito público y privado.
Indicador de desempeño	Porcentaje de solicitudes para el ejercicio de derechos ARCO que se atendieron dentro del plazo establecido.
Documentos de referencia	- Ley N° 30900, Ley que Crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). - Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales. - Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 003-2024-ATU/PE, que designa al/a la Jefe/a de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU como responsable del procedimiento de Acceso, Información, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO) en la ATU. - Decreto Supremo N° 005-2019-MTC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). - Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar

Proveedor	Titular de datos personales.
Elementos de entrada	- Solicitud de derechos ARCO a través de mesa de partes presencial. - Solicitud de derechos ARCO a través de mesa de partes no presencial (Portal del Ciudadano o correo electrónico datospersonales@atu.gob.pe).
Producto	Documento de respuesta a la solicitud de derechos ARCO y acuse de recepción o acta de notificación.
Persona que recibe el producto	Titular de datos personales.
Controles	Verificación del cumplimiento de plazos según los derechos solicitados.

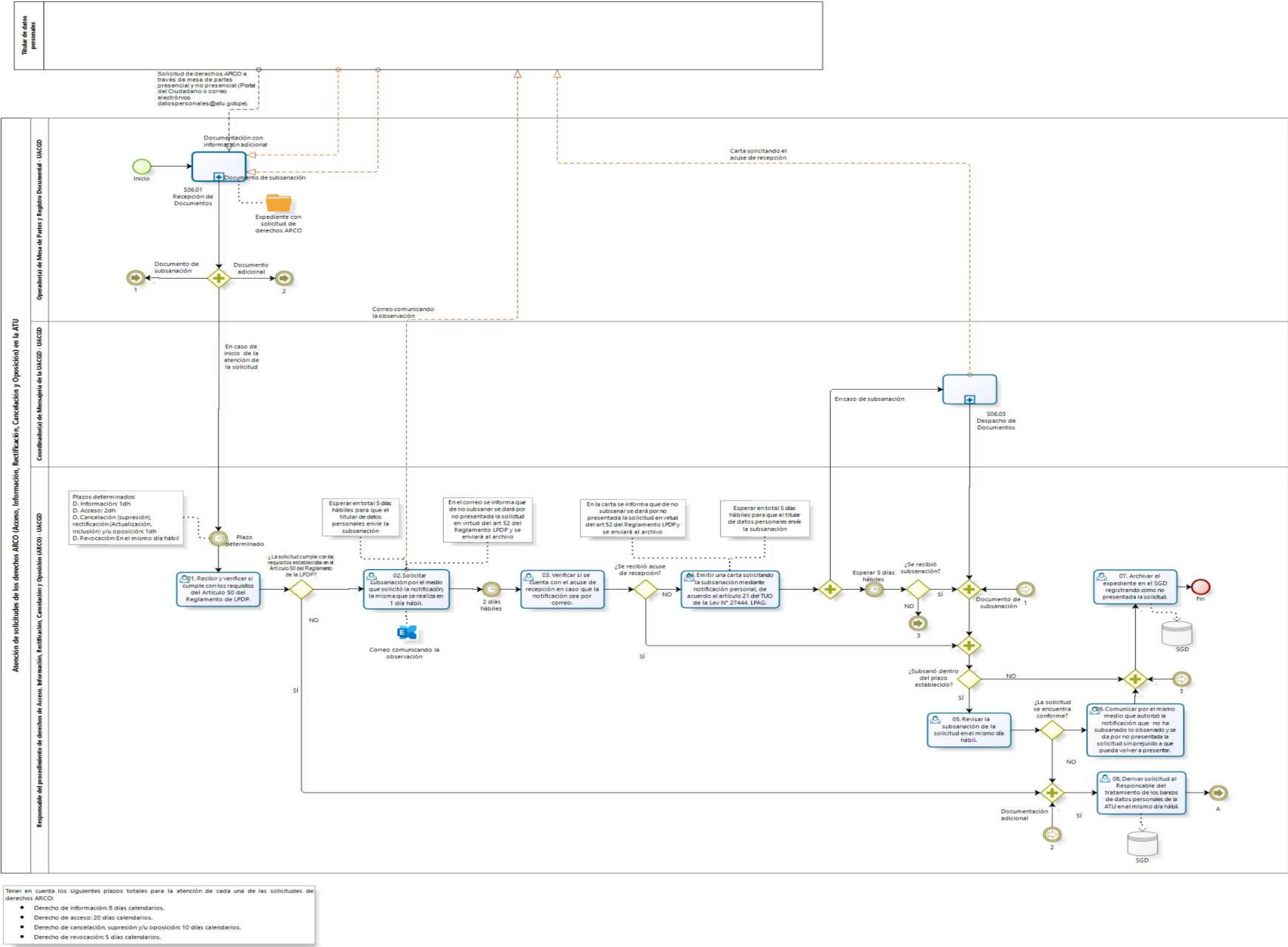
Recursos	
Recursos humanos	Profesionales, especialistas legales y técnicos con conocimientos tratamiento de datos personales y trámites administrativos.

Instalaciones	• Ambientes de oficina, espacios comunes y espacio conforme a la normativa de teletrabajo. • Ambientes para la atención al público.
Sistemas informáticos	• Portal del Ciudadano. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Correo electrónico institucional. • Microsoft Office.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Anexos telefónicos. • Celulares.

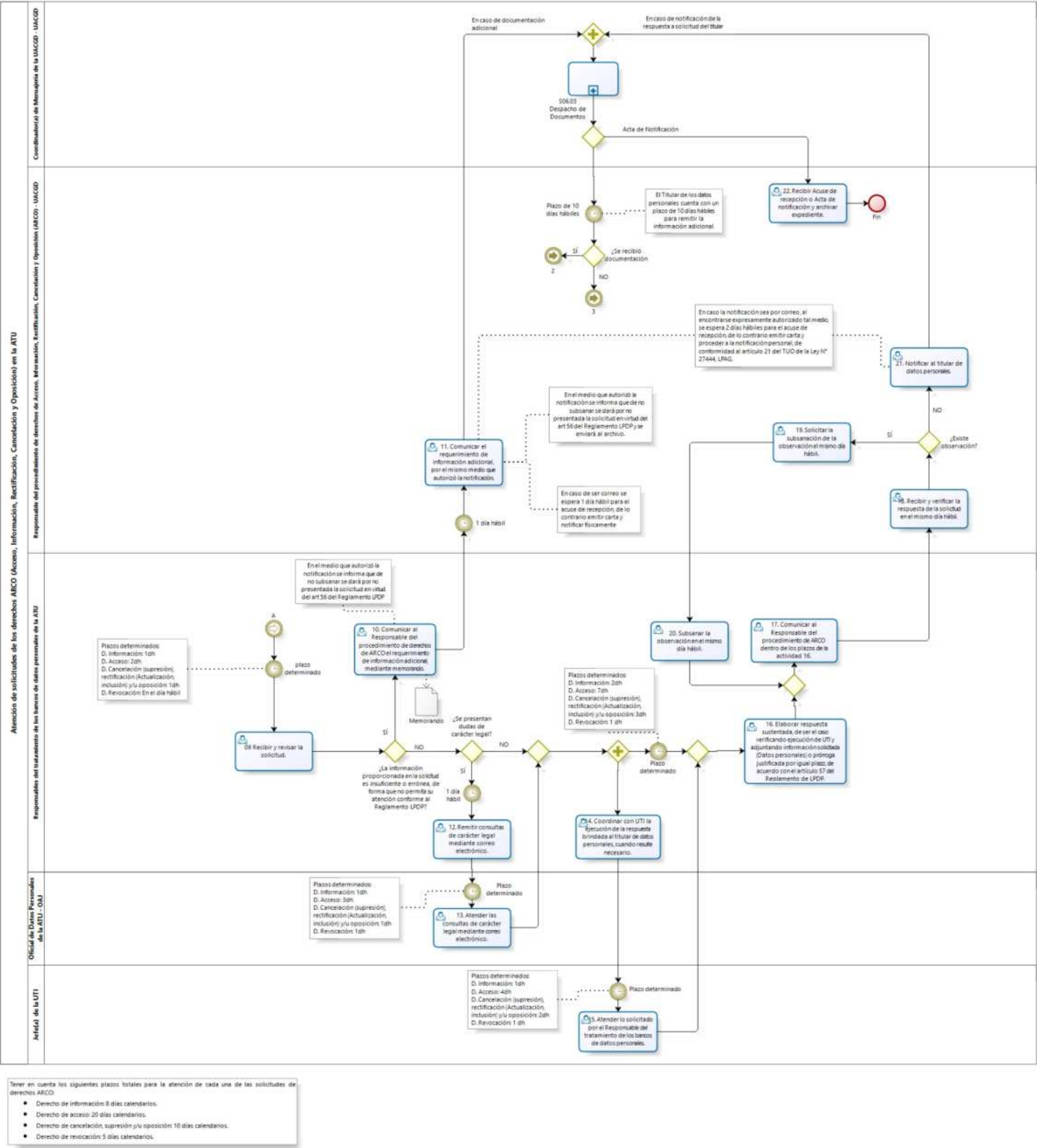
2.8.2. Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ		Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN FECHA	V3.0
CÓDIGO	IND-M07.08-001	PROCESO	M07.08 Atención de los Derechos de ARCO (Acceso, Información, Rectificación, Cancelación y Oposición) en la ATU.			
OBJETIVO	Atender las solicitudes de los derechos ARCO de los/las titulares de los datos personales a fin de cautelar los mismos, garantizando el manejo adecuado de los datos personales en el ámbito público y privado.					
INDICADOR	Porcentaje de solicitudes para el ejercicio de derechos ARCO que se atendieron dentro del plazo establecido.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir el nivel de cumplimiento de plazos de la atención brindada al ciudadano.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: número total de solicitudes de derechos ARCO atendidos dentro del plazo establecido.		UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje		
	B: número total de solicitudes de derechos ARCO que ingresaron a la ATU.					
	Y: Porcentaje de solicitudes para el ejercicio de derechos ARCO atendidos dentro del plazo establecido.		FRECUENCIA	Mensual		
FÓRMULA	$Y = \left(\frac{A}{B}\right) * 100\%$		OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día del mes siguiente.		
			META	Óptimo: ≥95% Aceptable: [85%-95%> Deficiente: [0%-85>		
LÍNEA BASE	A partir de la primera medición.					
FUENTE DE DATOS	• Sistema de Gestión Documental (SGD). • Correo electrónico institucional.					
RESPONSABLE	Jefe (a) de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental.					

2.8.3. Diagrama de proceso – parte 1



2.8.4. Diagrama de proceso – parte 2



Anexo 13
Caracterización del Proceso
S01 Gestión Legal



Inventario de Proceso

S01 Gestión Legal

S01 Gestión Legal	Proceso	Contenido
	S01	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-S01-001 - Diagrama de bloques
	S01.01	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-S01.01-001 - Diagrama de proceso
	S01.02	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-S01.02-001 - Diagrama de proceso

I. PROCESO DE NIVEL 0

1.1 S01 Gestión Legal

1.1.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha técnica del proceso
Nombre del proceso	S01 Gestión Legal.
Tipo de proceso	Soporte.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Oficina de Asesoría Jurídica.
Objetivo del proceso	Brindar asesoría legal, así como elaborar y/o revisar documentos de carácter legal, solicitados por las Unidades de Organización de la ATU, a fin de coadyuvar con el aseguramiento de la legalidad de las actuaciones de la ATU.
Indicador de desempeño	Porcentaje de atención de requerimientos de opinión legal y, de revisión o elaboración de documentos de carácter legal.
Documentos de referencia	• Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 173-2023-ATU/PE, que aprueba la versión 03 de la Directiva N° D-009-2020-ATU/GG-OPP-UPO, Directiva que Regula la Gestión de Convenios de Colaboración Interinstitucional en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 135-2021-ATU/PE, que aprueba la Directiva para la Implementación de la Gestión por Procesos en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Documentos normativos de la ATU. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedores	• Unidades de Organización (UO). • Entidad externa.
Elementos de entrada	• Solicitud de opinión legal. • Solicitud de elaboración y/o revisión de proyecto de documento de carácter legal interno o externo.
Producto	• Documento de opinión legal. • Documento de carácter legal interno o externo, revisado o proyectado, adjuntando la opinión legal respectiva.
Persona que recibe el producto	• Unidades de Organización. • Entidad externa.

Controles	• Verificar requisitos (información) para la admisión de solicitudes de opinión legal o documentos legales conforme a la normativa interna. • Coordinar previo a la remisión del informe con opinión legal. • Verificar la relevancia jurídica para la emisión de opinión o revisión de documentos legales. • Verificar las competencias de la Oficina de Asesoría Jurídica (OAJ) para emitir opinión legal y/o revisar documentos legales. • Revisar los informes y proyectos de documentos legales emitidos previos a la firma.

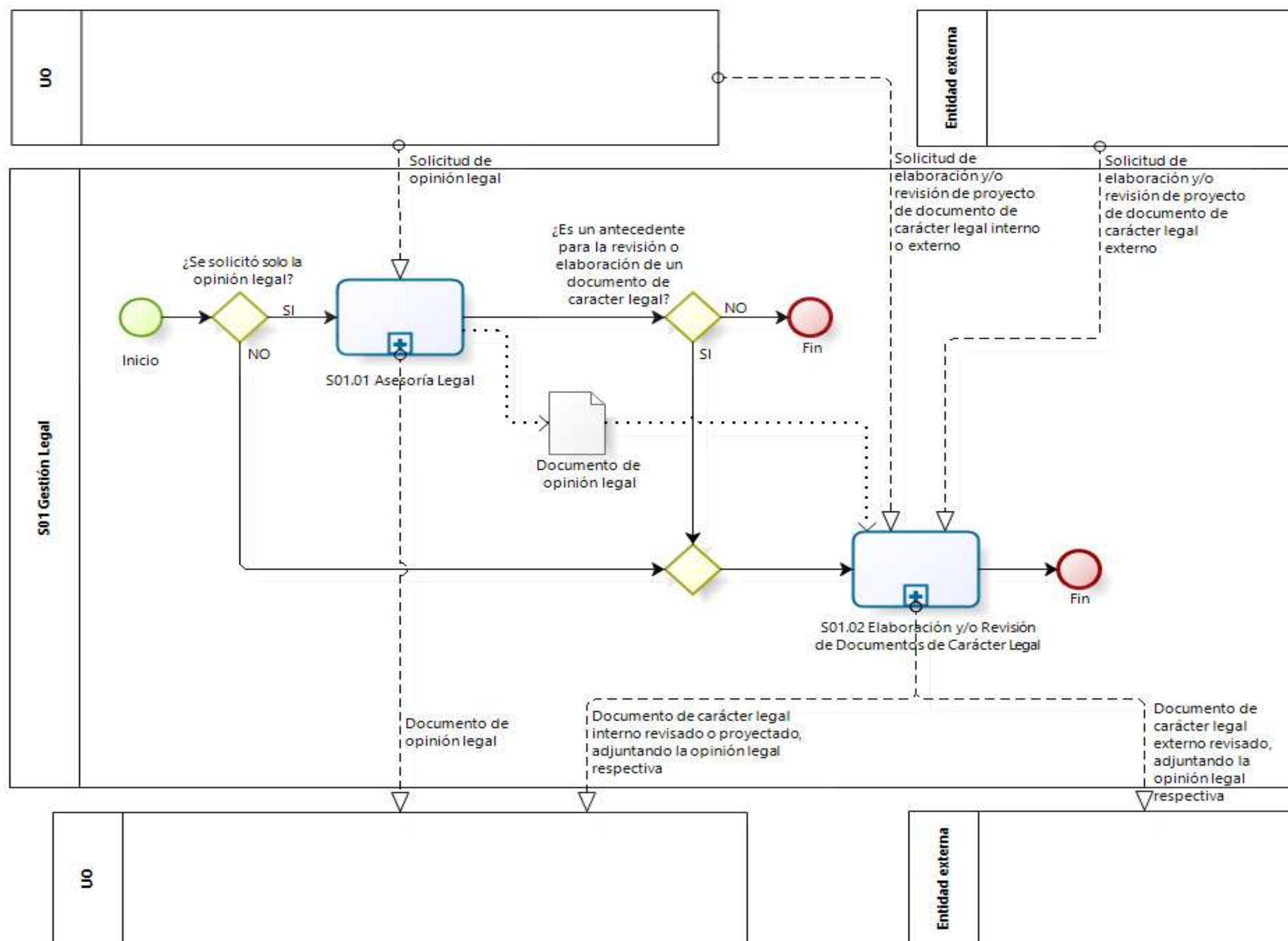
Recursos	
Recursos humanos	• Abogados especializados en derecho civil, penal, administrativo, transportes, regulatorio, etc.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, espacios comunes y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Sistema Peruano de Información Jurídica (SPIJ). • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Correo Corporativo. • Microsoft Office. • Zoom. • Microsoft Teams. • Google Meet. • One Drive. • Sharepoint.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Anexos telefónicos.

1.1.2 Ficha de indicador de desempeño

   				FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
						FECHA	
CÓDIGO	IND-S01-001	PROCESO	S01 Gestión Legal.				
OBJETIVO	Brindar asesoría legal, así como elaborar y/o revisar documentos de carácter legal, solicitados por las Unidades de Organización de la ATU, a fin de coadyuvar con el aseguramiento de la legalidad de las actuaciones de la ATU.						
INDICADOR	Porcentaje de atención de requerimientos de opinión legal y, de revisión o elaboración de documentos de carácter legal ¹ .						
FINALIDAD DEL INDICADOR	Lograr la atención de los requerimientos de opinión legal y, de revisión o elaboración de documentos de carácter legal oportunamente.						
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de requerimientos de opinión legal atendidos en el periodo.					UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
	B: Número de proyectos de documentos de carácter legal revisados y elaborados en el periodo.					FRECUENCIA	Trimestral
	C: Número total de requerimientos de opinión legal y, de revisión o elaboración de documentos de carácter legal, recibidos en el periodo.						
	D: Porcentaje de atención de requerimientos de opinión legal y, de revisión o elaboración de documentos de carácter legal.						
FÓRMULA	$D = (A+B) / C * 100\%$					OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.
						META	Verde: 90%≤x≤ 100% Amarillo: 85%≤x<90% Rojo: x<85%
LÍNEA BASE	IV trimestre del 2023: 100%						
FUENTE DE DATOS	Reporte sobre la Gestión de Asesoría Legal. Sistema de Gestión Documental (SGD).						
RESPONSABLE	Jefe(a) de la Oficina de Asesoría Jurídica.						

¹ Documentos de carácter legal: Resoluciones o normas externas o internas.

1.1.3 Diagrama de bloques



II. PROCESOS DE NIVEL 1

2.1 S01.02 Asesoría Legal

2.1.1 Ficha técnica del proceso

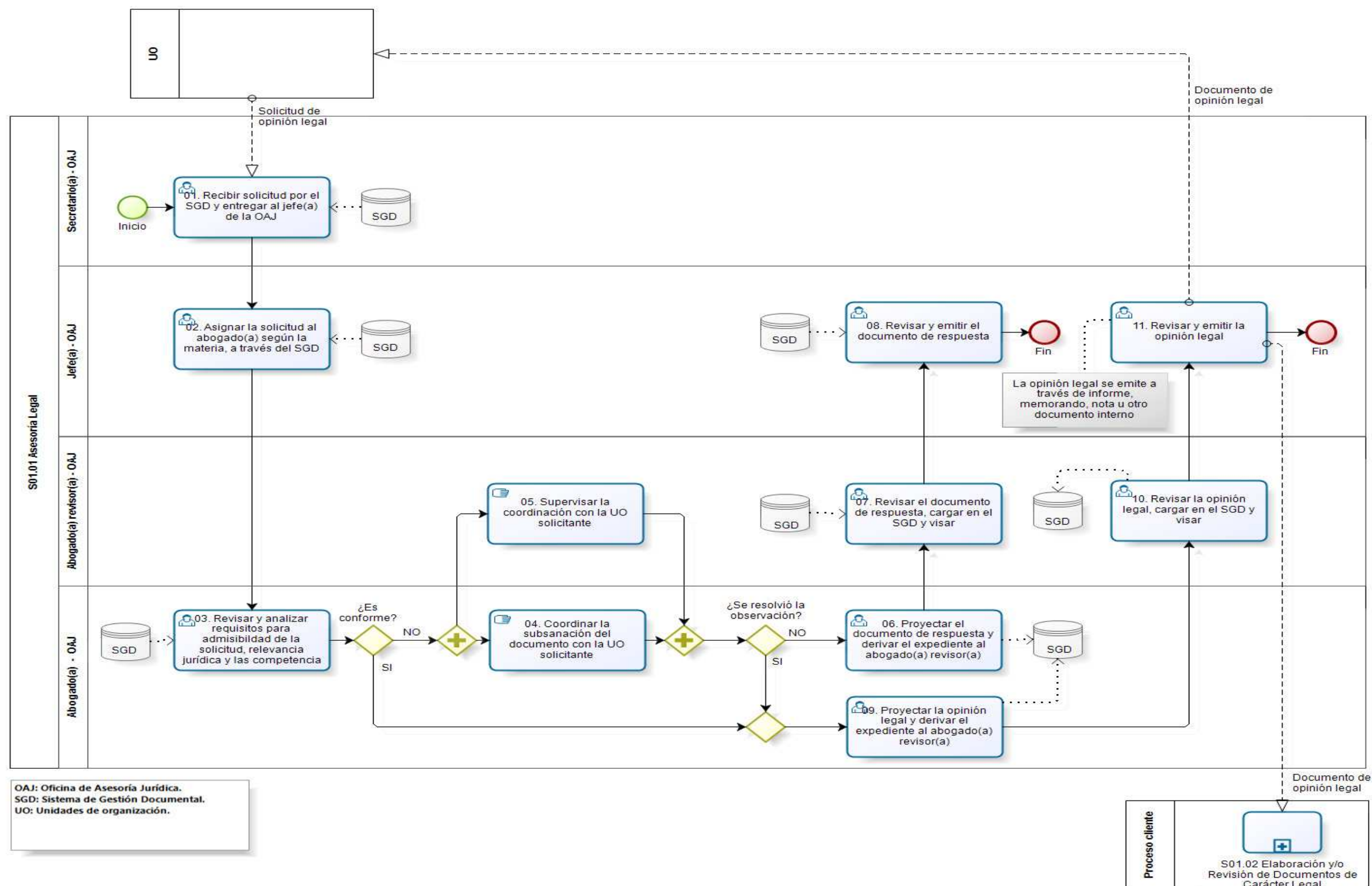
	Ficha técnica del proceso
Nombre del proceso	S01.01 Asesoría Legal.
Tipo de proceso	Soporte.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Oficina de Asesoría Jurídica.
Objetivo del proceso	Emitir las opiniones legales solicitadas por las Unidades de Organización a fin de coadyuvar con el aseguramiento de la legalidad de las actuaciones de la ATU.
Indicador de desempeño	Porcentaje de requerimientos de opinión legal atendidos en el trimestre.
Documentos de referencia	• Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 173-2023-ATU/PE, que aprueba la versión 03 de la Directiva N° D-009-2020-ATU/GG-OPP-UPO, Directiva que Regula la Gestión de Convenios de Colaboración Interinstitucional en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 135-2021-ATU/PE, que aprueba la Directiva para la Implementación de la Gestión por Procesos en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Documentos normativos de la ATU. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedores	• Unidades de Organización (UO).
Elementos de entrada	• Solicitud de opinión legal.
Producto	• Documento de opinión legal.
Persona que recibe el producto	• Unidades de Organización. • S01.02 Elaboración y/o Revisión de Documentos de Carácter Legal.
Controles	• Verificar requisitos (información) para la admisión de solicitudes de opinión legal conforme a la normativa interna. • Coordinar previo a la remisión del informe con opinión legal. • Verificar la relevancia jurídica para la emisión de opinión legal. • Verificar las competencias de la OAJ para la emisión de opinión legal. • Revisar los informes y proyectos de documentos legales emitidos previos a la firma.

Recursos	
Recursos humanos	• Abogados especializados en derecho civil, penal, administrativo, transportes, regulatorio, etc.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, espacios comunes y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Sistema Peruano de Información Jurídica (SPIJ). • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Correo Corporativo. • Microsoft Office. • Zoom. • Microsoft Teams. • Google Meet. • One Drive. • Sharepoint.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Anexos telefónicos.

2.1.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN		V3.0	
						FECHA			
CÓDIGO		IND-S01.01-001		PROCESO	S01.01 Asesoría Legal.				
OBJETIVO		Emitir las opiniones legales solicitadas por las Unidades de Organización a fin de coadyuvar con el aseguramiento de la legalidad de las actuaciones de la ATU.							
INDICADOR		Porcentaje de requerimientos de opinión legal atendidos en el trimestre.							
FINALIDAD DEL INDICADOR		Lograr la atención de los requerimientos de opinión legal oportunamente.							
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES		A: Número de requerimientos de opinión legal atendidos en el trimestre. B: Número total de requerimientos de opinión legal recibidos en el trimestre. C: Porcentaje de requerimientos de opinión legal atendidos en el trimestre.				UNIDAD DE MEDIDA		Porcentaje	
						FRECUENCIA		Trimestral	
FÓRMULA		C= (A/B) *100%				OPORTUNIDAD DE MEDIDA		Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.	
						META		Óptimo: 90%≤x≤ 100% Aceptable: 85%≤x<90% Crítico: x<85%	
LÍNEA BASE		IV trimestre del 2023: 100%							
FUENTE DE DATOS		Reporte sobre la Gestión de Asesoría Legal. Sistema de Gestión Documental (SGD).							
RESPONSABLE		Jefe(a) de la Oficina de Asesoría Jurídica.							

2.1.2 Diagrama de proceso



2.2 S02.02 Elaboración y/o Revisión de Documentos de Carácter Legal

2.2.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha técnica del proceso
Nombre del proceso	S01.02 Elaboración y/o Revisión de Documentos de Carácter Legal
Tipo de proceso	Soporte.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Oficina de Asesoría Jurídica.
Objetivo del proceso	Formular y revisar proyectos de documentos de carácter legal a fin de coadyuvar con el aseguramiento de la legalidad de las actuaciones de la ATU
Indicador de desempeño	Porcentaje de proyectos de documentos de carácter legal revisados y elaborados en el trimestre.
Documentos de referencia	• Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 173-2023-ATU/PE, que aprueba la versión 03 de la Directiva N° D-009-2020-ATU/GG-OPP-UPO, Directiva que regula la gestión de convenios de colaboración interinstitucional en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 135-2021-ATU/PE, que aprueba la Directiva para la Implementación de la Gestión por Procesos en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Documentos normativos de la ATU. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedores	• Unidades de Organización (UO). • Entidad externa. • S01.01 Asesoría Legal.
Elementos de entrada	• Solicitud de elaboración y/o revisión de proyecto de documento de carácter legal interno o externo. • Documento de opinión legal.
Producto	• Documento de carácter legal interno o externo, revisado o proyectado, adjuntando la opinión legal respectiva.
Persona que recibe el producto	• Unidades de Organización. • Entidad externa.
Controles	• Verificar requisitos (información) para la elaboración y/o revisión de los proyectos de documentos legales conforme a la normativa interna. • Verificar la relevancia jurídica para la elaboración y/o revisión de los documentos legales.

	• Verificar las competencias de la OAJ para elaboración y/o revisión de los documentos legales. • Revisar los informes y proyectos de documentos legales emitidos previos a la firma.

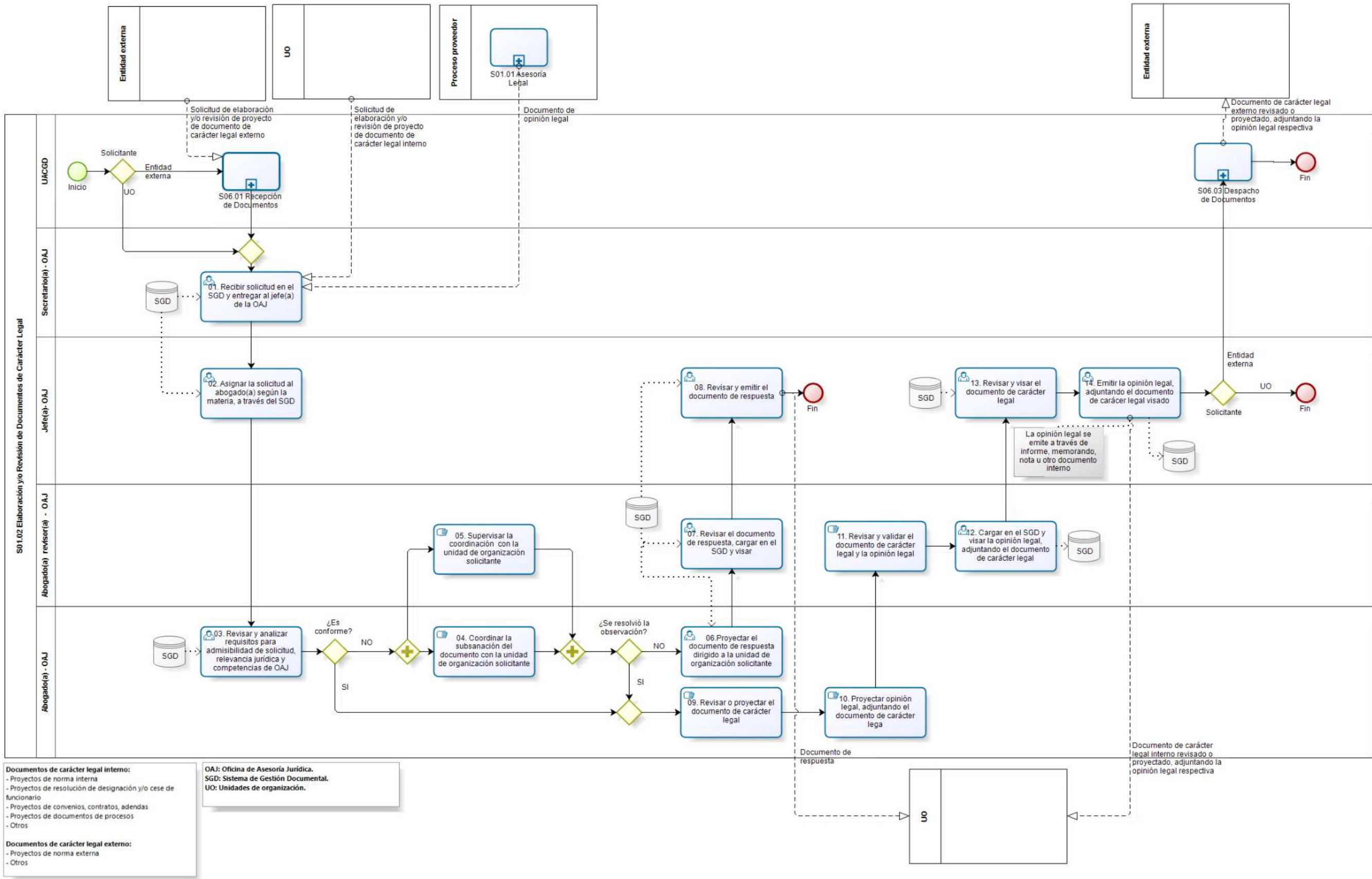
Recursos	
Recursos humanos	• Abogados especializados en derecho civil, penal, administrativo, transportes, regulatorio, etc.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, espacios comunes y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Sistema Peruano de Información Jurídica (SPIJ). • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Correo Corporativo. • Microsoft Office. • Zoom. • Microsoft Teams. • Google Meet. • One Drive. • Sharepoint.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Anexos telefónicos.

2.2.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ		Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Calleo - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN FECHA	V3.0
CÓDIGO	IND-S01.02-001	PROCESO	S01.02 Elaboración y/o Revisión de Documentos de Carácter Legal.				
OBJETIVO	Formular y revisar proyectos de documentos de carácter legal a fin de coadyuvar con el aseguramiento de la legalidad de las actuaciones de la ATU.						
INDICADOR	Porcentaje de proyectos de documentos de carácter legal ² revisados y elaborados en el trimestre.						
FINALIDAD DEL INDICADOR	Lograr la atención de los documentos de carácter legal revisados y elaborados oportunamente.						
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de proyectos de documentos de carácter legal revisados y elaborados en el trimestre.					UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
	B: Número total de proyectos de documentos de carácter legal recibidos para revisión o elaboración en el trimestre.					FRECUENCIA	Trimestral
	C: Porcentaje de proyectos de documentos de carácter legal revisados y elaborados en el trimestre.						
FÓRMULA	C=(A/B) *100%					OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.
						META	Óptimo: 90%≤x≤ 100% Aceptable: 85%≤x<90% Crítico: x<85%
LÍNEA BASE	IV trimestre del 2023: 100%						
FUENTE DE DATOS	Reporte sobre la Gestión de Asesoría Legal. Sistema de Gestión Documental (SGD).						
RESPONSABLE	Jefe(a) de la Oficina de Asesoría Jurídica.						

² Documentos de carácter legal: Resoluciones o normas externas o internas.

2.2.3 Diagrama de proceso



Anexo 14

Caracterización del Proceso

S02 Gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).



Inventario de Proceso

S02 Gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

S02 Gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).	Proceso	Contenido
	S02	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-S02-001 - Diagrama de bloques
	S02.01	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-S02.01-001
	S02.02	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-S02.02-001
	S02.03	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-S02.03-001
	S02.04	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-S02.04-001 - Ficha de indicador de desempeño N° IND-S02.04-002

I. PROCESO DE NIVEL 0

1.1 S02 Gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

1.1.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	S02 Gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).
Tipo de proceso	Soporte.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Unidad de Tecnologías de la Información.
Objetivo del proceso	Mejorar la gobernanza, transformación digital e innovación tecnológica de la ATU, mediante la planificación, desarrollo e implementación de los sistemas y servicios de las TIC, a fin de garantizar la operatividad y disponibilidad de los sistemas y servicios tecnológicos de calidad, para el funcionamiento de los procesos de la ATU, incluyendo el SRU.
Indicador de desempeño	Índice de desempeño de la gestión de las tecnologías de la información en ATU.
Documentos de referencia	- Decreto Legislativo N° 1412, Decreto que aprueba la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo. - Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. - Decreto Supremo N° 085-2023-PCM que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. - Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el Uso Obligatorio de la Norma Técnica Peruana "ISO NTP/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2a. Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 016-2021-ATU/PE, que conforma el Comité de Gobierno Digital de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. - Resolución Directoral N° 001-2020-ATU/DIR, que aprueba el Estándar de Interoperabilidad Tecnológica para el Sistema de Recaudo Único de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 068-2023-ATU/PE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la ATU 2023 –2026. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 041-2023-ATU/PE, que aprueba Política Institucional de Seguridad de la Información de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 059-2023-ATU/PE que aprueba la Directiva que Regula la Atención e Implementación de Sistemas Informáticos en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 064-2022-ATU/PE que aprueba la Directiva para el Acceso a los Sistemas de Información y Servicios de Tecnologías de la Información de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. - Resolución de Presidencia Ejecutiva que aprueba la Directiva para el Respaldo, Custodia y Restauración de la Información de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. - Directiva para la Gestión y Uso de la Firma Digital en la ATU.

	La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedor	• Secretaría de Gobierno y Transformación Digital – PCM. • Oficina de Planeamiento y Presupuesto, E01.01 Planeamiento Institucional. • Dirección de Asuntos Ambientales y Sociales. • Unidades de Organización (UO). • Dirección de Operaciones, M02 Gestión de la Operación de los Servicios del Transporte Público Concesionado, M03 Gestión de la Operación de los Servicios del Transporte Público No Concesionado. • Dirección de Infraestructura, M01 Desarrollo de Inversiones de Infraestructura de Transporte e Infraestructura Complementaria.
Elementos de entrada	• Lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital de la PCM. • Iniciativas de Laboratorio de Buenas Prácticas (LBP) de Tecnología. • Activos de procesos de la entidad. • Requerimiento de Servicios de TIC, de Sistemas Informáticos, de Soluciones Tecnológicas de Infraestructura, de Seguridad de la Información. • Requerimiento de Mantenimiento de Sistema Existente o de nuevo Sistema Informático para el SIT. • Solicitud de apoyo técnico a componentes vinculados al SRU. • Solicitud de apoyo técnico en la formulación de componentes del SRU. • Plan Estratégico Institucional.
Producto	• Plan de Gobierno Digital (PGD). • Informe de evaluación de implementación del Plan de Gobierno Digital. • Controles de seguridad. • Requerimientos de TIC atendidos. • Infraestructura tecnológica operativa. • Solución tecnológica de infraestructura o servicio de TIC. • Sistema informático para el funcionamiento de la ATU, en producción con Ficha de pase a producción aprobada. • Solución tecnológica para el SRU. • Apoyo técnico a componentes vinculados al SRU. • Mantenimiento de sistema informático existente o nuevo sistema para el SIT. • Apoyo tecnológico en la formulación de componentes del SRU. • Plan actualizado de proyectos tecnológicos del SIT y SRU.
Persona que recibe el producto	• Secretaría de Gobierno y Transformación Digital – PCM. • Unidades de la Organización. • Dirección de Operaciones, M02 Gestión de la Operación de los Servicios del Transporte Público Concesionado, M03 Gestión de la Operación de los Servicios del Transporte Público No Concesionado. • Dirección de Infraestructura, M01 Desarrollo de Inversiones De Infraestructura de Transporte e Infraestructura Complementaria.
Controles	• Seguimiento de la ejecución del Plan de Gobierno Digital. • Actualización del tablero de seguimiento de proyectos y actividades de TI. • Control de la gestión de Riesgos de Seguridad de la Información. • Control de inventarios de sistemas de información, de equipos tecnológicos y de comunicaciones. • Control de calidad del software.

	• Cumplimiento de la Directiva que regula la atención e implementación de sistemas informáticos en la autoridad de transporte urbano para Lima y Callao – ATU. • Verificación técnica del cumplimiento de los TDR referidos al desarrollo de sistemas. • Reporte de atenciones de requerimientos cerrados. • Encuesta satisfacción de usuarios.

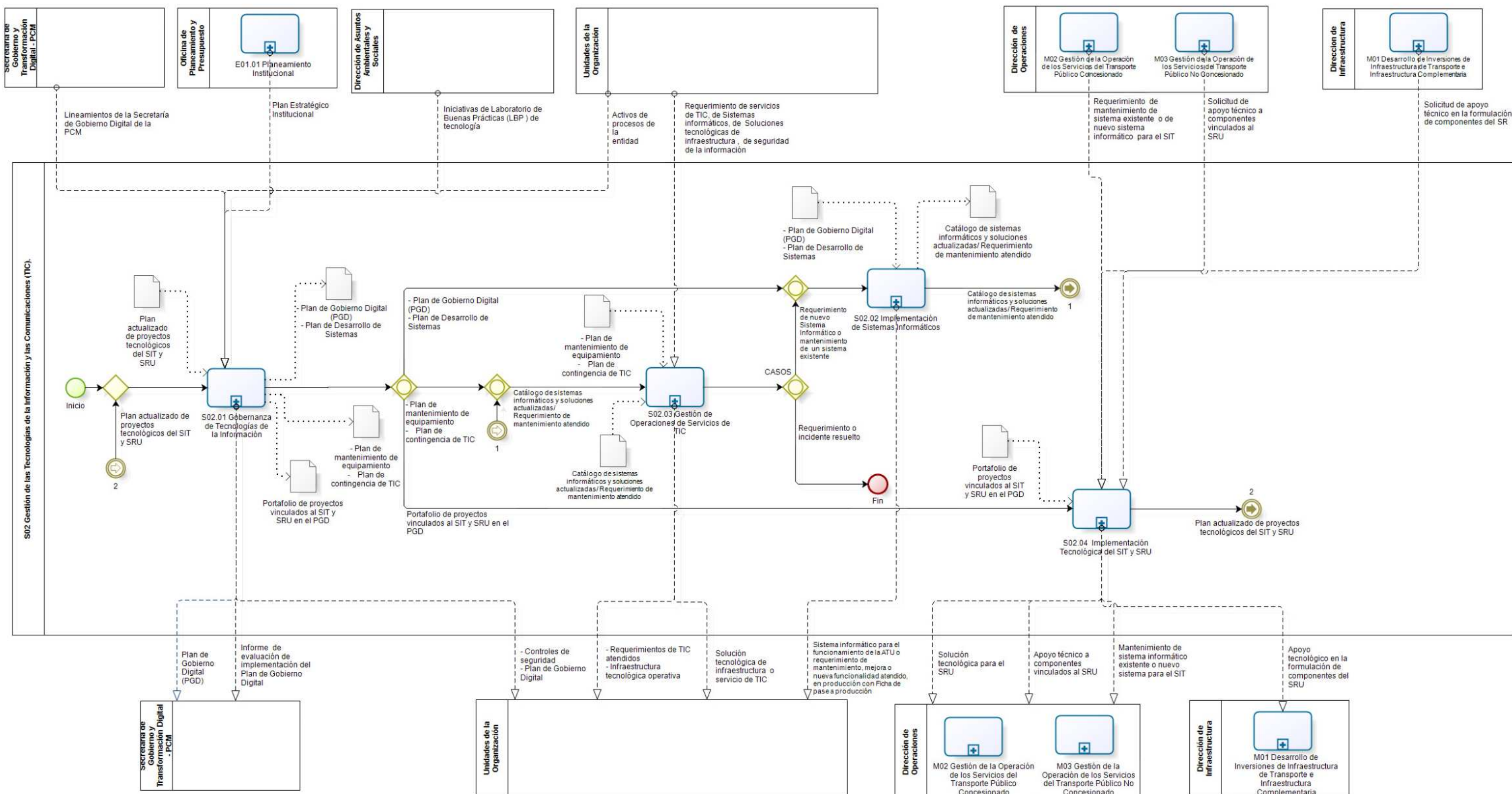
Recursos	
Recursos humanos	• Jefe(a) de la UTI. • Coordinador/a de Calidad y Seguridad de la Información. • Coordinador/a de Infraestructura y Soporte Tecnológico. • Coordinador/a de Sistemas de Información. • Gestor de Configuración. • Especialista en Administración de Servidores y Centro de Datos. • Especialista en Redes y Comunicaciones. • Experto en Tecnología de la Información. • Especialista Técnico en Telecomunicación. • Administrador de base de datos. • Administrador de Servidores y Data Center. • Especialista en Gestión de Proyectos. • Especialista en Control de Calidad de Software. • Especialista en Seguridad y Confianza Digital. • Analista de Seguridad Informática. • Analista Programador. • Asistente de Soporte Técnico. • Asistente Administrativo. • Técnico Informático. • Especialistas de SIGT.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, espacios comunes y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Correo y herramientas de colaboración. • Software Antivirus. • Internet. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Software de almacenamiento de archivos. • Software de respaldo y restauración. • Software de monitoreo de centro de datos. • Software de base de datos. • Software para la gestión de base de datos. • Software de seguimiento de proyectos. • Software para el desarrollo de sistemas. • Software para la gestión de código fuente. • Software framework para el desarrollo de sistemas. • Software de gestión de identidad (active directory). • Software para la gestión del equipo de comunicaciones. • Sistema operativo. • Sistema de Mesa de Servicio. • Software para la gestión de Seguridad perimetral. • Software para la virtualización de servidores. • Software para gestión de contenidos o documentos.
Equipos	• Computadora personal.

	• Impresora, escáner, plotter y fotocopidora. • Proyector, monitor. • Anexos telefónicos, celulares. • Servidores. • Storage. • Equipos de comunicaciones. • Equipos de seguridad perimetral. • Equipos de aire acondicionado de precisión para Data Center. • Equipos UPS. • Gabinete de comunicaciones. • Equipo de Central Telefónica.

1.1.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN FECHA	V3.0
CÓDIGO	IND-S02-001	PROCESO	S02 Gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).			
OBJETIVO	Mejorar la gobernanza, transformación digital e innovación tecnológica de la ATU, mediante la planificación, desarrollo e implementación de los sistemas y servicios de las TIC, a fin de garantizar la operatividad y disponibilidad de los sistemas y servicios tecnológicos de calidad, para el funcionamiento de los procesos de la ATU, incluyendo el SRU.					
INDICADOR	Índice de desempeño de la gestión de las tecnologías de la información de la ATU.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Evaluar el desempeño de la gestión de las tecnologías de la información de los servicios de TI brindados.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	X: Porcentaje de actividades de TI y controles de seguridad de la información ejecutadas dentro del plazo programado. Y: Porcentaje de avance de atención de requerimientos de nuevos sistemas informáticos y de mejoras a los sistemas informáticos existentes ejecutadas dentro del plazo programado en el PDS (Plan de Desarrollo de Sistemas). Z: Porcentaje de usuarios satisfechos respecto de la calidad del servicio de TIC brindado. I: Índice de desempeño de la gestión de las tecnologías de la información de la ATU.		UNIDAD DE MEDIDA	Índice		
			FRECUENCIA	Trimestral		
FÓRMULA	$I = (X \cdot 0.33) + (Y \cdot 0.33) + (Z \cdot 0.34)$		OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.		
			META	Óptimo: $0.6 \leq x \leq 1$ Aceptable: $0.4 \leq x < 0.6$ Crítico: $x < 0.4\%$		
LÍNEA BASE	A partir de la primera medición.					
FUENTE DE DATOS	• Planes de TI (Plan de Desarrollo de Sistemas, Plan de Gobierno Digital, Plan Operativo Institucional, Plan de mantenimiento del equipamiento tecnológico, Plan de contingencia de TIC, controles de seguridad). • Tableros de seguimiento de actividades y proyectos de TI. • Encuestas aplicadas a usuarios internos relativo a los requerimientos atendidos por TI.					
RESPONSABLE	Jefe(a) de la Unidad de Tecnologías de la Información.					

1.1.3 Diagrama de bloques



II. PROCESOS DE NIVEL 1

2.1 S02.01 Gobernanza de las Tecnologías de la Información

2.1.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	S02.01 Gobernanza de Tecnologías de la Información
Tipo de proceso	Soporte.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Unidad de Tecnologías de la Información.
Objetivo del proceso	Evaluar, formular y dar seguimiento a los proyectos que involucran la gestión tecnológica, operaciones y seguridad digital de la Información con la finalidad de promover la digitalización de servicios, procesos e información de la ATU.
Indicador de desempeño	Porcentaje de actividades de TI y controles de seguridad de la información ejecutados dentro del plazo programado.
Documentos de referencia	- Decreto Legislativo N° 1412, Decreto que aprueba la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo. - Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. - Decreto Supremo N° 085-2023-PCM que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030 - Decreto Supremo N° 029-2021-PCM que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo. - Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "ISO NTP/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2a. Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. - Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 004-2018-PCM/SEGDI, que aprueba los lineamientos para la gestión y planificación del Gobierno Digital en la Administración Pública. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 016-2021-ATU/PE, que conforma el Comité de Gobierno Digital de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. - Resolución Directoral N° 001-2020-ATU/DIR, que aprueba el Estándar de Interoperabilidad Tecnológica para el Sistema de Recaudo Único de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 068-2023-ATU/PE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la ATU 2023 –2026. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 041-2023-ATU/PE, que aprueba Política Institucional de Seguridad de la Información de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	• Secretaría de Gobierno y Transformación Digital – PCM • Oficina de Planeamiento y Presupuesto, E01.01 Planeamiento institucional • Dirección de Asuntos Ambientales y Sociales • Unidades de organización (UO). • S02.04 Soporte a la implementación tecnológica del SIT y SRU.
Elementos de entrada	• Lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital de la PCM. • Plan Estratégico Institucional. • Iniciativas de Laboratorio de Buenas Prácticas (LBP) de tecnología • Activos de procesos de la entidad. • Plan actualizado de proyectos tecnológicos del SIT y SRU.
Producto	• Plan de Gobierno Digital (PGD). • Informe de evaluación de implementación del Plan de Gobierno Digital • Plan de Desarrollo de Sistemas. • Plan de Contingencia. • Plan de mantenimiento de equipamiento. • Plan de contingencia de TIC. • Portafolio de proyectos vinculados al SIT y SRU en el PGD. • Controles de seguridad.
Persona que recibe el producto	• Secretaría de Gobierno y Transformación Digital – PCM. • S02.02 Desarrollo e implementación de sistemas informáticos. • S02.03 Gestión de operaciones de servicios de TI. • S02.04 Soporte a la implementación tecnológica del SIT y SRU. • Unidades de la Organización.
Controles	• Actualización del tablero de seguimiento de proyectos y actividades de TI. • Seguimiento de la ejecución del Plan de Gobierno Digital. • Control de la gestión de Riesgos de Seguridad de la Información. • Control de inventarios de sistemas de información, de equipos tecnológicos.

Recursos	
Recursos humanos	• Jefe de la UTI • Coordinador/a de Calidad y Seguridad de la Información • Coordinador/a de Infraestructura y Soporte Tecnológico • Coordinador/a de Sistemas de Información • Especialista en Gestión de Proyectos • Especialista en Seguridad y Confianza Digital • Analista de Seguridad Informática • Asistente Administrativo • Especialistas de TI (según la demanda)
Instalaciones	• Ambientes de oficina, espacios comunes y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Correo y herramientas de colaboración. • Software Antivirus • Internet • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Software de almacenamiento de archivos • Software de respaldo y restauración • Software de monitoreo de centro de datos • Software para la gestión de base de datos

	• Software de seguimiento de proyectos • Sistema operativo • Sistema de Mesa de Servicio • Software para la gestión de Seguridad perimetral
Equipos	• Computadora personal • Impresora, escáner, plotter y fotocopidora. • Proyector, monitor • Anexos telefónicos, celulares • Servidores • Equipos de seguridad perimetral • Equipo de Central Telefónica

2.1.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN FECHA		V3.0	
CÓDIGO		IND-S02.01-001		PROCESO		S02.01 Gobernanza de Tecnologías de la Información.			
OBJETIVO		Evaluar, formular y dar seguimiento a los proyectos que involucran la gestión tecnológica, operaciones y seguridad digital de la Información con la finalidad de promover la digitalización de servicios, procesos e información de la ATU.							
INDICADOR		Porcentaje de actividades de TI y controles de seguridad de la información ejecutadas dentro del plazo programado.							
FINALIDAD DEL INDICADOR		Medir el nivel de cumplimiento de los planes, actividades de TI y controles de seguridad de la información dentro del plazo establecido.							
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES		A: Porcentaje de avance de actividades de proyectos del PGD ejecutadas dentro del plazo programado.				UNIDAD DE MEDIDA		Porcentaje	
		B: Porcentaje de avance de controles de seguridad implementados dentro del plazo programado: (número controles de seguridad implementados dentro del plazo programado / número total de controles de seguridad programados)				FRECUENCIA		Trimestral	
		I = Porcentaje de actividades de TI y controles de seguridad de la información ejecutados dentro del plazo programado.							
FÓRMULA		$I = \frac{(A + B)}{2}$				OPORTUNIDAD DE MEDIDA		Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.	
						META		Óptimo: 60%≤x≤100% Aceptable: 40%≤x<60% Crítico: x<40%	
LÍNEA BASE		A partir de la primera medición							
FUENTE DE DATOS		Tableros de seguimiento de proyectos y actividades de TI							
RESPONSABLE		Jefe(a) de la Unidad de Tecnologías de la Información.							

2.2 S02.02 Implementación de Sistemas Informáticos

2.2.1 Ficha técnica del proceso

 Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transportes Urbanos para Lima y Callao - ATU	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	S02.02 Implementación de Sistemas Informáticos.
Tipo de proceso	Soporte.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Unidad de Tecnologías de la Información.
Objetivo del proceso	Atender o supervisar los requerimientos de nuevos sistemas informáticos o mejoras a los sistemas informáticos existentes de las áreas usuarias con la finalidad de agilizar, dar soporte y automatizar los procesos funcionales de la ATU.
Indicador de desempeño	Porcentaje de avance de la atención de requerimientos de nuevos sistemas informáticos y de mejoras a los sistemas informáticos existentes ejecutados dentro del plazo programado en el PDS (Plan de Desarrollo de Sistemas).
Documentos de referencia	- Decreto Legislativo N° 1412, Decreto que aprueba la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y Establece Disposiciones sobre las Condiciones, Requisitos y Uso de las Tecnologías y Medios Electrónicos en el Procedimiento Administrativo. - Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. - Decreto Supremo N° 085-2023-PCM que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. - Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el Uso Obligatorio de la Norma Técnica Peruana "ISO NTP/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2a. Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. - Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el Uso Obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del Ciclo de Vida del Software. 3ra Edición". - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 016-2021-ATU/PE, que conforma el Comité de Gobierno Digital de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 068-2023-ATU/PE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la ATU 2023 –2026. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 059-2023-ATU/PE, que aprueba la Directiva que regula la Atención e Implementación de Sistemas Informáticos en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	- S02.01 Gobernanza de Tecnologías de la Información. - S02.03 Gestión de Operaciones de Servicios de TIC.
Elementos de entrada	- Plan de Gobierno Digital (PGD). - Plan de Desarrollo de Sistemas. - Requerimiento de nuevo sistema informático o mantenimiento de un sistema existente.

Producto	• Sistema informático para el funcionamiento de la ATU, en producción con ficha de pase a producción aprobada. • Catálogo de sistemas informáticos y soluciones actualizadas. • Requerimiento de mantenimiento, mejora o nueva funcionalidad atendido.
Persona que recibe el producto	• Unidades de la Organización (UO). • S02.03 Gestión de Operaciones de Servicios de TIC.
Controle	• Control de calidad del software. • Cumplimiento de la Directiva que regula la atención e implementación de sistemas informáticos en la autoridad de transporte urbano para Lima y Callao – ATU. • Verificación técnica del cumplimiento de los TDR referidos al desarrollo de sistemas.

Recursos	
Recursos humanos	• Jefe(a) de la UTI. • Coordinador/a de Calidad y Seguridad de la Información. • Coordinador/a de Infraestructura y Soporte Tecnológico. • Coordinador/a de Sistemas de Información. • Gestor de Configuración. • Especialista en Administración de Servidores y Centro de Datos. • Experto en Tecnología de la Información. • Administrador de base de datos. • Administrador de Servidores y Data Center. • Especialista en Gestión de Proyectos. • Especialista en Control de Calidad de Software. • Analista de Seguridad Informática. • Analista Programador.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, espacios comunes y de teletrabajo adecuados. • Centro de datos (Surquillo y Cercado de Lima).
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Correo y herramientas de colaboración. • Software Antivirus. • Internet. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Software de almacenamiento de archivos. • Software de base de datos. • Software para la gestión de base de datos. • Software de seguimiento de proyectos. • Software para el desarrollo de sistemas. • Software para la gestión de código fuente. • Software framework para el desarrollo de sistemas. • Software de gestión de identidad (active directory). • Sistema operativo. • Sistema de Mesa de Servicio. • Software para gestión de contenidos o documentos.
Equipos	• Computadora personal. • Impresora, escáner, plotter y fotocopiadora. • Proyector, monitor. • Anexos telefónicos, celulares.

2.2.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU				FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
						FECHA	
CÓDIGO	IND-S02.02-001	PROCESO	S02.02 Implementación de Sistemas Informáticos.				
OBJETIVO	Atender o supervisar los requerimientos de nuevos sistemas informáticos o mejoras a los sistemas informáticos existentes de las áreas usuarias con la finalidad de agilizar, dar soporte y automatizar los procesos funcionales de la ATU.						
INDICADOR	Porcentaje de avance de la atención de requerimientos de nuevos sistemas informáticos y de mejoras a los sistemas informáticos existentes ejecutados dentro del plazo programado en el PDS (Plan de Desarrollo de Sistemas).						
FINALIDAD DEL INDICADOR	Evaluar el cumplimiento de las actividades de atención de requerimientos de nuevos sistemas informáticos y de mejoras a los sistemas existentes, ejecutadas dentro del plazo programado en el Plan de Desarrollo de Sistemas.						
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de actividades ejecutadas (dentro del plazo programado en el PDS) de atención de requerimientos de nuevos sistemas informáticos y de mejoras a los sistemas informáticos existentes.					UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
	B: Número de actividades programadas (en el PDS) de atención de requerimientos de nuevos sistemas informáticos y de mejoras a los sistemas informáticos existentes.					FRECUENCIA	Trimestral
	C: Porcentaje de avance de actividades de implementación de sistemas informáticos ejecutados dentro del plazo programado.						
FÓRMULA	$C = \left(\frac{A}{B} \right) \times 100\%$					OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.
						META	Óptimo: 60%≤x≤100% Aceptable: 40%≤x<60% Crítico: x<40%
LÍNEA BASE	A partir de la primera medición.						
FUENTE DE DATOS	Tableros de seguimiento de proyectos y actividades de TIC.						
RESPONSABLE	Jefe(a) de la Unidad de Tecnologías de la Información.						

2.3 S02.03 Gestión de Operaciones de Servicios TI

2.3.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	S02.03 Gestión de Operaciones de Servicios de TIC.
Tipo de proceso	Soporte.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Unidad de Tecnologías de la Información.
Objetivo del proceso	Garantizar la disponibilidad de las operaciones de los sistemas y servicios de tecnologías de la información y comunicaciones, a fin de asegurar la calidad de los servicios.
Indicador de desempeño	Porcentaje de usuarios internos satisfechos respecto a la calidad de los servicios de TIC brindados
Documentos de referencia	- Decreto Legislativo N° 1412, Decreto que aprueba la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y Establece Disposiciones sobre las Condiciones, Requisitos y Uso de las Tecnologías y Medios Electrónicos en el Procedimiento Administrativo. - Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. - Decreto Supremo N° 085-2023-PCM que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. - Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana “ISO NTP/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2a. Edición”, en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 016-2021-ATU/PE, que conforma el Comité de Gobierno Digital de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. - Resolución Directoral N° 001-2020-ATU/DIR, que aprueba el Estándar de Interoperabilidad Tecnológica para el Sistema de Recaudo Único de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 068-2023-ATU/PE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la ATU 2023 –2026. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 041-2023-ATU/PE, que aprueba Política Institucional de Seguridad de la Información de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedor	- Unidades de la Organización (UO). - S02.01 Gobernanza de Tecnologías de la Información. - S02.02 Implementación de Sistemas Informáticos.
Elementos de entrada	- Requerimiento de servicios de TIC, de Sistemas informáticos, de Soluciones tecnológicas de infraestructura, de seguridad de la información. - Plan de mantenimiento de equipamiento y de contingencia. - Catálogo de sistemas informáticos y soluciones actualizadas. - Requerimiento de mantenimiento atendido.

Producto	• Requerimientos de TIC atendidos. • Infraestructura tecnológica operativa. • Solución tecnológica de infraestructura o servicio de TIC. • Requerimiento de nuevo Sistema Informático o mantenimiento de un sistema existente.
Persona que recibe el producto	• Unidades de la Organización. • S02.02 Implementación de Sistemas Informáticos.
Controles	• Reporte de atenciones de requerimientos cerrados. • Encuesta satisfacción de usuarios.

Recursos	
Recursos humanos	• Jefe(a) de la UTI. • Coordinador/a de Calidad y Seguridad de la Información. • Coordinador/a de Infraestructura y Soporte Tecnológico. • Coordinador/a de Sistemas de Información. • Gestor de Configuración. • Especialista en Administración de Servidores y Centro de Datos. • Especialista en Redes y Comunicaciones. • Experto en Tecnología de la Información. • Especialista Técnico en Telecomunicación. • Administrador de base de datos. • Administrador de Servidores y Data Center. • Especialista en Gestión de Proyectos. • Especialista en Control de Calidad de Software. • Especialista en Seguridad y Confianza Digital. • Analista de Seguridad Informática. • Analista Programador. • Asistente de Soporte Técnico. • Asistente Administrativo. • Técnico Informático.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, espacios comunes y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Correo y herramientas de colaboración. • Software Antivirus. • Internet. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Software de almacenamiento de archivos. • Software de respaldo y restauración. • Software de monitoreo de centro de datos. • Software de base de datos. • Software para la gestión de base de datos. • Software de seguimiento de proyectos. • Software para el desarrollo de sistemas. • Software para la gestión de código fuente. • Software framework para el desarrollo de sistemas. • Software de gestión de identidad (active directory). • Software para la gestión del equipo de comunicaciones. • Sistema operativo • Sistema de Mesa de Servicio. • Software para la gestión de Seguridad perimetral. • Software para la virtualización de servidores.

	• Software para gestión de contenidos o documentos.
Equipos	• Computadora personal. • Impresora, escáner, plotter y fotocopidora. • Proyector, monitor. • Anexos telefónicos, celulares. • Servidores. • Storage. • Equipos de comunicaciones. • Equipos de seguridad perimetral. • Equipos de aire acondicionado de precisión para Data Center. • Equipos UPS • Gabinete de comunicaciones • Equipo de Central Telefónica

2.3.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN FECHA	V3.0
CÓDIGO	IND-S02.03-001	PROCESO	S02.03 Gestión de Operaciones de Servicios de TIC.		
OBJETIVO	Garantizar la disponibilidad operativa de los sistemas y servicios de tecnologías de la información y comunicaciones, a fin de asegurar la calidad de los servicios.				
INDICADOR	Porcentaje de usuarios internos satisfechos respecto de la calidad del servicio de TIC brindados.				
FINALIDAD DEL INDICADOR	Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios internos en la calidad del servicio de TIC brindados.				
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de usuarios satisfechos con la calidad del servicio de TIC brindado.		UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
	B: Número total de usuarios encuestados.		FRECUENCIA	Trimestral	
C: Porcentaje de usuarios satisfechos respecto de la calidad del servicio de TIC brindado.					
FÓRMULA	$C = \left(\frac{A}{B}\right) \times 100\%$		OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.	
			META	Óptimo: 60%≤x≤100% Aceptable: 40%≤x<60% Crítico: x<40%	
LÍNEA BASE	A partir de la primera medición.				
FUENTE DE DATOS	Informe de la encuesta de satisfacción de la gestión de operaciones de servicios de TIC.				
RESPONSABLE	Jefe(a) de la Unidad de Tecnologías de la Información.				

2.4 S02.04 Implementación Tecnológica del SIT y SRU

2.4.1 Ficha técnica del proceso

  Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	S02.04 Implementación Tecnológica del SIT y SRU.
Tipo de proceso	Soporte.
Dueño del proceso	Subdirector(a) de la Subdirección de Integración y Gestión Tecnológica.
Objetivo del proceso	Implementar el SRU, así como brindar apoyo técnico en el desarrollo de los componentes del SRU, con la finalidad de lograr la interoperabilidad tecnológica en el Sistema Integrado de Transporte. Asimismo, atender los requerimientos de soporte tecnológico para el SIT.
Indicador de desempeño	• Porcentaje de hitos del SRU implementados dentro del plazo programado. • Porcentaje de requerimientos tecnológicos para el SIT atendidos dentro del plazo.
Documentos de referencia	• Decreto Legislativo N° 1412, Decreto que aprueba la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y Establece Disposiciones sobre las Condiciones, Requisitos y Uso de las Tecnologías y Medios Electrónicos en el Procedimiento Administrativo. • Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. • Decreto Supremo N° 085-2023-PCM que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. • Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "ISO NTP/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2a. Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 016-2021-ATU/PE, que conforma el Comité de Gobierno Digital de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Resolución Directoral N° 001-2020-ATU/DIR, que aprueba el Estándar de Interoperabilidad Tecnológica para el Sistema de Recaudo Único de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 068-2023-ATU/PE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la ATU 2023 –2026. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 041-2023-ATU/PE, que aprueba Política Institucional de Seguridad de la Información de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Resolución Directoral N° 001-2020-ATU/DIR, que aprueba el Estándar de Interoperabilidad Tecnológica para el Sistema de Recaudo Único de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Resolución Directoral N° 007-2021-ATU/DIR-SIGT, que modifica el punto 5.5 contenido en el "Estándar de Interoperabilidad Tecnológica para el Sistema de Recaudo Único de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao". • Resolución Directoral N° 010-2023-ATU/DIR, que aprueba los "Lineamientos para el Acceso a la Oficina Segura para la Gestión del Sistema de Recaudo Único de la Autoridad de Transporte Urbano de Lima y Callao". • Estudios técnicos para el diseño e implementación del SRU.

	La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	• S02.01 Gobernanza de Tecnologías de la Información. • Dirección de Operaciones, M02 Gestión de la Operación de los Servicios Del Transporte Público Concesionado, M03 Gestión de la Operación de los Servicios del Transporte Público No Concesionado. • Dirección de Infraestructura, M01 Desarrollo de Inversiones de Infraestructura de Transporte e Infraestructura Complementaria.
Elementos de entrada	• Portafolio de proyectos vinculados al SIT y SRU en el PGD. • Requerimiento de nuevo sistema informático para el SIT. • Solicitud de apoyo técnico a componentes vinculados al SRU. • Solicitud de apoyo técnico en la formulación de componentes del SRU. • Estudios técnicos para el diseño e implementación del SRU.
Producto	• Solución tecnológica para el SRU. • Apoyo técnico a componentes vinculados al SRU. • Sistema informático para el SIT en producción con Ficha de pase a producción aprobada. • Apoyo tecnológico en la formulación de componentes del SRU. • Proyectos tecnológicos del SIT y SRU.
Persona que recibe el producto	• Dirección de Operaciones, M02 Gestión de la Operación de los Servicios del Transporte Público Concesionado, M03 Gestión de la Operación de los Servicios del Transporte Público No Concesionado. • Dirección de Infraestructura, M01 Desarrollo de Inversiones de Infraestructura de Transporte e Infraestructura Complementaria. • S02.01 Gobernanza de Tecnologías de la Información.
Controles	• Seguimiento al soporte de los proyectos para la Transformación Digital del Sistema Integrado de Transporte – SIT. • Seguimiento al cumplimiento de los hitos para la implementación tecnológica del SRU.

Recursos	
Recursos humanos	• Profesionales en Ingeniería Informática, Electrónica, Sistemas de Información, Telecomunicaciones, o similares, con conocimiento en tecnologías de la información, gestión de proyectos, habilidades en análisis de datos y formulación de informes, conocimiento del marco de estándar de interoperabilidad tecnológica, experiencia en diseño y ejecución de actividades y proyectos de aplicación y uso de tecnología digital. Asimismo, profesionales con experiencia en gestión de proyectos de inversión pública y privada.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, espacios comunes y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Correo y herramientas de colaboración. • Internet. • Software de almacenamiento de archivos. • Software de base de datos. • Software para la gestión de base de datos. • Software para el desarrollo de sistemas.

	• Software para la gestión de código fuente. • Software framework para el desarrollo de sistemas. • Herramienta para la gestión documental (SysDIR).
Equipos	• Computadora personal. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Proyector, monitor. • Anexos telefónicos, celulares.

2.4.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ		Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN FECHA	V3.0
CÓDIGO	IND-S02.04-001	PROCESO	S02.04 Implementación Tecnológica del SIT y SRU.			
OBJETIVO	Implementar el SRU, así como brindar apoyo técnico en el desarrollo de los componentes del SRU, con la finalidad de lograr la interoperabilidad tecnológica en el Sistema Integrado de Transporte. Asimismo, atender los requerimientos de soporte tecnológico para el SIT.					
INDICADOR	Porcentaje de hitos del SRU implementados dentro del plazo programado.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Evaluar la implementación de los hitos del SRU dentro del plazo programado.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Cantidad de proyectos vinculados al nivel 4, responsabilidad de ATU, implementados.		UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje		
	B: Cantidad de proyectos vinculados al nivel 4, responsabilidad de ATU, programados.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	C: Cantidad de proyectos para la conformación de Fideicomiso Maestro y modificaciones contractuales para la adhesión de los Fideicomisos Operativos, implementados.		FRECUENCIA	Anual		
	D: Cantidad de proyectos para la conformación de Fideicomiso Maestro y modificaciones contractuales para la adhesión de los Fideicomisos Operativos, programados.					
	E: Cantidad de proyectos para el upgrade tecnológico de los Sistemas de Control de Pasajeros de los modos concesionados, implementados.					
	F: Cantidad de proyectos para el upgrade tecnológico de los Sistemas de Control de Pasajeros de los modos concesionados, programados.					
	G: Cantidad de proyectos para el upgrade tecnológico de los Sistemas de Control de Pasajeros de las rutas autorizadas que ya cuentan con un sistema de recaudo, implementados.					
	H: Cantidad de proyectos para el upgrade tecnológico de los Sistemas de Control de Pasajeros de las rutas autorizadas que ya cuentan con un sistema de recaudo, programados.					

	K: Porcentaje de hitos del SRU implementados dentro del plazo programado.		
FÓRMULA	$K = (A_n/B_n) * 30\% + (C_n/D_n) * 30\% + (E_n/F_n) * 15\% + (G_n/H_n) * 25\%$ Donde: n: Año, 2021 al 2030	OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al vigésimo día hábil del siguiente periodo de medición.
		META	Óptimo: $[P(t-1) + 50\% (P_t - P(t-1))]$ $\leq K$ Aceptable: $P(t-1) < K < [P(t-1) + 50\% (P_t - P(t-1))]$ Crítico: $P(t-1) = K$ Pt: Meta porcentual del periodo evaluado. P(t-1): Meta porcentual del periodo anterior. K: Indicador.
LÍNEA BASE	A partir de la primera medición.		
FUENTE DE DATOS	Cronograma de hitos para la implementación del SRU.		
RESPONSABLE	Subdirector(a) de la Subdirección de Integración y Gestión Tecnológica.		

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN	V3.0
			FECHA	

CÓDIGO	IND-S02.04-002	PROCESO	S02.04 Implementación tecnológica del SIT y SRU	
OBJETIVO	Implementar el SRU, así como brindar apoyo técnico en el desarrollo de los componentes del SRU, con la finalidad de lograr la interoperabilidad tecnológica en el Sistema Integrado de Transporte. Asimismo, atender los requerimientos de soporte tecnológico para el SIT.			
INDICADOR	Porcentaje de requerimientos tecnológicos para el SIT atendidos dentro del plazo.			
FINALIDAD DEL INDICADOR	Evaluar el cumplimiento de la implementación de los requerimientos tecnológicos para el SIT.			
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de requerimientos tecnológicos para el SIT implementados dentro del plazo.	UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.	
	B: Número total de requerimientos tecnológicos para el SIT recibidos.	FRECUENCIA	Trimestral	
	C: Porcentaje de requerimientos tecnológicos para el SIT atendidos dentro del plazo.			
FÓRMULA	C=(A/B) * 100%	OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al vigésimo día hábil del siguiente periodo de medición.	
		META	Óptimo: 71%≤x≤100% Aceptable:50%≤x<70% Crítico: Rojo: x<50%	
LÍNEA BASE	A partir de la primera medición.			
FUENTE DE DATOS	Registro de requerimientos para el SIT.			
RESPONSABLE	Subdirector(a) de la Subdirección de Integración y Gestión Tecnológica.			

Anexo 15
Caracterización del Proceso
S03 Gestión del Sistema de Abastecimiento



Inventario de Proceso

S03 Gestión del Sistema de Abastecimiento

S03 Gestión del Sistema de Abastecimiento	Proceso	Contenido
	S03	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-S03-001 - Diagrama de bloques
	S03.01	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-S03.01-001
	S03.02	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-S03.02-001
	S03.03	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-S03.03-001
	S03.04	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-S03.04-001
	S03.05	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-S03.05-001 - Ficha de indicador de desempeño N° IND-S03.05-002 - Ficha de indicador de desempeño N° IND-S03.05-003

I. PROCESO DE NIVEL 0

1.1 S03 Gestión del Sistema de Abastecimiento

1.1.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	S03 Gestión del Sistema de Abastecimiento
Tipo de proceso	Soporte.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Unidad de Abastecimiento.
Objetivo del proceso	Garantizar la disponibilidad de los bienes, servicios u obras requeridas por las unidades de organización, así como controlar los bienes muebles patrimoniales y administrar el servicio de mantenimiento, transporte, limpieza y seguridad de las instalaciones, para contribuir al correcto funcionamiento de la ATU.
Indicador de desempeño	Índice de desempeño de la gestión del sistema de abastecimiento.
Documentos de referencia	• Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Reglamento de la Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU), Decreto Supremo N° 005-2019-MTC. • Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, Decreto Supremo N°344-2018-EF. • Decreto Legislativo N°1278, que aprueba la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos. • Decreto Supremo N°011-2006-Vivienda, que aprueba “Sesenta y seis (66) Normas Técnicas del Reglamento Nacional de Edificaciones-RNE”. • Decreto Supremo N°026-2020-MTC, que “Implementa la Licencia de Conducir electrónica, la Tarjeta Única de Circulación Electrónica y el Certificado de Habilitación Vehicular Especial electrónico”. • Decreto Supremo N°016-2009-MTC, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito-Código de Tránsito”. • Decreto Supremo N°022-2021-SA, que aprueba el “Reglamento Sanitario para las Actividades de Saneamiento Ambiental en Viviendas y Establecimientos Comerciales, Industriales y de Servicios”. • Decreto Supremo N° 217-2019-EF “Aprueban el Reglamento del Decreto Legislativo N°1439, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento”. • Decreto Supremo N.º 005-2019-MTC, que aprueba el Reglamento de la Ley 30900. Ley que Crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU) • Texto único ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N°082-2019-EF. • Resolución Ministerial N° 366-2001-EM/VME, que aprueba el Código Nacional de Electricidad-Suministro. • Resolución Ministerial N°449-2001-SA-DM, que aprueba Norma Sanitaria para Trabajos de Desinfección, Desratización, Desinfección, Limpieza y Desinfección de Reservorio de Agua, Limpieza de Ambientes y de Tanques Sépticos. • Resolución Directoral N°0014-2021-EF/54.01, que aprueba la Directiva N° 0005-2021-EF/54.01, “Directiva para la Programación Multianual de Bienes, Servicios y Obras”. • Resolución Directoral N°0011-2021-EF/54.01, que aprueba la Directiva N° 004-2021-EF/54.01, Directiva para la Gestión de Almacenamiento y Distribución de Bienes Muebles.

	- Resolución Directoral N° 0015-2021-EF/54.01 Directiva N° 0006-2021-EF/54.01 "Directiva para la Gestión de Bienes Muebles Patrimoniales en el Marco del Sistema Nacional de Abastecimiento". - Resolución Directoral N.º 012-2022-EF/52.01 que aprueba la Directiva N° 0001-2022- EF/52.06, Directiva para la Implementación del Decreto Supremo N° 043-2022-EF. - Resolución de Presidencia Ejecutiva, que aprueba la versión 2 de la Directiva N°001-2020-ATU/GG-OA-UA denominada "Directiva para las contrataciones cuyos montos sean iguales o inferiores a ocho unidades impositivas tributarias (8 UIT) en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao-ATU". - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. - Resolución N°014-2019-OSCE/PRE, que aprueba la Directiva N° 002-2019-OSCE/CD "Plan Anual de Contrataciones". - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N°250-2020-ATU/PE, que aprueba la "Directiva para la Gestión de Contrataciones a través de los Procedimientos de Selección de la Ley de Contrataciones del Estado y su reglamento". - Resolución de Presidencia Ejecutiva N°139-2023-ATU/PE, que aprueba la "Directiva sobre la Administración y Uso de la Flota Vehicular de la Autoridad de Transporte Urbano de Lima y Callao-ATU". - Resolución de Gerencia General N° 91-2023-ATU/GG, que aprueba la "Directiva sobre Control, Vigilancia y Seguridad de las Personas y Bienes Muebles en las Instalaciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao-ATU". - Resolución de Gerencia General N° 069-2022-ATU/GG que aprueba 54 (cincuenta y cuatro) Procedimientos y 05 (cinco) Manuales de Procedimientos - MAPRO del Macroproceso S03 - Gestión del Sistema de Abastecimiento, que forma parte del Mapa de Procesos de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU, aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 006-2021-ATU/GG. - Resolución Jefatural N°D-000326-2023 ATU/GG-OA, que aprueba el "Plan de Mantenimiento de los Bienes Muebles Patrimoniales de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao-ATU". La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	- E01 Gestión Estratégica. - Unidad de Organización (UO). - Alta Dirección. - Proveedor de bienes o donante. - Ciudadanía. - Organización No Gubernamental (ONG). - Entidades públicas o privadas. - Proveedor de servicios básicos. - Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).
Elementos de entrada	- Plan Operativo Institucional (POI). - Presupuesto Institucional de Apertura (PIA). - Solicitudes de inclusión al Cuadro Multianual de Necesidades (CMN) de bienes, servicios u obra. - Requerimiento de bienes, servicios y/o consultorías (SIGA/SGD). - Solicitud de publicaciones de normas legales en el diario El Peruano. - Bien adquirido con guía de remisión. - Requerimiento de bienes y suministros (SIGA).

	• Solicitud de reasignación, baja o reposición. • Solicitud, reporte o memorando de activación de la póliza de seguros. • Documento de donantes o transferencias. • Expediente con requerimientos del bien por otras entidades. • Recibos de servicios básicos (agua y energía). • Información de incidente por falla relacionado a la infraestructura o solicitud de adecuación. • Requerimiento de servicio de alquiler de inmueble. • Solicitud del desplazamiento del bien. • Solicitud de servicio de transporte.
Producto	• Plan Anual de Contrataciones (PAC) aprobado o modificado. • Cuadro Multianual de Necesidades (CMN) aprobado o modificado. • Requerimiento de bienes, servicios y/o consultorías. • Solicitud de publicaciones de normas legales en el diario El Peruano. • Informe técnico para iniciar el Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS). • Orden de compra (O/C) generada en Perú Compras o SIGA, orden de servicio (O/S) y contrato. • Constancia de prestación de servicio y adquisición de bienes. • Expediente con conformidad de la prestación. • Reportes de ingresos y salidas de existencias. • Pedido de comprobante de salida (PECOSA) y entrega del bien mueble o suministros solicitado. • Solicitud de activación de la póliza de seguros y/o conformidad de la reposición. • Hoja de asignación y bien mueble patrimonial con su respectivo código patrimonial. • Acta de entrega-recepción del bien mueble patrimonial. • Acta de conciliación patrimonio contable. • Informe de inventario de bienes muebles patrimoniales. • Constancia de pago de servicios básicos. • Incidente o falla subsanada o adecuación realizada. • Copia del formato de desplazamiento del bien verificado por seguridad. • Servicio de transporte realizado. • Información del servicio de alquiler, de seguridad del inmueble y servicio de limpieza. • Plan de mantenimiento ejecutado.
Persona que recibe el producto	• S05 Gestión Financiera. • Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE). • Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). • Organización No Gubernamental (ONG). • Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). • Unidad de Organización (UO). • Proveedor de servicios básicos. • Entidades públicas o privadas. • Compañía de seguros. • Contratista. • Servidor(a) Público. • Ciudadanía.
Controles	• Verificar si la información del Cuadro Multianual de Necesidades fue correctamente registrada en el Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA). • Verificar techos presupuestales. • Verificar si el Cuadro Multianual de Necesidades (CMN) se ajusta al Presupuesto Institucional de Apertura (PIA). • Verificar que el expediente se encuentre programado en el Plan Anual de Contrataciones (PAC). • Revisar las solicitudes de inclusión al Cuadro Multianual de Necesidades (CMN). • Verificar si el requerimiento está incluido en el PAC y CMN. • Verificar que el expediente cumpla con los requisitos para cada procedimiento de selección. • Verificar si el requerimiento está dentro del catálogo por acuerdo marco.

	• Verificar que el requerimiento cuente con disponibilidad presupuestal y/o previsión presupuestal de ser el caso. • Verificar que el expediente de contratación se encuentre aprobado por la autoridad competente. • Verificar que el requerimiento se encuentre registrado en la plataforma de Perú Compras. • Verificar y evaluar el cuadro comparativo, producto de la indagación de mercado. • Verificar que las órdenes o contratos se encuentren correctamente emitidas y suscritas. • Verificar bases del proceso de selección se encuentren aprobadas por la autoridad competente. • Verifica la documentación del proveedor para la suscripción del contrato. • Verificar que todo el proceso de selección se dé acuerdo a la ley de contrataciones y adquisiciones del estado. • Verificar que todos los postores cumplan con los requisitos necesarios. • Verificación del bien al momento de la recepción. • Realizar el control de inventario mensual con el reporte del SIGA. • Supervisar la toma de inventario anual. • Realizar la verificación física de los pedidos a las unidades de organización. • Verificación del informe de control de inventario contra el reporte del sistema SIGA y SINABIP. • Realizar la verificación física de los bienes a través del inventario anual. • Revisar la vigencia de la póliza al menos una vez al año para su renovación. • Controlar el registro de los bienes muebles patrimoniales a través del acta de conciliación patrimonio contable. • Verificar información de las asociaciones civiles sin fines de lucro que solicitan donación de bienes. • Verificación de la lectura del recibo y el cuadro de control. • Verificar stock de insumos, materiales, equipos de protección personal (EPP), equipos de protección colectiva (EPC). • Verificar el registro de incidencias. • Verificar reporte de personas con autorización de ingreso. • Revisar el plan de mantenimiento mensual. • Revisar el registro del cronograma de limpieza. • Verificar el formato de desplazamiento de bienes patrimoniales. • Verificar el kilometraje de las unidades vehiculares. • Revisar el recorrido de las unidades vehiculares. • Revisar la vigencia de los documentos de las unidades vehiculares y conductores. • Revisar el control de papeletas de las unidades vehiculares y conductores. • Verificar que las unidades vehiculares cuenten con el kit de seguridad y herramientas.

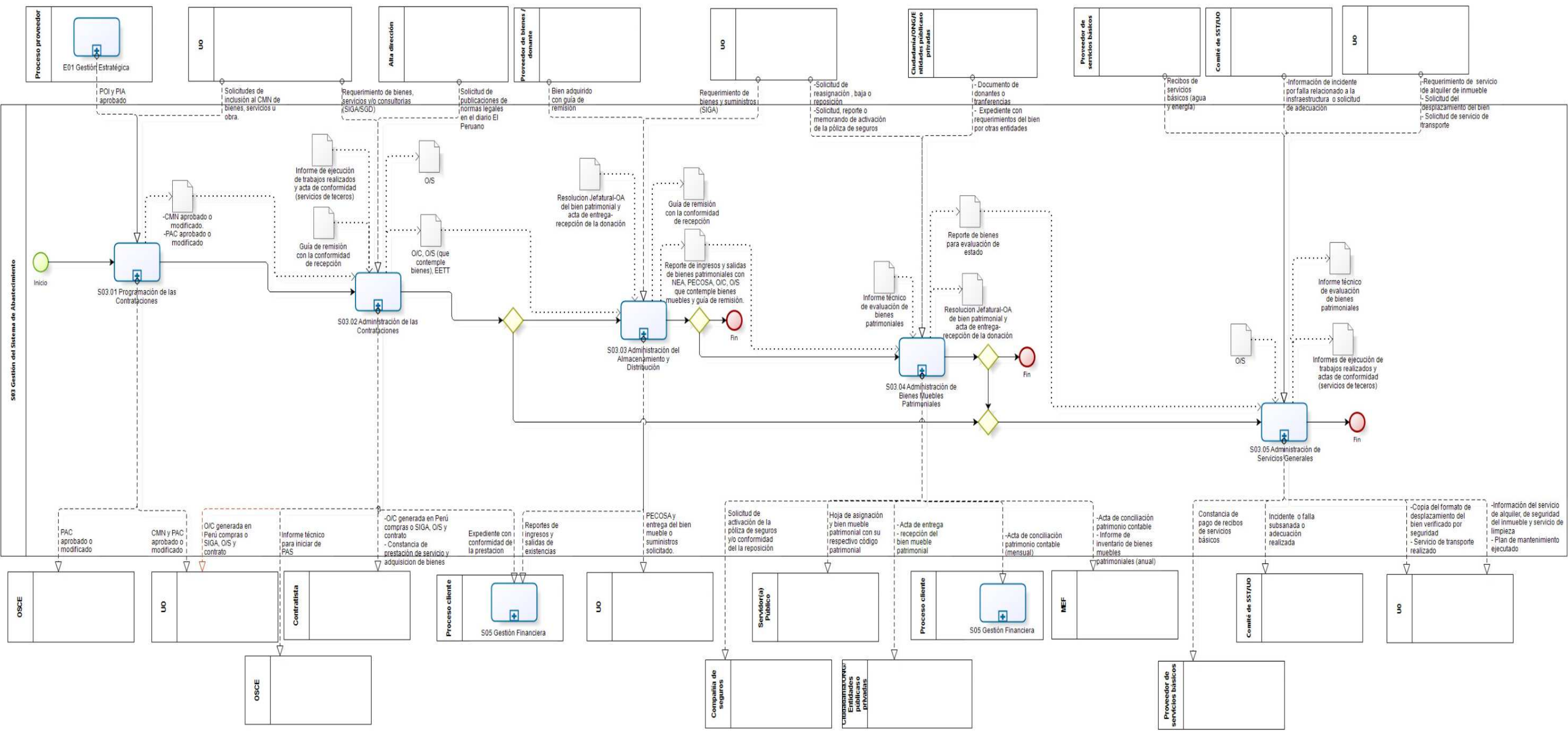
Recursos	
Recursos humanos	• Profesionales, técnicos, operarios con secundaria completa con conocimiento y experiencia en contrataciones del estado, programación de bienes, servicios y obras, logística y distribución, gestión de bienes patrimoniales, servicios generales, seguridad, reglamento de tránsito y mecánica básica.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, sala de reuniones, almacén, estacionamientos y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Aplicación para reuniones virtuales.

	• Red interna para guardar archivos digitales. • Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA). • Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE). • Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF). • Plataforma de Perú Compras. • Sistema de Información Nacional de Bienes Estatales (SINABIP). • Software Hikvision. • Aplicativo Servicio de Monitoreo Satelital GPS. • Software de control de combustible.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia (proyector y cámara web). • Anexos telefónicos. • Montacargas. • Carretilla hidráulica. • Coche de carga. • Máquinas y herramientas para mantenimiento. • Unidades vehiculares. • Equipos de limpieza. • Detector de metales portátil. • Circuito cerrado de Televisión para seguridad.

1.1.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ		Ministerio de Transportes y Comunicaciones		Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN		V3.0	
								FECHA			
CÓDIGO		IND-S03-001		PROCESO		S03 Gestión del Sistema de Abastecimiento					
OBJETIVO		Garantizar la disponibilidad de los bienes, servicios u obras requeridas por las unidades de organización, así como controlar los bienes muebles patrimoniales y administrar el servicio de mantenimiento, transporte, limpieza y seguridad de las instalaciones, para contribuir al correcto funcionamiento de la ATU.									
INDICADOR		Índice de desempeño de la gestión del sistema de abastecimiento.									
FINALIDAD DEL INDICADOR		Medir el desempeño del proceso de gestión del sistema de abastecimiento.									
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES		A: Porcentaje de procedimientos de selección convocados de acuerdo al Plan Anual de Contrataciones. B: Porcentaje de requerimientos de contrataciones atendidos en el mes. C: Porcentaje de requerimientos de bienes y suministros atendidos en el mes. D: Porcentaje de bienes muebles patrimoniales ubicados físicamente en el Margesí. E: Porcentaje de actividades ejecutadas del plan de mantenimiento según lo programado. F: Porcentaje de sedes de la ATU en las que se supervisó presencialmente el servicio de seguridad. G: Porcentaje de sedes de la ATU en las que se supervisó presencialmente el servicio de limpieza. H: Índice de desempeño de gestión del abastecimiento.				UNIDAD DE MEDIDA		Índice			
						FRECUENCIA		Anual			
FÓRMULA		$H=A (0.14) +B (0.15) +C (0.14) +D (0.14) + E (0.15) +F (0.14) +G (0.14)$				OPORTUNIDAD DE MEDIDA		El trigésimo día hábil del siguiente periodo de medición.			
						META		Óptimo: 0.95≤ x ≤1 Aceptable: 0.85≤ x <0.95 Crítico: x < 0.85			
LÍNEA BASE		A partir de la primera medición.									
FUENTE DE DATOS		Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE), Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA), informe de resultado de inventario anual de bienes muebles patrimoniales de ATU, plan de mantenimiento, registro de actividades de servicios generales, registro de visitas presenciales a las sedes de la ATU.									
RESPONSABLE		Jefe(a) de la Unidad de Abastecimiento.									

1.1.3 Diagrama de bloques



II. PROCESOS DE NIVEL 1

2.1 S03.01 Programación de las Contrataciones

2.1.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	S03.01 Programación de las Contrataciones.
Tipo de proceso	Soporte.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Unidad de Abastecimiento.
Objetivo del proceso	Programar adecuadamente los bienes, servicios y obras necesarios Cuadro Multianual de Necesidades y del Plan Anual de Contrataciones, a fin de cumplir con las necesidades de las unidades de organización y cumplir con los objetivos de la institución.
Indicador de desempeño	Porcentaje de procedimientos de selección convocados de acuerdo al Plan Anual de Contrataciones.
Documentos de referencia	• Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 217-2019-EF "Aprueban el Reglamento del Decreto Legislativo N°1439, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento". • Reglamento de la Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU), Decreto Supremo N° 005-2019-MTC. • Texto único ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N°082-2019-EF. • Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, Decreto Supremo N°344-2018-EF. • Resolución N°014-2019-OSCE/PRE, que aprueba la Directiva N° 002-2019-OSCE/CD "Plan Anual de Contrataciones". • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Resolución Directoral N°0014-2021-EF/54.01, que aprueba la Directiva N° 0005-2021-EF/54.01, "Directiva para la Programación Multianual de Bienes, Servicios y Obras". La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	• E01 Gestión Estratégica. • Unidades de Organización (UO).
Elementos de entrada	• Plan Operativo Institucional aprobado (POI). • Presupuesto Institucional de Apertura aprobado (PIA). • Solicitudes de inclusión al Cuadro Multianual de Necesidades (CMN) de bienes, servicios u obras.
Producto	• Cuadro Multianual de Necesidades (CMN) aprobado o modificado. • Plan Anual de Contrataciones (PAC) aprobado o modificado.
Persona que recibe el producto	• Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE). • Unidades de Organización (UO).

Controles	• Verificar si la información del Cuadro Multianual de Necesidades fue correctamente registrada en el Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA). • Verificar techos presupuestales. • Verificar si el Cuadro Multianual de Necesidades se ajusta al Presupuesto Institucional de Apertura (PIA). • Verificar que el expediente se encuentre programado en el Plan Anual de Contrataciones (PAC). • Revisar las solicitudes de inclusión al Cuadro Multianual de Necesidades (CMN).

Recursos	
Recursos humanos	• Profesionales y especialistas con conocimiento y experiencia en contrataciones del estado y programación de bienes, servicios y obras.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, sala de reuniones y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Aplicación para reuniones virtuales. • Red interna para guardar archivos digitales. • Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA). • Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE). • Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF).
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Anexo telefónico.

2.1.2 Ficha de indicador de Desempeño

 PERÚ		Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
						FECHA	
CÓDIGO	IND-S03.01-001	PROCESO	S03.01 Programación de las Contrataciones.				
OBJETIVO	Programar los bienes, servicios y obras necesarios en el Cuadro Multianual de Necesidades y del Plan Anual de Contrataciones, a fin de cumplir con las necesidades de las unidades de organización y cumplir con los objetivos de la institución.						
INDICADOR	Porcentaje de procedimientos de selección convocados de acuerdo al Plan Anual de Contrataciones.						
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir el cumplimiento de la programación mensual del Plan Anual de Contrataciones.						
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de procedimientos de selección convocados de acuerdo al Plan Anual de Contrataciones.					UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
	B: Número total de procedimientos de selección programados en el Plan Anual de Contrataciones.					FRECUENCIA	Mensual
	C: Porcentaje de procedimientos de selección convocados de acuerdo al Plan Anual de Contrataciones.						
FÓRMULA	$C=(A/B) *100\%$					OPORTUNIDAD DE MEDIDA	El decimoquinto día calendario del siguiente periodo de medición.
						META	Óptimo: 85%≤ x ≤100% Aceptable: 70%≤ x <85% Crítico: x < 70%
LÍNEA BASE	Diciembre 2023: 100%						
FUENTE DE DATOS	Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE).						
RESPONSABLE	Jefe(a) de la Unidad de Abastecimiento.						

2.2 S03.02 Administración de las Contrataciones

2.2.1 Ficha técnica del proceso

 PERU Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	S03.02 Administración de las Contrataciones
Tipo de proceso	Soporte.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Unidad de Abastecimiento.
Objetivo del proceso	Efectuar las contrataciones de bienes, servicios y/o consultorías en general en el marco de la normativa vigente, a fin de atender los requerimientos de las unidades de organización de la ATU, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.
Indicador de desempeño	Porcentaje de requerimientos de contrataciones atendidos en el mes.
Documentos de referencia	• Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Legislativo N° 1439, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento. • Reglamento de la Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU), Decreto Supremo N° 005-2019-MTC. • Reglamento del Decreto Legislativo N°1439, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento, aprobado por Decreto Supremo N°217-2019-EF. • Texto único ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N°082-2019-EF. • Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, Decreto Supremo N°344-2018-EF. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Resolución Gerencia General N°006-2021-ATU/GG, que aprueba 54 (cincuenta y cuatro) Procedimientos y 05 (cinco) Manuales de Procedimientos – MAPRO del Macroproceso S03 – Gestión del Sistema de Abastecimiento, que forma parte del Mapa de Procesos de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao-ATU. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N°159-2021-ATU/PE, que aprueba la versión 2 de la Directiva N°001-2020-ATU/GG-OA-UA denominada “Directiva para las Contrataciones Cuyos Montos sean Iguales o Inferiores a Ocho Unidades Impositivas Tributarias (8 UIT) en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao-ATU”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N°250-2020-ATU/PE, que aprueba la “Directiva para la Gestión de Contrataciones a Través de los Procedimientos de Selección de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento”. • Resolución Directoral N°0014-2021-EF/54.01, que aprueba la Directiva N° 0005-2021-EF/54.01, “Directiva para la Programación Multianual de Bienes, Servicios y Obras”. • Resolución Directoral N° 0015-2021-EF/54.01 Directiva N° 0006-2021-EF/54.01 “Directiva para la Gestión de Bienes Muebles Patrimoniales en el Marco del Sistema Nacional de Abastecimiento”. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	• Unidades de Organización (UO). • S03.01 Programación de las Contrataciones. • S03.03 Administración del Almacenamiento y distribución. • S03.04 Administración de Servicios Generales. • Alta Dirección.
Elementos de entrada	• Requerimiento de bienes, servicios y/o consultorías. • Solicitud de publicaciones de normas legales en el diario El Peruano. • Cuadro Multianual de Necesidades (CMN). • Plan Anual de Contrataciones (PAC) aprobado o modificado. • Guía de remisión con la conformidad de recepción. • Informe de ejecución de trabajos realizados y acta de conformidad.
Producto	• Orden de Compra (O/C) registrada por Perú compras y/o SIGA, Orden de Servicio (O/S) o contrato. • Especificaciones Técnicas (EETT). • Expediente con conformidad de la prestación. • Constancia de prestación de servicios y adquisición de bienes. • Informe técnico para iniciar Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS).
Persona que recibe el producto	• Unidades de Organización (UO). • Contratista. • S05 Gestión Financiera. • S03.03 Administración del Almacenamiento y Distribución. • S03.05 Administración de Servicios Generales. • Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE)
Controles	• Verificar si el requerimiento está incluido en el PAC y CMN. • Verificar que el expediente cumpla con los requisitos para cada procedimiento de selección. • Verificar si el requerimiento está dentro del catálogo por acuerdo marco. • Verificar que el requerimiento cuente con disponibilidad presupuestal y/o previsión presupuestal de ser el caso. • Verificar que el expediente de contratación se encuentre aprobado por la autoridad competente. • Verificar que el requerimiento se encuentre registrado en la plataforma de Perú Compras. • Verificar y evaluar el cuadro comparativo, producto de la indagación de mercado. • Verificar que las órdenes o contratos se encuentren correctamente emitidas y suscritas. • Verificar bases del proceso de selección se encuentren aprobadas por la autoridad competente. • Verifica la documentación del proveedor para la suscripción del contrato. • Verificar que todo el proceso de selección se dé de acuerdo a la ley de contrataciones y adquisiciones del estado. • Verificar que todos los postores cumplan con los requisitos necesarios.

Recursos	
Recursos humanos	• Profesionales, especialistas y técnicos certificados en gestión de contrataciones por el OSCE.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, sala de reuniones y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Aplicación para reuniones virtuales. • Red interna para guardar archivos digitales. • Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA).

	• Sistema Electrónico de contrataciones del Estado (SEACE). • Sistema Integrado de Administración (SIAF). • Plataforma de Perú Compras.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Anexos telefónicos.

2.2.2 Ficha de indicador de desempeño

		PERÚ	Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	
							FECHA	
CÓDIGO	IND-S03.02-001		PROCESO	S03.02 Administración de las Contrataciones.				
OBJETIVO	Efectuar las contrataciones de bienes, servicios y/o consultorías en general en el marco de la normativa vigente, a fin de atender los requerimientos de las unidades de organización de la ATU, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.							
INDICADOR	Porcentaje de requerimientos de contrataciones atendidos en el mes.							
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir la ejecución de las contrataciones requeridas por las unidades de organización de ATU en el mes.							
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de requerimientos de contrataciones atendidos en el mes. B: Número total de requerimientos de contrataciones registrados en el SIGA en el mes. C: Porcentaje de requerimientos de contrataciones atendidos en el mes. *Requerimiento de contrataciones atendidos: Hace referencia a todos los pedidos SIGA que se generaron su orden de compra, orden de servicio o contrato.						UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje.
							FRECUENCIA	Mensual.
FÓRMULA	C: (A/B) *100%						OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Vigésimo primer día calendario del siguiente periodo de medición.
							META	Óptimo: 95%≤ x ≤100% Aceptable: 85%≤ x <95% Crítico: x < 85%
LÍNEA BASE	Enero 2024:100%							
FUENTE DE DATOS	Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA).							
RESPONSABLE	Jefe(a) de la Unidad de Abastecimiento.							

2.3 S03.03 Administración del Almacenamiento y Distribución

2.3.1 Ficha técnica del proceso

 Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	S03.03 Administración del Almacenamiento y Distribución.
Tipo de proceso	Soporte.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Unidad de Abastecimiento.
Objetivo del proceso	Recepcionar, almacenar y distribuir los bienes y suministros adquiridos, a fin de atender los requerimientos de las unidades de organización de la ATU y mantener un adecuado control de las existencias en el almacén, de acuerdo a las disposiciones del sistema nacional de abastecimiento y la normativa institucional.
Indicador de desempeño	Porcentaje de requerimientos de bienes y suministros atendidos en el mes.
Documentos de referencia	- Ley N° 30900, Ley de creación de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. - Reglamento de la Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU), Decreto Supremo N° 005-2019-MTC. - Decreto Legislativo N° 1439, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. - Resolución Directoral N°0011-2021-EF/54.01, que aprueba la Directiva N° 004-2021-EF/54.01, Directiva para la Gestión de Almacenamiento y Distribución de Bienes Muebles. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedor	- S03.02 Administración de las contrataciones. - S03.04 Administración de bienes muebles patrimoniales. - Contratista o donante. - Unidad de Organización (UO).
Elementos de entrada	- Bien adquirido con guía de remisión. - Requerimiento de bienes y suministros. - Resolución Jefatural-OA del bien patrimonial y acta de entrega-recepción de la donación - Orden de Compra (O/C) u Orden de Servicio (O/S) que contemple bienes y Especificaciones Técnicas (EETT).
Producto	- Guía de remisión con la conformidad de recepción. - Reporte de ingresos y salidas de bienes patrimoniales con nota de entrada al almacén (NEA), pedido de comprobante de salida (PECOSA), orden de compra (O/C), orden de servicio que contemple bienes muebles (O/S) y guía de remisión. - Reporte de ingresos y salidas de existencias. - Pedido de comprobante de salida (PECOSA) y entrega del bien mueble o suministro solicitado.
Persona que recibe el producto	- S03.02 Administración de las Contrataciones. - S03.04 Administración de Bienes Muebles Patrimoniales. - S05 Gestión Financiera. - Unidades de Organización (UO).

Controles	• Verificación del bien al momento de la recepción. • Realizar el control de inventario mensual con el reporte del SIGA. • Supervisar la toma de inventario anual. • Realizar la verificación física de los pedidos a las unidades de organización.

Recursos	
Recursos humanos	• Profesionales, especialistas, técnicos y operarios con conocimiento en logística y distribución.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, almacén y sala de reuniones.
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Aplicación para reuniones virtuales. • Red interna para guardar archivos digitales. • Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA).
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia (proyector y cámara web). • Anexos telefónicos. • Montacargas. • Carretilla hidráulica. • Coche de carga.

2.3.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN FECHA	V3.0
CÓDIGO	IND-S03.03-001	PROCESO	S03.03 Administración del Almacenamiento y Distribución.		
OBJETIVO	Recepcionar, almacenar y distribuir los bienes y suministros adquiridos, a fin de atender los requerimientos de las unidades de organización de la ATU y mantener un adecuado control de las existencias en el almacén, de acuerdo a las disposiciones del sistema nacional de abastecimiento y la normativa institucional.				
INDICADOR	Porcentaje de requerimientos de bienes y suministros atendidos en el mes.				
FINALIDAD DEL INDICADOR	Mejorar el cumplimiento de la entrega de bienes y/o suministros a las unidades de organización de la ATU.				
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de requerimientos de bienes y suministros atendidos en el mes.			UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
	B: Número de requerimientos de bienes y servicios registrados en el SIGA por las Unidades de organización en el mes.			FRECUENCIA	Mensual
	C: Porcentaje de requerimientos de bienes y suministros atendidos en el mes.				
	*SIGA: Sistema Integrado de Gestión Administrativa del Ministerio de Economía y Finanzas. *Requerimiento atendido: Se considera requerimiento atendido a todo requerimiento que cuente con Pedido de Comprobante de Salida (PECOSA).				
FÓRMULA	C= (A/B) *100%			OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.
				META	Óptimo: 95%≤ x ≤100% Aceptable: 85%≤ x <95% Crítico: x < 85%
LÍNEA BASE	Enero 2024:100%.				
FUENTE DE DATOS	Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA- Módulo Almacén).				
RESPONSABLE	Jefe(a) de la Unidad de Abastecimiento.				

3.3 S03.04 Administración de Bienes Muebles Patrimoniales

3.3.1 Ficha técnica del proceso

 Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	S03.04 Administración de Bienes Muebles Patrimoniales.
Tipo de proceso	Soporte.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Unidad de Abastecimiento.
Objetivo del proceso	Gestionar y mantener un registro adecuado de los bienes muebles patrimoniales, a través del control de inventario anual del Margesí de la ATU, a fin de contribuir al cumplimiento de las metas y objetivos de la institución.
Indicador de desempeño	Porcentaje de bienes muebles patrimoniales ubicados físicamente en el Margesí ¹ .
Documentos de referencia	- Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). - Decreto Legislativo N°1439 “Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento”. - Decreto Supremo N° 217-2019-EF “Aprueban el Reglamento del Decreto Legislativo N°1439, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento”. - Decreto Supremo N.º 005-2019-MTC, que aprueba el Reglamento de la Ley 30900. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N°193-2023-ATU/PE, aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao -ATU. - Resolución de Gerencia General N° 069-2022-ATU/GG que aprueba 54 (cincuenta y cuatro) Procedimientos y 05 (cinco) Manuales de Procedimientos - MAPRO del Macroproceso S03 - Gestión del Sistema de Abastecimiento, que forma parte del Mapa de Procesos de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU, aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 006-2021-ATU/GG. - Resolución Directoral N.º 012-2022-EF/52.01 que aprueba la Directiva N° 0001-2022- EF/52.06, Directiva para la Implementación del Decreto Supremo N° 043-2022-EF. - Resolución Directoral N° 0015-2021-EF/54.01 Directiva N° 0006-2021-EF/54.01 “Directiva para la Gestión de Bienes Muebles Patrimoniales en el Marco del Sistema Nacional de Abastecimiento”. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedor	- Unidades de Organización (UO). - Ciudadanía. - Organizaciones No Gubernamentales (ONG). - Entidades públicas o privadas.
Elementos de entrada	- Solicitud de reasignación, baja o reposición. - Solicitud, reporte o memorando de activación de la póliza de seguro. - Documento de donantes o transferencias. - Expedientes con requerimiento del bien por otras entidades. - Informe técnico de evaluación de bienes patrimoniales. - Reporte de ingresos y salidas de bienes patrimoniales con nota de entrada al almacén (NEA), pedido de comprobante de salida

¹ “Margesí se define como el control de inventario de los bienes del Estado, de la Iglesia y de las corporaciones oficiales” (RAE).

	(PECOSA), orden de compra (O/C), orden de servicio que contemple bienes muebles (O/S) y guía de remisión.
Producto	- Resolución Jefatural-OA de bien patrimonial y acta de entrega-recepción de la donación. - Reporte de bienes para evaluación de estado. - Solicitud de activación de póliza de seguro y/o conformidad de la reposición. - Hoja de asignación y bien mueble patrimonial con su respectivo código patrimonial. - Acta de entrega-recepción del bien mueble patrimonial. - Acta de conciliación patrimonio contable. - Informe de inventario de bienes muebles patrimoniales.
Persona que recibe el producto	- S05 Gestión Financiera. - S03.05 Administración de Servicios Generales. - S03.03 Administración de Almacenamiento y Distribución. - Compañía de seguros. - Organizaciones No Gubernamental (ONG). - Entidades públicas o privadas. - Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). - Servidor(a). - Ciudadanía.
Controles	- Verificación del informe de control de inventario contra el reporte del Sistema SIGA y SINABIP. - Realizar la verificación física de los bienes a través del inventario anual. - Revisar la vigencia de la póliza al menos una vez al año para su renovación. - Controlar el registro de los bienes muebles patrimoniales a través del acta de conciliación patrimonio contable. - Verificar información de las asociaciones civiles sin fines de lucro que solicitan donación de bienes.

Recursos	
Recursos humanos	Profesionales, especialistas y técnicos con conocimiento en gestión de bienes patrimoniales.
Instalaciones	Ambientes de oficina, almacén de acopio, sala de reuniones y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	- Software de ofimática. - Sistema de Gestión Documental (SGD). - Microsoft Outlook. - Aplicación para reuniones virtuales. - Red interna para guardar archivos digitales. - Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA)-Módulo Patrimonio. - Sistema de Información Nacional de Bienes Estatales (SINABIP).
Equipos	- Computadoras de escritorio y portátiles. - Mobiliario de oficina. - Impresora, escáner y fotocopidora. - Equipos multimedia (proyector y cámara web). - Anexos telefónicos.

3.3.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones				Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN		V3.0		
								FECHA				
CÓDIGO			IND-S03.04-001			PROCESO		S03.04 Administración de Bienes Muebles Patrimoniales.				
OBJETIVO			Gestionar y mantener un registro adecuado de los bienes muebles patrimoniales, a través del control de inventario anual del Margesí de la ATU, a fin de contribuir al cumplimiento de las metas y objetivos de la institución.									
INDICADOR			Porcentaje de bienes muebles patrimoniales ubicados físicamente en el Margesí.									
FINALIDAD DEL INDICADOR			Mejorar el control de inventario de los bienes muebles patrimoniales.									
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES			A: Número de bienes muebles ubicados físicamente. B: Número total de bienes muebles registrados en el Margesí. C: Porcentaje de bienes muebles patrimoniales ubicados físicamente en el Margesí. * Margesí: Inventario de los bienes del Estado, de la Iglesia y de las corporaciones oficiales (RAE).						UNIDAD DE MEDIDA		Porcentaje	
									FRECUENCIA		Anual	
									OPORTUNIDAD DE MEDIDA		El trigésimo día hábil del siguiente periodo de medición.	
									META		Óptimo: 95%≤ x ≤100% Aceptable: 85%≤ x <95% Crítico: x < 85%	
FÓRMULA			C= (A/B) *100%									
LÍNEA BASE			Año 2023: 98.53%.									
FUENTE DE DATOS			Informe de resultado de inventario anual de bienes muebles patrimoniales de ATU									
RESPONSABLE			Jefe(a) de la Unidad de Abastecimiento.									

3.4 S03.05 Administración de Servicios Generales

3.4.1 Ficha técnica del proceso

 Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	S03.05 Administración de Servicios Generales.
Tipo de proceso	Soporte.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Unidad de Abastecimiento.
Objetivo del proceso	Brindar el servicio de mantenimiento, transporte, limpieza y seguridad de acuerdo a lo programado, a fin de mantener el orden, higiene y el correcto funcionamiento de las instalaciones, equipos y unidades vehiculares de la ATU.
Indicador de desempeño	• Porcentaje de actividades ejecutadas del plan de mantenimiento según lo programado. • Porcentaje de sedes de la ATU en las que se supervisó presencialmente el servicio de seguridad. • Porcentaje de sedes de la ATU en las que se supervisó presencialmente el servicio de limpieza.
Documentos de referencia	• Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Reglamento de la Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU), Decreto Supremo N° 005-2019-MTC. • Decreto Legislativo N° 1439, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento. • Decreto Legislativo N°1278, que aprueba la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos. • Decreto Supremo N°011-2006-Vivienda, que aprueba "Sesenta y seis (66) Normas Técnicas del Reglamento Nacional de Edificaciones-RNE". • Decreto Supremo N°026-2020-MTC, que "Implementa la Licencia de Conducir Electrónica, la Tarjeta Única de Circulación Electrónica y el Certificado de Habilitación Vehicular Especial Electrónico". • Decreto Supremo N°016-2009-MTC, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito-Código de Tránsito". • Decreto supremo N°022-2021-SA, que aprueba el "Reglamento Sanitario para las Actividades de Saneamiento Ambiental en Viviendas y Establecimientos Comerciales, Industriales y de Servicios". • Resolución Ministerial N°449-2001-SA-DM, que aprueba Norma Sanitaria para Trabajos de Desinfección, Desratización, Desinfección, Limpieza y Desinfección de Reservorio de Agua, Limpieza de Ambientes y de Tanques Sépticos. • Resolución Ministerial N° 366-2001-EM/VME, que aprueba el Código Nacional de Electricidad-Suministro. • Texto Único ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, Decreto Supremo N°082-2019-EF. • Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, Decreto Supremo N°344-2018-EF. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N°139-2023-ATU/PE, que aprueba la "Directiva sobre la administración y uso de la flota vehicular de la Autoridad de Transporte Urbano de Lima y Callao-ATU". • Resolución de Presidencia Ejecutiva N°193-2023-ATU/PE, aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao -ATU. • Resolución de Gerencia General N° 069-2022-ATU/GG que aprueba 54 (cincuenta y cuatro) Procedimientos y 05 (cinco) Manuales de Procedimientos - MAPRO del Macroproceso S03 - Gestión del Sistema de Abastecimiento, que forma parte del Mapa de Procesos de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU,

	aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 006-2021-ATU/GG. - Resolución de Gerencia General N° 91-2023-ATU/GG, que aprueba la "Directiva sobre Control, Vigilancia y Seguridad de las Personas y Bienes Muebles en las Instalaciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao-ATU". - Resolución Jefatural N°D-000326-2023 ATU/GG-OA, que aprueba el "Plan de Mantenimiento de los Bienes Muebles Patrimoniales de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao-ATU". La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedor	- S03.02 Administración de Contrataciones. - S03.04 Administración de Bienes Muebles Patrimoniales. - Proveedor de servicios básicos. - Unidades de Organización (UO). - Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).
Elementos de entrada	- Información de incidente por falla relacionado a la infraestructura o solicitud de adecuación. - Requerimiento de servicio de alquiler de inmueble. - Solicitud de desplazamiento del bien. - Solicitud del servicio de transporte. - Orden de Servicio (O/S). - Reporte de bienes para evaluación de estado. - Recibos de servicios básicos.
Producto	- Informe técnico de evaluación de bienes patrimoniales. - Informe de ejecución de trabajos realizados y actas de conformidad. - Incidente o falla subsanada o adecuación realizada. - Constancia de pago de recibos de servicios básicos. - Copia del formato de desplazamiento del bien verificado por seguridad. - Información del servicio de alquiler, de seguridad del inmueble y servicio de limpieza. - Plan de mantenimiento ejecutado. - Servicio de transporte realizado.
Persona que recibe el producto	- S03.02 Administración de Contrataciones. - S03.04 Administración de Bienes Muebles Patrimoniales. - Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). - Unidad de Organización (UO). - Proveedor de servicios básicos.
Controles	- Verificación de la lectura del recibo y el cuadro de control. - Verificar stock de insumos, materiales, equipos de protección personal (EPP), equipos de protección colectiva (EPC). - Verificar el registro de incidencias. - Verificar reporte de personas con autorización de ingreso. - Revisar el plan de mantenimiento mensual. - Revisar el registro del cronograma de limpieza. - Verificar el formato de desplazamiento de bienes patrimoniales. - Verificar el kilometraje de las unidades vehiculares. - Revisar el recorrido de las unidades vehiculares. - Revisar la vigencia de los documentos de las unidades vehiculares y conductores. - Revisar el control de papeletas de las unidades vehiculares y conductores. - Verificar que las unidades vehiculares cuenten con el kit de seguridad y herramientas.

Recursos	
Recursos humanos	• Profesionales, especialistas, técnicos y conductores con secundaria completa con conocimiento en servicios generales, seguridad, reglamento de tránsito y mecánica básica.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, sala de reuniones, estacionamientos y de teletrabajos adecuados.
Sistemas informáticos	• Software de Ofimática. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Aplicación para reuniones virtuales. • Red interna para guardar archivos digitales. • Software Hikvision. • Aplicativo Servicio de Monitoreo Satelital GPS. • Software de control de combustible.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia (proyector y cámara web). • Anexos telefónicos. • Máquinas y herramientas para mantenimiento. • Unidades vehiculares. • Equipos de limpieza. • Detector de metales portátil. • Circuito cerrado de Televisión para seguridad.

3.4.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN V3.0	
			FECHA			
CÓDIGO	IND-S03.05-001	PROCESO	S03.05 Administración de Servicios Generales.			
OBJETIVO	Brindar el servicio de mantenimiento, transporte, limpieza y seguridad de acuerdo a lo programado, a fin de mantener el orden, higiene y el correcto funcionamiento de las instalaciones, equipos y unidades vehiculares de la ATU.					
INDICADOR	Porcentaje de actividades ejecutadas del plan de mantenimiento según lo programado.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir la ejecución del plan de mantenimiento de acuerdo a lo programado.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de actividades ejecutadas del plan de mantenimiento según lo programado.			UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
	B: Número total de actividades programadas en el plan de mantenimiento.			FRECUENCIA	Trimestral	
	C: Porcentaje de actividades ejecutadas del plan de mantenimiento según lo programado.					
FÓRMULA	C= (A/B) *100%			OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.	
				META	Óptimo: 95%≤ x ≤100% Aceptable: 85%≤ x <95% Crítico: x < 85%	
LÍNEA BASE	A partir de la primera medición.					
FUENTE DE DATOS	Plan de mantenimiento.					
RESPONSABLE	Jefe(a) de la Unidad de Abastecimiento.					

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN	V3.0
		FECHA	

CÓDIGO	IND-S03.05-002	PROCESO	S03.05 Administración de Servicios Generales.
OBJETIVO	Brindar el servicio de mantenimiento, transporte, limpieza y seguridad de acuerdo a lo programado, a fin de mantener el orden, higiene y el correcto funcionamiento de las instalaciones, equipos y transportes de la ATU.		
INDICADOR	Porcentaje de sedes de la ATU en las que se supervisó presencialmente el servicio de seguridad.		
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir la ejecución de la supervisión presencial del personal de seguridad en las distintas sedes de la ATU.		
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de sedes de la ATU donde se supervisó presencialmente el servicio de seguridad. B: Número total de sedes programadas para la supervisión presencial del servicio de seguridad. C: Porcentaje de sedes de la ATU en las que se supervisó presencialmente el servicio de seguridad.	UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
		FRECUENCIA	Mensual
FÓRMULA	$C = (A/B) * 100\%$	OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.
		META	Óptimo: $90\% \leq x \leq 100\%$ Aceptable: $80\% \leq x < 90\%$ Crítico: $x < 80\%$
LÍNEA BASE	Enero 2024: 100%.		
FUENTE DE DATOS	Registro de actividades de servicios generales.		
RESPONSABLE	Jefe(a) de la Unidad de Abastecimiento.		

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN FECHA		V3.0	
CÓDIGO		IND-S03.05-003		PROCESO		S03.05 Administración de Servicios Generales.			
OBJETIVO		Brindar el servicio de mantenimiento, transporte, limpieza y seguridad de acuerdo a lo programado, a fin de mantener el orden, higiene y el correcto funcionamiento de las instalaciones, equipos y transportes de la ATU.							
INDICADOR		Porcentaje de sedes de la ATU en las que se supervisó presencialmente el servicio de limpieza.							
FINALIDAD DEL INDICADOR		Medir la ejecución de la supervisión presencial del personal de limpieza en las distintas sedes de la ATU.							
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES		A: Número de sedes de la ATU donde se supervisó presencialmente el servicio de limpieza.				UNIDAD DE MEDIDA		Porcentaje	
		B: Número total de sedes programadas para la supervisión presencial del servicio de limpieza.				FRECUENCIA		Mensual	
		C: Porcentaje de sedes de la ATU en las que se supervisó presencialmente el servicio de limpieza.							
FÓRMULA		C= (A/B) *100%				OPORTUNIDAD DE MEDIDA		Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.	
						META		Óptimo: 90%≤ x ≤100% Aceptable: 80%≤ x <90% Crítico: x < 80%	
LÍNEA BASE		Diciembre 2023: 100%							
FUENTE DE DATOS		Registro de visitas presenciales a las sedes de la ATU.							
RESPONSABLE		Jefe(a) de la Unidad de Abastecimiento.							

Anexo 16
Caracterización del Proceso
S04 Gestión de Recursos Humanos



**AUTORIDAD DE TRANSPORTE
URBANO PARA LIMA Y CALLAO**

Inventario de Proceso
S04 Gestión de Recursos Humanos

S04 Gestión de Recursos Humanos	Proceso	Contenido
	S04	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-S04-001 - Diagrama de bloques
	S04.01	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-S04.01-001
	S04.02	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-S04.02-001
	S04.03	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-S04.03-001
	S04.04	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-S04.04-001
	S04.05	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-S04.05-001
	S04.06	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-S04.06-001

I. PROCESO DE NIVEL 0

1.1 S04 Gestión de Recursos Humanos

1.1.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	S04 Gestión de Recursos Humanos.
Tipo de proceso	Soporte.
Dueño del proceso	Jefe(a) de Oficina de Gestión de Recursos Humanos.
Objetivo del proceso	Gestionar la incorporación, desarrollo, compensación, evaluación del desempeño, relaciones humanas y sociales de los/las servidores/as de la ATU, a fin de contar con el personal con competencias adecuadas para así contribuir efectivamente al logro de los objetivos institucionales.
Indicador de desempeño	Índice de desempeño de gestión de recursos humanos.
Documentos de referencia	• Ley N° 30900, Ley de creación de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil. • Ley N°28175, Ley Marco del Empleo Público. • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900. • Decreto Supremo N° 040-2014-PCM que aprueba el Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil. • Resolución de Presidencia Ejecutiva de Servir 000150-2021-SERVIR-PE, que aprueba la Directiva 006-2021-SERVIR-GDSRH “Elaboración del Manual de Clasificador de Cargos y del Cuadro para Asignación de Personal Provisional”. • Resolución Directoral N° 0003-2024-EF/53.01, que aprueba la Directiva N°0002-2024-EF/53.01 “Lineamientos para la formulación, aprobación, registro y modificación del Presupuesto Analítico de Personal (PAP) en las entidades del Sector Público”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000015-2024-SERVIR-PE, que aprueba la Directiva N°001-2024-SERVIR-GDSRH “Lineamientos para la implementación del régimen del Servicio Civil de la Ley N°30057, Ley de Servicio Civil, en las entidades públicas”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000017-2024-SERVIR-PE, que aprueba la Directiva N°002-2024-SERVIR-GDSRH “Diseño y estructura de puestos y posiciones para la elaboración, aprobación, administración y modificación del Cuadro de Puestos de la Entidad”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000018-2024-SERVIR-PE, que aprueba la Directiva N°003-2024-SERVIR-GDSRH “Diseño de perfiles de puestos y elaboración, aprobación, administración y modificación del Manual de Perfil de Puestos”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000016-2024-SERVIR-PE, que aprueba la Directiva N°001-2024-SERVIR-GPGSC, “Familias de Puestos y Roles y Manual de Puestos Tipo (MPT) aplicables al Régimen del Servicio Civil”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Plan Estratégico Institucional (PEI) aprobado. • Plan Operativo Institucional (POI) aprobado. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	• E02 Modernización Institucional. • Unidades de Organización (UO). • Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). • E01 Gestión Estratégica. • Gerencia General (GG). • Entidades bancarias/sindicato. • Servidor(a). • Ciudadanía. • Alta Dirección.
Elementos de entrada	• Texto integrado del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) aprobado. • Directiva N°001-2024-SERVIR-GPGSC¹. • Decreto Supremo N°408-2015-EF². • Información de las funciones del personal. • Memorando, informe o correo de denuncias o reportes. • Resolución de designación de cargo. • Solicitud de requerimiento de personal. • Licencia sin goce de haber. • Memorando de la asistencia a las sesiones del directorio (para pago de dietas). • Certificación presupuestal aprobada. • Información de los descuentos autorizados. • Marcación y/o registro de asistencia. • Solicitud de inclusión y exclusión de EPS. • Documentos de descanso médico. • Requerimiento de SCTR. • Reportes de accidentes o incidentes. • Solicitudes para elaborar y difundir comunicados. • Requerimientos de capacitación (Memorando).
Producto	• Instrumentos de gestión de recursos humanos aprobados, actualizados o modificados. • Memorando del servidor superado el periodo de prueba. • Resolución de sanción o absolución notificada. • Contrato suscrito y fotocheck. • Constancia o Certificado de trabajo. • Resolución de conclusión de designación. • Declaración de la Administradora de Fondo de Pensiones (AFP). • Boletas de pago. • Constancia de abono de Compensación por Tiempo de Servicio (CTS). • Liquidación por beneficios sociales. • Pago gratificaciones. • Declaración PDT PLAME. • Planilla de pago mensual. • Ejecución de las actividades de los planes de acción (Plan de comunicación interna, plan de cultura y clima organizacional, plan de seguridad y salud en el trabajo, plan de bienestar social). • Resolución de aprobación del Plan de Implementación de Gestión de Rendimiento y Anexos (Matriz única de participantes, matriz de comunicaciones, cronograma institucional). • Resolución de aprobación del Plan de Implementación de Gestión de Rendimiento (GdR) y anexos. • Factor de evaluación. • Informe de ejecución del Plan de Desarrollo de Personas. • Informe o memorando de la conformidad del servicio. • Resolución de Gerencia General de conformación del Comité del Planificación de Capacitación (CPC), Plan de Desarrollo de Personas (PDP) aprobado, Resolución de Gerencia General que aprueba el Plan

¹ Directiva N°001-2024-SERVIR-GPGSC, Directiva de Familias de puestos y roles y manual de puestos tipo (MPT) aplicables al régimen del servicio civil.

² Decreto supremo N°408-2015-EF, que modifica el Reglamento de Compensaciones de La Ley N°30057, Ley de Servicio Civil.

	de Desarrollo de Personas (PDP), matriz de ejecución del año anterior y matriz del Plan de Desarrollo de Personas (PDP). • Certificado de capacitación.
Persona que recibe el producto	• S05 Gestión Financiera. • S03 Gestión del Sistema de Abastecimiento. • Unidades de Organización (UO). • Servidor(a). • Administradora de Fondos de Pensiones (AFP). • Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT). • Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). • Gerencia General (GG).
Controles	• Revisar informe de justificación de los instrumentos de gestión para el Ministerio de Economía y Finanzas y SERVIR. • Revisar formatos de los instrumentos de gestión de acuerdo a la normativa y los lineamientos vigentes. • Revisar el requerimiento de contratación y los perfiles solicitados • Realizar seguimiento de las etapas del proceso de selección. • Verificar los documentos presentados por los servidores ingresantes. • Realizar seguimiento a la firma del contrato de trabajo. • Realizar inducción general y específico al personal ingresante. • Verificar que se realice la inducción específica al personal ingresante. • Revisar las denuncias o impugnaciones de los postulantes. • Revisar las solicitudes de renuncia y renovaciones. • Revisar las entregas de cargo. • Revisar la actualización de los legajos de personal. • Revisar las denuncias y reportes. • Verificar la normativa del Procedimiento Administrativo Disciplinario (PAD). • Verificar reporte de control de asistencia. • Verificar descuentos autorizados. • Verificar registro de personal contratado y reincorporado. • Verificar documento de desvinculación o mandato judicial. • Verificar certificaciones presupuestales. • Revisar que el personal cuente con contrato laboral vigente. • Verificar memorando de la asistencia a las sesiones de los miembros del directorio para el pago de dietas. • Revisar registro de descanso médicos, subsidios por incapacidad temporal y maternidad. • Revisar registro de pago de EPS. • Realizar seguimiento a la aprobación de los planes de acción. • Revisar requerimientos de las Unidades de Organización. • Revisar planificación de las actividades y la ejecución. • Revisar lineamientos de SERVIR. • Revisar listado de los integrantes del comité. • Revisar los requerimientos o necesidades de capacitación de las Unidades de Organización. • Revisar registro de personal activo y/o desvinculado. • Revisar Plan de Desarrollo de Personas (PDP) aprobado. • Revisar resultados de la ejecución de las capacitaciones. • Revisar matriz Plan de Desarrollo de Personas (PDP). • Revisar los lineamientos de Gestión de Rendimiento establecidos por SERVIR. • Revisar la evaluación y el sustento para otorgar la calificación de Rendimiento distinguido. • Revisar los informes de las etapas de Gestión del Rendimiento anteriores. • Revisar registro de personal activo y desvinculado. • Verificar que el personal no se encuentre de vacaciones y/o de licencia. • Revisar el resultado del Factor de evaluación para la identificación de necesidades de capacitación.

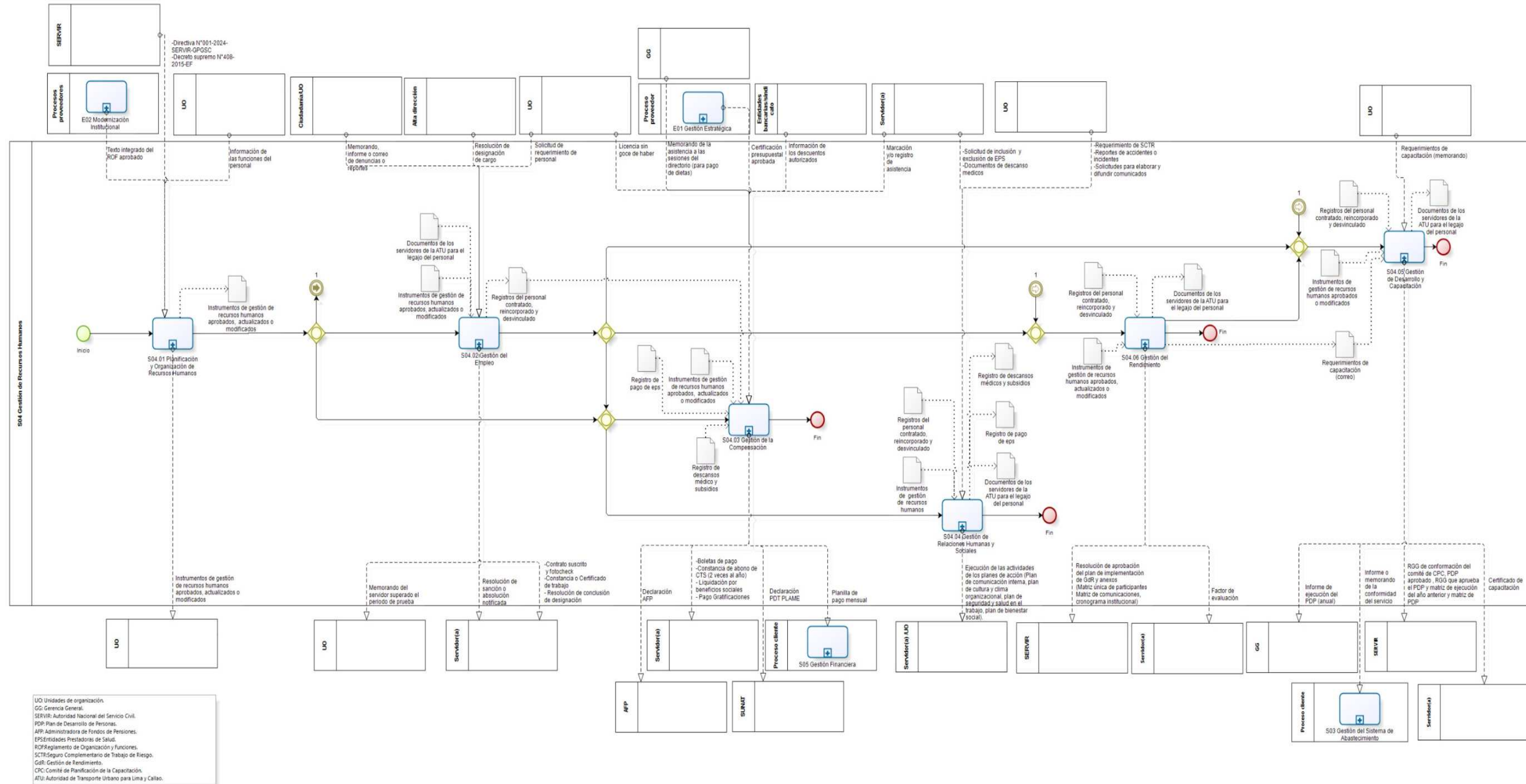
Recursos	
Recursos humanos	Profesionales, especialistas y técnicos con conocimiento en gestión de recursos humanos, perfiles de puesto, procesos de selección del personal para el sector público y normativa aplicable a los distintos regímenes laborales, normativa en materia de administración de legajos y respecto a la ejecución del Procedimiento Administrativo Disciplinario.
Instalaciones	Ambientes de oficina, sala de reuniones y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	- Software de ofimática. - Sistema de Gestión Documental (SGD). - Microsoft Outlook. - Aplicación para reuniones virtuales. - Red interna para guardar archivos digitales. - Sistema de convocatorias (SISCON). - Sistemas de evaluación de conocimientos (SISEVAL). - Talento Perú – SERVIR.
Equipos	- Computadoras de escritorio y portátiles. - Mobiliario de oficina. - Impresora, escáner y fotocopidora. - Equipos multimedia (proyector y cámara web). - Reloj biométrico. - Celulares. - Cámara de video digital. - Trípode.

1.1.2 Ficha de indicador de desempeño

  			FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
					FECHA	
CÓDIGO	IND-S04-001	PROCESO	S04 Gestión de Recursos Humanos.			
OBJETIVO	Gestionar la incorporación, desarrollo, compensación, evaluación del desempeño, relaciones humanas y sociales de los/las servidores/as de la ATU, a fin de contar con el personal con competencias adecuadas para así contribuir efectivamente al logro de los objetivos institucionales.					
INDICADOR	Índice de desempeño de gestión de recursos humanos.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir el desempeño del proceso de gestión de recursos humanos.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Porcentaje de instrumentos de gestión (*) de recursos humanos aprobados o modificados según el plan de trabajo interno.				UNIDAD DE MEDIDA	Índice
	B: Porcentaje de vinculaciones del personal logradas sin vicio procedimental en el trimestre. C: Porcentaje de legajos actualizados del personal activo en el trimestre. D: Porcentaje de procedimientos administrativo disciplinarios concluidos en el plazo establecido. E: Porcentaje de planillas únicas de pago presentadas cinco días antes de la fecha del cronograma anualizado de pago. F: Porcentaje de actividades ejecutadas del plan de acción de seguridad y salud en el trabajo en el plazo establecido respecto a lo programado G: Porcentaje de actividades ejecutadas del plan de acción de cultura y clima organizacional en el trabajo en el plazo establecido respecto a lo programado. H: Porcentaje de personal capacitado en el marco del Plan de Desarrollo de Personas. I: Porcentaje de actividades ejecutadas según el cronograma de gestión de rendimiento. J: Índice de desempeño de gestión de recursos humanos. *Instrumentos de gestión hace referencia al Manual de Perfil de Puestos (MPP), Cuadro de Puestos de la Entidad (CPE) y Reglamento Interno de Servidores Civiles (RIS) u otros que requieren ser aprobados o modificados según la normativa vigente.				FRECUENCIA	Anual

FÓRMULA	$J = A (0.08) + B (0.12) + C (0.08) + D (0.14) + E (0.14) + F (0.14) + G (0.08) + H (0.11) + I (0.11)$	OPORTUNIDAD DE MEDIDA	El décimo quinto día hábil del siguiente periodo de medición.
		META	Óptimo: $0.95 \leq x \leq 1$ Aceptable: $0.85 \leq x < 0.95$ Crítico: $x < 0.85$
LÍNEA BASE	A partir de la primera medición.		
FUENTE DE DATOS	Registro de instrumentos de gestión y el plan de trabajo interno, Base de datos del personal, Registro de actualización de legajos y Matriz de Procedimientos disciplinarios, Registro de presentación de planillas únicas de pago, Informe del avance de los planes de acción, Matriz de ejecución del PDP y Cronograma institucional.		
RESPONSABLE	Jefe(a) de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos.		

1.1.3 Diagrama de bloques



II. PROCESOS DE NIVEL 1

2.1 S04.01 Planificación y Organización de Recursos Humanos

2.1.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	S04.01 Planificación y Organización de Recursos Humanos.
Tipo de proceso	Soporte.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos.
Objetivo del proceso	Contar con los instrumentos de gestión ³ de recursos humanos aprobados y/o modificados con la finalidad de organizar los puestos y posiciones de la entidad y coadyuvar el logro de los objetivos institucionales.
Indicador de desempeño	Porcentaje de instrumentos de gestión de recursos humanos aprobados o modificados según el plan de trabajo interno.
Documentos de referencia	• Ley N° 30900, Ley de creación de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil. • Ley N°28175, Ley Marco del Empleo Público. • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900. • Decreto Supremo N° 040-2014-PCM que aprueba el Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil. • Resolución de Presidencia Ejecutiva de Servir 000150-2021-SERVIR-PE, que aprueba la Directiva 006-2021-SERVIR-GDSRH “Elaboración del Manual de Clasificador de Cargos y del Cuadro para Asignación de Personal Provisional”. • Resolución Directoral N° 0003-2024-EF/53.01, que aprueba la Directiva N°0002-2024-EF/53.01 “Lineamientos para la formulación, aprobación, registro y modificación del Presupuesto Analítico de Personal (PAP) en las entidades del Sector Público”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000015-2024-SERVIR-PE, que aprueba la Directiva N°001-2024-SERVIR-GDSRH “Lineamientos para la implementación del régimen del Servicio Civil de la Ley N°30057, Ley de Servicio Civil, en las Entidades Públicas”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000017-2024-SERVIR-PE, que aprueba la Directiva N°002-2024-SERVIR-GDSRH “Diseño y estructura de puestos y posiciones para la elaboración, aprobación, administración y modificación del Cuadro de Puestos de la Entidad”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000018-2024-SERVIR-PE, que aprueba la Directiva N°003-2024-SERVIR-GDSRH “Diseño de perfiles de puestos y elaboración, aprobación, administración y modificación del Manual de Perfil de Puestos”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000016-2024-SERVIR-PE, que aprueba la Directiva N°001-2024-SERVIR-GPGSC, “Familias de Puestos y Roles y Manual de Puestos Tipo (MPT) aplicables al Régimen del Servicio Civil”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Plan Estratégico Institucional (PEI) aprobado. • Plan Operativo Institucional (POI) aprobado.

³ Instrumentos de gestión hace referencia al Manual de Perfil de Puestos (MPP), Cuadro de Puestos de la Entidad (CPE) y Reglamento Interno de Servidores Civiles (RIS) u otros que requieren ser aprobados o modificados según la normativa vigente.

	La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	- E02 Modernización Institucional. - Unidades de Organización (UO). - Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR).
Elementos de entrada	- Texto integrado del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) aprobado. - Directiva N°001-2024-SERVIR-GPGSC⁴. - Decreto supremo N°408-2015-EF⁵. - Información de las funciones del personal.
Producto	Instrumentos de gestión de recursos humanos aprobados, actualizados o modificados.
Persona que recibe el producto	- S04.02 Gestión del Empleo. - S04.03 Gestión de la Compensación. - S04.04 Gestión de Relaciones Sociales y Humanas. - S04.05 Gestión del Desarrollo y Capacitación. - S04.06 Gestión del Rendimiento. - Unidades de Organización (UO).
Controles	- Revisar informe de justificación de los instrumentos de gestión para el Ministerio de Economía y Finanzas y SERVIR. - Revisar formatos de los instrumentos de gestión de acuerdo a la normativa y los lineamientos vigentes.

Recursos	
Recursos humanos	Profesionales y especialistas con conocimiento en gestión de recursos humanos, planificación de políticas de recursos humanos, organización de trabajo y su distribución, instrumentos de gestión de recursos humanos, Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.
Instalaciones	Ambientes de oficina, sala de reuniones y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	- Software de ofimática. - Sistema de Gestión Documental (SGD). - Microsoft Outlook. - Aplicación para reuniones. - Red interna para guardar archivos digitales.
Equipos	- Computadoras de escritorio y portátiles. - Mobiliario de oficina. - Impresora, escáner y fotocopidora. - Equipos multimedia.

⁴ Directiva N°001-2024-SERVIR-GPGSC, Directiva de Familias de puestos y roles y manual de puestos tipo (MPT) aplicables al régimen del servicio civil.

⁵ Decreto supremo N°408-2015-EF, que modifica el Reglamento de Compensaciones de La Ley N°30057, Ley de Servicio Civil.

2.1.2 Ficha de indicador de desempeño

   		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
				FECHA	
CÓDIGO	IND-S04.01-001	PROCESO	S04.01 Planificación y Organización de Recursos Humanos.		
OBJETIVO	Contar con los instrumentos de gestión de recursos humanos aprobados y/o modificados con la finalidad de organizar los puestos y posiciones de la entidad y coadyuvar el logro de los objetivos institucionales.				
INDICADOR	Porcentaje de instrumentos de gestión de recursos humanos aprobados o modificados según el plan de trabajo interno.				
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir el cumplimiento de la elaboración de los instrumentos de gestión de recursos humanos aprobados o modificados de acuerdo con el plan de trabajo interno.				
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de instrumentos de gestión de recursos humanos aprobados o modificados.		UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
	B: Número total de instrumentos de gestión de recursos humanos programados en el plan de trabajo interno.		FRECUENCIA	Anual	
	C: Porcentaje de instrumentos de gestión de recursos humanos aprobados o modificados según el plan de trabajo interno.				
	* Instrumentos de gestión hace referencia al MPP, CPE y RIS u otros que requieren ser aprobados o modificados según la normativa vigente.				
FÓRMULA	C= (A/B) *100%		OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al quinto día hábil del siguiente periodo de medición.	
			META	Óptimo: 90%≤ x ≤100% Aceptable: 75%≤ x <90% Crítico: x < 75%	
LÍNEA BASE	Año 2023: 100%				
FUENTE DE DATOS	Registro de instrumentos de gestión y el plan de trabajo interno.				
RESPONSABLE	Jefe(a) de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos.				

2.2 S04.02 Gestión del Empleo

2.2.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	S04.02 Gestión del Empleo.
Tipo de proceso	Soporte.
Dueño del proceso	Jefe(a) de Oficina de Gestión de Recursos Humanos.
Objetivo del proceso	Gestionar la vinculación del personal sin vicio procedimental requerido por las unidades de organización, además de mantener actualizado la información del personal vinculado y desvinculado; y conducir el desarrollo del Procedimiento Administrativo Disciplinario (PAD), a fin de cumplir el marco legal vigente y los lineamientos establecidos por SERVIR.
Indicador de desempeño	Índice de efectividad de gestión del empleo.
Documentos de referencia	• Ley N° 30900, Ley de creación de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil. • Ley N° 31419, Ley que establece disposiciones para garantizar la idoneidad en el acceso y ejercicio de la función pública de funcionarios y directivos de libre designación y remoción, y otras disposiciones • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900. • Decreto Supremo N° 040-2014-PCM que aprueba el Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N°092-2016-SERVIR-PE, que aprueba la versión actualizada de la Directiva N°02-2015-SERVIR/GPGSC “Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador de la Ley N°30057, Ley de Servicio Civil”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 119-2022-ATU/PE, que aprueba la “Directiva que regula el procedimiento de convocatoria, selección y contratación de servidores/as sujetos/as al régimen especial de Contratación Administrativa de Servicios – CAS de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 003-2022-ATU/PE, que aprueba la “Directiva que regula las modalidades formativas en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU”. • Resolución Jefatural N° 000031-2024-ATU/GG-OGRH, que aprueba los “Lineamientos para la administración de legajos de personal de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 176-2020-ATU-PE, que aprueba la “Directiva para la inducción de servidores y practicantes incorporados a la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 202-2022-ATU/PE, que aprueba la “Directiva para la entrega y recepción de cargo de los/las servidores/as civiles de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N°238-2014-SERVIR-PE, que aprueba la Directiva N°002-2014 “Normas para la gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas”. • Resolución Jefatural N° 000058-2023-ATU/GG-OGRH, que aprueba los Lineamientos para la vinculación de funcionarios o directivos públicos de libre designación y remoción en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU

	La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	• S04.01 Planificación y Organización de Recursos Humanos. • Unidades de Organización (UO). • Alta dirección. • Ciudadanía.
Elementos de entrada	• Solicitud de requerimiento de personal. • Resolución de designación de cargo. • Documentos de los servidores de la ATU⁶ para el legajo del personal. • Instrumentos de gestión de recursos humanos aprobados, actualizados o modificados. • Memorando, informe o correo de denuncias o reportes.
Producto	• Registros del personal contratado, reincorporado y desvinculado. • Memorando del servidor superado el periodo de prueba. • Contrato suscrito y fotocheck. • Constancia o certificado de trabajo. • Resolución de sanción o absolución notificada. • Resolución de conclusión de designación.
Persona que recibe el producto	• S04.03 Gestión de la Compensación. • S04.04 Gestión de Relaciones Sociales y Humanas. • S04.05 Gestión de Desarrollo y Capacitación. • S04.06 Gestión del Rendimiento. • Unidad de Organización (UO). • Servidor(a).
Controles	• Revisar el requerimiento de contratación y los perfiles solicitados • Realizar seguimiento de las etapas del proceso de selección. • Verificar los documentos presentados por los servidores ingresantes. • Realizar seguimiento a la firma del contrato de trabajo. • Realizar inducción general al personal ingresante. • Verificar que se realice la inducción específica al personal ingresante. • Revisar las denuncias o impugnaciones de los postulantes. • Revisar las solicitudes de renuncia y renovaciones. • Revisar las entregas de cargo. • Revisar la actualización de los legajos de personal. • Revisar las denuncias y reportes. • Verificar la normativa del Procedimiento Administrativo Disciplinario (PAD).

Recursos	
Recursos humanos	• Profesionales, especialistas y técnicos con conocimiento en gestión de recursos humanos, perfiles de puesto, procesos de selección del personal para el sector público y normativa aplicable a los distintos regímenes laborales, normativa en materia de administración de legajos y respecto a la ejecución del Procedimiento Administrativo Disciplinario.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, sala de reuniones y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Aplicación para reuniones virtuales. • Red interna para guardar archivos digitales. • Sistema de convocatorias (SISCON). • Sistemas de evaluación de conocimientos (SISEVAL). • Talento Perú – SERVIR.

⁶ Los documentos de los servidores de la ATU incluyen constancias de Entidades Prestadoras de Salud (EPS), documentos de capacitaciones realizadas y otros que deban adjuntarse al legajo del personal.

Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia (proyector y cámara web). • Celulares. • Cámara de video digital. • Trípode.

2.2.2 Ficha de indicador de desempeño

  PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN FECHA	V3.0
CÓDIGO	IND-S04.02-001	PROCESO	S04.02 Gestión del Empleo.	
OBJETIVO	Gestionar la vinculación del personal sin vicio procedimental requerido por las unidades de organización, además de mantener actualizado la información del personal vinculado y desvinculado; y conducir el desarrollo del Procedimiento Administrativo Disciplinario (PAD), a fin de cumplir el marco legal vigente y los lineamientos establecidos por SERVIR.			
INDICADOR	Índice de efectividad de gestión del empleo.			
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir la efectividad de gestión del empleo, a través de la vinculación del personal sin vicio procedimental, actualización del legajo del personal activo y la ejecución de los procedimientos administrativos disciplinarios.			
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Porcentaje de vinculaciones del personal logradas sin vicio procedimental en el trimestre.		UNIDAD DE MEDIDA	Índice
	B: Porcentaje de legajos actualizados del personal activo en el trimestre.		FRECUENCIA	Trimestral
	C: Porcentaje de procedimientos administrativos disciplinarios concluidos en el plazo establecido.			
	D: Índice de efectividad de gestión del empleo.			
FÓRMULA	$D = (A * 0.40) + (B * 0.30) + (C * 0.30)$		OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al décimo día hábil del siguiente periodo de medición.
			META	Óptimo: $0.95 \leq x \leq 1$ Aceptable: $0.85 \leq x < 0.95$ Crítico: $x < 0.85$
LÍNEA BASE	Febrero 2024: 0.94			
FUENTE DE DATOS	Base de datos del personal, Registro de actualización de legajos y Matriz de Procedimientos disciplinarios.			
RESPONSABLE	Jefe(a) de Oficina de Gestión de Recursos Humanos.			

2.3 S04.03 Gestión de la Compensación

2.3.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	S04.03 Gestión de la Compensación.
Tipo de proceso	Soporte.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Oficina de Recursos Humanos.
Objetivo del proceso	Elaborar y entregar las planillas de remuneraciones, compensaciones y beneficios sociales en el plazo establecido, de acuerdo al cronograma anualizado de pagos del MEF, adjuntando la declaración de las planillas de aportes previsionales de las AFP, declaración PDT PLAME, boletas de pago, constancia de abono de CTS y liquidación por beneficios sociales a fin de acreditar los pagos de los servidores civiles de la ATU y contribuir en la satisfacción del personal.
Indicador de desempeño	Porcentaje de planillas únicas de pago presentadas cinco días antes de la fecha del cronograma anualizado de pago.
Documentos de referencia	• Ley N° 30900, Ley de creación de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil. • Ley N° 27735 "Ley que regula el otorgamiento de las gratificaciones para los trabajadores del régimen de la actividad privada por fiestas patrias y navidad". • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900. • Decreto Supremo N° 040-2014-PCM que aprueba el Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil. • Ley N° 31954, Ley General de Sistema Nacional de Presupuesto. • Decreto legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral. • Decreto Legislativo N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 005-90-PCM. • Decreto Legislativo N° 1057, Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios. • Decreto ley N° 19990, "Sistema Nacional de Pensiones". • Decreto Supremo N° 010-2014-EF "Normas Reglamentarias para que las Entidades Públicas realicen Afectaciones en la Planilla Única de Pagos". • Decreto Ley N° 25897, "Sistema Privado de Administración de Fondo de Pensiones". • Decreto Legislativo N° 650 "Ley de Compensación por Tiempo de Servicios". • Resolución de Superintendencia N° 000017-2024/SUNAT, que aprueba la nueva versión del PDT Planilla Electrónica – PLAME, Formulario Virtual N°0601. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Resolución Directoral N°0007-2021-EF/53.01, que Aprueba la Directiva N° 0003-2021-EF/53.01, "Lineamientos para la Gestión De las Planillas de Pago y Boletas de Pago en las Entidades del Sector Público".

	La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	• E01 Gestión Estratégica. • S04.01 Planificación y Organización de Recursos Humanos. • S04.02 Gestión de Empleo. • S04.04 Gestión de Relaciones Humanas y Sociales. • Gerencia General. • Entidades bancarias y/o sindicato. • Unidades de Organización (UO). • Servidor(a).
Elementos de entrada	• Memorando de la asistencia a las sesiones del directorio. • Certificación presupuestal aprobada. • Información de los descuentos autorizados. • Instrumentos de gestión de recursos humanos aprobados, actualizados o modificados. • Registros del personal contratado, reincorporado y desvinculado. • Registros de pago de Entidades Prestadoras de Salud (EPS). • Registro de descansos médicos y subsidios. • Licencia sin goce de haber. • Marcación y/o registro de asistencia.
Producto	• Declaración AFP. • Boletas de pago. • Constancia de abono de Compensación por Tiempo de Servicio (CTS). • Liquidación por beneficios sociales. • Pago de gratificaciones. • Declaración PDT PLAME. • Planilla pago mensual.
Persona que recibe el producto	• S05 Gestión Financiera. • Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT). • Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP). • Servidor(a).
Controles	• Verificar reporte de control de asistencia. • Verificar descuentos autorizados. • Verificar registro de personal contratado y reincorporado. • Verificar documento de desvinculación o mandato judicial. • Verificar certificaciones presupuestales. • Revisar que el personal cuente con contrato laboral vigente. • Verificar memorando de la asistencia a las sesiones de los miembros del directorio para el pago de dietas. • Revisar registro de descanso médicos, subsidios por incapacidad temporal y maternidad. • Revisar registro de pago de EPS.

Recursos	
Recursos humanos	• Profesionales, especialistas y técnicos con conocimiento en remuneraciones, compensaciones y regímenes laborales.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, sala de reuniones y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Aplicación para reuniones virtuales. • Red interna para guardar archivos digitales. • Planilla Electrónica T-registro. • PDT PLAME. • Registro Centralizado de Planillas y de Datos de los Recursos Humanos del Sector Público (AIRHSP).

	• Sistema para el Registro de Personal (SISPER). • Módulo de Control de Pago de Planillas (MCPWEB). • Módulo de Creación de Registros (MCAR). • Portal de usuario (AFP NET). • Sistema Integral de Recursos Humanos (SIRHU).
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Lector de huella digital.

2.3.2 Ficha de indicador de desempeño

  		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
				FECHA	
CÓDIGO	IND-S04.03-001	PROCESO	S04.03 Gestión de la Compensación.		
OBJETIVO	Elaborar y entregar las planillas de remuneraciones, compensaciones y beneficios sociales en el plazo establecido, de acuerdo al cronograma anualizado de pagos del MEF, adjuntando la declaración de las planillas de aportes previsionales de las AFP, declaración PDT PLAME, boletas de pago, constancia de abono de CTS y liquidación por beneficios sociales a fin de acreditar los pagos de los servidores civiles de la ATU y contribuir en la satisfacción del personal.				
INDICADOR	Porcentaje de planillas únicas de pago presentadas cinco días antes de la fecha del cronograma anualizado de pago.				
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir la presentación oportuna de planillas únicas de pago de los servidores de la ATU.				
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de planillas únicas presentadas cinco días antes de la fecha del cronograma anualizado de pago. B: Número total de planillas únicas presentadas. C: Porcentaje de planillas únicas de pago presentadas cinco días antes de la fecha del cronograma anualizado de pago.			UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
				FRECUENCIA	Mensual
				OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Décimo día hábil del siguiente periodo de medición.
FÓRMULA	C= (A/B) *100%			META	Óptimo: 95%≤x≤ 100% Aceptable: 85%≤x<95% Crítico: x<85%
LÍNEA BASE	Febrero 2024: 100%				
FUENTE DE DATOS	Registro de presentación de planillas únicas de pago.				
RESPONSABLE	Jefe(a) de Oficina de Gestión de Recursos Humanos.				

3.3 S04.04 Gestión de Relaciones Humanas y Sociales

3.3.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	S04.04 Gestión de Relaciones Humanas y Sociales.
Tipo de proceso	Soporte.
Dueño del proceso	Jefe(a) de Oficina de Gestión de Recursos Humanos.
Objetivo del proceso	Mejorar la calidad de vida de los servidores de la ATU, desarrollando y ejecutando planes de acción con respecto al bienestar social y a la seguridad y salud en el trabajo, difundiendo a través de los medios de comunicación interna con el fin de mejorar el clima y cultura organizacional de la institución.
Indicador de desempeño	Índice de cumplimiento de los planes de acción de relaciones humanas y sociales.
Documentos de referencia	• Ley N° 30900, Ley de creación de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil. • Ley N° 26842, Ley General de Salud. • Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales. • Ley 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. • Decreto Legislativo N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 005-90-PCM. • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900. • Decreto Supremo N° 040-2014-PCM que aprueba el Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil. • Decreto Supremo N° 138-2014-EF, que aprueba el Reglamento de Compensaciones de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil. • Decreto Supremo N° 005-2012-TR, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. • Resolución Ministerial N° 312-2011/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: Protocolos de Exámenes Médico Ocupacionales y Guías de Diagnóstico de los Exámenes Médicos Obligatorios por Actividad. • Resolución Ministerial N° 245-2021-TR, que aprueba el Procedimiento para la elección de los/las representantes de los/las trabajadores/as ante el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo; el Subcomité de Seguridad y Salud en el Trabajo, de ser el caso; o, del/de la Supervisor/a de Seguridad y Salud en el Trabajo. • Resolución Ministerial N° 506-2012-MINSA, que aprueba la Directiva sanitaria N° 046-MINSA/DGE-V.01 que establece la notificación de Enfermedades y Eventos Sujetos a Vigilancia Epidemiológica en Salud Pública. • Resolución Ministerial N° 545-2012-MINSA, que aprueba la Directiva Sanitaria N° 047-MINSA/DGE-V.01: "Notificación de Brotes, Epidemias y otros eventos de importancia para la Salud Pública". • Resolución Ministerial N° 022-2024-MINSA, que aprueba la Directiva Sanitaria N° 022-MINSA/2024/DGIESP, que aprueba "Directiva Administrativa que establece las disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV2". • Resolución Ministerial N° 050-2013-TR, que aprueba los Formatos Referenciales que contemplan la información mínima que deben contener los registros obligatorios del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

	- Resolución Ministerial N° 013-2022-PCM, que aprueba el cronograma de simulacros y simulaciones para periodo 2022-2024. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 151-2017-SERVIR-PE, que aprueba la Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 150-2017-SERVIR-PE, que aprueba la Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos. - Resolución Gerencial 139-2023-ATU/GG, que aprueba el “Reglamento Interno de Servidores/as Civiles de la Autoridad de Transporte Urbano de Lima y Callao”. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	- S04.01 Planificación y Organización de Recursos Humanos. - S04.02 Gestión Del Empleo. - Unidades de Organización (UO). - Servidor(a).
Elementos de entrada	- Instrumentos de gestión de recursos humanos aprobados, actualizados o modificados. - Registros del personal contratado, reincorporado y desvinculado. - Solicitud de inclusión y exclusión de Entidades Prestadoras de Salud (EPS). - Documentos de descansos médicos. - Requerimiento de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR). - Reporte de accidentes o incidentes. - Solicitudes para elaborar y difundir comunicados.
Producto	- Registro de descansos médicos y subsidios. - Documentos de los servidores de la Autoridad y Transporte Urbano (ATU)⁷. - Registro de pago de Entidades Prestadoras de Salud (EPS). - Ejecución de las actividades de los planes de acción (Plan de comunicación interna, plan de cultura y clima organizacional, plan de seguridad y salud en el trabajo, plan de bienestar social).
Persona que recibe el producto	- S04.02 Gestión del Empleo. - S04.03 Gestión de la Compensación. - Unidades de Organización (UO). - Servidor(a).
Controles	- Realizar seguimiento a la aprobación de los planes de acción. - Revisar requerimientos de las Unidades de Organización. - Revisar planificación de las actividades y la ejecución.

Recursos	
Recursos humanos	Profesionales, especialistas y técnicos con conocimiento en trabajo social, comunicación, clima y cultura organizacional, seguridad y salud en el trabajo y gestión de recursos humanos.
Instalaciones	Ambientes de oficina, sala de reuniones y de teletrabajo adecuados.

⁷ Los documentos de los servidores de la ATU incluyen documentos de capacitaciones realizadas, constancias de Entidades Prestadoras de Salud (EPS) y otros que deban adjuntarse al legajo del personal.

Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Aplicación para reuniones virtuales. • Red interna para guardar archivos digitales. • Planilla Electrónica T-registro. • Ventanilla Integrada Virtual del Asegurador (VIVA ESSALUD). • Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas (OSPE).
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Anexos telefónicos. • Celulares.

3.3.2 Ficha de indicador de desempeño

  PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN FECHA	V3.0
CÓDIGO	IND-S04.04-001	PROCESO	S04.04 Gestión de Relaciones Humanas y Sociales.	
OBJETIVO	Mejorar la calidad de vida de los servidores de la ATU, desarrollando y ejecutando planes de acción con respecto al bienestar social y a la seguridad y salud en el trabajo, difundiendo a través de los medios de comunicación interna con el fin de mejorar el clima y cultura organizacional de la institución.			
INDICADOR	Índice de cumplimiento de los planes de acción de relaciones humanas y sociales.			
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir la ejecución de los planes de acción de relaciones humanas y sociales según los plazos establecidos.			
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Porcentaje de actividades ejecutadas del plan de acción de bienestar social en el plazo establecido respecto a lo programado.	UNIDAD DE MEDIDA	Índice	
	B: Porcentaje de actividades ejecutadas del plan de acción de seguridad y salud en el trabajo en el plazo establecido respecto a lo programado.	FRECUENCIA	Trimestral	
	C: Porcentaje de actividades ejecutadas del plan de acción de cultura y clima organizacional en el plazo establecido respecto a lo programado.			
	D: Porcentaje de actividades ejecutadas del plan de acción de comunicación interna en el plazo establecido respecto a lo programado.			
	Z: Índice de cumplimiento de los planes de acción de relaciones humanas y sociales.			
FÓRMULA	$Z=(A*0.30) + (B*0.30) + (C*0.20) + (D*0.20)$	OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al quinceavo día hábil del siguiente periodo de medición.	
		META	Óptimo: 0.90≤x≤ 1 Aceptable: 0.85≤x<0.90 Crítico: x<0.85	
LÍNEA BASE	A partir de la primera medición.			
FUENTE DE DATOS	Informe del avance de los planes de acción.			
RESPONSABLE	Jefe(a) de Oficina de Gestión de Recursos Humanos.			

3.4 S04.05 Gestión de Desarrollo y Capacitación

3.4.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	S04.05 Gestión de Desarrollo y Capacitación
Tipo de proceso	Soporte.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Oficina de Recursos Humanos.
Objetivo del proceso	Fortalecer las capacidades y competencias de los servidores civiles de la ATU, a través de la implementación del Plan de Desarrollo de Personas, a fin de lograr los objetivos institucionales.
Indicador de desempeño	Porcentaje de personal capacitado en el marco del Plan de Desarrollo de Personas.
Documentos de referencia	• Ley N° 30900, Ley de creación de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil. • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900. • Decreto Supremo N° 040-2014-PCM que aprueba el Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE, que aprueba la "Directiva Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas". • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 035-2022-ATU/PE, que aprueba la "Directiva que regula la Gestión de la Capacitación en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao." • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Plan Estratégico Institucional (PEI). • Plan Operativo Institucional (POI). La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	• S04.01 Planificación y Organización de Recursos Humanos. • S04.02 Gestión del Empleo. • S04.07 Gestión del Rendimiento. • Unidades de Organización (UO).
Elementos de entrada	• Requerimientos de capacitación (memorando o correo). • Registro de personal contratado, reincorporado y desvinculado. • Instrumentos de gestión de recursos humanos aprobados, actualizados o modificados.
Producto	• Informe de ejecución del Plan de Desarrollo de Personas (PDP). • Documentos de los servidores de la ATU para el legajo del personal⁸. • Certificado de capacitación. • Informe o memorando de la conformidad del servicio. • Resolución de Gerencia General de conformación del Comité de Planificación de la Capacitación (CPC). • Plan de Desarrollo de Personas aprobado. • Resolución de Gerencia Gerencial que aprueba el Plan de Desarrollo de Personas.

⁸ Los documentos de los servidores de la ATU incluyen documentos de capacitaciones realizadas y otros que deban adjuntarse al legajo del personal.

	- Matriz de ejecución del año anterior. - Matriz del Plan de Desarrollo de Personas (PDP).
Persona que recibe el producto	- S04.03 Gestión del Empleo. - S03 Gestión del Sistema de Abastecimiento. - Servidor(a). - Gerencia General (GG). - Autoridad Nacional de Servicio Civil (SERVIR).
Controles	- Revisar lineamientos de SERVIR. - Revisar listado de los integrantes del comité. - Revisar los requerimientos o necesidades de capacitación de las unidades de organización. - Revisar registro de personal activo y/o desvinculado. - Revisar Plan de Desarrollo de Personas (PDP) aprobado. - Revisar resultados de la ejecución de las capacitaciones. - Revisar matriz Plan de Desarrollo de Personas (PDP).

Recursos	
Recursos humanos	Profesionales y especialistas con conocimiento en gestión de recursos humanos, gestión de la capacitación y conocimientos básicos de gestión de contrataciones.
Instalaciones	Ambientes de oficina, sala de reuniones y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	- Software de ofimática. - Sistema de Gestión Documental (SGD). - Microsoft Outlook. - Aplicación para reuniones virtuales. - Red interna para guardar archivos digitales. - Sistema de Gestión de Capacitación de SERVIR (SISCA).
Equipos	- Computadoras de escritorio y portátiles. - Mobiliario de oficina. - Impresora, escáner y fotocopidora. - Equipos multimedia. - Anexos telefónicos.

3.4.2 Ficha de indicador de desempeño

  		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN FECHA	V3.0
CÓDIGO	IND-S04.05-001	PROCESO	S04.05 Gestión de Desarrollo y Capacitación.		
OBJETIVO	Fortalecer las capacidades y competencias de los servidores civiles de la ATU, a través de la implementación del Plan de Desarrollo de Personas, a fin de lograr los objetivos institucionales.				
INDICADOR	Porcentaje de personal capacitado en el marco del Plan de Desarrollo de Personas.				
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir el número de personal capacitado en la ATU de acuerdo a lo programado en el Plan de Desarrollo de Personas.				
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de servidores civiles capacitados.		UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
	B: Número total de servidores civiles programados en el Plan de Desarrollo de Personas.		FRECUENCIA	Semestral	
FÓRMULA	$C=(A/B) *100\%$		OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Décimo hábil día del siguiente periodo de medición.	
			META	Óptimo: 90%≤ x ≤100% Aceptable: 80%≤ x <90% Crítico: x < 80%	
LÍNEA BASE	II semestre 2023: 92%				
FUENTE DE DATOS	Matriz de ejecución del PDP.				
RESPONSABLE	Jefe(a) de Oficina de Gestión de Recursos Humanos.				

3.5 S04.06 Gestión del Rendimiento

3.5.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	S04.06 Gestión del Rendimiento.
Tipo de proceso	Soporte.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos.
Objetivo del proceso	Identificar y evidenciar los aportes y necesidades de los servidores civiles, a través de la ejecución del cronograma de gestión de rendimiento en el plazo establecido, a fin de promover los objetivos y metas de la ATU.
Indicador de desempeño	Porcentaje de actividades ejecutadas según el cronograma de Gestión de Rendimiento.
Documentos de referencia	• Ley N° 30900, Ley de creación de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil. • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900. • Decreto Supremo N° 040-2014-PCM que aprueba el Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 068-2020-SERVIR-PE que aprueba la Directiva del Subsistema de Gestión de Rendimiento. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 076-2021-SERVIR-PE que aprueba la “Guía de implementación del Subsistema de Gestión del Rendimiento”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Plan Estratégico Institucional (PEI) aprobado. • Plan Operativo Institucional (POI) aprobado. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedor	• S04.01 Planificación y Organización de Recursos Humanos. • S04.02 Gestión de Empleo.
Elementos de entrada	• Registro del personal contratado, reincorporado y desvinculado. • Instrumentos de gestión de recursos humanos aprobados, actualizados o modificados.
Producto	• Documentos de los servidores de la ATU para el legajo del personal⁹. • Requerimientos de capacitación. • Resolución de aprobación del plan de implementación de Gestión de Rendimiento y anexos (matriz única de participantes, matriz de comunicaciones, cronograma institucional). • Factor de evaluación.
Persona que recibe el producto	• S04.02 Gestión de Empleo. • S04.05 Gestión del Desarrollo y Capacitación. • Autoridad Nacional de Servicio Civil (SERVIR). • Servidor(a).

⁹ Los documentos de los servidores de la ATU incluyen documentos de factor de evaluación realizadas y otros que deban adjuntarse al legajo del personal.

Controles	• Revisar los lineamientos de Gestión de Rendimiento establecidos por SERVIR. • Revisar la evaluación y el sustento para otorgar la calificación de Rendimiento distinguido. • Revisar los informes de las etapas de Gestión del Rendimiento anteriores. • Revisar registro de personal activo y desvinculado. • Verificar que el personal no se encuentre de vacaciones y/o de licencia. • Revisar el resultado del Factor de evaluación para la identificación de necesidades de capacitación.

Recursos	
Recursos humanos	• Profesionales, especialistas y técnicos con conocimiento en Gestión de Recursos Humanos y Gestión del Rendimiento.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, sala de reuniones y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Aplicación para reuniones virtuales. • Red interna para guardar archivos digitales.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia.

3.5.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ		Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN	V3.0
				FECHA		
CÓDIGO	IND-S04.06-001	PROCESO	S04.06 Gestión del Rendimiento.			
OBJETIVO	Identificar y evidenciar los aportes y necesidades de los servidores civiles, a través de la ejecución del cronograma de gestión de rendimiento en el plazo establecido, a fin de promover los objetivos y metas de la ATU.					
INDICADOR	Porcentaje de actividades ejecutadas según el cronograma de Gestión de Rendimiento.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Mejorar el cumplimiento de la ejecución del cronograma de Gestión de Rendimiento de acuerdo a las fechas establecidas.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de actividades realizadas según el cronograma de Gestión de Rendimiento.				UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
	B: Número total de actividades programados en el cronograma de Gestión de Rendimiento.				FRECUENCIA	Trimestral
	C: Porcentaje de actividades ejecutadas según el cronograma de Gestión de Rendimiento.					
FÓRMULA	$C = (A/B) * 100\%$				OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al quinceavo día hábil del siguiente periodo de medición.
					META	Óptimo: 95%≤ x ≤100% Aceptable: 85%≤ x <95% Crítico: x < 85%
LÍNEA BASE	IV trimestre: 100%					
FUENTE DE DATOS	Cronograma institucional.					
RESPONSABLE	Jefe(a) de Oficina de Gestión de Recursos Humanos.					

Anexo 17
Caracterización del Proceso
S05 Gestión Financiera



**AUTORIDAD DE TRANSPORTE
URBANO PARA LIMA Y CALLAO**

Inventario de Proceso

S05 Gestión Financiera

S05 Gestión Financiera	Proceso	Contenido
	S05	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-S05-001 - Diagrama de bloques
	S05.01	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° S05.01-001
	S05.02	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° S05.02-001

I. PROCESO DE NIVEL 0

1.1 S05 Gestión Financiera

1.1.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	S05 Gestión Financiera.
Tipo de proceso	Soporte.
Dueño del proceso	Jefe(a) de la Oficina de Administración
Objetivo del proceso	Registrar y controlar los ingresos y gastos de la ATU, a través de la administración de los recursos económicos, para garantizar una adecuada gestión contable y financiera, a fin de contribuir con el logro de los objetivos institucionales.
Indicador de desempeño	Índice de desempeño de la gestión financiera.
Documentos de referencia	• Ley N° 30900, que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado. • Decreto Legislativo N° 1441, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Tesorería. • Decreto Legislativo N° 1370, Ley Marco de Comprobantes de Pago y su Reglamento. • Decreto Legislativo N° 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público. • Decreto Legislativo N° 1438, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Contabilidad. • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC, que aprueba el Reglamento de la Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU), y sus modificatorias. • Decreto Supremo N° 004-2019-MTC, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General. • Decreto Supremo N° 057-2022-EF, Aprueban Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1438, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Contabilidad. • Decreto Supremo N° 043-2022-EF, que dictan disposiciones para la aplicación de los dispuesto por el numeral 15.3 del artículo 15 y el numeral 1 de la Primera Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1441, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Tesorería. • Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado. • Resolución Directoral N° 026-80-EF/77-15, Normas Generales de Tesorería. • Resolución Directoral N°003-2024-EF/52.01, que aprueba la Directiva N° 002-2024-EF/52.06, "Directiva para Devoluciones de Ingresos Públicos y de otros Recursos Dinerarios Depositados Indebidamente en la Cuenta Única del Tesoro Público y otras Disposiciones". • Resolución Directoral N°001-2024-EF/52.01, que aprueba la Directiva N°001-2024-EF/52.06, "Directiva para la Formalización, Sustento y Registro del Gasto Devengado". • Resolución Directoral N° 016-2023-EF/51.01, que aprueba las Disposiciones para la Aplicación del Marco de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP) en la Preparación De La Información Financiera. • Resolución Directoral N° 002-2007-EF/77.15, que aprueba la Directiva de Tesorería N° 001-2007-EF/77.15, Sistema Nacional de Tesorería.

	- Resolución Directoral N°011-2021-EF/52.03, que aprueba la Directiva N° 002-2021-EF/52.03, Directiva para Optimizar las Operaciones de Tesorería. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. - Resolución de Gerencia General N°089-2022-ATU/GG, que aprueba 05 (cinco) Procedimientos y 01 (un) Manual de Procedimientos – MAPRO del Proceso S05.01–Gestión Contable, que pertenece al Macroproceso S05.01– Gestión Contable, que forma parte del Mapa de Procesos de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU, aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 006-2021- ATU/GG. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedores	- S03 Gestión del Sistema de Abastecimiento. - S04 Gestión de Recursos Humanos. - E01.02 Gestión Presupuestal. - Dirección General de Contabilidad Pública DGCP – MEF. - Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria-SUNAT. - M03 Gestión de la Operación de los Servicios del Transporte Público Concesionado. - M05 Gestión de la Fiscalización, Sanción y Ejecución Coactiva. - Administrado. - Otras Unidades Orgánicas. - Entidades Financieras Públicas y Privadas.
Elementos de entrada	- Memorando de solicitud de viático. - Solicitud de habilitación o reposición de caja chica. - Memorando de presentación de información financiera. - Expediente de pago por otros conceptos. - Expediente con conformidad de la prestación. - Planilla pago mensual. - Planilla de sentencias judiciales laborales. - Resoluciones que modifiquen presupuesto institucional. - Cronograma de entrega de información financiera y presupuestaria. - Cronograma de presentación de obligaciones mensuales. - Memorando con información de recaudación de flujos. - Memorando de liquidación de pagos de cada sistema y otros ingresos no tarifarios. - Registro de actas de infracciones (base de datos). - Documentos del procedimiento de chatarreo. - Información diaria de la deuda (cuentas por cobrar y cuenta de orden). - Registro y documentos de Resolución Sub directoral de la Subdirección de Sanción (RSS) del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) notificado y firme. - Solicitud de fraccionamiento. - Solicitud de devolución. - Extracto bancario y estado de cuenta. - Otros ingresos (información para ejecución de carta fianza, garantía de fiel cumplimiento, penalidades por incumplimiento contractual, entre otros).
Producto	- Informe de arqueo de caja chica y valores. - Acta de conciliación del marco legal y ejecución presupuestal. - PDT 621 (IGV). - PDT 617 (IGV no domiciliado). - Libros electrónicos. - Estados financieros (EEFF) aprobados. - Estado de Ejecución de Presupuesto de ingresos y gastos.

	• Oficio de la información financiera y presupuestal(trimestral). • Informe de auditoría de estados financieros y presupuestarios. • Carta de instrucción de liquidación y de flujos dinerarios. • Orden de pago electrónico. • Memorando de entrega depósitos administrativos judiciales y/o informe de pago. • Oficios de comunicación de la transferencia financiera. • Constancia de pago de obligación. • Comunicación de la devolución o carta declarando la no procedencia de la devolución. • Resolución Jefatural de procedencia o pérdida de fraccionamiento. • Carta declarando la no procedencia del fraccionamiento. • Memorando de informe de confirmación de la liquidación de pago. • Información diaria del pago de multas y/o liquidación por convenio con municipalidades. • Memorando de entrega de cheque/constancia de abono/certificado en consignación. • Declaración del Módulo de Instrumentos Financieros (MIF).
Persona que recibe el producto	• Titulares de caja chica de las UO. • E01.02 Gestión Presupuestal. • Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT). • Dirección General de Contabilidad Pública (DGCP – MEF). • Dirección General de Tesoro Público (DGTP-MEF). • Procuraduría. • Municipalidades con convenios. • Otras unidades orgánicas. • Administrado. • M03 Gestión de la Operación de los Servicios del Transporte Público Concesionado. • M05 Gestión de la Fiscalización, Sanción y Ejecución Coactiva. • M02.07 Implementación de Medidas de Mitigación de Impacto Social PMIAP y OEP. • M02.03 Gestión de Adquisición de Predios y Liberación de Interferencias. • Fiduciario.
Controles	• Revisar información de ingresos tarifarios y no tarifarios. • Verificar la elaboración de Estados Financieros y Presupuestales. • Verificar y validar los comprobantes de pago. • Revisar los expedientes de pago. • Revisar dinero en efectivo y documentos valorados en el Arqueo.

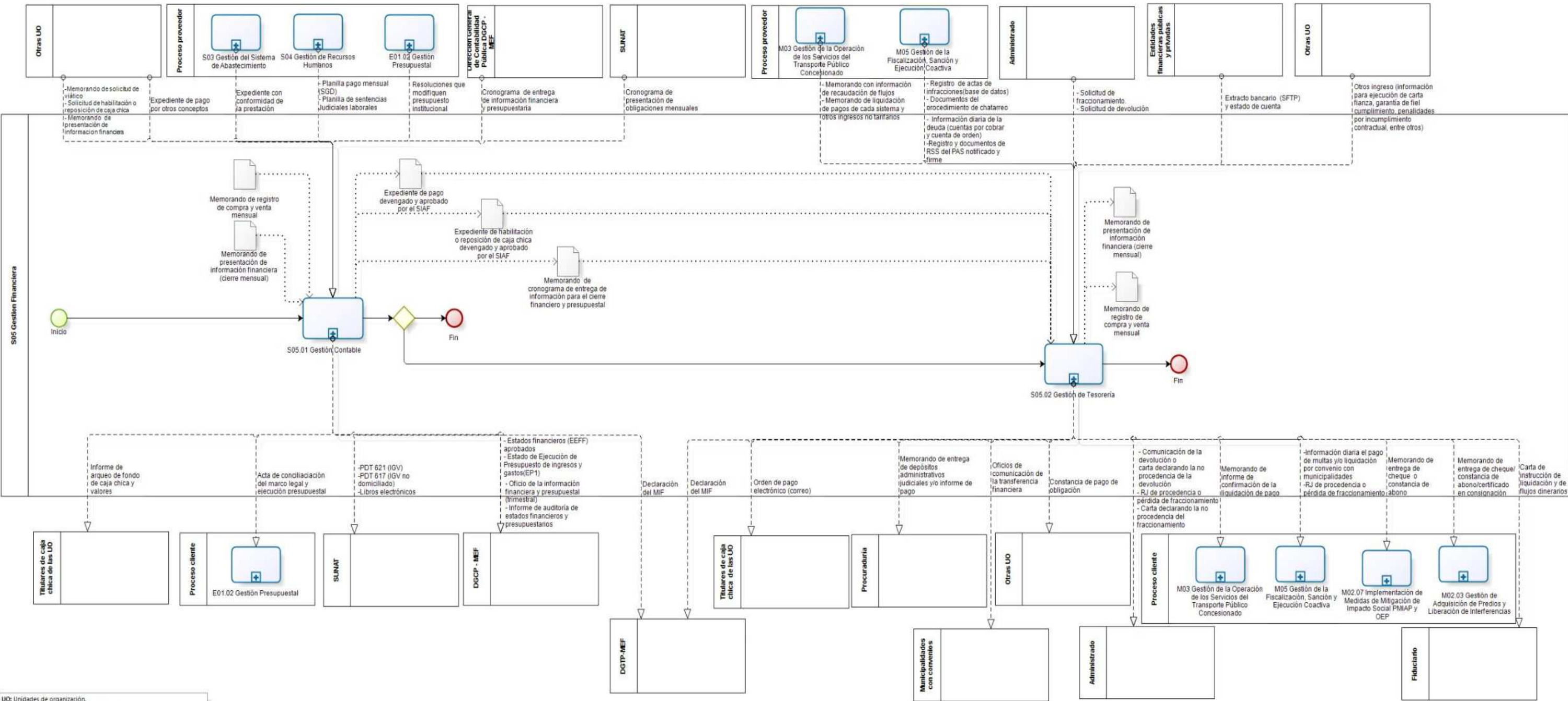
Recursos	
Recursos humanos	• Personal con conocimientos de administración pública, presupuesto, contabilidad y tesorería.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, sala de reuniones y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Microsoft Office. • Programa de Declaración Telemática (PDT). • Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF). • Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA). • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Aplicación para reuniones. • Software Melissa. • Aplicativos Web del MEF y SUNAT. • Red interna para guardar archivos digitales. • Sistema Integrado para la Gestión de Transporte Urbano (SISATU). • Sistema de Registro de Pago de Multas (SIPAMUL).

	• Power BI. • Sistema Administrativo de Tesorería (SAT).
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Trituradora de papel.

1.1.2 Ficha de indicador de desempeño

  Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
				FECHA	
CÓDIGO	IND-S05-001	PROCESO	S05 Gestión Financiera.		
OBJETIVO	Registrar y controlar los ingresos y gastos de la ATU, a través de la administración de los recursos económicos, para garantizar una adecuada gestión contable y financiera, a fin de contribuir con el logro de los objetivos institucionales.				
INDICADOR	Índice de desempeño de la gestión financiera.				
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir el desempeño de la gestión financiera, a través de la ejecución del gasto devengado, el control de los expedientes pagados y la correcta administración de los ingresos.				
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Porcentaje de expedientes con ejecución del gasto devengado dentro de los dos días.			UNIDAD DE MEDIDA	Índice
	B: Porcentaje de expedientes pagados de los expedientes devengados recibidos.			FRECUENCIA	Bimestral
FÓRMULA	C: Porcentaje de ingresos transferidos al Tesoro Público (CUT), dentro de los 15 días hábiles del siguiente mes, de acuerdo a los ingresos recaudados.				
	D: Índice de desempeño de la gestión financiera.			META	Óptimo: 0.95<x≤1 Aceptable: 0.85≤x ≤0.95 Crítico: 0≤x<0.85
LÍNEA BASE	A partir de la primera medición.				
FUENTE DE DATOS	Cuadro de control previo. Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF).				
RESPONSABLE	Jefa (a) de la Oficina de Administración.				

1.1.3 Diagrama de bloques



UO: Unidades de organización.
MIF: Módulo de Instrumentos Financieros.
DGTP: Dirección General del Tesoro Público.
DGCP: Dirección General de Contabilidad Pública.
MEF: Ministerio de Economía y Finanzas.
SUNAT: Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria.
SIAF: Sistema Integrado de Administración Financiera.
RJ: Resolución Jefatural.
PDT: Programa de Declaración Telemática.

II. PROCESOS DE NIVEL 1

2.1 S05.01 Gestión Contable

2.1.1 Ficha técnica del proceso

 Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	S05.01 Gestión Contable.
Tipo de proceso	Soporte.
Dueño del proceso	Jefe (a) de la Unidad de Contabilidad.
Objetivo del proceso	Efectuar la gestión contable mediante la ejecución del gasto devengado, la rendición de cuenta y la presentación de los estados financieros y presupuestarios de acuerdo con la normativa vigente, a fin de mejorar en la entrega oportuna de la información contable.
Indicador de desempeño	Porcentaje de expedientes con ejecución del gasto devengado dentro de los dos días hábiles.
Documentos de referencia	• Ley N° 30900, que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC, que aprueba el Reglamento de la Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU), y sus modificatorias. • Decreto Supremo N° 004-2019-MTC, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General. • Decreto Legislativo N° 1438, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Contabilidad. • Decreto Supremo N°057-2022-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1438. • Resolución Directoral N°001-2024-EF/52.01, que aprueba la Directiva N°001-2024-EF/52.06, "Directiva para la Formalización, Sustento y Registro del Gasto Devengado". • Resolución Directoral N° 016-2023-EF/51.01, que aprueba las disposiciones para la aplicación del marco de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP) en la preparación de la información financiera. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Resolución de Gerencia General N°089-2022-ATU/GG, que aprueba 05 (cinco) Procedimientos y 01 (un) Manual de Procedimientos – MAPRO del Proceso S05.01–Gestión Contable, que pertenece al Macroproceso S05.01– Gestión Contable, que forma parte del Mapa de Procesos de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU, aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 006-2021- ATU/GG. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedores	• Otras Unidades de Organización (UO). • S03 Gestión del Sistema de Abastecimiento. • S04 Gestión de Recursos Humanos. • E01.02 Gestión Presupuestal. • S05.02 Gestión de Tesorería. • Dirección General de Contabilidad Pública (DGCP-MEF). • Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT).

Elementos de entrada	• Memorando de solicitud de viático. • Solicitud de habilitación o reposición de caja chica. • Memorando de presentación de información financiera¹(cierre mensual). • Expediente de pago por otros conceptos². • Expediente con conformidad de la prestación. • Planilla de pago mensual. • Planilla de sentencias judiciales laborales. • Resoluciones que modifiquen presupuesto institucional. • Cronograma de entrega de información financiera y presupuestaria. • Cronograma de presentación de obligaciones mensuales. • Memorando de registro de compra y venta mensual.
Producto	• Informe de arqueo de fondo de caja chica y valores. • Acta de conciliación del marco legal y ejecución presupuestal. • PDT 621 (IGV). • PDT 617 (IGV no domiciliado). • Libros electrónicos. • Estados financieros (EEFF) aprobados. • Estado de ejecución de presupuesto de ingresos y gastos (EP1). • Oficio de la información financiera y presupuestal (trimestral). • Informe de auditoría de estados financieros y presupuestarios. • Expediente de pago de devengado y aprobado por el SIAF. • Expediente de habilitación o reposición de caja chica devengado y aprobado por el SIAF. • Memorando de cronograma de entrega de información para el cierre financiero y presupuestal. • Declaración del Módulo de Instrumentos Financieros (MIF).
Persona que recibe el producto	• Titulares de caja chica de las UO. • Dirección General de Contabilidad Pública (DGCP-MEF). • Dirección General de Tesoro Público (DGTP-MEF). • Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT). • E01.02 Gestión Presupuestal. • S05.02 Gestión de Tesorería.
Controles	• Verificar la elaboración de Estados Financieros y Presupuestales. • Verificar y validar los comprobantes de pago. • Revisar los expedientes de pago. • Revisar dinero en efectivo y documentos valorados en el arqueo.

Recursos	
Recursos humanos	• Profesionales, especialistas y técnicos con conocimientos en contabilidad y administración pública.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, sala de reuniones y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Microsoft Office. • Programa de Declaración Telemática (PDT). • Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF). • Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA). • Software Melissa. • Aplicativos Web del MEF y SUNAT.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia.

¹ El memorando de presentación de información financiera hace referencia a la información de patrimonio, información de vacaciones, información de cuentas por cobrar, conciliaciones bancarias, entre otros.

² Expediente de pago por otros conceptos hace referencia a subsidios, resoluciones jefaturales, consumo de gas, valorizaciones de obras, entre otros.

2.1.2 Ficha de indicador de desempeño

 Ministerio de Transportes y Comunicaciones			Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN	V3.0
					FECHA	
CÓDIGO	S05.01-001	PROCESO	S05.01 Gestión Contable.			
OBJETIVO	Efectuar la gestión contable mediante la ejecución del gasto devengado, la rendición de cuenta y la presentación de los estados financieros y presupuestarios de acuerdo con la normativa vigente, a fin de mejorar en la entrega oportuna de la información contable.					
INDICADOR	Porcentaje de expedientes con ejecución del gasto devengado dentro de los dos días hábiles.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir los expedientes con ejecución del gasto devengado dentro de los dos días hábiles, de acuerdo a los expedientes recibidos.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de expedientes con ejecución del gasto devengado dentro de los dos días hábiles.				UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
	B: Número total de expedientes recibidos para ejecución del gasto devengado.				FRECUENCIA	Mensual
	C: Porcentaje de expedientes con ejecución del gasto devengado dentro de los dos días hábiles.					
FÓRMULA	$C=(A/B) *100\%$				OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al quinto día calendario del siguiente período de medición.
					META	Óptimo: 95%<x≤100% Aceptable: 85≤x ≤95% Crítico: x<85%
LÍNEA BASE	Marzo 2024: 99%.					
FUENTE DE DATOS	Cuadro de control previo.					
RESPONSABLE	Jefe(a) de la Unidad de Contabilidad.					

2.2 S05.02 Gestión de Tesorería

2.2.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha Técnica del Proceso
Nombre del proceso	S05.02 Gestión de Tesorería.
Tipo de proceso	Soporte.
Dueño del proceso	Jefe (a) de la Unidad de Tesorería.
Objetivo del proceso	Realizar la ejecución de ingresos y gastos, a través del Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) y remitir de manera oportuna la información de tesorería de la ATU a los entes rectores.
Indicador de desempeño	Índice de desempeño de la gestión de tesorería.
Documentos de referencia	• Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado. • Decreto Legislativo N° 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público. • Decreto Legislativo N° 1441, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Tesorería. • Decreto Legislativo N° 1370, Ley Marco de Comprobantes de Pago y su Reglamento. • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC, que aprueba el Reglamento de la Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 057-2022-EF, Aprueban Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1438, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Contabilidad. • Decreto Supremo N° 004-2019-MTC, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General. • Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado. • Decreto Supremo N° 043-2022-EF, que Dictan disposiciones para la aplicación de los dispuesto por el numeral 15.3 del artículo 15 y el numeral 1 de la Primera Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1441, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Tesorería. • Resolución Directoral N° 026-80-EF/77-15, Normas Generales de Tesorería. • Resolución Directoral N° 002-2007-EF/77.15, que aprueba la Directiva de Tesorería N° 001-2007-EF/77.15, Sistema Nacional de Tesorería. • Resolución Directoral N°011-2021-EF/52.03, que aprueba la Directiva N° 002-2021-EF/52.03, Directiva para optimizar las operaciones de Tesorería. • Resolución Directoral N°003-2024-EF/52.01, que aprueba la Directiva N° 002-2024-EF/52.06, "Directiva para devoluciones de ingresos públicos y de otros recursos dinerarios depositados indebidamente en la Cuenta Única del Tesoro Público y otras disposiciones". • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

Proveedores	• M03 Gestión de la Operación de los Servicios del Transporte Público Concesionado. • M05 Gestión de la Fiscalización, Sanción y Ejecución Coactiva. • S05.01 Gestión Contable. • Administrado. • Entidades financieras públicas y privadas. • Otras Unidades de Organización (UO).
Elementos de entrada	• Memorando con información de recaudación de flujos • Memorando de liquidación de pagos de cada sistema y otros ingresos no tarifarios. • Registro de actas de infracciones (base de datos). • Documentos del procedimiento de chatarreo. • Información diaria de la deuda (cuentas por cobrar y cuentas de orden). • Registro y documentos de Resolución Subdirectoral de la Subdirección de Sanción (RSS) del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) notificado y firme. • Solicitud de fraccionamiento. • Solicitud de devolución. • Extracto bancario y estado de cuenta. • Otros ingresos (información para ejecución de carta fianza, garantía de fiel cumplimiento, penalidades por incumplimiento contractual, entre otros) • Expediente de pago devengado y aprobado por el SIAF. • Expediente de habilitación o reposición de caja chica devengado y aprobado por el SIAF. • Memorando de cronograma de entrega de información para el cierre financiero y presupuestal.
Producto	• Memorando de presentación de información financiera (cierre mensual). • Memorando de registro de compra y venta mensual. • Carta de instrucción de liquidación y de flujos dinerarios. • Orden de pago electrónico (correo). • Memorando de entrega de depósitos administrativos judiciales y/o informe de pago. • Oficios de comunicación de la transferencia financiera. • Constancia de pago de obligación. • Comunicación de la devolución o carta declarando la no procedencia de la devolución. • Resolución Jefatural de procedencia o pérdida de fraccionamiento. • Carta declarando la no procedencia del fraccionamiento. • Memorando de informe de confirmación de la liquidación de pago. • Información diaria del pago de multas y/o liquidación por convenio con municipalidades. • Memorando de entrega de cheque/constancia de abono/certificado en consignación. • Declaración del Módulo de Instrumentos Financieros (MIF).
Persona que recibe el producto	• S05.01 Gestión Contable. • M03 Gestión de la Operación de los Servicios del Transporte Público Concesionado. • M05 Gestión de la Fiscalización, Sanción y Ejecución Coactiva. • M02.07 Implementación de Medidas de Mitigación de Impacto Social PMIAP Y OEP. • M02.03 Gestión de Adquisición de Predios y Liberación de Interferencias. • Titulares de caja chica de las UO. • Fiduciario. • Procuraduría. • Otras Unidades de Organización. • Administrado. • Municipalidades con convenios. • Dirección General de Tesoro Público (DGTP-MEF).

Controles	• Revisar y verificar los expedientes de pago devengados y aprobados por el SIAF. • Revisar información de ingresos tarifarios y no tarifarios.

Recursos	
Recursos humanos	• Profesionales, especialistas, analistas y técnicos con conocimientos en gestión pública, presupuesto, contabilidad y tesorería.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, sala de reuniones y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Aplicación para reuniones. • Red interna para guardar archivos digitales. • Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF). • Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA). • Software Melissa. • Sistema Integrado para la Gestión de Transporte Urbano (SISATU). • Sistema de Registro de Pago de Multas (SIPAMUL). • Power BI. • Sistema Administrativo de Tesorería (SAT).
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresora, escáner y fotocopidora. • Equipos multimedia. • Trituradora de papel.

2.2.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
				FECHA	

CÓDIGO	S05.02-001	PROCESO	S05.02 Gestión de Tesorería.		
OBJETIVO	Realizar la ejecución de ingresos y gastos, a través del Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) y remitir de manera oportuna la información de tesorería de la ATU a los entes rectores.				
INDICADOR	Índice de desempeño de la gestión de tesorería.				
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir el desempeño de la gestión de tesorería, a través del control de los expedientes pagados de acuerdo a los expedientes devengados recibidos y la correcta administración de los ingresos.				
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Porcentaje de expedientes pagados de los expedientes devengados recibidos.			UNIDAD DE MEDIDA	Índice
	B: Porcentaje de ingresos transferidos al Tesoro Público (CUT), dentro de los 15 días hábiles del siguiente mes, de acuerdo a los ingresos recaudados. C: Índice de desempeño de la gestión de tesorería.			FRECUENCIA	Bimestral
FÓRMULA	$C = (A * 0.50) + (B * 0.50)$			OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al vigésimo día calendario del siguiente periodo de medición.
				META	Óptimo: $0.95 < x \leq 1$ Aceptable: $0.85 \leq x \leq 0.95$ Crítico: $0 \leq x < 0.85$
LÍNEA BASE	A partir de primera medición.				
FUENTE DE DATOS	Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF).				
RESPONSABLE	Jefe(a) de la Unidad de Tesorería.				

Anexo 18
Caracterización del Proceso
S06 Gestión Documental



**AUTORIDAD DE TRANSPORTE
URBANO PARA LIMA Y CALLAO**

Inventario de Proceso
S06 Gestión Documental

S06 Gestión Documental	Proceso	Contenido
	S06	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-S06-001 - Diagrama de bloques
	S06.01	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-S06.01-001 - Diagrama de proceso
	S06.02	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-S06.02-001 - Diagrama de proceso
	S06.03	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-S06.03-001 - Diagrama de proceso
	S06.04	- Ficha técnica del proceso - Ficha de indicador de desempeño N° IND-S06.04-001

I. PROCESO DE NIVEL 0

1.1 S06 Gestión Documental

1.1.1 Ficha técnica del proceso

 Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	Ficha técnica del proceso
Nombre del proceso	S06 Gestión Documental.
Tipo de proceso	Soporte.
Dueño del proceso	Jefe (a) de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental.
Objetivo del proceso	Garantizar la correcta recepción, emisión, despacho y archivo de los documentos que faciliten su digitalización, trazabilidad, conservación y uso, a fin de asegurar su adecuada gestión tanto en lo físico como en lo electrónico, producidos y recibidos por la ATU de acuerdo con la normativa vigente.
Indicador de desempeño	Índice de desempeño de la gestión documental.
Documentos de referencia	• Ley N° 30900, Ley de creación de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Ley N° 25323, Ley que crea el Sistema Nacional de Archivos. • Decreto Legislativo N° 1310, que aprueba Medidas Adicionales de Simplificación Administrativa. • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, y su reglamento. • Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y Establece Disposiciones sobre las Condiciones, Requisitos y Uso de las Tecnologías y Medios Electrónicos en el Procedimiento Administrativo. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 008-2023-ATU/PE, que aprueba la Directiva que regula el Sistema de Archivos en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 62-2023-ATU/PE, que aprueba el “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 123-2023-ATU/PE, que aprueba la versión V02 de la Directiva N° D-002-2021-ATU/GG-UACGD, “Directiva que regula la Gestión Documental en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao-ATU”. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Contrato vigente del servicio de mensajería contratado por la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedor	• Administrado(a)/Entidad. • Otros procesos.

Elementos de entrada	• Documento. • Documento para notificar por mensajería. • Cargo de notificación. • Solicitud de servicio archivístico. • Acervo documentario según el cronograma.
Producto	• Documento devuelto. • Cargo de presentación de documento. • Cargo de recepción de documento. • Documento recibido con N° de expediente. • Documento emitido con N° de expediente. • Documento y/o cargo de notificación devuelto. • Acuse de recibo. • Documento notificado por mensajería. • Acta de entrega con el acervo documental transferido para custodia. • Acta de entrega para la eliminación de documentos. • Servicio archivístico atendido.
Persona que recibe el producto	• Administrado(a)/Entidad. • Otros procesos. • Archivo General de la Nación (AGN).
Controles	• Revisar los expedientes observados del Portal del Ciudadano. • Verificar los requisitos dispuestos en la Ley del Procedimiento Administrativo General en los documentos recibidos. • Almacenar en una carpeta compartida los documentos digitales recibidos por la mesa de partes física. • Custodiar los registros del proceso. • Verificar las disposiciones para la emisión de documentos establecidos en la normatividad vigente. • Verificar que el documento contenga todos los anexos referenciados en el mismo. • Verificar el cumplimiento de requisitos mínimos para su despacho según la Ley del Procedimiento Administrativo General. • Verificar los cargos de notificación y documentos no notificados. • Elaborar los inventarios de la documentación organizada y conservada del archivo central. • Verificar el cumplimiento de los requisitos para la transferencia del acervo documentario de las unidades de organización. • Verificar los periodos de retención de la documentación custodiada por el archivo central para la eliminación o transferencia al Archivo General de la Nación (AGN).

Recursos	
Recursos humanos	• Operador(a) de Mesa de Partes o Registrador(a) Documental, con conocimientos en la Ley del Procedimiento Administrativo General, y el Sistema Nacional de Archivos. • Funcionarios(as), servidores(as) y profesionales de la ATU que tengan a cargo el desarrollo de actividades descritas en el diagrama del proceso S06.02 Emisión de Documentos. • Profesionales y/o técnicos con conocimientos en la Ley del Procedimiento Administrativo General y motorizado. • Servidores con conocimientos en la ejecución de procesos archivísticos y la normativa vigente en materia archivística.
Instalaciones	• Ambientes de oficina, espacios comunes y de teletrabajo adecuados. • Repositorios¹. • Área de procesos técnicos archivísticos.
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Aplicaciones de reuniones virtuales. • Red interna para guardar archivos digitales. • Mesa de partes virtual del destinatario. • Portal del ciudadano.

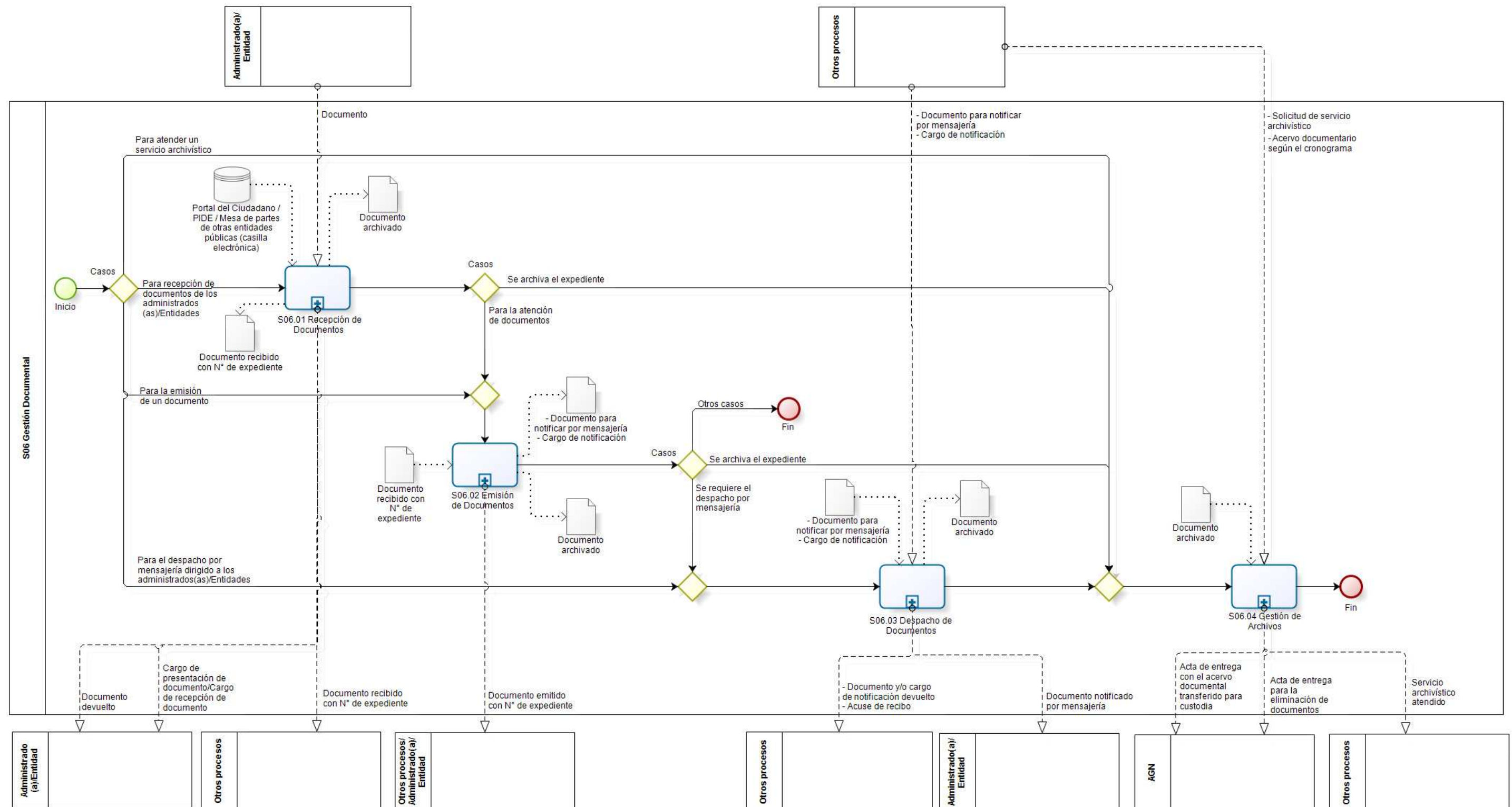
¹ Repositorios: Espacio donde se custodia documentación de archivo, de manera centralizada y organizada.

	• Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE). • Casillas electrónicas de otras entidades públicas. • ReFirma PDF – RENIEC.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Estantería metálica o corrediza. • Impresora. • Fotocopiadora. • Escáner básico y de alta producción. • Plotter. • Anexos telefónicos. • Ticketera. • Lector del código de barras de DNI. • Moto.

1.1.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ		Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN FECHA	V3.0
CÓDIGO	IND-S06-001	PROCESO	S06 Gestión Documental.			
OBJETIVO	Garantizar la correcta recepción, emisión, despacho y archivo de los documentos que faciliten su digitalización, trazabilidad, conservación y uso, a fin de asegurar su adecuada gestión tanto en lo físico como en lo electrónico, producidos y recibidos por la ATU de acuerdo con la normativa vigente.					
INDICADOR	Índice de desempeño de la gestión documental.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Evaluar el desempeño de los procesos de la gestión documental.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Porcentaje de documentos correctamente derivados.				UNIDAD DE MEDIDA	Índice
	B: Porcentaje de documentos gestionados para su notificación a los administrados(as) y entidades por mensajería en el plazo establecido.				FRECUENCIA	Mensual
	C: Porcentaje de actividades que han logrado la meta establecida, según el Plan Anual de Trabajo Archivístico.					
	D: Índice de desempeño de la gestión documental.					
FÓRMULA	$D = (A \cdot 0.33) + (B \cdot 0.33) + (C \cdot 0.34)$				OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al decimoquinto día hábil del siguiente periodo de medición.
					META	Óptimo: $0.9 \leq x \leq 1$ Aceptable: $0.8 \leq x < 0.9$ Crítico: $x < 0.8$
LÍNEA BASE	A partir de la primera medición					
FUENTE DE DATOS	Registros administrativos de la UACGD. Reportes mensuales de la ejecución del Plan Anual de Trabajo Archivístico.					
RESPONSABLE	Jefe (a) de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental.					

1.1.3 Diagrama de bloques



II. PROCESOS DE NIVEL 1

2.1 S06.01 Recepción de Documentos

2.1.1 Ficha técnica del proceso

	Ficha técnica del proceso
Nombre del proceso	S06.01 Recepción de Documentos.
Tipo de proceso	Soporte.
Dueño del proceso	Jefe (a) de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental.
Objetivo del proceso	Asegurar la correcta recepción y derivación oportuna de los documentos a las unidades de organización para su posterior trámite, en el marco de la Ley de Procedimiento Administrativo General (LPAG), leyes especiales, normatividad institucional y el TUPA.
Indicador de desempeño	Porcentaje de documentos correctamente derivados.
Documentos de referencia	• Ley N° 30900, Ley de creación de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Ley N° 25323, Ley que crea el Sistema Nacional de Archivos. • Decreto Legislativo N° 1310, que aprueba Medidas Adicionales de Simplificación Administrativa. • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, y su reglamento. • Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y Establece Disposiciones sobre las Condiciones, Requisitos y Uso de las Tecnologías y Medios Electrónicos en el Procedimiento Administrativo. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 62-2023-ATU/PE, que aprueba el "Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU". • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 123-2023-ATU/PE, que V02 de la Directiva N° D-002-2021-ATU/GG-UACGD, "Directiva que regula la Gestión Documental en la Autoridad de Transporte Urbano aprueba la versión para Lima y Callao-ATU". • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedor	• Administrado (a)/Entidad.
Elementos de entrada	• Documento(s).
Producto	• Cargo de presentación de documento. • Cargo de recepción de documento. • Documento devuelto. • Documento recibido con N° expediente.

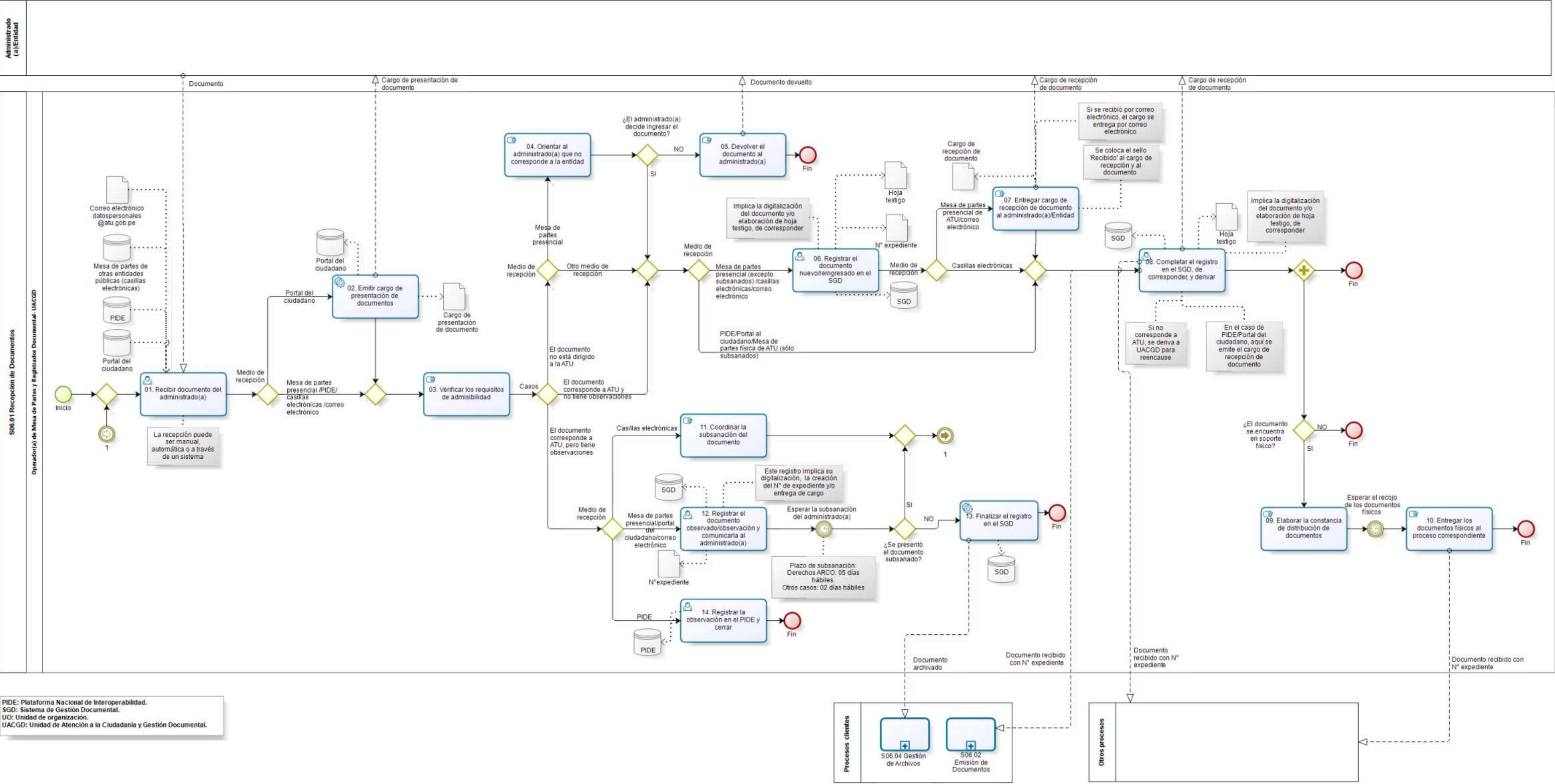
	Documento archivado.
Persona que recibe el producto	- Administrado (a)/Entidad. - Otros procesos. - S06.02 Emisión de Documentos. - S06.04 Gestión de Archivos.
Controles	- Revisar los expedientes observados del Portal del ciudadano. - Verificar los requisitos dispuestos en la Ley del Procedimiento Administrativo General en los documentos recibidos. - Almacenar en una carpeta compartida los documentos digitales recibidos por la mesa de partes física. - Custodiar los registros del proceso.

Recursos	
Recursos humanos	Operador(a) de Mesa de Partes o Registrador(a) Documental, con conocimientos en la Ley del Procedimiento Administrativo General, y el Sistema Nacional de Archivos.
Instalaciones	Ambientes de oficina, espacios comunes y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	- Software de ofimática. - Sistema de Gestión Documental (SGD). - Microsoft Outlook. - Aplicaciones de reuniones virtuales. - Red interna para guardar archivos digitales. - Portal del ciudadano. - Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE). - Casillas electrónicas de otras entidades públicas. - ReFirma PDF – RENIEC.
Equipos	- Computadoras de escritorio y portátiles. - Mobiliario de oficina. - Impresora, escáner y fotocopidora. - Anexos telefónicos. - Ticketera. - Lector del código de barras de DNI.

2.1.2 Ficha de indicador de desempeño

  PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN FECHA	V3.0
CÓDIGO	IND-S06.01-001	PROCESO	S06.01 Recepción de Documentos.			
OBJETIVO	Asegurar la correcta recepción y derivación oportuna de los documentos a las unidades de organización para su posterior trámite, en el marco de la Ley de Procedimiento Administrativo General (LPAG), leyes especiales, normatividad institucional y el TUPA.					
INDICADOR	Porcentaje de documentos correctamente derivados.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Incrementar la eficacia del proceso de recepción de documentos a través de la correcta derivación de documentos a las unidades de organización; es decir, sin devoluciones.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de documentos correctamente derivados. Sin devoluciones. B: Número total de documentos derivados. C: Porcentaje de documentos correctamente derivados.			UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
				FRECUENCIA	Mensual	
FÓRMULA	C= (A/B) *100%			OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al decimoquinto día hábil del siguiente periodo de medición.	
				META	Optimo: 95% ≤ x ≤ 100% Aceptable: 90%≤ x<95% Crítico: x<90%	
LÍNEA BASE	Abril 2024: 99%					
FUENTE DE DATOS	Registros administrativos de la UACGD.					
RESPONSABLE	Jefe (a) de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental.					

2.1.3 Diagrama de proceso



2.2 S06.02 Emisión de Documentos

2.2.1 Ficha técnica del proceso

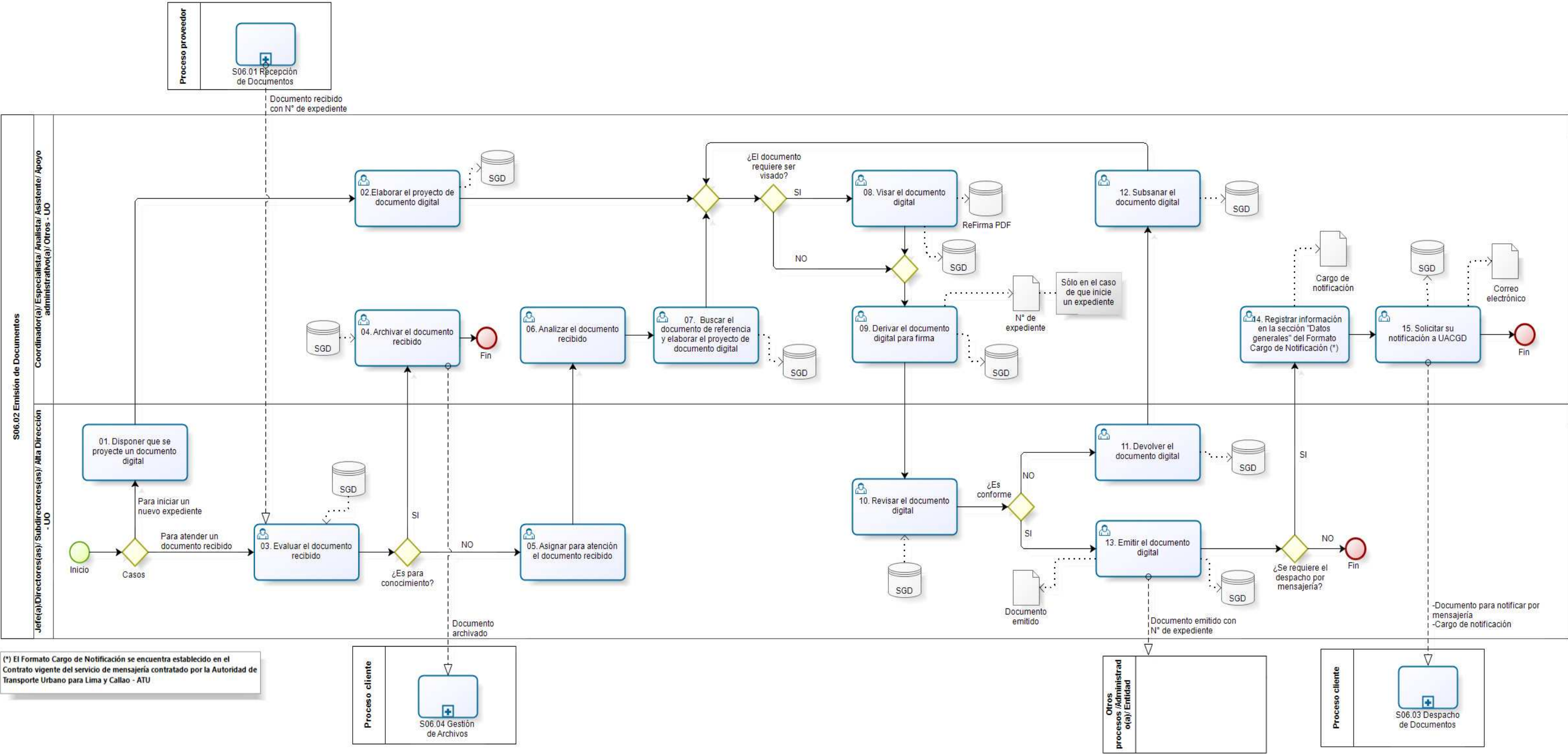
	Ficha técnica del proceso
Nombre del proceso	S06.02 Emisión de Documentos.
Tipo de proceso	Soporte.
Dueño del proceso	Jefe (a) de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental.
Objetivo del proceso	Generar documentos que inician o atienden expedientes, a través del SGD, según los estándares establecidos en la normatividad vigente.
Indicador de desempeño	Número de reportes de seguimiento a la atención de expedientes en el trimestre.
Documentos de referencia	• Ley N° 30900, Ley de creación de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, y su reglamento. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 123-2023-ATU/PE, que aprueba la versión V02 de la Directiva N° D-002-2021-ATU/GG-UACGD, "Directiva que regula la Gestión Documental en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao-ATU". • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Contrato vigente del servicio de mensajería contratado por la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedor	• S06.01 Recepción de Documentos.
Elementos de entrada	• Documento recibido con N° de expediente.
Producto	• Documento emitido con N° de expediente. • Documento para notificar por mensajería. • Cargo de notificación. • Documento archivado.
Persona que recibe el producto	• Administrado(a)/Entidad. • Otros procesos. • S06.03 Despacho de Documentos. • S06.04 Gestión de Archivos.
Controles	• Verificar las disposiciones para la emisión de documentos establecidos en la normatividad vigente.

Recursos	
Recursos humanos	• Funcionarios(as), servidores(as) y profesionales de la ATU que tengan a cargo el desarrollo de actividades descritas en el diagrama del proceso S06.02 Emisión de Documentos.
Instalaciones	• Ambientes de oficina y de teletrabajo adecuados.
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresoras y escáner.

2.2.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ		Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Calleo - ATU	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	VERSIÓN FECHA	V3.0
CÓDIGO	IND-S06.02-001	PROCESO	S06.02 Emisión de Documentos			
OBJETIVO	Generar documentos que inician o atienden expedientes, a través del SGD, según los estándares establecidos en la normatividad vigente.					
INDICADOR	Número de reportes de seguimiento a la atención de expedientes en el trimestre.					
FINALIDAD DEL INDICADOR	Medir el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la normatividad vigente respecto al seguimiento a la atención de expedientes en la ATU.					
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Reportes de seguimiento a la atención de expedientes en el trimestre.				UNIDAD DE MEDIDA	Número
	B: Número de reportes de seguimiento a la atención de expedientes en el trimestre.				FRECUENCIA	Trimestral
FÓRMULA	$B = \sum A$				OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al decimoquinto día hábil del siguiente periodo de medición.
					META	Optimo: $1 \leq x \leq 3$ Crítico: $x < 1$
LÍNEA BASE	A partir de la primera medición.					
FUENTE DE DATOS	Sistema de Gestión Documental.					
RESPONSABLE	Jefe (a) de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental.					

2.2.3 Diagrama de proceso



2.3 S06.03 Despacho de Documentos

2.3.1 Ficha técnica del proceso

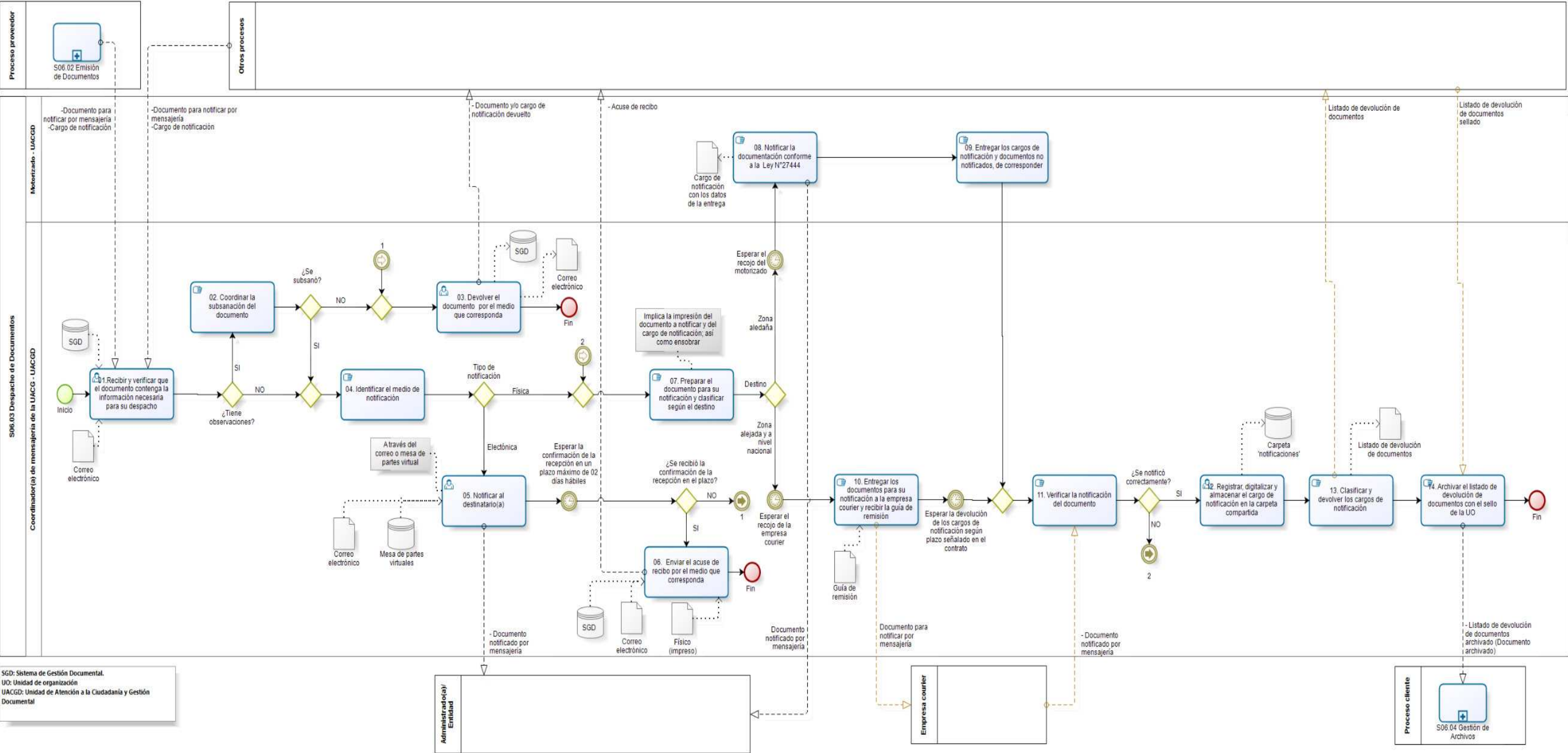
	Ficha técnica del proceso
Nombre del proceso	S06.03 Despacho de Documentos.
Tipo de proceso	Soporte.
Dueño del proceso	Jefe (a) de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental.
Objetivo del proceso	Notificar los documentos dirigidos a los administrados(as) o entidades a través de mensajería en los plazos establecidos en la normativa institucional vigente.
Indicador de desempeño	Porcentaje de documentos gestionados para su notificación a los administrados(as) y entidades por mensajería en el plazo establecido.
Documentos de referencia	• Ley N° 30900, Ley de creación de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. • Decreto Supremo N° 005-2019-MTC que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, y su reglamento. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 123-2023-ATU/PE, que aprueba la versión V02 de la Directiva N° D-002-2021-ATU/GG-UACGD, "Directiva que regula la Gestión Documental en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao-ATU". • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. • Contrato vigente del servicio de mensajería contratado por la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedor	• S06.02 Emisión de Documentos. • Otros procesos.
Elementos de entrada	• Documento para notificar por mensajería. • Cargo de notificación.
Producto	• Documento y/o cargo de notificación devuelto. • Acuse de recibo. • Documento notificado por mensajería. • Documento archivado.
Persona que recibe el producto	• Administrado(a)/Entidad. • Otros procesos. • S06.04 Gestión de Archivos.
Controles	• Verificar que el documento contenga todos los anexos referenciados en el mismo. • Verificar el cumplimiento de requisitos mínimos para su despacho según la Ley del Procedimiento Administrativo General. • Verificar los cargos de notificación.

Recursos	
Recursos humanos	• Profesionales y/o técnicos con conocimientos en la Ley del Procedimiento Administrativo General y motorizado.
Instalaciones	• Ambientes de oficina y espacios comunes adecuados.
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Aplicaciones de reuniones virtuales. • Red interna para guardar archivos digitales. • Mesa de partes virtual del destinatario.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Impresoras y escáner. • Moto.

2.3.2 Ficha de indicador de desempeño

 		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN	V3.0
				FECHA	
CÓDIGO	IND-S06.03-001	PROCESO	S06.03 Despacho de Documentos		
OBJETIVO	Notificar los documentos dirigidos a los administrados(as) o entidades a través de mensajería en los plazos establecidos en la normativa institucional vigente.				
INDICADOR	Porcentaje de documentos gestionados para su notificación a los administrados(as) y entidades por mensajería en el plazo establecido.				
FINALIDAD DEL INDICADOR	Cumplir los plazos establecidos en la normativa institucional vigente para la gestión de la notificación por mensajería a los administrados(as) y entidades.				
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	A: Número de documentos gestionados para su notificación a los administrados(as) y entidades por mensajería en el plazo establecido.		UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
	El plazo para la notificación por mensajería será el establecido por la normativa interna vigente. B: Número total de documentos recibidos para su notificación a los administrados(as) y entidades por mensajería. C: Porcentaje de documentos gestionados para su notificación a los administrados(as) y entidades por mensajería en el plazo establecido.		FRECUENCIA	Mensual	
FÓRMULA	C= (A/B) *100%		OPORTUNIDAD DE MEDIDA	Al decimoquinto día hábil del siguiente periodo de medición.	
			META	Optimo: 95% ≤ x ≤ 100% Aceptable: 90% ≤ x<95% Crítico: x<90%	
LÍNEA BASE	Febrero 2024: 95%				
FUENTE DE DATOS	Reporte de notificaciones de la UACGD.				
RESPONSABLE	Jefe (a) de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental.				

2.3.3 Diagrama de proceso



2.4 S06.04 Gestión de Archivos

2.4.1 Ficha técnica del proceso

Ficha técnica del proceso	
Nombre del proceso	S06.04 Gestión de Archivos
Tipo de proceso	Soporte.
Dueño del proceso	Jefe (a) de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental.
Objetivo del proceso	Organizar, describir, transferir, eliminar, custodiar y conservar todos los documentos producidos y gestionados por la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU para su posterior servicio archivístico.
Indicador de desempeño	Porcentaje de actividades que han logrado la meta establecida, según el Plan Anual de Trabajo Archivístico.
Documentos de referencia	- Ley N° 30900, Ley de creación de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. - Ley N° 25323, Ley que crea el Sistema Nacional de Archivos. - Decreto Supremo N° 005-2019-MTC que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). - Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 008-2023-ATU/PE, que aprueba la Directiva que regula el Sistema de Archivos en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU - Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 193-2023-ATU/PE, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU. La presente documentación incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias, prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.
Proveedor	- Otros procesos. - S06.01 Recepción de Documentos. - S06.02 Emisión de Documentos. - S06.03 Despacho de Documentos.
Elementos de entrada	- Documento archivado. - Solicitud de servicio archivístico². - Acervo documentario según el cronograma.
Producto	- Acta de entrega con el acervo documental transferido para custodia. - Acta de entrega para la eliminación de documentos. - Servicio archivístico atendido.
Persona que recibe el producto	- Archivo General de la Nación (AGN). - Otros procesos.
Controles	- Elaborar los inventarios de la documentación organizada y conservada del archivo central. - Verificar el cumplimiento de los requisitos para la transferencia del acervo documentario de las unidades de organización. - Verificar los periodos de retención de la documentación custodiada por el archivo central para la eliminación o transferencia al Archivo General de la Nación (AGN).

² Servicios archivísticos: préstamo de documentos, copia digital o física, y copia autenticada.

Recursos	
Recursos humanos	• Servidores con conocimientos en la ejecución de procesos archivísticos y la normativa vigente en materia archivística.
Instalaciones	• Ambientes de oficina y espacios comunes adecuados. • Repositorios³. • Área de procesos técnicos archivísticos.
Sistemas informáticos	• Software de ofimática. • Sistema de Gestión Documental (SGD). • Microsoft Outlook. • Aplicaciones de reuniones virtuales. • Red interna para guardar archivos digitales.
Equipos	• Computadoras de escritorio y portátiles. • Mobiliario de oficina. • Estantería metálica o corrediza. • Impresora. • Escáner de alta producción. • Plotter. • Anexos telefónicos.

³ Repositorios: Espacio donde se custodia documentación de archivo, de manera centralizada y organizada.

2.4.2 Ficha de indicador de desempeño

 PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones		Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU		FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO		VERSIÓN FECHA		V3.0		
CÓDIGO		IND-S06.04-001		PROCESO		S06.04 Gestión de Archivos.				
OBJETIVO		Organizar, describir, transferir, eliminar, custodiar y conservar todos los documentos producidos y gestionados por la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU para su posterior servicio archivístico.								
INDICADOR		Porcentaje de actividades que han logrado la meta establecida, según el Plan Anual de Trabajo Archivístico.								
FINALIDAD DEL INDICADOR		Lograr el cumplimiento del Plan Anual de Trabajo Archivístico según los plazos establecidos.								
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES		A: Número de actividades que han logrado la meta establecida, según el Plan Anual de Trabajo Archivístico.					UNIDAD DE MEDIDA		Porcentaje	
		B: Número de actividades programadas en el Plan Anual de Trabajo Archivístico.					FRECUENCIA		Mensual	
		C: Porcentaje de actividades que han logrado la meta establecida, según el Plan Anual de Trabajo Archivístico.								
FÓRMULA		C= (A/B) *100%					OPORTUNIDAD DE MEDIDA		Al decimoquinto día hábil del siguiente periodo de medición.	
							META		Óptimo: 95%≤x≤100% Aceptable: 90≤x<95% Crítico: 0%≤x<90%	
LÍNEA BASE		A partir de la primera medición.								
FUENTE DE DATOS		Reportes mensuales de la ejecución del Plan Anual de Trabajo Archivístico.								
RESPONSABLE		Jefe (a) de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental.								

Anexo 19

V° B° DE DUEÑOS DE PROCESOS E INVOLUCRADOS





Firmado digitalmente por:
BEINGOLEA ZELADA Eduardo
FAU 20604932964 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 23/08/2024 17:54:54-0500

Mapa de Procesos de la ATU V3.0



Firmado digitalmente por:
TUESTA CASTILLO Miguel
Angel FAU 20604932964 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22/08/2024 19:20:17-0500



Firmado digitalmente por:
VILLEGAS PALACIOS Edith
Mercedes FAU 20604932964 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26/08/2024 18:01:59-0500



Firmado digitalmente por:
GUTIERREZ GUANILO Maria
Roxana FAU 20604932964 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22/08/2024 19:34:06-0500



Firmado digitalmente por:
VALENTIN BUENO Reynaldo
Alonso FAU 20604932964 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26/08/2024 14:09:10-0500



Firmado digitalmente por:
ROSAS CABEZA Jose Manuel
FAU 20604932964 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 23/08/2024 09:09:39-0500



Firmado digitalmente por:
ROMERO CONDE John Elvis
FAU 20604932964 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26/08/2024 14:05:05-0500



Firmado digitalmente por:
MAGUIÑA CABELLO Christian
Bruno FAU 20604932964 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 23/08/2024 09:38:45-0500



Firmado digitalmente por:
LAVADO YARASCA Julio
Cesar FAU 20604932964 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26/08/2024 12:50:03-0500



Firmado digitalmente por:
CAMAN PAULLO Hilton FAU
20604932964 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 23/08/2024 09:53:17-0500



Firmado digitalmente por:
SANTILLANA HUAMAN SANDRO
FIR 24000084 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26/08/2024 12:03:49-0500



Firmado digitalmente por:
SANCHEZ DEL VALLE Elena
FAU 20604932964 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 23/08/2024 10:11:52-0500



Firmado digitalmente por:
VIDAURRE VERGONZINI
Roberto Enrique Martin FAU
20604932964 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 23/08/2024 16:19:36-0500



Firmado digitalmente por:
CASTILLO CAYO Flor De
Maria FAU 20604932964 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 23/08/2024 10:48:21-0500



Firmado digitalmente por:
VALLE MENDOZA Fabiola
Silvana FAU 20604932964 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 23/08/2024 15:58:50-0500



Firmado digitalmente por:
CHAVEZ CHAVEZ Daniel
Alexander FAU 20604932964 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 23/08/2024 11:11:07-0500



Firmado digitalmente por:
FIESTAS RAMIREZ Jose Alex
FAU 20604932964 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 23/08/2024 15:38:46-0500



Firmado digitalmente por:
ALVAN SANCHEZ Dora Paola
FAU 20604932964 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 23/08/2024 11:24:12-0500



Firmado digitalmente por:
DONDERO CASSANO Cristian
David FAU 20604932964 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 23/08/2024 15:30:47-0500



Firmado digitalmente por:
INGA RUBIO Johanna Dennis
FAU 20604932964 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 23/08/2024 12:23:58-0500



Firmado digitalmente por:
LECHUGA MARMANILLO
Adriana Karla FAU 20604932964
hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 23/08/2024 14:30:08-0500



Firmado digitalmente por:
GARCIA RODRIGUEZ Maria
Elena FAU 20604932964 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26/08/2024 10:54:58-0500



Firmado digitalmente por:
TASAYCO GANOZA Carol
Celeste FAU 20604932964 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26/08/2024 13:07:58-0500



Firmado digitalmente por:
IBÁÑEZ GUERRERO Luis
Antonio FAU 20604932964 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26/08/2024 15:27:02-0500



Firmado digitalmente por:
MAGUIÑA ALVARADO Oscar
Raul FAU 20604932964 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26/08/2024 16:58:42-0500



Firmado digitalmente por:
ESQUIVEL VALDIVIA Maria
Ines FAU 20604932964 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26/08/2024 17:09:59-0500



Firmado digitalmente por:
BONILLA BELLO Carlos
Enrique FAU 20604932964 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26/08/2024 17:26:43-0500



Firmado digitalmente por:
MOSTO LAMIA Jorge Manuel
FAU 20604932964 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27/08/2024 14:51:19-0500



Firmado digitalmente por:
ORMEÑO VILLALBA Sumac
Ines FAU 20604932964 hard
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 27/08/2024 17:48:53-0500