

SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO
Acta N° 01-2025-SGAS

1. DATOS GENERALES	
Asunto	: Revisión del Sistema de Gestión Antisoborno de ATU.
Objetivo	: Documentar la Revisión del SGAS de ATU, en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 8.7.3. de la V02 del Manual del Sistema de Gestión Antisoborno.
Fecha	: 31 de julio de 2025.

2. DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
N°	Detalle
1	La jefa de la Oficina de Integridad y Lucha contra la Corrupción (Oficial de Cumplimiento del SGAS), expuso el objetivo y la finalidad del SGAS, resaltando que los documentos normativos que sustentan el SGAS son la V02 de la “Política Institucional Antisoborno de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao” y la V02 del “Manual del Sistema de Gestión Antisoborno de la Autoridad del Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU”, aprobados mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 113-2022-ATU/PE y Resolución de Gerencia General N° 087-2023-ATU/GG, respectivamente.
2	En la V02 del “Manual del Sistema de Gestión Antisoborno de la Autoridad del Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU”, se describe la estructura, roles y responsabilidades de los actores para implementar, gestionar, conducir y mejorar continuamente el SGAS. En el citado manual se describe el proceso de Revisión del SGAS, el mismo que se inicia con la OILC, posteriormente con la Gerencia General (Alta Dirección del SGAS) y finalmente con la Presidencia Ejecutiva (Órgano de Gobierno del SGAS).
3	En atención a lo dispuesto en el numeral 8.7.3. de la V02 del precitado Manual del SGAS, la OILC revisó el SGAS, documentando dicha actividad en el informe adjunto a la Nota N° 081-2025-ATU/GG-OILC, cuyo análisis se centró en determinar: i) Si el SGAS es adecuado para gestionar eficazmente los riesgos de soborno que enfrenta la ATU; y, ii) Si está siendo implementado de manera eficaz. como resultado de dicho análisis se concluye lo siguiente: <i>(i) en función de la ponderación entre la naturaleza de los controles y su nivel de efectividad, el diseño del sistema de control del SGAS de la ATU es idóneo (efectivo) y adecuado, cumpliendo con el principio de proporcionalidad del riesgo previsto en la ISO 37001 (Cláusula 4.5 – Liderazgo y compromiso); y (ii) Considerando que se evidencia un cumplimiento del 100% de las metas asociadas a los objetivos antisoborno, el SGAS de ATU viene siendo implementado de manera eficaz.</i>
4	En el Informe de Revisión del SGAS efectuado en el ejercicio de la función de cumplimiento, se sustentan dos (02) oportunidades de mejora al SGAS: (i) OM 01: Actualización del Alcance del SGAS; y, (ii) OM 02: Actualización de herramientas del Sistema de Gestión Antisoborno: a) Matrices del Análisis de Contexto de la Organización y Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y b) Tablero de Control de Objetivos, el mismo que se ha puesto en consideración de Gerencia General en su rol de Alta Dirección del SGAS.
5	La NTP ISO 37001:2017 establece que producto de la revisión del SGAS por Gerencia General en su rol de Alta Dirección del SGAS, se debe lograr: (i) Decisiones sobre oportunidades de mejora; e, (ii) Identificación de necesidades de cambio; en dicho contexto la Gerencia General mediante Nota N° 139-2025-ATU/GG elevó a la Presidencia Ejecutiva el Informe de Revisión del SGAS sustentando la aprobación de las dos (2) oportunidades de mejora señaladas anteriormente; a fin de que el Órgano de Gobierno valore la información proporcionada por las 02 revisiones anteriores.
6	Estando a lo señalado en el presente documento y a las consideraciones expuestas en los documentos de Revisión del SGAS, a cargo de la OILC en el ejercicio de su rol de Función de Cumplimiento y el informe de revisión realizado por la Gerencia General en su rol de Alta Dirección del SGAS, respecto de las oportunidades de mejora y/o necesidades de cambio identificadas, el Órgano de Gobierno, la Alta Dirección y la Oficial de Cumplimiento del SGAS, acuerdan:



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Autoridad de Transporte
Urbano para Lima y Callao -
ATU

Oficina de Integridad y
Lucha Contra la
Corrupción

AENOR

ANTISOBORNO

ISO 37001

3. ACUERDOS

N°	DESCRIPCIÓN
1	Modificar el Alcance del SGAS de ATU, según detalle contenido en el Anexo N° 01 de esta acta. Dicha modificación entrará en vigencia, a partir de la suscripción de la presente acta, dejándose sin efecto el Alcance del SGAS aprobado mediante Acta N° 001-2024-ATU/SGAS.
2	Aprobar la V04 de la Matriz de Análisis de Contexto de la Organización y la V04 de la Matriz de Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas; las mismas que se adjuntan como Anexo N° 02 y 03 de la presente acta.
3	Aprobar la V04 del Tablero de Control de Objetivos del SGAS, el mismo que se adjunta como Anexo N° 04.
4	Disponer que la presente acta se publique en el Portal www.gob.pe de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao.

4. PARTICIPANTES

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN	FIRMA
1	Jaime Francisco Romero Bonilla	Presidente Ejecutivo (Órgano de Gobierno del SGAS)	
2	Guido Antonio Villanueva Zuñiga	Gerente General (Alta Dirección del SGAS)	
3	Adriana Karla Lechuga Marmanillo	Jefa de la Oficina de Integridad y Lucha contra la Corrupción (Oficial de Cumplimiento del SGAS)	

Alcance del Sistema de Gestión Antisoborno de la ATU

1. GESTIÓN DE FISCALIZACIÓN:

- 1.1. Acciones de fiscalización en campo:
 - 1.1.1. Programación de las acciones de fiscalización en campo.
 - 1.1.2. Ejecución de las acciones de fiscalización en campo.
 - 1.1.3. Registro de actas de fiscalización.
- 1.2. Acciones de fiscalización en gabinete:
 - 1.2.1. Acciones de fiscalización en gabinete no electrónica.
 - 1.2.2. Acciones de fiscalización en gabinete fiscalización electrónica.

2. GESTIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR:

- 2.1. Atención del proceso administrativo sancionador - primera instancia
 - 2.1.1. Atención del proceso administrativo sancionador - primera instancia - fase instructiva.
 - 2.1.2. Atención del proceso administrativo sancionador - primera instancia - fase sancionadora.
- 2.2. Atención del Procedimiento Administrativo Sancionador en segunda instancia.

3. EJECUCIÓN COACTIVA:

- 3.1. Inicio del procedimiento de ejecución coactiva.
- 3.2. Aplicación de medida cautelar en forma de inscripción.
- 3.3. Aplicación de medida cautelar en forma de secuestro conservativo.
- 3.4. Aplicación de medida cautelar en forma de retención bancaria.

4. OTORGAMIENTO DE TÍTULOS HABILITANTES:

- 4.1. Autorización para la prestación del servicio público del transporte regular, aplicable al régimen excepcional establecido en la Única Disposición Complementaria Transitoria de la Ley N° 31596, Ley que establece medidas a fin de garantizar la cobertura adecuada, continuidad y calidad del servicio de transporte público en Lima y Callao.
- 4.2. Renovación de autorización para la prestación del servicio público del transporte regular, aplicable al régimen excepcional establecido en la Única Disposición Complementaria Transitoria de la Ley N° 31596, Ley que establece medidas a fin de garantizar la cobertura adecuada, continuidad y calidad del servicio de transporte público en Lima y Callao.
- 4.3. Ampliación de autorización para la prestación del servicio público del transporte regular, aplicable al régimen excepcional establecido en la Única Disposición Complementaria Transitoria de la Ley N° 31596, Ley que establece medidas a fin de garantizar la cobertura adecuada, continuidad y calidad del servicio de transporte público en Lima y Callao.
- 4.4. Transferencia de autorización para la prestación del servicio público del transporte regular aplicable al régimen excepcional establecido en la Única Disposición Complementaria Transitoria de la Ley N° 31596, Ley que establece medidas a fin de garantizar la cobertura adecuada, continuidad y calidad del servicio de transporte público en Lima y Callao.
- 4.5. Habilitación vehicular por inclusión o sustitución para la prestación del servicio público del transporte regular, aplicable al régimen excepcional establecido en la Única Disposición Complementaria Transitoria de la Ley N° 31596, Ley que establece medidas a fin de garantizar la cobertura adecuada, continuidad y calidad del servicio de transporte público en Lima y Callao.
- 4.6. Habilitación por inclusión de conductor/a para la prestación del servicio público del transporte regular, aplicable al régimen excepcional establecido en la Única Disposición Complementaria Transitoria de la Ley N° 31596, Ley que establece medidas a fin de garantizar la cobertura adecuada, continuidad y calidad del servicio de transporte público en Lima y Callao.
- 4.7. Modificación de Ficha Técnica para la prestación del servicio público del transporte regular, aplicable al régimen excepcional establecido en la Única Disposición Complementaria Transitoria de la Ley N° 31596, Ley que establece medidas a fin de garantizar la cobertura adecuada, continuidad y calidad del servicio de transporte público en Lima y Callao.
- 4.8. Habilitación de zona de estacionamiento para la prestación del servicio público del transporte regular, aplicable al régimen excepcional establecido en la Única Disposición Complementaria Transitoria de la Ley N° 31596, Ley que establece medidas a fin de garantizar la cobertura adecuada, continuidad y calidad del servicio de transporte público en Lima y Callao.
- 4.9. Otorgamiento de la autorización para prestar el Servicio Público de Transporte Especial en la modalidad de Taxi.
- 4.10. Renovación de la Autorización para prestar el Servicio Público de Transporte Especial en la modalidad de Taxi.
- 4.11. Transferencia de autorización para prestar el Servicio Público de Transporte Especial en la modalidad de Taxi.
- 4.12. Habilitación vehicular por inclusión o sustitución, aplicable al Servicio Público de Transporte Especial en la modalidad de Taxi.
- 4.13. Habilitación por inclusión o sustitución del conductor, aplicable al Servicio Público de Transporte Especial en la modalidad de Taxi.
- 4.14. Otorgamiento de la autorización para prestar el Servicio Público de Transporte Especial en las modalidades de Turístico, de Trabajadores y de Estudiantes.

4.15. *Renovación de autorización para prestar el Servicio Público de Transporte Especial en las modalidades de Turístico, de Trabajadores y de Estudiantes.*

4.16. *Habilitación vehicular por inclusión o sustitución aplicable al Servicio Público de Transporte Especial en las modalidades de Turístico, de Trabajadores y de Estudiantes.*

4.17. *Habilitación por inclusión o sustitución del conductor, aplicable al Servicio Público de Transporte Especial en las modalidades de Turístico, de Trabajadores y de Estudiantes.*

5. GESTIÓN DE ADQUISICIÓN DE PREDIOS Y LIBERACIÓN DE INTERFERENCIAS

5.1. *Adquisición o expropiación de predios privados*

5.2. *Liberación de interferencias por contratos y convenios*

6. ADMINISTRACIÓN DE LAS CONTRATACIONES

6.1. *Evaluación del requerimiento de adquisición y/o contratación.*

6.2. *Contratos menores*

6.3. *Contratación con procedimiento de selección:*

6.3.1. *Procedimientos de selección competitivos.*

6.3.1.1. *Interacción con el mercado.*

6.3.1.2. *Aprobación del expediente de contratación.*

6.3.1.3. *Elaboración y aprobación de bases del procedimiento de selección.*

6.3.1.4. *Proceso de selección vía Licitación pública, Concurso Público y modalidades abreviadas.*

6.3.1.5. *Trámite de apelación.*

6.3.2. *Aprobación y Selección de procedimientos de selección no competitivos.*

6.3.3. *Subasta inversa electrónica.*

6.3.4. *Emisión de orden de compra y orden de servicio.*

6.4. *Compras por acuerdo marco:*

6.4.1. *Acciones previas para contratación por catálogo electrónico – Bienes*

6.4.2. *Gestión de la contratación por catálogo electrónico.*

6.5. *Ejecución contractual:*

6.5.1. *Perfeccionamiento de contrato derivados de procedimientos de selección.*

6.5.2. *Fiscalización posterior*

6.5.3. *Trámite de documentos para la conformidad y el pago.*

7. GESTIÓN DEL MODELO DE INTEGRIDAD.

7.1. *Gestión de denuncias por actos de corrupción.*

7.1.1. *Recepción de la denuncia.*

7.1.2. *Evaluación de la denuncia.*

8. ATENCIÓN DE RECLAMOS DEL CIUDADANO

8.1. *Gestión de reclamos del ciudadano.*

9. GESTIÓN DEL EMPLEO.

9.1. *Gestión de la incorporación.*

9.1.1. *Convocatoria.*

9.1.2. *Selección de personal.*

9.1.3. *Vinculación de personal.*

10. IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS DE MITIGACIÓN DE IMPACTO SOCIAL PMIAP Y OEP

11. ADMINISTRACIÓN DEL ALMACENAMIENTO Y LA DISTRIBUCIÓN

11.1. *Recepción y distribución de bienes.*

12. ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS GENERALES

12.1. *Servicio de transporte por comisión de servicios.*

13. GESTIÓN DE TESORERÍA:

13.1. *Fondos por encargo.*

13.2. *Habilitación, control, custodia y reposición de caja chica.*

MATRIZ DE ANÁLISIS DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Versión: 4
 Fecha de actualización: Junio 2025

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				
ANÁLISIS	CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS	RIESGOS Y OPORTUNIDADES	OBJETIVOS ANTISOBORNO VINCULADOS A RIESGOS Y OPORTUNIDADES	ACCIONES / MEDICIÓN
Sobre los socios de negocio de la Organización	<p>Los socios de negocio de los procesos del Alcance del SGAS se identifican en las relaciones existentes producto del cumplimiento del objetivo de la ATU, que es garantizar el funcionamiento de un Sistema Integrado de Transporte de Lima y Callao que permita satisfacer las necesidades de traslado de los pobladores de las provincias de Lima y Callao de manera eficiente, sostenible, accesible, segura, ambientalmente limpia y de amplia cobertura.</p> <p>Así, son socios de negocio de la ATU los operadores, los conductores y/o cobradores y usuarios de los servicios de transporte que se prestan dentro de Lima Metropolitana y Callao a través de las diferentes modalidades de transporte regular y transporte especial. En dicho contexto, los socios de negocio requieren:</p> <p>Operadores, conductores y/o cobradores: a) La transparencia y predictibilidad de los procedimientos administrativos realizados ante la ATU. b) La imparcialidad y eficiencia en las supervisiones y fiscalizaciones realizadas. c) La celeridad y/o cumplimiento de plazos en la atención de sus procedimientos administrativos, incluyendo las etapas impugnatorias. d) Promoción de la formalización en todas las modalidades de transporte. e) La disponibilidad de canales de denuncias diversos. f) La imparcialidad en el análisis, seguimiento y resolución de denuncias. g) Fiscalización y sanción eficiente al transporte informal.</p> <p>Usuarios: a) La mejora de la conectividad en el transporte. b) Menor contaminación del parque automotor. c) La modernización de la gestión del transporte con el fin de generar valor público. d) Promoción de la formalización en todas las modalidades de transporte. e) La disponibilidad de canales de denuncias diversos. f) La imparcialidad en el análisis, seguimiento y resolución de denuncias.</p>	<p>Riesgo: Alta rotación de locadores de servicios podría afectar el cierre de brechas de capacitación a los actores internos de ATU, afectando al logro de los objetivos antisoborno "afanzar la cultura de integridad de ATU" y "promover las conductas y comportamientos éticos de los colaboradores de ATU".</p> <p>Riesgo: Sub-valoración de los riesgos de soborno identificados podrían afectar el establecimiento de controles para prevenir la materialización de actos de soborno, afectando con ello el objetivo antisoborno "prevenir, detectar y sancionar cualquier acto de soborno".</p> <p>Riesgo: Socios de negocio podrían no reportar actos de soborno, impidiendo el ejercicio de la potestad sancionadora por el desconocimiento de la ocurrencia de los mismos, afectando con ello el objetivo antisoborno "prevenir, detectar y sancionar cualquier acto de soborno".</p> <p>Riesgo: Socios de negocio podrían presentar denuncias sin adjuntar documentales que permitan fundamentar los hechos comunicados, lo que impactaría en su calificación para la derivación a los órganos competentes, afectando el objetivo antisoborno "asegurar una efectiva y transparente gestión de denuncias".</p> <p>Riesgo: Responsables de las unidades de organización inmersas en el Alcance del SGAS podrían no implementar los controles establecidos en la Matriz de Riesgos de Soborno, afectando el objetivo antisoborno "fortalecer la gestión de riesgos de soborno".</p> <p>Riesgo: Acciones de Revisión del SGAS podrían no identificar oportunidades de mejora del SGAS, afectando con ello el objetivo antisoborno "mejorar continuamente el SGAS".</p> <p>Oportunidad: ATU cuenta con canales de comunicación dirigidos a socios de negocio internos y externos, lo que facilita la difusión de mensajes y contenidos relacionados al SGAS, aportando a la toma de conciencia.</p> <p>Oportunidad: La existencia de la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano (PUD) permite la participación activa de los usuarios de transporte en la identificación de presuntos actos de corrupción; y, ello permite que la entidad tome acción respecto a los mismos.</p> <p>Oportunidad: La CGR y la Secretaría de Integridad Pública de PCM viene generando normativa de carácter general que coadyuva al desempeño del SGAS.</p> <p>Oportunidad: Las mesas de trabajo con empresas y/o gremios (operadores) de manera individual y colectiva genera un espacio de diálogo con la ATU para canalizar las demandas recibidas.</p>	<p>Afanzar la cultura organizacional de la ATU</p> <p>Prevenir, detectar y sancionar cualquier acto de corrupción en todas sus formas incluidas las de soborno</p> <p>Asegurar una efectiva gestión de denuncias contra actos de soborno</p> <p>Promover las conductas y comportamientos éticos del personal y locadores/as de servicios.</p> <p>Fortalecer la gestión de riesgos de soborno en la ATU</p>	<p>a) Ejecutar inducciones dirigidas al personal incorporando temas de integridad. Medición: Tablero de Control de objetivos. b) Ejecución del Plan de fortalecimiento de Capacidades - OILC dirigido a todos los colaboradores de la entidad. Medición: Tablero de Control de objetivos. c) Gestionar las denuncias por presuntos actos de corrupción cautelando los plazos establecidos en la normativa. Medición: Tablero de Control de objetivos. d) Otorgar las medidas de protección a los denunciantes, previa evaluación de pertinencia. Medición: Tablero de Control de objetivos. e) Mantener habilitados y difundir los canales de denuncias establecidos, de manera interna y externa. Medición: Tablero de Control de objetivos / Programa de Integridad. f) Difundir el Código de Ética y Conducta entre todos los colaboradores de la entidad. Medición: Programa de Integridad g) Gestionar los riesgos de soborno en la entidad. Medición: Tablero de Control de objetivos</p>
Sobre los deberes y obligaciones legales, reglamentarias, contractuales y profesionales aplicables.	<p>La Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao; establece las competencias funcionales de la ATU, circunscribiendo éstas a garantizar el funcionamiento de un sistema integrado de transporte de Lima y Callao. Asimismo, mediante Decreto Supremo N° 005-2019-MTC se aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900 donde se amplían las disposiciones de la ley. Es preciso señalar que la competencia funcional de la ATU se enmarca en la Política General de Gobierno – PGG 2021-2026, en los objetivos del Plan Estratégico Sectorial Multianual – PESEM 2018-2026 del Ministerio de Transportes y Comunicaciones y en la Política Nacional de Transporte Urbano – PNTU, instrumentos de política nacional y sectorial que rigen a la ATU en su condición de organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC.</p> <p>Asimismo, cabe precisar que la ATU desarrolla sus funciones en atención a la normativa vigente emitida para regular determinadas actividades; entre estos tenemos: Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 174-2020-ATU/PE, a través de la cual se aprueba la modificación del Conjunto de Procedimientos Administrativos contenidos en el TUPA de la MML y de la Municipalidad Provincial del Callao (MPC) que transitoriamente son de aplicación por la ATU; El Decreto Supremo N° 008-2023-MTC "Decreto Supremo que aprueba el Texto Único de Procedimientos Administrativo – TUPA de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao, Reglamento que regula la prestación del servicio público de transporte especial en la modalidad de taxi en Lima y Callao, aprobado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 162-2023/ATU-PE modificado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 125-2024-ATU/PE; 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, aprobado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 163-2023/ATU-PE; entre otros</p>	<p>Oportunidad: Alta disposición de la Alta Dirección de la ATU para mantener el Sistema de Gestión Antisoborno y ampliar su alcance a los principales procesos, observando la Norma ISO 37001.</p> <p>Oportunidad: Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción anticorrupción impulsa la lucha contra la corrupción y promueve la integridad pública.</p> <p>Oportunidad: ATU ha incorporado en su PEI el acción estratégica "Modelo de integridad y lucha contra la corrupción implementado en la ATU", siendo el SGAS parte de éste, con ello se da una sostenibilidad al SGAS a mediano plazo.</p>	<p>Mejorar continuamente el sistema de gestión antisoborno</p>	<p>a) Revisar los avances en la implementación y desempeño del SGAS por la Alta Dirección. Medición: Tablero de Control de objetivos</p>
Sobre nuestra estructura, el tamaño, delegación de autoridades con poder de decisión del ATU.	<p>Somos un organismo técnico especializado, con personería jurídica de derecho público interno y autonomía administrativa, funcional, económica y financiera. Contamos con más de 1000 servidores contratados a través de las diferentes modalidades de contratación laboral. Las acciones de la ATU se orientan al ciudadano, para ello la asignación de recursos, diseño de procesos y definición de productos y resultados se efectúa en función de las necesidades de los ciudadanos. Asimismo, la ATU está preparada para adecuarse a las distintas necesidades de la población y a los cambios sociales, políticos y económicos del entorno.</p> <p>La organización institucional de la ATU observa en su estructura organizacional lo dispuesto en la Política de Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Así, la ATU conforme se establece en el ROF, para el cumplimiento de sus funciones cuenta con:</p> <p>Órganos de Alta Dirección: Consejo Directivo, Presidencia Ejecutiva y Gerencia General.</p> <p>Órgano Consultivo: Comisión Consultiva.</p> <p>Órganos de Asesoramiento: Oficina de Asesoría Jurídica, Oficina de Planeamiento y Presupuesto, Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos.</p> <p>Órganos de Apoyo: Oficina de Administración, Oficina de Gestión de Recursos Humanos, Oficina de Integridad y Lucha Contra la Corrupción.</p> <p>Órganos de Línea: Dirección de Integración de Transporte Urbano y Recaudo, Dirección de Infraestructura, Dirección de Supervisión de Proyectos, Dirección de Operaciones, Dirección de Asuntos Ambientales y Sociales, Dirección de Gestión Comercial, Dirección de Fiscalización y Sanción.</p>	<p>Oportunidad: ATU cuenta desde su creación con la Oficina de Integridad y Lucha contra la Corrupción, la misma que a su vez ejerce la Función de Cumplimiento del SGAS y el Rol Conductor en la Gestión de Riesgos que afectan la integridad; lo que permite asegurar un equipo humano con recursos suficientes para gestionar el SGAS.</p>	<p>Mejorar continuamente el sistema de gestión antisoborno</p>	<p>a) Ejercer el rol conductor en la gestión de riesgos de corrupción, en el marco de la RSIP N° 001-2023-PCM/SIP "Guía de gestión de riesgos que afectan la integridad pública". Medición: Tablero de Control de objetivos</p>

MATRIZ DE ANÁLISIS DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Versión: 4
 Fecha de actualización: Junio 2025

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				
ANÁLISIS	CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS	RIESGOS Y OPORTUNIDADES	OBJETIVOS ANTISOBORNO VINCULADOS A RIESGOS Y OPORTUNIDADES	ACCIONES / MEDICIÓN
Sobre los lugares y sectores donde operamos	Conforme a lo establecido en el artículo 5° de la Ley N° 30900, el ámbito de competencia de la ATU se circunscribe a la planificación, regulación, gestión, supervisión, fiscalización y promoción de la eficiente operatividad del Sistema Integrado de Transporte de Lima Metropolitana y Callao.	Oportunidad: El ámbito de competencia de ATU se circunscribe al ámbito de Lima Metropolitana y Callao, lo que facilita la comunicación con los colaboradores de ATU, al no existir interferencias por cuestionarios geográficas o de índole similar.	Afianzar la cultura organizacional de la ATU	a) Ejecutar inducciones dirigidas al personal incorporando temas de integridad. Medición: Tablero de Control de objetivos b) Ejecutar el Plan de fortalecimiento de Capacidades dirigido a todos los colaboradores de la entidad. Medición: Tablero de Control de objetivos c) Difundir piezas comunicacionales, observando el Plan de Comunicación Interna de la entidad. Medición: Tablero de Control de objetivos
Sobre la naturaleza, escala y complejidad de nuestras actividades y operaciones	Nuestras actividades están enfocadas a: a) Otorgar, habilitaciones de conductores y/o cobradores, vehículos y de infraestructura complementaria destinada a la prestación de los servicios de transporte terrestre de personas. b) Supervisar, controlar y fiscalizar el cumplimiento de las normas que regulan los servicios de transporte terrestre de personas que se prestan dentro del territorio. c) Ejercer la potestad sancionadora respecto a los operadores y conductores de los servicios de transporte terrestre de personas. d) Ejercer las facultades coactivas de acuerdo a la normativa aplicable.	Riesgo: La fiscalización del transporte, es uno de los procesos críticos de ATU, por la exposición de los fiscalizadores de transporte con los operadores de transporte, lo que conlleva a un nivel de riesgo de soborno alto. Oportunidad: El desarrollo tecnológico, la automatización y la interconectividad permiten fortalecer los distintos procesos vinculados al SGAS, aportando predictibilidad, transparencia y disminuyendo tiempos de atención. Oportunidad: - Posicionamiento de canales masivos de comunicación con bajo costo (redes sociales) permiten la difusión de las actividades y competencias de la ATU con un enfoque transversal de integridad pública, permitiendo una interacción con el ciudadano y coadyuvando a la toma de conciencia.	Fortalecer la gestión de riesgos de soborno en la ATU Asegurar una efectiva gestión de denuncias contra actos de soborno Mejorar continuamente el sistema de gestión antisoborno	a) Ejercer el rol conductor en la gestión de riesgos de corrupción de los procesos vinculados a la fiscalización. Medición: Tablero de Control de objetivos b) Mantener habilitados los canales de denuncias establecidos. Medición: Tablero de Control de objetivos c) Difundir los canales de denuncias, de manera interna y externa. Medición: Programa de Integridad d) Implementación del Sistema de Denuncias (SISDEN) para optimizar los procesos internos de la oficina. Medición: Tablero de Control de objetivos
Sobre las entidades que pueden ejercer control sobre nosotros / interacción con Funcionarios Públicos	Hemos sido creados para organizar, implementar y gestionar el Sistema Integrado de Transporte de Lima y Callao, en el marco de los lineamientos de política que aprueba el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. La CGR supervisa y verifica la correcta aplicación y cumplimiento de las políticas públicas y el uso de recursos y bienes del estado. La Secretaría de Integridad Pública de PCM viene generando normativa, herramientas e instrumentos de reporte de información sobre el cumplimiento de disposiciones en materia de ética e integridad pública que coadyuva al desempeño del SGAS.	Riesgo: Carga procesal elevada de los órganos jurisdiccionales que no permite una sanción oportuna. Riesgo: Alto índice de la Percepción de la Corrupción (IPC) en el Perú. Oportunidad: La CGR y la Secretaría de Integridad Pública de PCM vienen generando normativa, herramientas e instrumentos de reporte de información sobre el cumplimiento de disposiciones en materia de ética e integridad pública que coadyuva al desempeño del SGAS.	Afianzar la cultura organizacional de la ATU	a) Mantener los sistemas de prevención de ATU implementados eficientemente. Medición: ICP, Grado de madurez del SCI.

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

Versión: 4

Fecha de actualización: Junio 2025

PARTE INTERESADA		NECESIDAD (requisito obligatorio)	EXPECTATIVA DE LA PARTE INTERESADA Y COMPROMISO DE LA ENTIDAD
Interno	1. Servidores y locadores de servicios	<p>Servidores de confianza, funcionarios y directivos públicos de libre designación; así como toda persona que bajo cualquier modalidad contractual mantiene un vínculo con ATU.</p> <p>Cumplir los requisitos y términos de contratación para el puesto o servicio requerido.</p> <p>Cumplir con la normativa interna aplicable en materia de ética, transparencia e integridad Pública (Reglamento Interno de Servidores Civiles de ATU, Código de Ética y Conducta de ATU, Política Institucional Antisoborno y otros).</p>	<p>Expectativa: Procesos de vinculación de personal y contratación de locadores de servicio ejecutados de forma transparente, imparcial y observando la normativa vigente.</p> <p>Riesgo: El Subsistema de Gestión del Empleo y/o los procesos de contratación de locadores de servicios, podrían afectarse por intereses particulares que vulneren la transparencia e igualdad de oportunidades.</p> <p>Compromiso: Modificar la Directiva "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 ATU" fortaleciendo la debida diligencia en los procesos de contratación laboral, a fin de garantizar la incorporación de personal idóneo a los intereses institucionales.</p> <p>Tener acceso a un sistema de atención de denuncias institucionalizado y caracterizado por la imparcialidad, objetividad y legalidad.</p>
	Gerencia general.	<p>Cumplir con las obligaciones establecidas en el Manual de Gestión Antisoborno.</p>	<p>Expectativa: Cumplimiento de los lineamientos vinculados a las Políticas de gobierno referidas a Integridad pública.</p> <p>Riesgo: Las restricciones presupuestales a nivel institucional podrían afectar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTP ISO 37001.</p> <p>Compromiso: Incorporar los requerimientos presupuestales del SGAS en el Cuadro Multianual de Necesidades (CMN) y en el POI Multianual; lo que permitirá el logro de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional relacionados a integridad pública.</p>
	Presidencia ejecutiva.		
2. Consejo Directivo	Representante.	<p>Cumplir con la normativa en materia de ética, transparencia e integridad Pública.</p>	<p>Expectativa: Contar con información sobre los indicadores, resultados y efectividad del SGAS.</p> <p>Riesgo: Los cambios normativos podrían afectar la organización, metodologías y herramientas del SGAS, dificultando el análisis correspondiente. Alta rotación de personal responsable de la implementación de controles y/o reporte de indicadores del SGAS podría afectar el nivel de cumplimiento de los planes de acción y el reporte oportuno de la información requerida.</p> <p>Compromiso: Solicitar la demanda adicional para la implementación del PGD 11 "Desarrollo del Sistema Informático para el Cumplimiento, Seguimiento y Control del Sistema de Gestión Antisoborno".</p>
3. Organizaciones gremiales	Representantes de los sindicatos reconocidos en ATU.	<p>Cumplir con la normativa y directivas internas.</p>	<p>Expectativa: Contar con un sistema de denuncias que garantice la reserva de la identidad de los denunciantes y brinde medidas de protección laboral a los mismos; así como garantizar que los procedimientos administrativos disciplinarios se desarrollen de forma imparcial, observando las garantías correspondientes a los trabajadores.</p> <p>Riesgo: Las denuncias por presuntos actos de corrupción podrían ser calificadas como "no admitidas" por insuficiencia probatoria, afectan</p> <p>Compromiso: Impulsar acciones de sensibilización y/o capacitación sobre el sistema de atención de denuncias, a fin de difundir los alcances de la normativa que regula la atención de denuncias.</p>

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

Versión: 4

Fecha de actualización: Junio 2025

PARTE INTERESADA		NECESIDAD (requisito obligatorio)	EXPECTATIVA DE LA PARTE INTERESADA Y COMPROMISO DE LA ENTIDAD	
Externo	4. Ciudadano	Personas naturales.	<p>Expectativa: Ser atendido por colaboradores de ATU que observen el Código de Ética y Conducta de la entidad.</p> <p>Riesgo: La entidad podría no cumplir con las expectativas de transparencia, integridad y prevención del soborno, lo que podría generar desconfianza, debilitamiento de la legitimidad institucional y cuestionamientos sobre la eficacia del Sistema de Gestión Antisoborno.</p> <p>Compromiso: Tener acceso a un sistema de atención de denuncias institucionalizado que contemple medidas de protección a los denunciantes y testigos; y, que se caracterice por la imparcialidad, objetividad y legalidad. Así como, impulsar acciones de sensibilización y/o capacitación sobre el sistema de atención de denuncias, a fin de difundir los alcances de la normativa que regula la atención de denuncias.</p>	
	5. Administrado	Personas naturales y jurídicas. Operadores de Transporte.		
	6. Proveedores externos	Proveedores de bienes y servicios.	<p>Expectativa: Ser atendido por colaboradores de ATU que observen el Código de Ética y Conducta de la entidad.</p> <p>Riesgo: La entidad podría no cumplir con las expectativas de transparencia, integridad y prevención del soborno, lo que podría generar desconfianza, debilitamiento de la legitimidad institucional y cuestionamientos sobre la eficacia del Sistema de Gestión Antisoborno.</p> <p>Compromiso: Tener acceso a un sistema de atención de denuncias institucionalizado que contemple medidas de protección a los denunciantes y testigos; y, que se caracterice por la imparcialidad, objetividad y legalidad. Así como, impulsar acciones de sensibilización y/o capacitación sobre el sistema de atención de denuncias, a fin de difundir los alcances de la normativa que regula la atención de denuncias.</p>	
		Observar la normativa aplicable en materia de contrataciones, así como la normativa vigente en materia de ética e integridad pública, durante su interrelación con la entidad. Cumplir con la cláusula anticorrupción establecida en su expediente de contratación. Denunciar a los colaboradores de ATU que le hubieren requerido un beneficio indebido a cambio de un acto relacionado con el ejercicio de la función pública, o cuando sea testigo de un presunto acto de corrupción; de ser el caso.		
	7. Ente supervisor	Contraloría General de la República.	Cumplir la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción y la normativa vigente vinculada a ética e integridad pública.	<p>Expectativa: Cumplimiento de los lineamientos vinculados a las Políticas de gobierno referidas a Integridad pública.</p> <p>No se advierten riesgos.</p>
		Ministerio de Transportes y Comunicaciones.		<p>Expectativa: Cumplimiento de los lineamientos vinculados a las Políticas de gobierno referidas a Integridad pública.</p> <p>No se advierten riesgos.</p>
		Secretaría de Integridad Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.		<p>Expectativa: Mejorar la capacidad preventiva institucional frente a actos de corrupción.</p> <p>Riesgo: Los cambios normativos podrían afectar la organización, metodologías y herramientas del SGAS podrían dificultar el nivel de cumplimiento de los planes de acción y medición de la efectividad del SGAS.</p> <p>Compromiso: Promover y sensibilizar al personal y locadores/as de servicios de la entidad sobre los alcances de los lineamientos establecidos en la normativa vigente aplicable.</p>
	8. Organismo certificador	Organismo certificador	Cumplir con los requisitos establecidos en la Norma ISO 37001:2016.	<p>Expectativa: Mejorar la capacidad preventiva institucional frente a actos de soborno.</p> <p>Riesgo: Las restricciones presupuestales a nivel institucional podrían afectar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTP ISO 37001.</p> <p>Compromiso: Incorporar los requerimientos presupuestales del SGAS en el Cuadro Multianual de Necesidades (CMN) y en el POI Multianual; lo que permitirá el logro de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional relacionados a integridad pública.</p>

TABLERO DE CONTROL DE OBJETIVOS

Versión 04

Julio 2025

POLITICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO	CÓD. OA	OBJETIVO ANTISOBORNO	CÓD. IND	INDICADORES	META	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE	COMO REPORTAR	INICIATIVAS PARA EL CUMPLIMIENTO	RECURSOS NECESARIOS	RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN
<p>• Promover una cultura de integridad, transparente y respetuosa de la normativa sobre la materia, consolidando valores y principios éticos en el personal y locadores/as de servicios de la ATU.</p>	O.A.01	Alianzar la cultura organizacional de la ATU	IOAS.01	Porcentaje de inducciones ejecutadas	100%	$(N^{\circ} \text{ de inducciones ejecutadas} / N^{\circ} \text{ de inducciones programadas}) \times 100$	Porcentaje	Semestral	OGRH	Reporte Semestral de la OGRH	1. Definir a responsables de OILC, para ejecutar parte del proceso de inducción planificado por OGRH. 2. Coordinar con OGRH los temas de inducción para incluir lineamientos del SGAS	Se requieren recursos de tipo: 1. Humano (responsables de inducción). 2. Infraestructura (para equipos y salas de inducción, o herramientas tecnológicas).	OILC
			IOAS.02	Porcentaje de capacitaciones en SGAS ejecutadas	100%	$(N^{\circ} \text{ de capacitaciones ejecutadas} / N^{\circ} \text{ de capacitaciones programadas}) \times 100$	Porcentaje	Trimestral	OILC	Informe trimestral de capacitaciones	1. Definir y difundir cronograma de acciones de fortalecimiento de capacidades. 2. Mantener estadística de participación de personal en las actividades de fortalecimiento de capacidades. 3. Definir e implementar los recursos necesarios para la ejecución de las actividades de fortalecimiento de capacidades.	Se requieren recursos de tipo: 1. Humano (responsables de facilitación). 2. Infraestructura (para ambientes de trabajo y materiales de capacitación o herramientas tecnológicas). 3. Económicos (para materiales de capacitación)	OILC
			IOAS.03	Porcentaje de colaboradores capacitados en SGAS	100%	$(N^{\circ} \text{ total de colaboradores capacitados} / N^{\circ} \text{ total de colaboradores}) \times 100$	Porcentaje	Trimestral	OILC	Informe trimestral de capacitaciones	1. Definir y difundir cronograma de acciones de fortalecimiento de capacidades. 2. Mantener estadística de participación de personal en las actividades de fortalecimiento de capacidades. 3. Definir e implementar los recursos necesarios para la ejecución de las actividades de fortalecimiento de capacidades.	Se requieren recursos de tipo: 1. Humano (responsables de facilitación). 2. Infraestructura (para ambientes de trabajo y materiales de capacitación o herramientas tecnológicas). 3. Económicos (para materiales de capacitación)	OILC
			IOAS.04	Porcentaje de piezas gráficas difundidas en los canales institucionales	100%	$([N^{\circ} \text{ de difusiones internas ejecutadas} + N^{\circ} \text{ de difusiones externa ejecutadas}] / N^{\circ} \text{ de difusiones programadas}) \times 100$	Porcentaje	Semestral	OILC	Reporte de acciones de difusión	1. Verificar la programación de gráficas en materia de integridad establecidas en el Plan de Comunicación Interna de la ATU. 2. Verificar la programación de gráficas para difusión externa, en materia de integridad establecidas en el Programa de Integridad. 3. Contar con responsable de la difusión de gráficas. 4. Coordinar con OGRH la elaboración de gráficas y difundir internamente por oilccomunica@atu.gob.pe. 5. Coordinar con UFLCI la elaboración de gráficas y su difusión.	Se requieren recursos de tipo: 1. Humano (responsable de coordinación para la difusión de las gráficas). 2. Infraestructura (para actividades de escritorio)	OILC
<p>• Rechazar cualquier intento o acto de soborno e implementar mecanismos para prevenir, detectar y sancionar el soborno en todas sus formas, reportando, de ser el caso, las incidencias ante la Oficina de Integridad y Lucha Contra la Corrupción.</p>	O.A.02	Prevenir, detectar y sancionar cualquier acto de corrupción en todas sus formas incluidas las de soborno	IOAS.05	Porcentaje de denuncias por presuntos actos de soborno atendidas	100%	$(N^{\circ} \text{ de denuncias atendidas} / N^{\circ} \text{ total de denuncias recibidas}) \times 100$	Porcentaje	Trimestral	OILC	Informe trimestral de denuncias	1. Contar con registro de las denuncias 2. Contar con responsable de atención de denuncias 3. Brindar información al personal que participa en la investigación sobre los lineamientos establecidos en la Directiva de atención de denuncias	Se requieren recursos de tipo: 1. Humano (responsables de investigación). 2. Infraestructura (para actividades de escritorio).	OILC
			IOAS.06	Porcentaje de cumplimiento de medidas de control de riesgos de soborno implementadas	100%	$(N^{\circ} \text{ de medidas de control implementadas en el periodo} / N^{\circ} \text{ de medidas de control establecidas en el periodo}) \times 100$	Porcentaje	Cuatrimestral	OILC	Informe de cumplimiento	1. Efectuar la evaluación de riesgos de soborno en los procesos del alcance y establecer medidas de control. 2. Recopilar información sobre el cumplimiento de medidas establecidas a cargo de las unidades de organización responsables.	Se requieren recursos de tipo: 1. Humano (responsables de análisis y consolidación). 2. Infraestructura (para actividades de escritorio)	OILC
			IOAS.07	Porcentaje de denuncias por presuntos actos de soborno derivadas a PP y STPAD, en las que se implementó acciones dentro del año de haber sido derivadas	100%	$(N^{\circ} \text{ de denuncias de soborno derivadas en las que se implementó acciones dentro del año de haber sido derivadas} / N^{\circ} \text{ total de denuncias de soborno derivadas a PP y STPAD en el trimestre analizado del año anterior}) \times 100$	Porcentaje	Trimestral	OILC	Informe trimestral de denuncias	1. Contar con registro de seguimiento de las denuncias 2. Contar con responsable del seguimiento a las denuncias 3. Recopilar estado situacional de las denuncias derivadas a STPAD y PP.	Se requieren recursos de tipo: 1. Humano (responsables de seguimiento y consolidación). 2. Infraestructura (para actividades de escritorio)	OILC - (STPAD) OGRH - PP
<p>• Fomentar el uso de los canales habilitados para la presentación de denuncias sobre presuntos actos de corrupción en todos sus tipos, incluido el de soborno, sin temor a represalias; absolver las consultas que se planteen, y garantizar la confidencialidad de la información.</p>	O.A.03	Asegurar una efectiva gestión de denuncias contra actos de soborno	IOAS.05	Porcentaje de denuncias por presuntos actos de soborno atendidas	100%	$(N^{\circ} \text{ de denuncias atendidas} / N^{\circ} \text{ total de denuncias recibidas}) \times 100$	Porcentaje	Trimestral	OILC	Informe trimestral de denuncia	1. Contar con registro de las denuncias 2. Contar con responsable de atención de denuncias 3. Brindar información al personal que participa en la investigación sobre los lineamientos establecidos en la Directiva de atención de denuncias	Se requieren recursos de tipo: 1. Humano (responsables de investigación). 2. Infraestructura (para actividades de escritorio).	OILC
			IOAS.08	Porcentaje de medidas de protección atendidas	100%	$(N^{\circ} \text{ de medidas de protección al denunciante atendidos} / N^{\circ} \text{ de medidas de protección al denunciante solicitados}) \times 100$	Porcentaje	Semestral	OILC	Informe trimestral de denuncia	1. Contar con registro de atención de denuncias y medidas de protección. 2. Contar con responsable de atención de medida de protección. 3. Consultar viabilidad a la OGRH 4. Disponer medidas de protección según corresponda.	Se requieren recursos de tipo: 1. Humano (responsables de investigación). 2. Infraestructura (para actividades de escritorio).	OILC - OGRH
<p>• Prohibir al personal y locadores/as de servicios de la ATU la petición y/o aceptación de regalos, dádivas, retribuciones o similares que configuren una ventaja indebida y vulneren el Código de Ética y Conducta de la ATU.</p>	O.A.04	Promover las conductas y comportamientos éticos del personal y locadores/as de servicios	IOAS.09	Porcentaje de reportes de liberalidades publicadas en el periodo	100%	$(N^{\circ} \text{ de reportes y registro de liberalidades atendidos} / N^{\circ} \text{ de reportes y registro de liberalidades comunicados}) \times 100$	Porcentaje	Trimestral	OILC	Reporte publicado en el PTE	1. Contar con un registro de liberalidades. 2. Contar con responsable del registro de liberalidades 3. Elaborar reporte trimestral y coordinar su publicación en el PTE.	Se requieren recursos de tipo: 1. Humano (responsable del registro). 2. Infraestructura (para actividades de escritorio).	OILC
			IOAS.04	Porcentaje de piezas gráficas difundidas en los canales institucionales	100%	$([N^{\circ} \text{ de difusiones internas ejecutadas} + N^{\circ} \text{ de difusiones externa ejecutadas}] / N^{\circ} \text{ de difusiones programadas}) \times 100$	Porcentaje	Semestral	OILC	Reporte de acciones de difusión	1. Verificar la programación de gráficas en materia de integridad establecidas en el Plan de Comunicación Interna de la ATU. 2. Verificar la programación de gráficas para difusión externa, en materia de integridad establecidas en el Programa de Integridad. 3. Contar con responsable de la difusión de gráficas. 4. Coordinar con OGRH la elaboración de gráficas y difundir internamente por oilccomunica@atu.gob.pe. 5. Coordinar con UFLCI la elaboración de gráficas y su difusión.	Se requieren recursos de tipo: 1. Humano (responsable de coordinación para la difusión de las gráficas). 2. Infraestructura (para actividades de escritorio)	OILC
<p>• Actuar con imparcialidad, transparencia e integridad en todos los actos vinculados con la entidad, declarando que el incumplimiento a los compromisos establecidos en la presente Política, será sancionado administrativamente por su vulneración a la normativa vigente y denunciado ante las instancias correspondientes.</p>	O.A.05	Fortalecer la gestión de riesgos de soborno en la ATU	IOAS.06	Porcentaje de medidas de control de riesgos de soborno implementadas	100%	$(N^{\circ} \text{ de medidas de control implementadas en el periodo} / N^{\circ} \text{ de medidas de control establecidas en el periodo}) \times 100$	Porcentaje	Trimestral	OILC	Informe de cumplimiento	1. Efectuar la evaluación de riesgos de soborno en los procesos del alcance y establecer medidas de control. 2. Recopilar información sobre el cumplimiento de medidas establecidas a cargo de las unidades de organización responsables.	Se requieren recursos de tipo: 1. Humano (responsables de análisis y consolidación). 2. Infraestructura (para actividades de escritorio)	OILC
<p>• Implementar el Sistema de Gestión Antisoborno, cumpliendo con los requisitos que se establecen en la normativa aplicable y promover su mejora continua.</p>	O.A.06	Mejorar continuamente el sistema de gestión antisoborno	IOAS.11	Porcentaje de no conformidades atendidas	100%	$(N^{\circ} \text{ de no conformidades atendidas} / N^{\circ} \text{ total de no conformidades}) \times 100$	Porcentaje	Anual	OILC	Reporte mediante el seguimiento a las SAC generadas	1. Definir procedimiento para la atención de no conformidades. 2. Establecer seguimiento del tratamiento de no conformidades. 3. Definir responsable de tratamiento y seguimiento de cada no conformidad presentada.	Se requieren recursos de tipo: 1. Humano (responsables de atención de NC y de seguimiento). 2. Infraestructura (para actividades de escritorio).	OILC
			IOAS.12	Porcentaje de oportunidades de mejora atendidas	100%	$(N^{\circ} \text{ de oportunidades de mejora implementadas} / N^{\circ} \text{ de oportunidades viables}) \times 100$	Porcentaje	Anual	OILC	Reporte de seguimiento	1. Definir procedimiento para la implementación de oportunidades de mejora. 2. Establecer seguimiento a la implementación de oportunidades de mejora. 3. Definir responsable de la implementación de cada oportunidad de mejora viable.	Se requieren recursos de tipo: 1. Humano (responsables de atención de OM y de seguimiento). 2. Infraestructura (para actividades de escritorio).	OILC