



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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



Firmado por:
CHOCANO PORTILLO
Javier Eugenio Manuel
Jose FAU
20420248645 soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 20/02/2026
12:55:37 -0500

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Lima, 20 de febrero de 2026

N° 00017-2026-GG-OSITRAN

VISTOS:

El Informe N° 00013-2026-GPP-OSITRAN, emitido por la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto y el Memorando N° 00081-2026-GAJ-OSITRAN, emitido por la Gerencia de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y sus modificatorias, se creó el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público- OSITRAN como organismo público encargado de normar, regular, supervisar, fiscalizar y resolver controversias respecto de los mercados relativos a la explotación de la infraestructura de transporte de uso público;

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos con la finalidad de obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, teniendo entre otros objetivos alcanzar un Estado que se encuentre al servicio de la ciudadanía, que cuente con canales efectivos de participación ciudadana y que sea transparente en su gestión;

Que, mediante Decreto Supremo N° 103-2022-PCM se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, la cual tiene como uno de sus principios la productividad señalándola como la optimización de la gestión interna con el uso eficiente y productivo de los recursos públicos; asimismo, tiene como uno de sus componentes a la gestión interna, que aborda la capacidad de la gestión de las entidades para entregar bienes, servicios y normas de calidad;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM-SGP se aprobó la Norma Técnica N° 002-2025-PCM-SGP - Norma Técnica para la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, la cual establece disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública y señala que "la gestión por procesos constituye un medio de modernización que tiene por objeto organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo en las entidades públicas bajo un enfoque sistémico y transversal, para lograr que diferentes unidades de organización actúen como un ente unificado, para la producción de bienes, servicios y regulaciones de calidad que permitan alcanzar los resultados trazados que atiendan las necesidades y expectativas de las personas y, de esa manera, contribuir a la creación de valor público.";

Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 159-2025-GG-OSITRAN se aprobó la versión 04 de la DIR-GPP-02 - Directiva para la formulación y aprobación de instrumentos para la gestión de procesos en el Ositrán, cuyo objetivo es establecer los lineamientos para la determinación seguimiento, medición y análisis de los procesos del Ositrán a través de las herramientas: Mapa de Procesos y Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos (MGPP); asimismo, sus disposiciones establecen los pasos a seguir para la determinación y actualización del Mapa de Procesos Institucional;

Firmado por: ARAMBURU GARCIA
Ricardo Javier FAU 20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 20/02/2026 12:23:03 -0500

Firmado por: MERCADO TOLEDO
Ricardo Javier FAU 20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 20/02/2026 12:17:52 -0500

Visado por: CHOCANO PORTILLO Javier
Eugenio Manuel Jose FAU 20420248645
soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 20/02/2026 11:53:53 -0500

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

Que, con Resolución de Gerencia General N° 00136-2024-GG-OSITRAN del 02 de octubre del 2024 se aprobó el Mapa de procesos del Ositrán en su cuarta versión con 17 procesos de nivel 0, 5 estratégicos, 6 misionales y 6 de soporte, modificando el Mapa de Procesos Institucional en virtud de las disposiciones establecidas en la Norma Técnica N° 002-2025-PCM-SGP - Norma Técnica para la gestión por procesos en las entidades de la administración pública;

Que, en mérito a lo establecido en los artículos 10 y 11 del Reglamento de Organización y Funciones del Ositrán aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM, la Gerencia General es la máxima autoridad administrativa de la Entidad y es responsable de aprobar normas y otros documentos e instrumentos de gestión interna, relativos a la marcha administrativa de la Institución para el cumplimiento de los órganos del Ositrán;

Que, mediante Informe N° 00013-2026-GPP-OSITRAN la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto sustenta la modificación del Mapa de Procesos y remite la propuesta de Mapa de Procesos del Ositrán en su quinta versión, indicando que ha sido desarrollado en virtud de lo dispuesto en la DIR-GPP-02 - Directiva para la formulación y aprobación de instrumentos para la gestión de procesos en el Ositrán;

Que, a través del Memorando N° 00081-2026-GAJ-OSITRAN la Gerencia de Asesoría Jurídica luego de la revisión efectuada, remite debidamente visado el proyecto de acto resolutivo;

Que, según lo señalado por la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto y la Gerencia de Asesoría Jurídica, resulta necesario aprobar el Mapa de Procesos del Ositrán;

De conformidad con la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; el Reglamento de Organización y Funciones del Ositrán, aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y modificatorias; el Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030; la Norma Técnica N° 002-2025-PCM-SGP, aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM/SGP; y la Directiva para la formulación y aprobación de instrumentos para la gestión de procesos en el Ositrán, aprobada mediante Resolución de Gerencia General N° 159-2025-GG-OSITRAN;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el Mapa de Procesos del Ositrán versión 05 conforme al Anexo que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- Solicitar a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto asistir a las unidades de organización a cargo de los procesos, para que estas adecuen de forma progresiva los Manuales de Gestión de Procesos y Procedimientos a su cargo.

Artículo 3.- Disponer que la Oficina de Comunicación Corporativa y la Jefatura de Gestión de Recursos Humanos, respectivamente, publiquen la presente Resolución en el Portal Institucional del Ositrán, ubicado en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano (www.gob.pe/ositran) y en el Portal Intranet del Ositrán.

Regístrese, comuníquese y publíquese,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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



Firmada por
JAVIER CHOCANO PORTILLO
Gerente General (e)
Gerencia General

Visada por
JAVIER CHOCANO PORTILLO
Jefe de la Gerencia de Asesoría Jurídica
Gerencia de Asesoría Jurídica

Visada por
RICARDO MERCADO TOLEDO
Jefe de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto

Visada por
MARIELA ARAMBURÚ GARCÍA
Asesora Técnica
Gerencia General

NT 2026027802

MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL DEL OSITRÁN



GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

FEBRERO 2026

VERSIÓN 05



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Rol	Nombres y apellidos	Cargo
Elaborado por:	Henry Sánchez Pozo	Especialista en Procesos
Revisado por:	Ricardo Javier Mercado Toledo	Jefe de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
Aprobado por:	Javier Chocano Portillo	Gerente General (e)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

N° Ítem	Descripción del Cambio	Versión Modificada	Fecha
1	Se incluyeron las secciones “Marco Normativo”, “Inventario de Productos y Procesos” y “Descripción de procesos”.	V04	Feb-2026
2	Se eliminaron las secciones “Competencias y Funciones del Ositrán”, “Principales grupos de interés” y “Gráfica de procesos nivel 1”.	V04	Feb-2026
3	Se modificó la denominación del documento de “Mapa de Procesos” a “Mapa de Procesos Institucional”	V04	Feb-2026



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

ÍNDICE

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. OBJETIVO**
- 3. ALCANCE**
- 4. MARCO NORMATIVO**
- 5. UNIDADES DE ORGANIZACIÓN QUE INTERVIENEN**
- 6. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**
- 7. INVENTARIO DE PRODUCTOS Y PROCESOS**
- 8. GRÁFICA DE PROCESOS NIVEL 0**
- 9. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS**

1. INTRODUCCIÓN

Ver al Ositrán a través del enfoque por procesos orientado a resultados, nos muestra una visión horizontal de la entidad, donde los límites entre las diferentes unidades de organización dejan de existir.

Para efectos del presente documento, la gestión por procesos debe ser entendida como una herramienta orientada a identificar y suministrar información para el análisis del Ositrán con un enfoque en sus procesos, con el propósito de mejorar continuamente; en el marco de los objetivos institucionales, lo que requiere del compromiso de la Alta Dirección y del involucramiento de las unidades de organización que participan en los procesos.

El Mapa de Procesos Institucional ha sido desarrollado sobre la base de las buenas prácticas internacionales; así como, de la Norma Técnica N° 002-2025-PCM-SGP.

2. OBJETIVO:

Identificar de manera gráfica la secuencia e interacción de los diferentes procesos institucionales; a fin de advertir las acciones/fuerzas necesarias para el logro de resultados, superando así el enfoque funcional de la estructura organizacional.

3. ALCANCE:

Aplica a todos los procesos de nivel 0 de la institución, agrupados en los siguientes tipos de procesos:

- Estratégicos: procesos relacionados con las políticas, estrategias, objetivos y metas, control de la gestión, entre otros; necesarios para la gestión sostenida de los procesos operativos.
- Misionales (Operativos): procesos relacionados con la prestación de los servicios de la cadena de valor y las responsabilidades de la institución, dentro de su ámbito de competencia.
- Soporte (Apoyo): procesos que brindan apoyo a los procesos operativos.

4. MARCO NORMATIVO:

El Ositrán es el Organismo Regulador creado por Ley N° 26917, ejerce sus funciones en el marco de la Ley 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores y lo dispuesto en la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, en lo referido al artículo 32 Organismos Reguladores.

El Ositrán, ejerce su competencia sobre las Entidades Prestadoras que explotan infraestructura nacional de transporte de uso público.

- i. Función supervisora: comprende la facultad de verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades o actividades supervisadas, así como la facultad de verificar el cumplimiento de cualquier mandato o resolución emitida por el Organismo Regulador o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de la entidad o actividad supervisadas;
- ii. Función reguladora: comprende la facultad de fijar las tarifas de los servicios bajo su ámbito;

- iii. Función Normativa: comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;
- iv. Función fiscalizadora y sancionadora: comprende la facultad de imponer sanciones dentro de su ámbito de competencia por el incumplimiento de obligaciones derivadas de normas legales o técnicas, así como las obligaciones contraídas por los concesionarios en los respectivos contratos de concesión;
- v. Función de solución de controversias: comprende la facultad de conciliar intereses contrapuestos entre entidades o empresas bajo su ámbito de competencia, entre éstas y sus usuarios o de resolver los conflictos suscitados entre los mismos, reconociendo o desestimando los derechos invocados; y,
- vi. Función de solución de los reclamos de los usuarios de los servicios que regulan.
- vii. Cautelar el acceso universal en el uso de la infraestructura pública nacional de transporte y en general, proteger los intereses de todas las partes que intervienen en las actividades relacionadas a dicha infraestructura.
- viii. Función de difusión de información y orientación sobre los derechos y deberes de los usuarios en el interior de las infraestructuras de transporte de uso público bajo su supervisión.

5. UNIDADES DE ORGANIZACIÓN QUE INTERVIENEN:

5.1 A nivel de procesos estratégicos:

- Presidencia del Consejo Directivo
 - Oficina de Comunicación Corporativa
- Gerencia General
- Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
- Gerencia de Regulación y Estudios Económicos:
- Gerencia de Supervisión y Fiscalización
- Gerencia de Asesoría Jurídica

5.2 A nivel de procesos misionales (operativos):

- Gerencia de Regulación y Estudios Económicos
 - Jefatura de Regulación
 - Jefatura de Estudios Económicos
- Gerencia de Supervisión y Fiscalización
 - Jefatura de Contratos Aeroportuarios

- Jefatura de Contratos Portuarios
- Jefatura de Contratos Ferroviarios y del Metro de Lima y Callao
- Jefatura de Contratos de la Red Vial
- Jefatura de Fiscalización
- Gerencia de Atención al Usuario
 - Jefatura de Atención al Usuario Intermedio
 - Jefatura de Atención al Usuario Final
- Gerencia de Asesoría Jurídica
 - Jefatura de Asuntos Jurídico-Contractuales
 - Jefatura de Asuntos Jurídico-Regulatorios y Administrativos
- Secretaría Técnica de los Tribunales del Ositrán
- Secretaría Técnica de los Cuerpos Colegiados del Ositrán

5.3 A nivel de procesos soporte (apoyo):

- Oficina de Gestión Documentaria
- Gerencia de Administración
 - Jefatura de Gestión de Recursos Humanos
 - Jefatura de Logística y Control Patrimonial
 - Jefatura de Contabilidad
 - Jefatura de Tesorería
 - Jefatura de Tecnologías de la Información
- Gerencia de Asesoría Jurídica
 - Jefatura de Asuntos Jurídico-Regulatorios y Administrativos

6. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS¹

- 6.1 Concedente: El Estado Peruano, a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones o del Gobierno Regional, según corresponda, que suscribe un contrato de concesión de infraestructura de transporte de uso público o un contrato de concesión para la prestación de servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao.
- 6.2 Contrato de Concesión: Es el contrato de la administración pública que habilita a la Entidad Prestadora concesionaria a explotar el o los bienes objeto de la concesión de infraestructura

¹ Las definiciones contenidas desde el numeral 6.1 al 6.5 fueron desarrolladas en el Reglamento General del Ositrán, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM

de transporte de uso público y servicio público; encontrándose comprendido el contrato de concesión para la prestación de servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao. Los contratos de concesión pueden ser autosostenibles o cofinanciados, conforme a la normatividad sobre la materia.

6.3 Entidades Prestadoras: Empresa o grupo de empresas que tiene la titularidad legal o contractual para realizar actividades de explotación de infraestructura de transporte de uso público, nacional o regional, cuando corresponda, sean empresas públicas o privadas y que, frente al Estado y los usuarios, tienen la responsabilidad por la prestación de los servicios. Lo son también los Administradores Portuarios de infraestructura portuaria de uso público a que se refiere la Ley N° 27943; los que realizan actividades de utilización total o parcial de infraestructura de transporte de uso público, calificada como facilidad esencial, en calidad de Operador Principal, por mérito de la celebración de un contrato de operación, contrato de acceso, asistencia técnica y similares; así como aquellas empresas concesionarias del servicio público de transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, y las que están sujetas a actividades de supervisión, conforme lo establece la Ley N° 29754.

6.4 Ositrán: Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público.

6.5 Usuarios: Es la persona natural o jurídica que utiliza la Infraestructura de transporte de Uso Público. Estos pueden ser Usuario intermedio o Usuario final.

6.6 Niveles de procesos

Son los niveles de desagregación de los procesos de una Entidad de acuerdo con la complejidad de sus procesos (Procesos de nivel 0, 1, 2, ..., n).

Esto se debe a que un proceso puede ser parte de un proceso mayor que lo abarque o bien puede incluir otros procesos que deban ser incluidos en su función.

- Proceso de Nivel 0, Grupo de procesos unidos por especialidad, es el nivel más agregado. Se le conoce también como Macroproceso.
- Proceso de nivel 1, Primer nivel de desagregación de un “proceso de nivel 0”.
- Proceso de nivel 2, Segundo nivel de desagregación de un “proceso de nivel 0”.
- Proceso de nivel n, Último nivel de desagregación de un “proceso de nivel 0”.

7. INVENTARIO DE PRODUCTOS Y PROCESOS

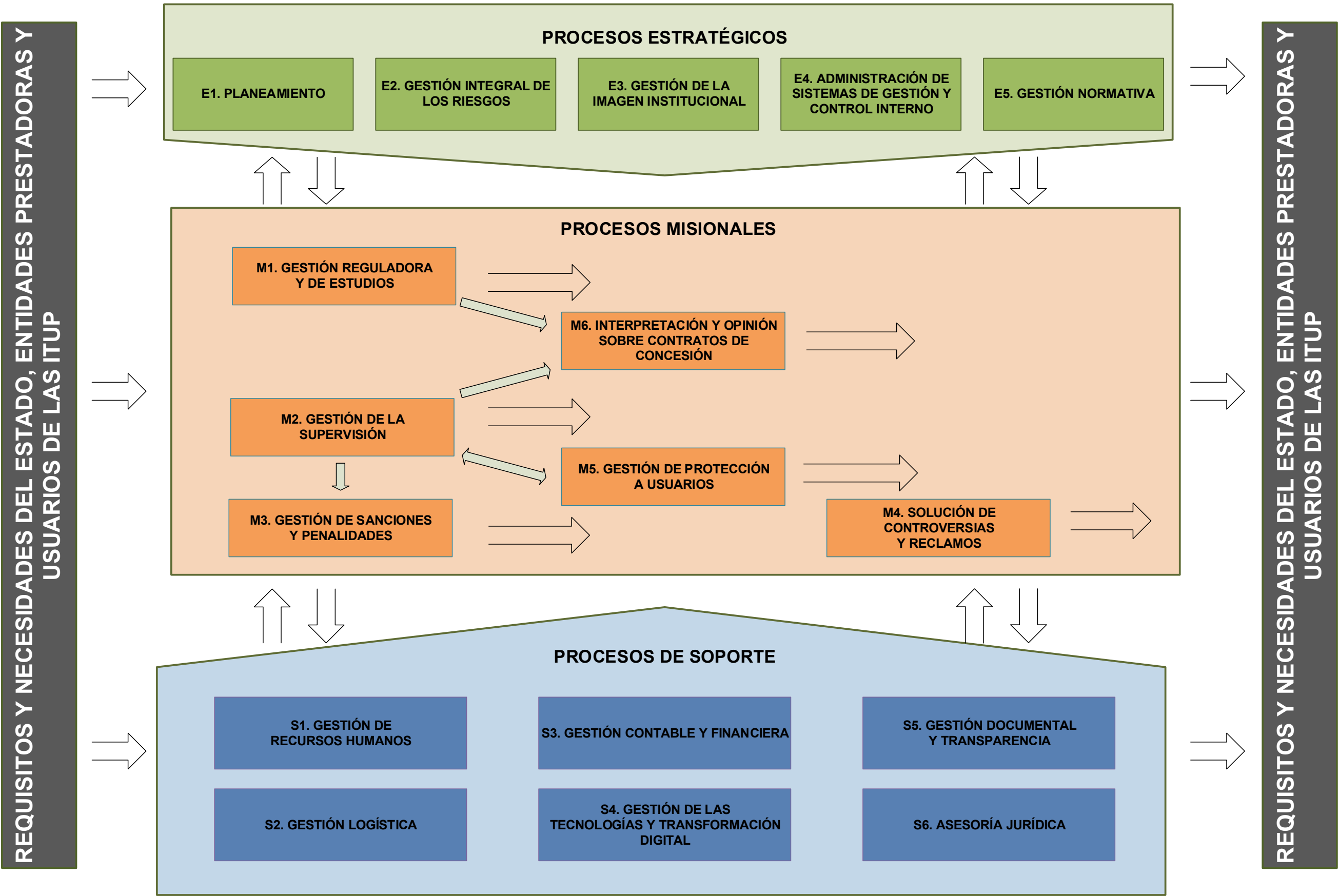
Procesos de Nivel 0	
Código y Nombre del Proceso	Producto
E1 Planeamiento	Plan estratégico Institucional - PEI Plan Operativo Institucional - POI Presupuesto Institucional de Apertura - PIA Programación Multianual Presupuestaria y Formulación Presupuestaria Inversiones en el PMI Sectorial y en el Banco de Proyectos del INVIERTE.PE Seguimiento del PEI y POI Evaluación Institucional Evaluación Presupuestaria
E2 Gestión Integral de los Riesgos	Política y Manual de la Gestión Integral del Riesgo Matriz de Gestión Integral de Riesgos – MGIR (Evaluación de riesgos) Monitoreo de la MGIR MGIR Reevaluada (Reevaluación de riesgos)
E3 Gestión de la Imagen Institucional	Plan de Comunicación e Imagen Institucional Estrategias y/o planes de comunicación Reportes de noticias Comunicados y/o Notas de Prensa Gestión del portal web institucional Gestión de redes sociales Producción editorial Producción gráfica y/o audiovisual Gestión de riesgo o crisis comunicacional Soporte a eventos institucionales Convenios suscritos Seguimiento de información relacionada al Ositrán
E4 Administración de Sistemas de Gestión y Control Interno	Matriz de Análisis del Contexto, Política, objetivos y Manual del Sistema Integrado de Gestión Sensibilización y compromiso del personal Evaluación de la implementación del SCI Plan de Acción Anual - Sección Medidas de Remediación Seguimiento del Plan de Acción Anual Evaluación Anual de la Implementación del SCI Evaluación de los sistemas de gestión Auditoría Interna (Plan e Informe) Decisiones de la Revisión por la Dirección Decisiones sobre la gestión de riesgos no controlado Matriz de Control del Estado de los Hallazgos

E5 Gestión Normativa	Documentos de Gestión Institucional (ROF TUPA, directivas, instructivos, entre otros) Reglamentos y otras normas de carácter regulatorio aprobada Reglamentos de Acceso de las EEPP aprobados
M1 Gestión Reguladora y de Estudios	Fijación, revisión o desregulación de tarifas Propuestas de cargos de acceso Manuales de Contabilidad Regulatoria Informe periódico de Contabilidad Regulatoria Opinión de endeudamiento garantizado permitido Informes de Desempeño anual de las EEPP Boletín estadístico mensual de las EEPP Anuario Estadístico de las ITUP Guías Metodológicas y documentos de trabajo Investigación de los mercados regulados Monitoreo de las ITUP Capacitación en Regulación de las ITUP
M2 Gestión de la Supervisión	Planificación y ejecución de las actividades de Supervisión de obligaciones contractuales y reglamentarias de las EEPP Conformidad a los documentos presentados para el inicio de obras Gestión en la designación de la supervisión de las inversiones Notificación de la culminación de obras (Acta de aceptación de inversiones) Verificación del cumplimiento contractual o reglamentario en la ejecución de las inversiones (inspecciones, valorizaciones, opinión sobre reconocimiento de inversiones o certificado de avance de obras) Opinión sobre el cierre de las inversiones Documentación que sustentan la verificación del cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones de las EEPP en materia de operaciones Documentación que sustentan la verificación del cumplimiento o no de las obligaciones de las EEPP en materia de económica, administrativa y financiera Respuesta a la Solicitud o requerimiento Corroboración del cumplimiento de las obligaciones formales de la EEPP Corroboración del cumplimiento de las obligaciones sustanciales de la EEPP Detección de infracciones y emisión de Resoluciones de Multa Corroboración del sustento de las declaraciones rectificatorias que determinen menor obligación tributaria Determinación de la correcta base imponible y la obligación tributaria de la EEPP Pronunciamiento de las solicitudes presentadas por las EEPP en el marco del Código Tributario Formulación de metodologías aplicables para la selección de sujetos a fiscalización tributaria

M3 Gestión de Sanciones y Penalidades	Notificación de la Resolución que decide el Procedimiento Administrativo Sancionador en primera instancia Notificación del Oficio que decide el procedimiento de aplicación de penalidad a la Concesionaria en primera instancia Notificación de Resolución que decide el procedimiento de aplicación de penalidades a empresas supervisoras
M4 Solución de Controversias y Reclamos	Resolución de la Controversia y Resolución del Recurso de Reconsideración a resolución de controversia Resolución Final de controversia en segunda instancia Resolución final del reclamo en segunda instancia
M5 Gestión de Protección de Usuarios	Recepción y seguimiento de la denuncia Orientación a consultas recibidas Organización y asistencia en los procesos de elección de los nuevos miembros de los Consejos de Usuario Organización y ejecución de las sesiones de los Consejos de Usuarios Actividades de educación sobre el marco normativo en materia de protección a usuarios de las ITUP Seguimiento al cumplimiento de obligaciones de las EEPP en materia de protección a usuarios de las ITUP
M6 Interpretación y opinión sobre contratos de concesión	Interpretación de cláusula de contrato de concesión Opinión técnica a proyecto de contrato o adenda del contrato de concesión
S1Gestión de los Recursos Humanos	Planificación de la Gestión de Recursos Humanos Revisión y/o actualización de documentos y/o instrumentos de Gestión. Gestión de la incorporación de personal Administración de personas Gestión de régimen disciplinario y defensa legal Gestión de la desvinculación Evaluación del Rendimiento del personal Planillas para el pago PDP, capacitaciones, ejecución y evaluación Planificación y ejecución de SST Planificación y ejecución de Bienestar y Motivación del Talento Humano Diagnóstico, planificación y ejecución del Fortalecimiento de la Cultura Organizacional Diagnóstico, planificación y ejecución del Clima Organizacional Planificación, ejecución y evaluación de la comunicación interna
S2 Gestión Logística	Programación de los procedimientos de selección para el suministro oportuno de bienes y prestación de servicios para la continuidad de las actividades y proyectos del Ositrán Formalización de la contratación de bienes o servicios, para la ejecución de las prestaciones requeridas por el Ositrán Formalización de las modificaciones derivadas de la ejecución contractual y formalización de la suscripción del nuevo contrato complementario. Atención de las solicitudes de bienes de existencias del almacén

	Control de los bienes muebles para el adecuado desarrollo de las actividades de la entidad y en resguardo de su patrimonio mobiliario Ejecución de las actividades para la conservación de la infraestructura y las instalaciones del Ositrán Contratación de los servicios básicos permanentes que requiere la entidad, tales como el suministro de energía eléctrica, servicio de limpieza, servicio de vigilancia y alquiler del local Servicio de transporte, atendiendo los requerimientos de movilidad de los usuarios a nivel local y nacional
S3 Gestión Contable y Financiera	Gestión contable orientado al desarrollo de acciones conducentes al registro y procesamiento de los hechos económicos de la entidad, para la elaboración y presentación de los estados financieros y presupuestarios Servicio Integral orientado a la administración, ejecución, control y registro de las operaciones financieras y de tesorería de la entidad
S4 Gestión de las Tecnologías y Transformación Digital	Planificación de las actividades en materia de TI Marco normativo de Gobierno, Seguridad y Transformación Digital Reporte de indicadores de gestión Planificación y ejecución de los proyectos de TI Formulación y evaluación del PGD Actividades de la gestión e implementación del plan de cultura digital interno y externo Inventario de normas asociadas a Gobierno, Seguridad y Transformación Digital Software desarrollado Documentación generada durante el ciclo de vida del proyecto Actividades para la continuidad y seguridad del servicio de TI Requerimientos atendidos y bitácoras actualizadas en la Gestión de incidentes y requerimientos Inventario de equipos informáticos y de infraestructura Informe anual del inventario de equipos y el cumplimiento del plan de mantenimiento Atención de eventos, debilidades, incidentes y vulnerabilidades de seguridad de la información Documentos técnicos asociados a la Gestión de Datos Institucionales DataSets publicados en el PNDA (Portal Nacional de Datos Abiertos)
S5 Gestión Documental y Transparencia	Gestión de documentos, archivos y Centro de Documentación Atención de solicitudes de información pública, publicación de información en el Portal de Transparencia Estándar (PTE), atención al público y atención de denuncias sobre actos de corrupción
S6 Asesoría Jurídica	Opinión Jurídica (sobre el contrato o el marco normativo regulatorio, sobre impugnaciones a penalidades, en materia de los Sistemas Administrativos y/o Funcionales, y sobre Impugnaciones emitidas por las EEPs) Información actualizada de los contratos de concesión Marco Normativo del Ositrán actualizado

8. GRÁFICA DE PROCESOS NIVEL 0



9. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

Proceso	Descripción
Planeamiento	Consiste en el proceso mediante el cual se define, articula y asegura la gestión estratégica, operativa y presupuestal de la entidad, orientando la asignación y uso eficiente de los recursos organizacionales para el cumplimiento de los objetivos institucionales del Ositrán. Comprende los siguientes Procesos i) la planificación estratégica, operativa y presupuestaria, ii) el seguimiento de la planificación institucional y iii) la evaluación institucional y presupuestaria.
Gestión Integral de los Riesgos	Comprende la evaluación y tratamiento de la gestión integral de riesgos en el marco del literal h) del artículo 7 del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, el Eje de Riesgos del SCI, los requisitos de riesgos de las buenas prácticas internacionales bajo las normas ISO, implementadas en el Ositrán.
Gestión de la Imagen Institucional	Consiste en gestionar de manera estratégica la comunicación de la institución con el fin de proyectar una imagen positiva y fortalecer el posicionamiento del Ositrán entre sus grupos de interés y ciudadanía en general. Comprende los siguientes procesos i) planificación de la comunicación e imagen institucional, ii) gestión de la comunicación, iii) gestión de la imagen y reputación y iv) relaciones interinstitucionales.
Administración de Sistemas de Gestión y Control Interno	Consiste en la optimización del desarrollo organizacional del Ositrán, en el marco de las normas internacionales ISO, según el alcance y enfoque de la certificación, así como el Sistema de Control Interno. Se tiene un Sistema Integrado de Gestión, que consolida la cultura de la excelencia a fin de obtener las ventajas de una mejora permanente por su sinergia, unificación de metodologías, reducción de tiempo en el mantenimiento de los sistemas y optimización de recursos.
Gestión Normativa	Comprende la gestión de la revisión, generación o modificación de los instrumentos y documentos de gestión institucional y en materia regulatoria que sean requeridos para el funcionamiento institucional o del marco regulatorio.
Gestión Reguladora y de Estudios	Consiste en la elaboración de informes técnicos respecto a la fijación, revisión y desregulación tarifaria en la Infraestructura de Transporte de Uso Público de competencia del Ositrán, la elaboración de propuestas de cargos de acceso, elaboración y revisión de manuales de Contabilidad Regulatoria, elaboración de informes periódicos de Contabilidad Regulatoria y emisión de opinión sobre proyectos de endeudamiento garantizado permitido. Asimismo, consiste en el desarrollo de estudios económicos, elaboración de documentos de investigación, Informes de Desempeño sobre el estado de las infraestructuras bajo competencia del Ositrán, entre otros Comprende los siguientes procesos i) la regulación tarifaria y ii) los estudios económicos.
Gestión de la Supervisión	Consiste en la administración, fiscalización y supervisión de los contratos de concesión con criterios técnicos, desarrollando todas las actividades relacionadas al control posterior de los contratos de concesión. Comprende los siguientes procesos i) la elaboración del plan anual de Supervisión, ii) la supervisión en etapa de inversión, iii) la supervisión en etapa de operaciones, iv) la supervisión económica- financiera y v) la atención de requerimientos sobre aspectos de inversión u operación.
Gestión de Sanciones y Penalidades	Consiste en el ejercicio de la función sancionadora que permite al Ositrán imponer sanciones y medidas correctivas a las Entidades Prestadoras por el incumplimiento de las normas, disposiciones y/o regulaciones establecidas por el Ositrán aplicables a los contratos de concesión y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión. Así como, de conformidad con lo dispuesto en los contratos de concesión y supervisión, la facultad de aplicar penalidades, respectivamente. Comprende los siguientes procesos i) la sanción administrativa y ii) la penalidad contractual.
Solución de Controversias y Reclamos	Consiste en la resolución de las controversias y reclamos, siendo estos los siguientes: - Controversias: El desacuerdo o conflicto de interés sobre asuntos de interés público, de hecho o de derecho del ámbito de competencia del Ositrán que se suscite entre entidades prestadoras. También a aquellas que se susciten entre éstas y sus usuarios intermedios respecto del contrato o del mandato de acceso. La controversia podrá referirse a cualquier asunto vinculado con el contrato o mandato de acceso, su aplicación o interpretación; la prestación del servicio esencial; la forma de uso de la facilidad esencial o los efectos que se deriven de dicha prestación o forma de uso, entre otros. - Reclamos: La solicitud, distinta a una Controversia, que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una entidad prestadora que se encuentre bajo la competencia del Ositrán. Comprende los siguientes procesos i) la solución de controversias en primera instancia, ii) la resolución de controversias en segunda instancia y iii) la solución de Reclamos en segunda Instancia.
Gestión de Protección a Usuarios	Consiste en el fortalecimiento de la protección de los derechos de los usuarios de las ITUP. Comprende los siguientes procesos i) la atención de consultas y denuncias, ii) el apoyo técnico a los Consejos de Usuarios, iii) el seguimiento y monitoreo de la atención a los usuarios de las ITUP por parte de las entidades prestadoras y el Ositrán y iv) la protección de usuarios.

Proceso	Descripción
Interpretación y Opinión de Contratos de Concesión	Consiste en la interpretación de cláusulas ambiguas u oscuras de los contratos de concesión bajo competencia del Ositrán, así como emitir una opinión no vinculante a los proyectos de contratos de concesión y/o proyectos de adendas a los contratos de concesión.
Gestión de los Recursos Humanos	Proceso mediante el cual Ositrán planifica, organiza, ejecuta y controla las políticas, normas y procedimientos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, con la finalidad de asegurar la adecuada administración del talento humano y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Comprende la planificación de políticas de recursos humanos, la gestión del empleo y de las modalidades formativas, la gestión del rendimiento, la gestión de la compensación, la gestión de la capacitación, así como la gestión de las relaciones humanas y sociales, de acuerdo con la normativa vigente.
Gestión Logística	Consiste en la planificación y gestión de los bienes y servicios que adquiere o contrata el Ositrán para el logro de sus funciones. Comprende i) la gestión de las Contrataciones, ii) gestión de Bienes y iii) la gestión de Servicios.
Gestión Contable y Financiera	Consiste en la administración y gestión de los recursos financieros del Ositrán, a fin de asegurar la adecuada prestación de los servicios financieros necesarios para el cumplimiento de sus funciones, así como, la elaboración y presentación de los estados financieros y presupuestarios. Comprende: i) la Gestión Financiera y ii) la Gestión Contable.
Gestión de las Tecnologías de la Información	Consiste en la planificación, organización y gestión integral de las Tecnologías de la Información y Transformación Digital, abarcando el gobierno digital, la gestión de proyectos, soluciones tecnológicas, operaciones de TI, servicios y soporte, seguridad de la información y explotación de los datos para asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.
Gestión Documental y Transparencia	Consiste en la planificación y seguimiento de la gestión documental, la gestión del trámite documentario físico y digital, la gestión del archivo y centro de documentación, la entrega y publicación de información de carácter público, la atención al público del Ositrán para contribuir con el logro de sus funciones. Comprende i) la gestión documental y v) la transparencia y acceso a la información pública.
Asesoría Jurídica	Consiste en brindar asesoría legal especializada a la Alta Dirección, órganos y unidades orgánicas del Ositrán, en materia jurídico contractual, regulatoria y administrativa, en el marco de la competencia y funciones de la Entidad. Comprende i) la asesoría jurídica en materia de contratos de concesión y ii) asesoría jurídica en materia administrativa y regulatoria.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

Firmada por
JAVIER CHOCANO PORTILLO
Gerente General (e)
Gerencia General

Firmada por
RICARDO MERCADO TOLEDO
Jefe de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto

Firmada por
HENRY SANCHEZ POZO
Especialista en Procesos
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto