

**RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y  
MINERÍA – OSINERGMIN N° 060-2009-OS/PRES**

Lima, 21 de mayo de 2009

**VISTO:**

El pedido de la Oficina de Planeamiento y Control de Gestión, a través del cual solicita la aprobación del Plan Estratégico 2010 – 2014.

**CONSIDERANDO:**

Que el Planeamiento Estratégico es una herramienta que articula y orienta las acciones de OSINERGMIN, para el logro de su visión, el cumplimiento de su misión y de sus objetivos estratégicos; y constituye el principal referente de la gestión y marco de las actividades internas, puesto que a través de él se definen y determinan las estrategias, objetivos y metas.

Que, mediante Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 092-2006-OS/PRES, del 31 de octubre de 2006, se aprobó el Plan Estratégico Institucional 2007-2011.

Que, mediante Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 140-2007-OS/PRES, del 11 de diciembre de 2007 se aprobó las modificaciones del Plan Estratégico 2007-2011.

Que, con la finalidad de actualizar esta herramienta se ha realizado una revisión integral del mismo, con el fin de reflejar lo que se espera alcanzar como resultado de las labores que realiza OSINERGMIN;

Con la opinión favorable de la Gerencia General;

**SE RESUELVE:**

Artículo Único.- Aprobar el Plan Estratégico 2010 - 2014, de acuerdo al documento que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

*Alfredo Dammert Lira*  
ALFREDO DAMMERT LIRA  
Presidente del Consejo Directivo  
OSINERGMIN





# **Plan Estratégico OSINERGMIN 2010 - 2014**

# Plan Estratégico OSINERGMIN

## 2010 - 2014

### 1 Introducción

El Plan Estratégico de OSINERGMIN es la herramienta estratégica de mayor relevancia para la gestión institucional. En el mismo, están definidos los principales criterios que permitirán a nuestra institución desarrollar el liderazgo que le toca cumplir como ente responsable de la regulación y supervisión de los sectores de energía y minas.

El Plan Estratégico de OSINERGMIN define las estrategias a seguir para el logro de la Visión y Misión; por lo que su finalidad general es orientar, facilitar y hacer eficaz tanto la gestión de los responsables del planeamiento, la dirección y la supervisión de la institución, así como, el desempeño y resultado de todos quienes integran el OSINERGMIN.

Esta herramienta estratégica es el resultado de la interacción de la Alta Dirección de OSINERGMIN, quien a través de su activa participación en la discusión del mismo, ha definido la orientación estratégica de la institución. El desarrollo del Plan Estratégico de OSINERGMIN ha implicado la revisión de sus problemas claves y sus factores críticos de éxito; generando un ciclo de revisión permanente de estos aspectos, y la realización de ajustes periódicos, para convertirse en un estilo de gestión que haga de la organización una entidad proactiva.

El desarrollo e implementación del planeamiento estratégico de OSINERGMIN se realiza a través de los diversos niveles de la organización; para ello es necesario la comunicación y difusión del mismo, con el fin de que todas las áreas y personas alineen sus actividades y metas con esta nueva versión del Plan Estratégico. Mediante una amplia y oportuna difusión de nuestra misión, visión y objetivos, la comunicación apropiada de nuestros logros y la realización oportuna y eficaz de nuestras metas, el OSINERGMIN estará en una posición conveniente para verse institucionalmente fortalecido.

### 2 Fines del Plan Estratégico

- Facilitar la visión del conjunto sobre la realidad institucional y su entorno.
- Conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución.
- Evaluar los factores críticos de éxito de OSINERGMIN.
- Plantear objetivos y retos precisos.
- Armonizar los esfuerzos hacia los resultados deseados.
- Lograr orden y objetividad en las acciones de la institución.
- Unificar los criterios de los diferentes niveles y áreas de la institución.

- Integrar, coordinar y armonizar la sinergia de la institución en una misma dirección.
- Lograr eficiencia en el manejo institucional y en el uso de los recursos.
- Establecer las bases para el control de las acciones y de sus resultados.
- Definir y contar con una base concertada para la elaboración de los planes operativos y el desarrollo de las estrategias de ejecución.

### 3 Metodología

La formulación del plan estratégico se basó en un enfoque participativo que promovió la reflexión y discusión sobre temas estratégicos que afectarán a la Institución. Para conseguir los resultados esperados se aplicaron diversas metodologías, entre las que se incluyen:

- **Revisión de documentos.** Se realizó el análisis de información secundaria de diversas fuentes con la finalidad de hacer un diagnóstico preliminar del análisis de los sectores involucrados, análisis interno y externo de OSINERGMIN.
- **Entrevistas internas.** Se realizaron 22 entrevistas en profundidad a miembros de las gerencias de los órganos de línea y de las áreas de apoyo de OSINERGMIN, con la finalidad de recoger insumos que permitan plantear propuestas del diagnóstico interno y externo.
- **Entrevistas externas.** Se realizaron 30 entrevistas en profundidad a directivos, gerentes y expertos de empresas relevantes para OSINERGMIN (stakeholders), con la finalidad de recoger insumos que permitan plantear propuestas del diagnóstico externo; asimismo, los resultados permitieron enfocar y realizar un análisis de grupos de interés enfatizando la voz del cliente.
- **Reuniones previas.** Previo a los talleres generales (con los Gerentes y Jefes), se realizaron reuniones de trabajo con la Alta Dirección con la finalidad de hacer la revisión y ajuste de la Misión, Visión y Valores de la Institución.
- **Reuniones virtuales.** Este taller se realizó con la participación de un equipo de 23 expertos de las diversas áreas de OSINERGMIN. Como resultado del mismo, se pudo completar el análisis interno y externo que sustentó las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades para OSINERGMIN.
- **Talleres de inmersión.** Estos talleres se realizaron con la participación de 25 integrantes de las diversas áreas de OSINERGMIN.
- **Talleres especializados.** Posteriormente a los talleres de inmersión se realizaron talleres especializados con grupos de trabajo sobre los temas estratégicos identificados. En estos talleres se revisaron los objetivos estratégicos, iniciativas generales y específicas, junto con sus respectivos indicadores y responsables.

## 4 Plan Estratégico 2010 – 2014

### 4.1 Visión

Visión
Que la sociedad reciba un adecuado abastecimiento de energía y que las actividades supervisadas por OSINERGMIN se realicen en forma segura y con cuidado del medio ambiente

### 4.2 Misión

Misión
Regular y supervisar los sectores de energía y minería con autonomía y transparencia para generar confianza a la inversión y proteger a la población.

### 4.3 Valores

Valores
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Compromiso</u></b>: Actuar identificados con el organismo y sus funciones de manera proactiva.</li> <li>• <b><u>Excelencia</u></b>: Actuar con eficacia y eficiencia.</li> <li>• <b><u>Servicio</u></b>: Tener la disposición para atender a los clientes y grupos de interés en los sectores minero - energéticos.</li> <li>• <b><u>Integridad</u></b>: Actuar con profesionalismo y honestidad.</li> </ul>

### 4.4 Factores Críticos de Éxito de OSINERGMIN

Matriz de Priorización de los Factores Críticos de Éxito (FCE)	
FCE	Descripción
1. Capital humano íntegro y de alto desempeño.	Cuenta con capital humano, profesional, competitivo, independiente, motivado e identificado con los objetivos institucionales en todos los niveles.
2. Marco legal para un adecuado funcionamiento del sistema.	Desarrolla y propone normas que permiten el funcionamiento adecuado del Sistema.

<b>Matriz de Priorización de los Factores Críticos de Éxito (FCE)</b>	
<b>FCE</b>	<b>Descripción</b>
3. Participación y satisfacción de los actores del sistema.	Propicia la interacción y el involucramiento de los grupos de interés incluyendo a los usuarios e inversionistas.
4. Crecimiento sostenido del sistema.	Promueve el crecimiento y expansión de las inversiones en la red energética.
5. Desarrollo de los Modelos de Regulación y Supervisión.	Cuenta con procedimientos efectivos de regulación y supervisión, y herramientas tecnológicas que los apoyen.

## 4.5 Diagnóstico Estratégico FODA

### 4.5.1 Análisis Externo

<b>DIAGNÓSTICO EXTERNO</b>	
<b>Oportunidades</b>	<b>Puntaje promedio en priorización<sup>1</sup></b>
1. Temas de interés público del sector energía y minas requieren de mayor desarrollo por lo cual, se ofrece la oportunidad para que OSINERGMIN sea promotor del debate de dichos temas.	8.0
2. Niveles crecientes de exigencia del público por mayores estándares de calidad y seguridad estimulan la mejora progresiva de los servicios proporcionados por los agentes.	7.8
3. Información al público sobre los precios, aunque no sean regulados, fomenta la libre competencia.	7.7
4. Necesidad de herramientas tecnológicas avanzadas para la supervisión y fiscalización.	7.2
5. Ingreso de nuevos proyectos requiere el desarrollo de nuevas tecnologías y metodologías	7.2
6. Altos estándares en seguridad, medio ambiente y desarrollo técnico entre las empresas del sector energía y minas facilitarán la labor de supervisión y fiscalización.	7.1
7. Dada la regionalización es posible realizar trabajos conjuntos con	6.9

<sup>1</sup> Se ha empleado una escala del 1 al 10, donde 10 indica el factor más importante y 1 el menos importante.

<b>DIAGNÓSTICO EXTERNO</b>	
<b>Oportunidades</b>	<b>Puntaje promedio en priorización<sup>1</sup></b>
los gobiernos regionales y las municipalidades.	
8. Posibilidad de hacer alianzas con universidades y otras instituciones.	6.8
9. Posibilidad de educar a la población sobre el buen uso de las instalaciones domiciliarias e industriales de gas natural y electricidad.	6.7
10. Necesidad de perfeccionar normas que clarifiquen competencias, funciones y eviten el traslape de labores entre organismos del Estado.	6.3

<b>DIAGNÓSTICO EXTERNO</b>	
<b>Amenazas</b>	<b>Puntaje promedio en priorización</b>
1. Promulgación y propuesta de normas legales que afectan la autonomía funcional y económica de OSINERGMIN.	9.6
2. Injerencia política que dificulta el desempeño de OSINERGMIN	9.3
3. Tendencia de las empresas a darle poca importancia a las inversiones en temas de seguridad y medio ambiente.	7.8
4. Situaciones coyunturales y estructurales que generan un entorno hostil para OSINERGMIN y afectan su imagen.	7.5
5. Percepción errónea por parte de la población sobre funciones de OSINERGMIN, que ocasiona expectativas que no se pueden satisfacer.	6.9
6. Creación de la OEFA requiere clarificar funciones sobre la supervisión del medio ambiente para evitar indefinición en la supervisión.	6.9
7. Bajos niveles de calidad, seguridad y medio ambiente en empresas del sector y contratistas redundan en un mayor esfuerzo de supervisión.	6.8
8. Incremento de proyectos u operaciones en el sector energía y minas exigirían mayores recursos y esfuerzos en la supervisión para lo cual se debe contar con el apoyo necesario.	6.5

#### 4.5.2 Análisis Interno

DIAGNÓSTICO INTERNO	
Fortalezas	Puntaje promedio en priorización
1. Disponibilidad de recursos financieros para la ejecución de planes y programas.	9.2
2. Equipo directivo estable le da continuidad a la gestión.	8.5
3. Flexibilidad de la fuerza laboral tercerizada.	7.5
4. Personal con desempeño superior en el cumplimiento de metas individuales.	7.4
5. Capacidad de generación de servicios adicionales a la comunidad.	6.8
6. Política remunerativa más atractiva que la de otras organizaciones del Estado.	6.6
7. Estar ubicado entre los organismos supervisores con mayor credibilidad.	6.5
8. Inversión en la capacitación del personal.	6.5
9. Mejora en la implementación de prácticas de transparencia.	6.3
10. Cuenta con sistemas de información que son de vanguardia en el sector.	5.9

DIAGNÓSTICO INTERNO	
Debilidades	Puntaje promedio en priorización
1. Ausencia de mecanismos de segmentación del cliente e incorporación de su voz en la mejora del desempeño organizacional.	7.8
2. Incapacidad de competir con el sector privado en temas remunerativos.	7.3
3. Falta de coordinación entre los órganos de línea y las áreas de apoyo.	7.1
4. Necesidad de perfeccionar el proceso de gestión documentaria.	6.8
5. Baja difusión del quehacer y los resultados de OSINERGMIN que	6.8



<b>DIAGNÓSTICO INTERNO</b>	
<b>Debilidades</b>	<b>Puntaje promedio en priorización</b>
resultan en el débil posicionamiento frente a los usuarios.	
6. Falta de coordinación y de desarrollo de sinergias entre las áreas de supervisión y regulación.	6.5
7. Lentitud del proceso de aplicación de sanciones.	6.4
8. Falta de interiorización de los compromisos asumidos por la institución de parte de los supervisores.	6.3
9. Dificultades en la ejecución del Plan Anual de Contrataciones y Adquisiciones ante la rigidez de las normas de contrataciones.	6.3

## 4.6 Estrategia de OSINERGMIN

### 4.6.1 Temas Estratégicos



#### a) Tema 1: Desarrollo Energético Continuo (Gráfico N°2)

Este tema involucra siete objetivos estratégicos: uno desde la perspectiva de los stakeholders, cuatro desde la perspectiva de procesos internos y dos desde la de aprendizaje y crecimiento. El Tema 1 describe la estrategia con la que se lograrán optimizar los procesos internos que impulsen un abastecimiento energético suficiente, eficiente y de calidad.

#### b) Tema 2: Protección a la Población (Gráfico N°3)

Este tema enmarca siete objetivos estratégicos: uno desde la perspectiva de los stakeholders, cuatro desde la perspectiva de procesos internos y dos desde la perspectiva de aprendizaje y crecimiento. El Tema 2 describe la estrategia que se seguirá para desarrollar la protección a la población en los servicios bajo el ámbito de OSINERGMIN (usuarios, inversionistas y otros stakeholders).

#### c) Tema 3: Transparencia y Autonomía (Gráfico N°4)

Este tema agrupa ocho objetivos estratégicos: uno desde la perspectiva de los stakeholders, cinco desde la perspectiva de procesos internos y dos desde la perspectiva de aprendizaje y

crecimiento. El Tema 3 mantendrá procesos internos y un capital humano altamente competente para generar confianza al inversionista.

d) Tema 4: Excelencia Operacional (Gráfico N°5)

Este tema involucra seis objetivos estratégicos: uno desde la perspectiva financiera, tres desde la perspectiva de procesos internos y dos desde la perspectiva de aprendizaje y crecimiento. El Tema 4 promoverá la excelencia operacional de todos los procesos de OSINERGMIN.

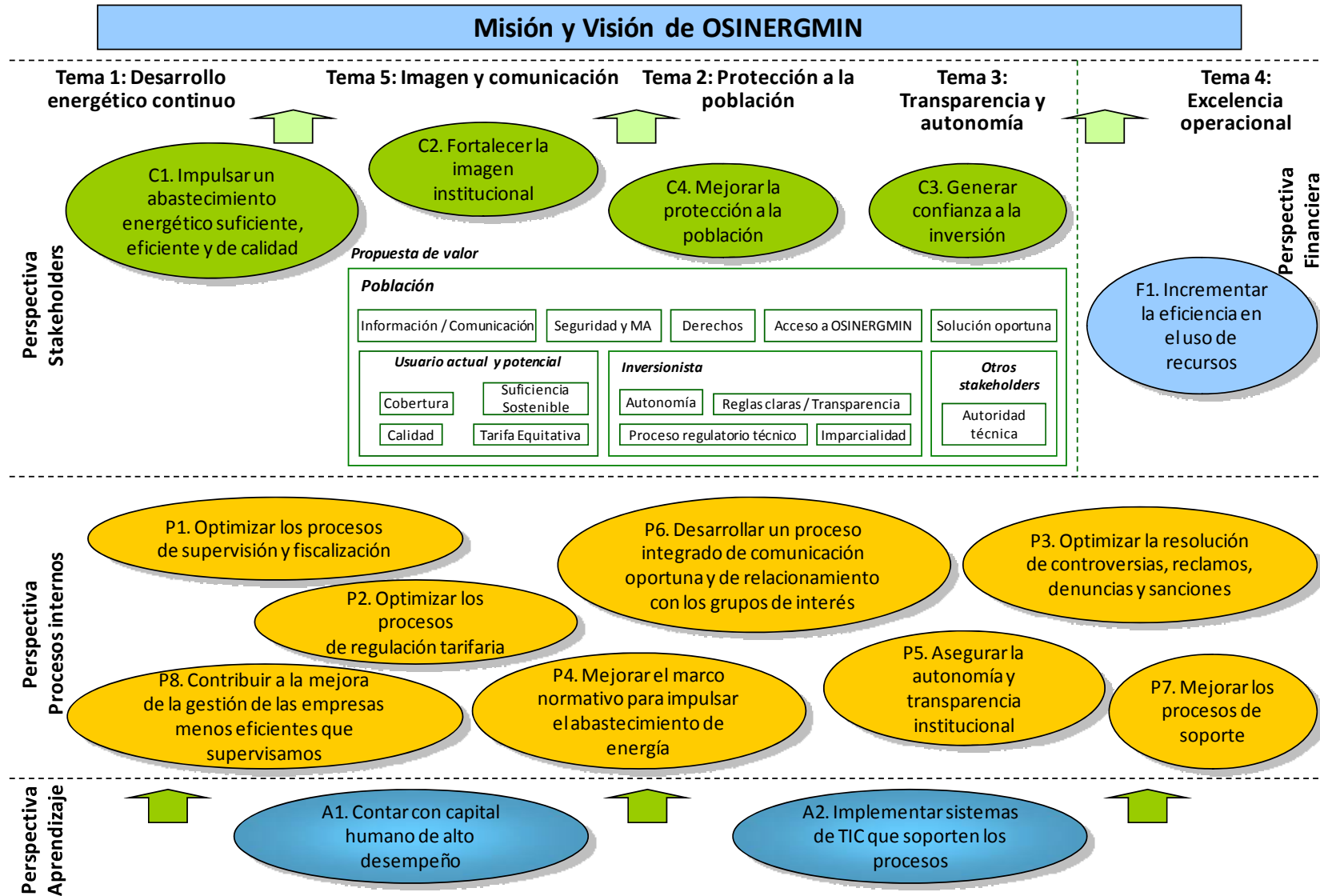
e) Tema 5: Imagen y Comunicación (Gráfico N°6)

Este tema considera cuatro objetivos estratégicos: uno desde la perspectiva de los stakeholders, uno desde la perspectiva de procesos internos y dos desde la perspectiva de aprendizaje y crecimiento. El Tema 5 mejorará continuamente la imagen y comunicación de OSINERGMIN.

#### **4.6.2 Mapa Estratégico**

El mapa estratégico describe las estrategias que se seguirán para el logro de la Visión y Misión de OSINERGMIN y las relaciones causa-efecto entre objetivos, perspectivas y temas definidos en él. (Gráfico N°1).

Gráfico N° 1. Mapa Estratégico de OSINERGHMIN



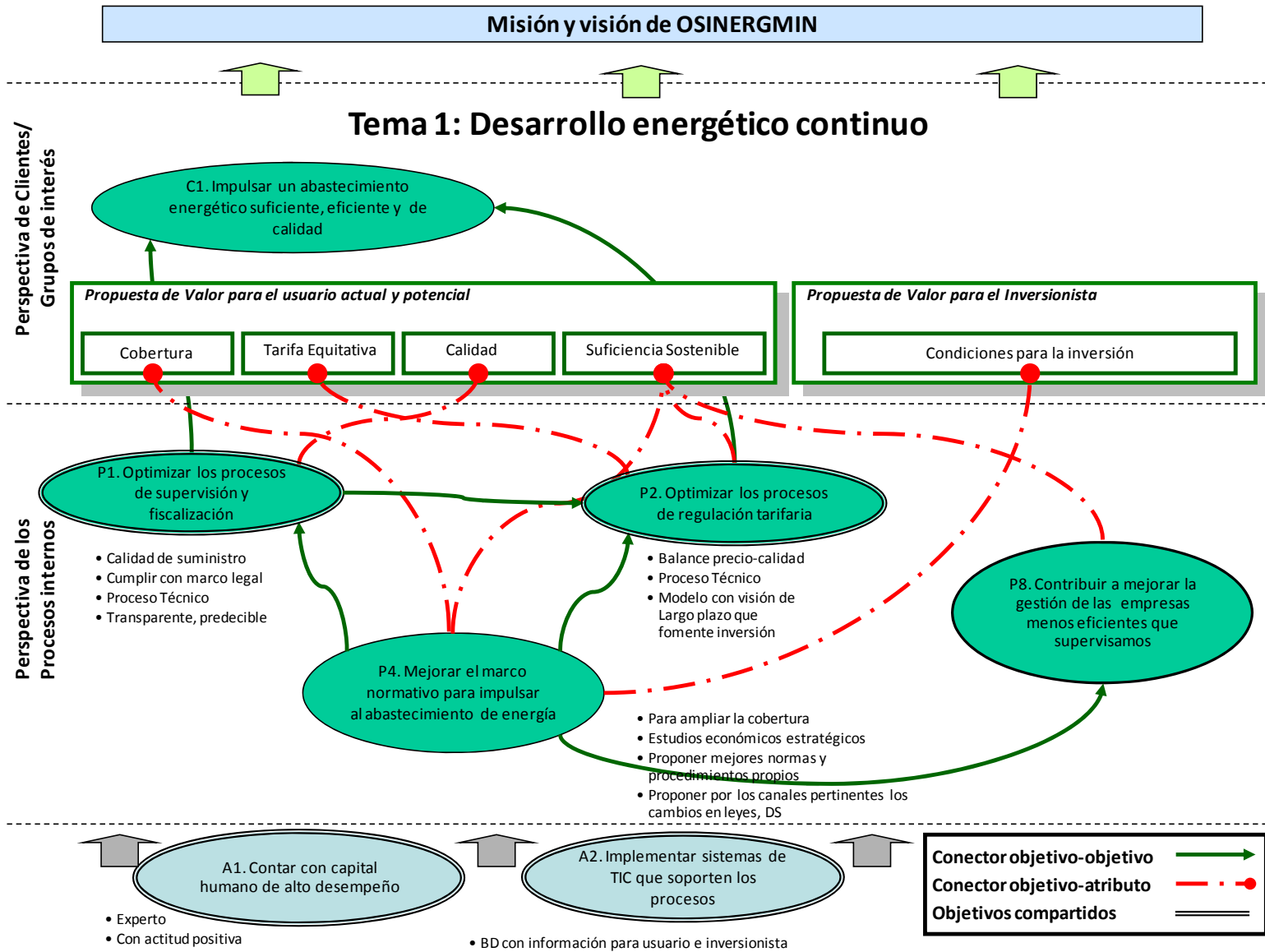
Perspectiva Stakeholders

Perspectiva Financiera

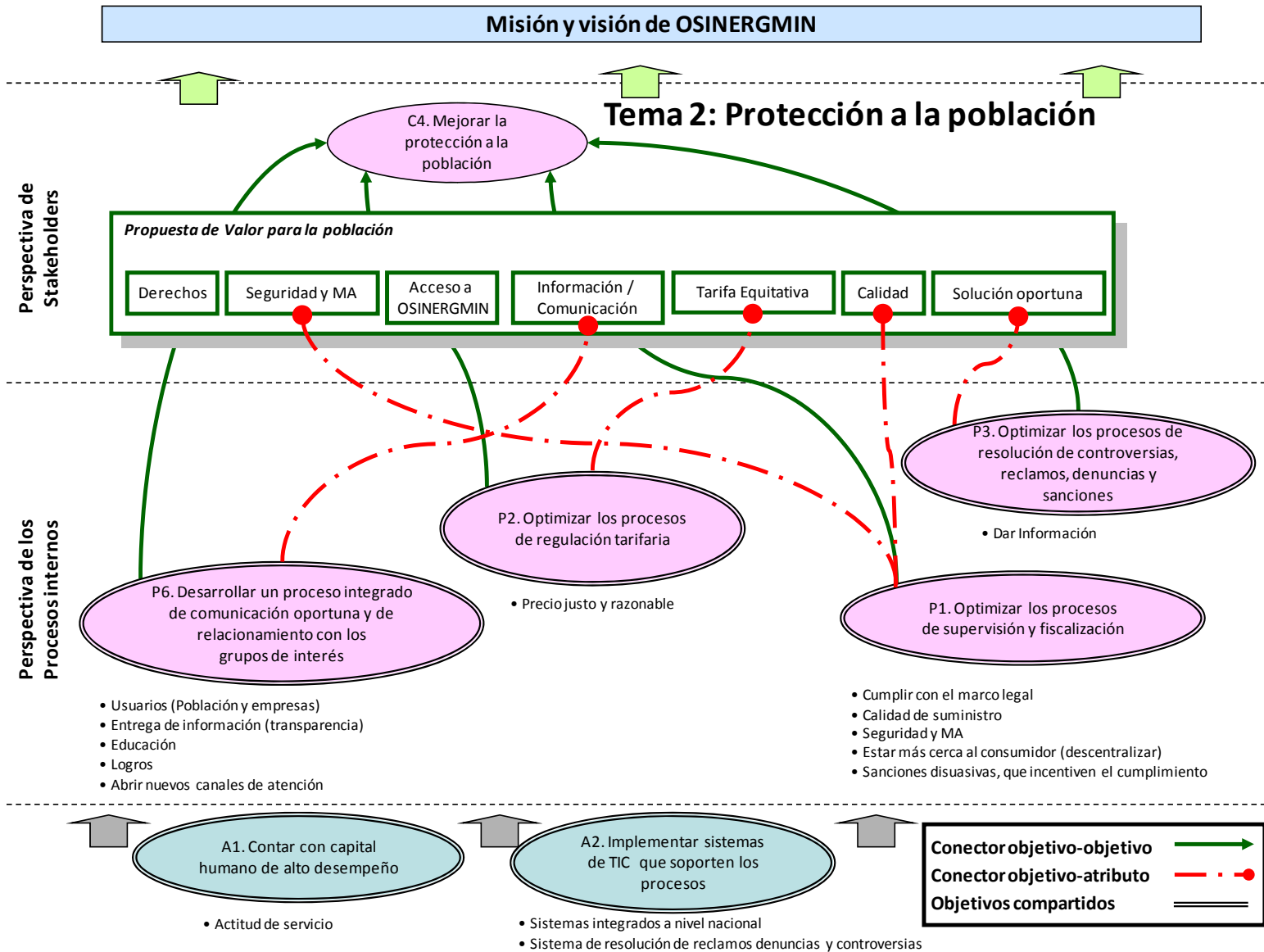
Perspectiva Procesos internos

Perspectiva Aprendizaje

**Gráfico N° 2. Tema Estratégico 1: Desarrollo energético continuo**



**Gráfico N° 3. Tema Estratégico 2: Protección a la población**



**Gráfico N° 4. Tema Estratégico 3: Transparencia y autonomía**

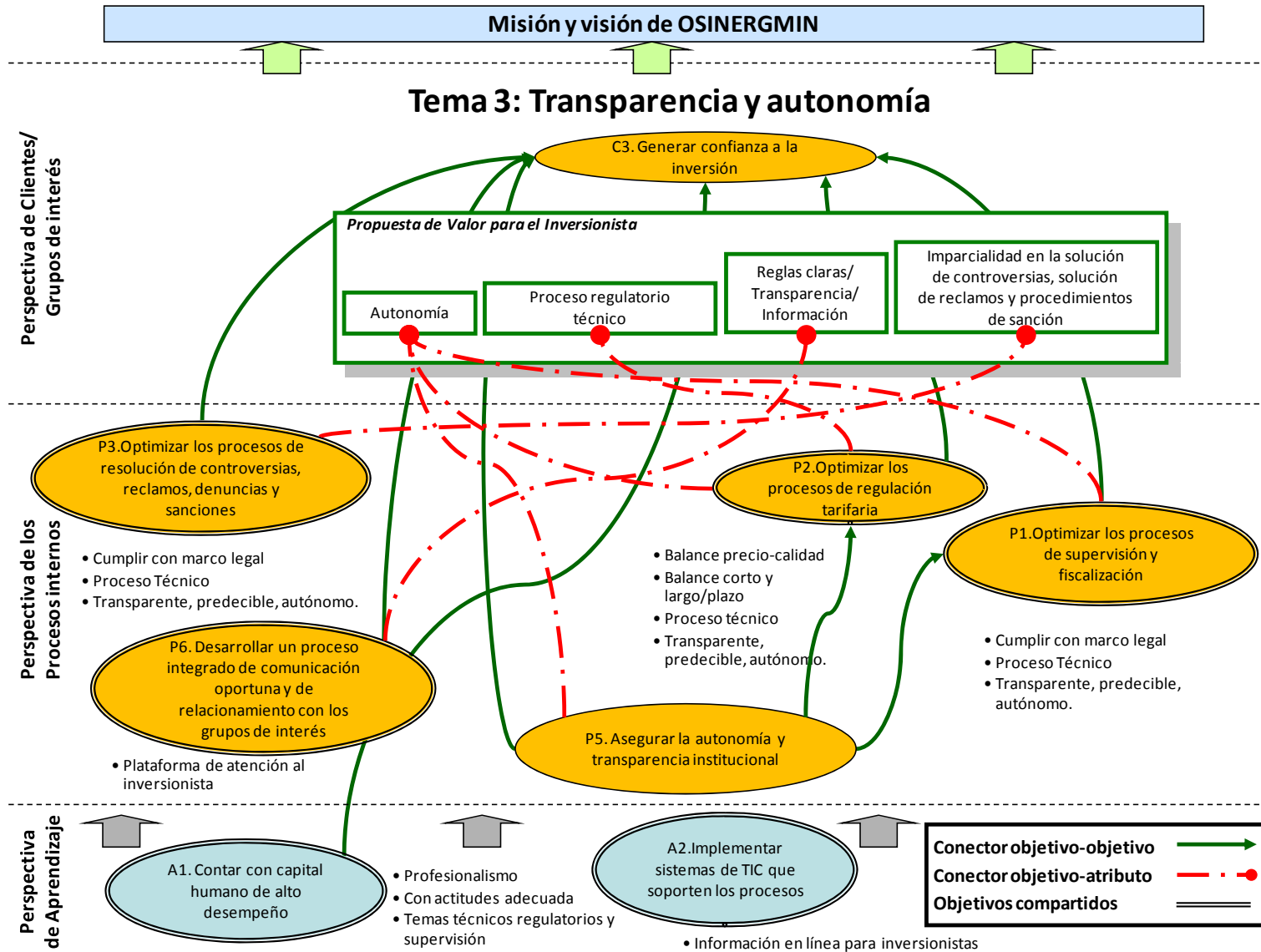


Gráfico N° 5. Tema Estratégico 4: Excelencia operacional

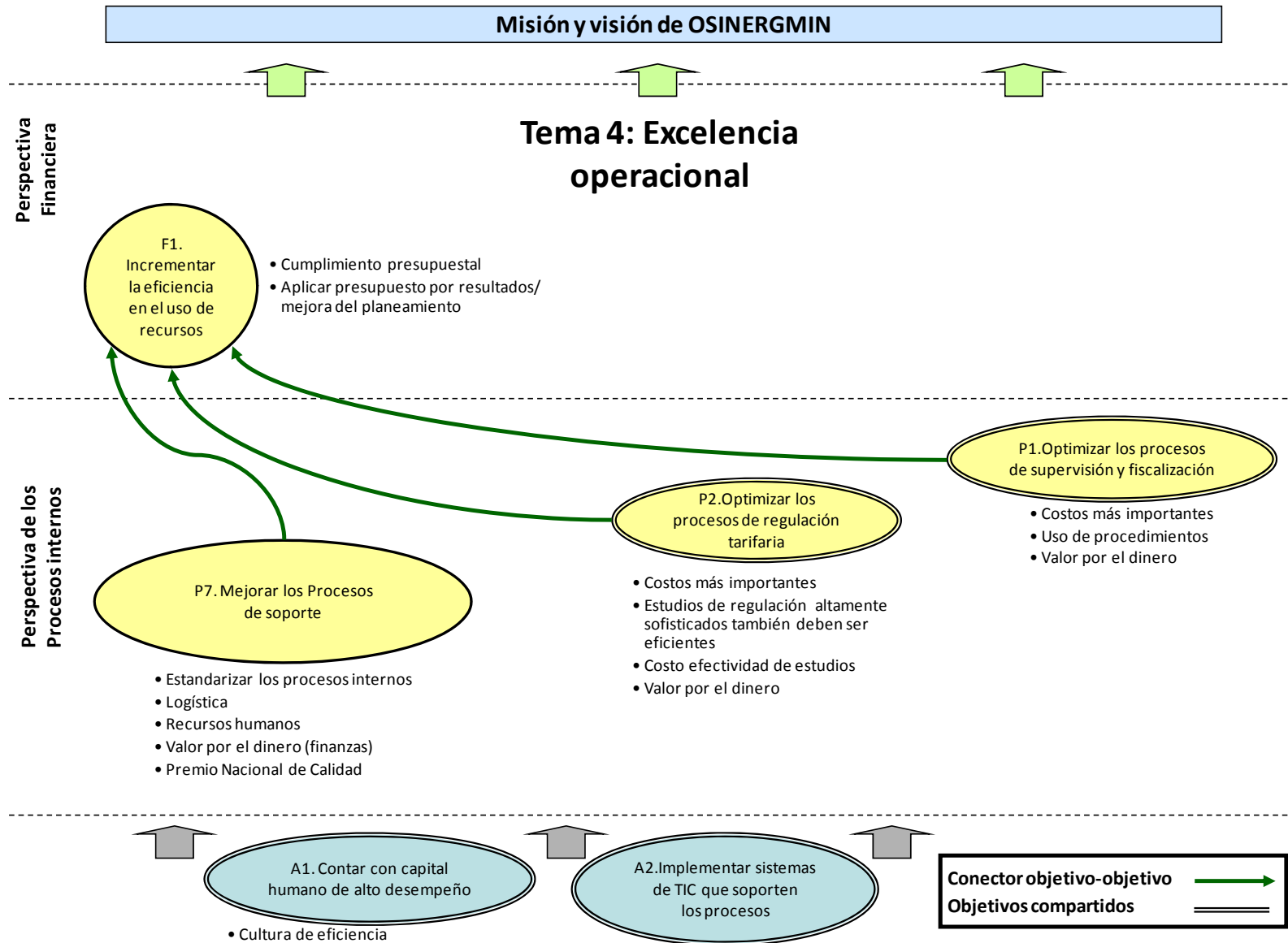
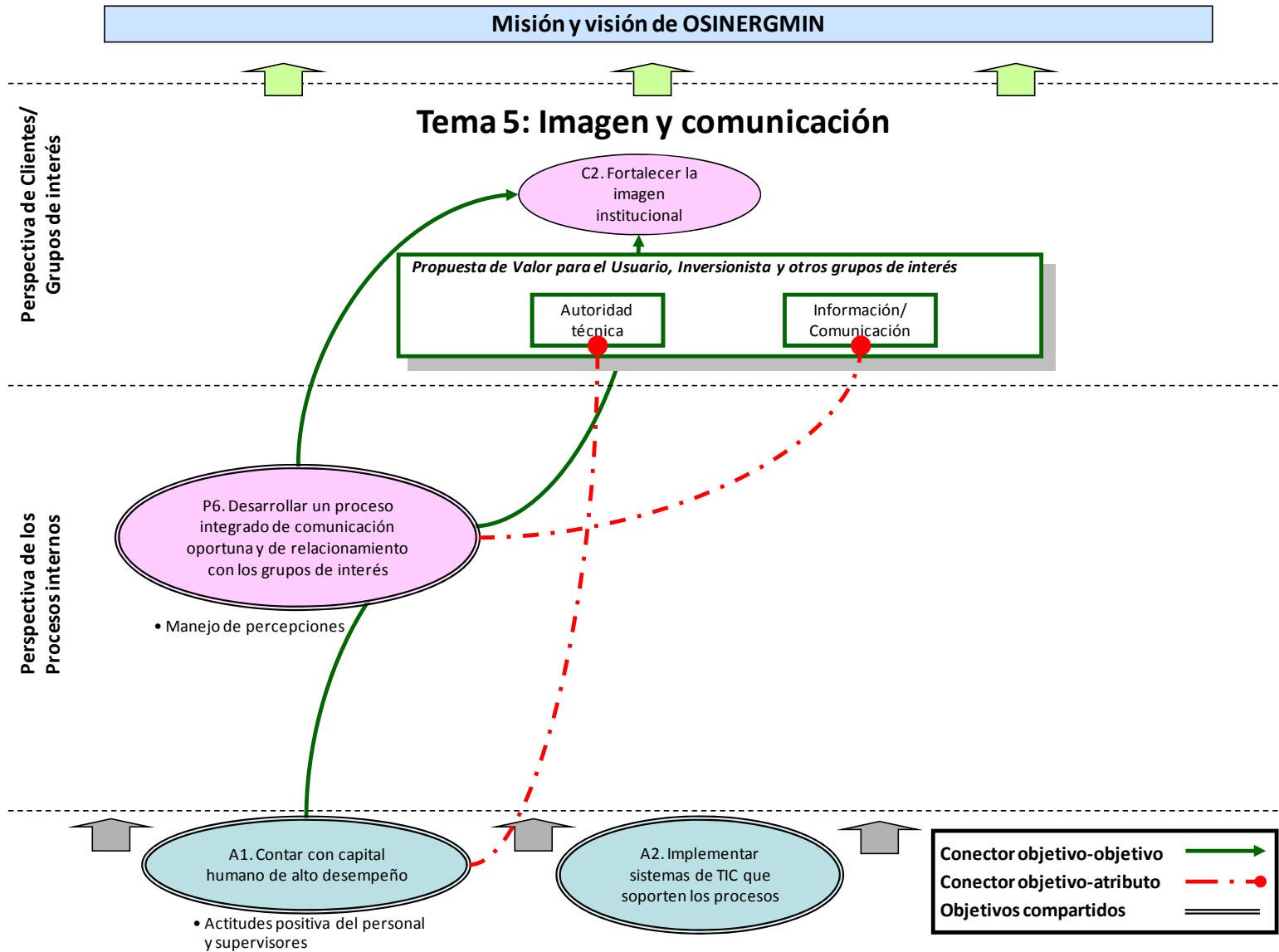




Gráfico N° 6. Tema Estratégico 5: Imagen y comunicación



## 4.7 Objetivos Estratégicos, indicadores, metas y responsables

Objetivos	Indicador	Línea de Base	Meta					Responsable
			2010	2011	2012	2013	2014	
<b>C1:</b> Impulsar un abastecimiento energético suficiente, eficiente y de calidad	Grado de satisfacción de usuarios respecto a la prestación de los servicios públicos (Electricidad)	61%	67%	69%	--	--	--	Gerencia de Fiscalización Eléctrica
	Grado de satisfacción de usuarios respecto a la prestación de los servicios públicos (Hidrocarburos)	73%	78%	80%	--	--	--	Gerencia de Fiscalización de Hidrocarburos Líquidos
<b>C2:</b> Fortalecer la imagen institucional	Aprobación del rol de OSINERGMIN (Nota de 0 a 20)	11,5	13	14	--	--	--	Oficina de Comunicaciones / Gerencias de Línea
<b>C3:</b> Generar confianza a la inversión	Índice de confianza del inversionista en energía y minería (encuesta)	L.B.	--	--	--	--	--	Consejo Directivo / Todas las áreas
<b>C4:</b> Mejorar la protección a la población	Número de Apelaciones / 100,000 Clientes (provincias)	2007: 69 2008:59:00	--	--	--	--	--	Secretaría Técnica de Órganos Resolutivos
<b>F1:</b> Incrementar la eficiencia en el uso de recursos	% Avance del Programa de Mejora de Eficiencia	L.B.	10%	30%	60%	100%	--	Oficina de Administración / Todas las áreas
<b>P1:</b> Optimizar los procesos de supervisión y fiscalización	SAIDI - Duración de interrupciones en horas/año/usuario (en Provincias)	59,4	57,8	56,8	55,8	54,8	54	Gerencia de Fiscalización Eléctrica
	Porcentaje de alumbrado público deficiente (Máximo)	2006: 1.71%	2%	2%	2%	2%	2%	
	Contraste de medidores de electricidad (% del parque total)	2006: 22,11%	67%	77%	87%	97%	107%	
	DMF - Desviación sobre el monto total facturado	2007: 0,0062% 2008: 0,0336%	0,01370%	0,01240%	0,01140%	0,01060%	0,00990%	
	Número de casos de alto riesgo subsanados en Instalaciones MT (N° acumulado)	72.984	86.000	91.000	95.000	98.000	101.000	
	AFCT: % de correcta atención a llamadas por emergencia (interrupciones)	L.B.	--	--	--	--	--	
	Cantidad de transgresiones al programa de mantenimiento aprobado por el COES	281	200	180	160	140	120	
	Estaciones de servicios que aprueban control metrológico en GLP	L.B.	45%	55%	65%	70%	75%	Gerencia de Fiscalización de Hidrocarburos Líquidos

Objetivos	Indicador	Línea de Base	Meta					Responsable
			2010	2011	2012	2013	2014	
	Estaciones de servicios que aprueban control metrológico (Hidrocarburos líquidos)	89%	90%	92%	92%	94%	95%	
	Estaciones de servicios que aprueban control de calidad (Hidrocarburos líquidos)	99%	95%	95%	96%	97%	97%	
	Grado de informalidad de HL	L.B.	15%	12%	12%	10%	8%	
	Grado de informalidad en GLP	L.B.	25%	20%	15%	15%	10%	
	Inventario de pasivos ambientales completado (upstream)	L.B.	100%	--	--	--	--	
	Supervisión de la ejecución del Plan de Abandono de los pasivos ambientales	L.B.	15%	25%	50%	75%	100%	
	Puntos de la red que no pasan la prueba de mercaptano	L.B.	0	0	0	0	0	Gerencia de Fiscalización de Gas Natural
	Estaciones de servicios de GNV que aprueban control metrológico	L.B.	L.B.	--	--	--	--	
	Disponibilidad del transporte de gas (nro. hrs disponibles / nro. hrs total) /	99,00%	99,50%	99,70%	99,90%	99,90%	99,90%	
	Sistema de prevención de daños de terceros a la red de distribución de GN implementados	L.B.	50%	100%	--	--	--	
	% de presas de relaves supervisadas que son estables física y químicamente	L.B.	--	--	--	--	--	
	% de unidades subterráneas que cumplen con niveles de ventilación	L.B.	--	--	--	--	--	Gerencia de Fiscalización de Minería
	% de empresas que cumplen con los límites máximo permisibles de efluentes (en supervisiones regulares)	48%	60%	65%	70%	75%	80%	
	% de empresas que cumplen con los límites máximo permisibles de emisiones atmosféricas (refinerías) (en supervisiones regulares)	25%	75%	75%	75%	100%	100%	
	Índice de frecuencia (Nº de accidentes fatales / Horas hombre trabajadas)	0,17	0,16	0,16	0,15	0,15	0,14	
<b>P2: Optimizar los procesos de regulación tarifaria</b>	Plazos para publicar procedimientos relacionados a las tarifas cumplidos	--	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Adjunta de Regulación Tarifaria

Objetivos	Indicador	Línea de Base	Meta					Responsable
			2010	2011	2012	2013	2014	
	Plazos establecidos para las resoluciones de tarifas	--	100%	100%	100%	100%	100%	
	Informes ejecutivos de situación del sector publicados	--	2	2	2	2	2	
	% de usuarios satisfechos por la utilidad y facilidad de acceso a la información de la página Web de la GART (cuestionario al bajar la información)	L.B.	L.B.	--	--	--	--	
<b>P3:</b> Optimizar la resolución de controversias, reclamos, denuncias y sanciones	Tiempo promedio de atención de controversias	2006: 192 días	160 días	160 días	--	--	--	Secretaría Técnica de Órganos Resolutivos / Tribunal de Solución de Controversias
	Tiempo promedio de atención de las apelaciones	2006: 8 días	6,8 días	6,8 días	--	--	--	
	Cumplimiento de resoluciones emitidas por la JARU	2006: 97%	99.2%	99.5%	--	--	--	
<b>P4:</b> Mejorar el marco normativo para impulsar el abastecimiento de energía	Estudios prospectivos del sector energía	2006: 1	1	1	--	--	--	Gerencias de Línea
<b>P5:</b> Asegurar la autonomía y transparencia institucional	Implementación de un sistema de participación ciudadana en las gerencias de fiscalización	--	30%	60%	100%	--	--	Gerencia Legal / Gerencias de Línea
<b>P6:</b> Desarrollar un proceso integrado de comunicación oportuna y de relacionamiento con los grupos de interés	Número de publicaciones positivas / Total de publicaciones	2007: 36%	--	--	--	--	--	Oficina de Comunicaciones / Gerencias de Línea
	% de áreas de línea que actualizan website con información requerida por los grupos de interés	--	50%	100%	--	--	--	
<b>P7:</b> Mejorar los procesos de soporte	Tiempo máximo procesos de Adjudicación Directa	2009: 5 días	5 días	5 días	--	--	--	Oficina de Administración y Finanzas
<b>P8:</b> Contribuir a la mejora de la gestión de las empresas menos eficientes que supervisamos	Índice de mejora del grado de cumplimiento de la normatividad vigente de las empresas supervisadas	L.B.	L.B.	--	--	--	--	Gerencia de Fiscalización Eléctrica
<b>A1:</b> Contar con capital humano de alto desempeño	Índice de satisfacción laboral (clima)	2007: 66% 2008: 73%	90%	95%	--	--	--	Oficina de Administración y Finanzas
	Modelo de gestión por competencias implementado	--	30%	60%	100%	--	--	Oficina de Planeamiento / Gerencias de Línea
<b>A2:</b> Implementar Sistemas de TIC que soporten los procesos	Implementación del Sistema de Gestión del Conocimiento	--	40%	70%	100%	--	--	Oficina de Sistemas

## 4.8 Iniciativas Estratégicas

Objetivo Estratégico: C1. Impulsar un abastecimiento energético suficiente, eficiente y de calidad							
Iniciativas Generales	Hito / Indicador – Meta	2010	2011	2012	2013	2014	Responsable
<b>C1.1. Influir en actores de alto nivel del gobierno con propuestas para la mejora de políticas energética</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proponer al MINEM líneas de acción y políticas energéticas</li> <li>• Elaborar y debatir propuestas de promoción de la inversión</li> <li>• Proponer y colaborar en propuestas de desarrollo de infraestructura energética</li> <li>• Convocar expertos para plantear propuestas de desarrollo energético</li> </ul>	N° de propuestas al MEM	1	1	1	1	1	Presidencia / Gerencia General
	N° de foros	1	1	1	1	1	
<b>C1.2. Desarrollar estrategias para mitigar los riesgos de desabastecimiento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar, evaluar y priorizar los riesgos que causarían desabastecimiento energético               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Reporte de riesgos</li> <li>o Tablero de alerta de riesgos</li> <li>o Difusión de alertas semestrales de riesgos</li> </ul> </li> <li>• Preparar planes de contingencia sectoriales para minimizar los principales riesgos de desabastecimiento</li> <li>• Diseñar y proponer estrategias creativas para reducir la demanda de energía en horas punta               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Tarifas horarias diferenciadas para la industria, comercio y uso doméstico.</li> <li>o Campañas mediáticas para difundir el uso racional de energía</li> <li>o Análisis de hábitos de consumo de energía por zonas geográficas y nivel de ingresos</li> <li>o Diseño de incentivos por segmentos para modificar los patrones de consumo de energía</li> </ul> </li> </ul>	Propuesta de mecanismos para suavizar los picos de demanda	1	1				GART
	Planes de contingencia sectoriales de OSINERGMIN (cubre todo energía)	2	2	2			

**Objetivo Estratégico: C1. Impulsar un abastecimiento energético suficiente, eficiente y de calidad**

Iniciativas Generales	Hito / Indicador – Meta	2010	2011	2012	2013	2014	Responsable
<b>C1.3. Monitorear el desempeño de los mercados de energía</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer y difundir indicadores de competitividad energética del país (eficiencia, concentración, etc.)</li> <li>• Emitir reportes sobre las licitaciones entre distribuidoras y generadoras</li> <li>• Elaborar estudios prospectivos de las tendencias de los mercados regulados               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Analizar esquemas que incentiven el desarrollo de la infraestructura energética, de acuerdo a las necesidades de la demanda de energía</li> <li>o Analizar la posibilidad de incorporar ciclos combinados en la matriz energética</li> <li>o Hacer estudios para identificar procesamientos eficientes del gas natural.</li> </ul> </li> </ul>	Boletín de desempeño de la industria de los sectores fiscalizados (incluyendo alertas)	1	1	1	1	1	GART, GFE, GFHL, GFGN, OEE
<b>C1.4. Evaluar el consumo de cada sector y de los grandes consumidores de energía</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer un seguimiento de la demanda de los grandes consumidores</li> <li>• Establecer un plan de acercamiento con la alta dirección de las empresas que son grandes consumidoras</li> <li>• Realizar foros y reuniones con productores de energía para asegurar el abastecimiento en el corto y largo plazo</li> </ul>	N° de conversatorios orientados a grandes consumidores de energía	1	2	2	2	2	GFE, GFHL, GFGN

**Objetivo Estratégico: C2: Fortalecer la Imagen Institucional**

Iniciativas Generales	Hito / Indicador – Meta	2010	2011	2012	2013	2014	Responsable
<b>C2.1. Mejorar la capacidad de respuesta ante situaciones adversas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar planes de contingencia de respuesta rápida y eficiente ante eventos mediáticos adversos o crisis               <ul style="list-style-type: none"> <li>Taller de crisis para identificar las situaciones más críticas</li> </ul> </li> </ul>	Planes de contingencia elaborados	X					Presidencia / OC
<b>C2.2. Incorporar la retroalimentación de los principales grupos de interés en el proceso de mejora de desempeño institucional</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Institucionalizar la evaluación de “la voz del cliente” por áreas de servicio</li> <li>Recojo sistemático de la “voz del inversionista” mediante una encuesta anual a las empresas reguladas y supervisadas o a una muestra representativa de los segmentos (e. grifos, vendedores de GLP)</li> <li>Incentivar al personal para que sugieran como mejorar los servicios de OSINERGMIN</li> <li>Producir una lista priorizada de sugerencias provenientes de múltiples fuentes (buzones, encuestas y otros)</li> <li>Discutir a nivel de las áreas y por consenso incorporar las sugerencias relevantes para mejorar los procesos internos</li> </ul>	Diseño de mecanismo de recojo de sugerencias	X					Oficina de planeamiento / OC / Todas las áreas
	% de avance en la implementación de mejoras de desempeño		L.B.	50%	100%		
<b>C2.3. Continuar participando en eventos y concursos de alto impacto en la mejora de la imagen institucional</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participar en eventos y concursos que otorguen credibilidad a OSINERGMIN. e. BPG, GPTW, Premio Nacional de Calidad, entre otros</li> <li>Elaborar un plan anual de trabajo para impulsar la participación de OSINERGMIN en concursos relacionados a nuevos temas priorizados (e. responsabilidad social)</li> </ul>	Nº de premios o distinciones obtenidos	2	2	2	2	2	Todas las áreas
<b>C2.4. Innovar y/o diseñar nuevos servicios de utilidad pública</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar con proyectos innovadores e ingeniosos de utilidad pública (e. Facilito, GIS, SCOP, entre otros)</li> </ul>	Nº de proyectos innovadores para beneficio de la comunidad lanzados	1		1		1	Áreas de línea

**Objetivo Estratégico: C3: Generar confianza a la inversión**

Iniciativas Generales	Hito / Indicador – Meta	2010	2011	2012	2013	2014	Responsable
<b>C3.1. Participar activamente y promover la discusión en temas de interés para la inversión en el sector energía y minas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participar en eventos relacionados a la inversión en energía y minas</li> <li>Organizar foros de discusión con participación de las principales empresas de los sectores de energía y minas</li> </ul>	Nº de foros organizados	1	1	1	1	1	Todas las Áreas
<b>C3.2. Promover alianzas con PROINVERSIÓN para promover la inversión</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer mecanismos, en coordinación con PROINVERSIÓN, para identificar las aspiraciones e intereses de los inversionistas que deseen invertir en el Perú</li> </ul>	Alianzas establecidas	X					Presidencia / Gerencia General
<b>C3.3. Publicar el marco normativo para las inversiones en energía y minería</b>	Publicación anual del marco normativo		1	1	1	1	Todas las Áreas

**Objetivo Estratégico: C4. Mejorar la protección a la población**

Iniciativas Generales	Hito / Indicador – Meta	2010	2011	2012	2013	2014	Responsable
<b>C4.1. Fortalecer los programas de orientación al usuario y desarrollar sistema de medición de su impacto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar plan de orientación al usuario</li> <li>Implementar plan para asegurar estándares de calidad en el servicio tercerizado de atención al cliente</li> <li>Continuar con la medición y seguimiento de los procedimientos de calidad de atención al cliente</li> <li>Diseñar e implementar un sistema de información que soporte el seguimiento integral en la atención de los requerimientos de los usuarios</li> <li>Realizar campañas de orientación a los usuarios a nivel nacional, basadas en el análisis de los temas sensibles de cada región</li> <li>Desarrollar un programa de aseguramiento de la confiabilidad de los sistemas de comunicaciones e informáticos</li> </ul>	% de avance del plan anual de orientación al usuario	100%	100%	100%	100%	100%	OC
	% Avance en el diseño e implementación de indicadores de impacto en el usuario	30%	70%	100%			Todas las Áreas



**Objetivo Estratégico: F1: Incrementar la eficiencia en el uso de recursos**

Iniciativas Generales	Hito / Indicador – Meta	2010	2011	2012	2013	2014	Responsable	
<b>F1.1. Establecer mecanismos para monitorear la mejora de eficiencia en el manejo de recursos de OSINERGMIN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar programa de mejora de la eficiencia en el uso de recursos de OSINERGMIN</li> <li>• Implementar mecanismos de benchmarking para comparar el desempeño de OSINERGMIN con las mejores prácticas de organizaciones internacionales               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Comparar nuestra atención al cliente (orientación) con la atención de organizaciones líderes internacionales</li> <li>o Comparar las actividades de análisis de informes o elaboración de resoluciones con las actividades de back office de organizaciones líderes internacionales</li> </ul> </li> <li>• Implementar herramientas de gestión de proyectos               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Implementar metodologías de gestión de proyectos</li> </ul> </li> </ul>	% Avance en la implementación del programa de mejora de eficiencia		30%	60%	100%		Todas las áreas	
	N° de estudios de comparación	1	1	1	1	1		
	% de Avance en la implementación de metodologías para la gestión de proyectos	30%	100%					

**Objetivo Estratégico: P1. Optimizar los procesos de supervisión y fiscalización**

Iniciativas Generales	Hito / Indicador – Meta	2010	2011	2012	2013	2014	Responsable
<b>P1.1. Mejorar continuamente los programas de supervisión de la calidad de los servicios energéticos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar y proponer las metas de calidad de servicio energético (electricidad, gas natural, hidrocarburos líquidos)</li> <li>• Identificar y difundir cómo las acciones de supervisión y regulación mejoran la calidad de los servicios energéticos</li> <li>• Realizar estudios sobre la efectividad de las acciones de OSINERGMIN en la mejora de la calidad de los servicios</li> </ul>	N° de Informes de Gestión de OSINERGMIN	1	1	1	1	1	Todas las áreas
<b>P1.2. Definir políticas, criterios y procedimientos para la supervisión de los sectores fiscalizados</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear un modelo marco de supervisión para OSINERGMIN considerando las características propias de cada sector               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Definir políticas y establecer criterios uniformes y objetivos para la ejecución de la supervisión de cada sector y los factores comunes para todos los sectores (e. aspectos logísticos y administrativos para el trabajo de campo).</li> <li>o Establecer objetivos de resultados verificables e indicadores en los procesos de supervisión</li> </ul> </li> </ul>	% de avance en la implementación del modelo marco de supervisión	40%	100%				GFE, GFHL, GFGN, GFM, GART, STOR
<b>P1.3. Contribuir a mejorar los estándares de seguridad y medioambiente en los sectores supervisados</b>	N° de empresas fiscalizadas que cumplen con estándares de seguridad y medio ambiente	L.B.					GFE, GFHL, GFGN, GFM

**Objetivo Estratégico: P1. Optimizar los procesos de supervisión y fiscalización**

Iniciativas Generales	Hito / Indicador – Meta	2010	2011	2012	2013	2014	Responsable
<b>P1.4. Innovar los métodos de supervisión, con criterios de segmentación y priorización, que generen mayor impacto en los resultados de calidad, seguridad y medio ambiente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer una metodología de clasificación de las empresas supervisadas para cada criterio de supervisión importante (e. calidad, seguridad, medioambiente)</li> <li>Diseñar e implementar estrategias de supervisión para mejorar el cumplimiento del marco normativo en los temas relevantes</li> </ul>	% de avance en la renovación de las metodologías	50%	100%				Gerencias de Línea
<b>P1.5. Fortalecer la supervisión en las regiones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar una estrategia de supervisión en las regiones</li> <li>Implementar un plan que considere el rol funcional de las gerencias de línea y la implementación descentralizada de acciones de supervisión</li> <li>Desarrollar mecanismos de coordinación entre las oficinas regionales y las Gerencias de línea para la realización de acciones de supervisión</li> </ul>	N° de supervisiones realizadas por oficinas regionales		L.B.				COR. Gerencias de Línea
<b>P1.6. Mejorar los mecanismos de transparencia en los procesos de supervisión y fiscalización</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar un plan de trabajo para la mejora de los procedimientos de consulta y asesoría sobre la normativa y sobre procedimientos de supervisión y fiscalización</li> <li>Publicar las guías de fiscalización en WEB, para reforzar la transparencia de OSINERGMIN</li> </ul>	% Avance en la implementación del plan de trabajo	30%	70%	100%			GFE, GFHL, GFGN, GFM, GART, STOR

**Objetivo Estratégico: P1. Optimizar los procesos de supervisión y fiscalización**

Iniciativas Generales	Hito / Indicador – Meta	2010	2011	2012	2013	2014	Responsable
<b>P1.7. Implementar un programa de gestión de costos en los procesos de supervisión</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formalizar los procesos de supervisión               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Definir los indicadores críticos de calidad de procesos y la estructura de costos base</li> <li>○ Tipificar las actividades o productos más importantes de la supervisión</li> <li>○ Definir la medición de costo efectividad de los subprocesos de supervisión</li> <li>○ Elaborar plan de contingencias para facilitar las decisiones</li> </ul> </li> <li>• Definir las unidades mínimas de costeo por actividad</li> <li>• Crear una base histórica de costos, como base de comparación de resultados y uso de recursos</li> <li>• Estandarizar las actividades operativas y evaluar su tercerización</li> <li>• Hacer un piloto del sistema de órdenes de trabajo en las oficinas regionales, como base para el control de costos por actividades</li> <li>• Implementar propuestas de reducción de costos</li> </ul>	% Avance en la implementación del sistema de costos de supervisión		30%	60%	100%		Gerencias de Fiscalización / OAF
<b>P7.3. Implementar el Modelo de Gestión de OSINERGMIN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar el sistema integrado de gestión de todos los sistemas existentes (calidad, competencias, ambiental, MEG, etc.)</li> <li>• Desplegar el PEI a todas las áreas de OSINERGMIN</li> <li>• Desarrollar una guía de implementación del Modelo de Excelencia (Premio a la Excelencia)</li> </ul>	Guía de implementación desarrollada y/o actualizada anualmente	1	1	1	1	1	OPC / Todas las áreas

**Objetivo Estratégico: P2. Optimizar los procesos de regulación tarifaria**

Iniciativas Generales	Hito / Indicador – Meta	2010	2011	2012	2013	2014	Responsable
<b>P2.1. Mejorar la regulación de acuerdo a la matriz energética propuesta</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer un think-tank para fomentar la discusión sobre la relación entre la regulación y la inversión energética, identificando oportunidades de mejora</li> <li>• Mejorar los modelos regulatorios que incentiven la inversión a largo plazo, a partir del aprendizaje de experiencias internacionales exitosas               <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Participar en eventos, grupos de discusión, etc. sobre regulación</li> <li>◦ Hacer estudios de benchmarking</li> <li>◦ Evaluar la aplicación de nuevos modelos de regulación</li> </ul> </li> <li>• Implementar sistemas de gestión de conocimiento en los procesos regulatorios</li> <li>• Fomentar el desarrollo de las energías renovables no convencionales y su participación en el despacho</li> <li>• Fomentar el desarrollo armonioso del sector electricidad y gas natural</li> </ul>	Nº de estudios de investigación para mejorar los modelos de regulación	1	1	1	1	1	GART
<b>P2.2. Proponer mecanismos para promover la competencia en las actividades del sector de energía</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar un sistema para la identificación y evaluación de los riesgos que afecten la competencia en el sector</li> <li>• Desarrollar propuestas regulatorias y canalizarlas a través de la autoridad competente</li> </ul>	Nº de propuestas para promover la competencia	1	1				GART
<b>P2.3. Mejorar los mecanismos de transparencia en los procesos de regulación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Simplificar la presentación de los esquemas de regulación, utilizando un lenguaje sencillo y accesible para el público relevante (e. Congreso, periodistas, analistas, etc.)</li> <li>• Mejorar los mecanismos de consulta sobre modificaciones normativas, diversificando los medios para canalizar sus puntos de vista</li> <li>• Elaborar un plan de trabajo para renovar los mecanismos de transparencia, sobre la base de la experiencia acumulada con los inversionistas del sector</li> </ul>	% Avance en la implementación del plan de trabajo		30%	60%	100%		GART / OC

**Objetivo Estratégico: P2. Optimizar los procesos de regulación tarifaria**

Iniciativas Generales	Hito / Indicador – Meta	2010	2011	2012	2013	2014	Responsable
<b>P2.4. Implementar un sistema de gestión de costos en los procesos de regulación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formalizar los procesos de regulación               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Definir los indicadores críticos de calidad de procesos y la estructura de costos base</li> <li>○ Tipificar las actividades o productos más importantes de la regulación</li> <li>○ Definir la medición de costo efectividad de los subprocesos de regulación</li> <li>○ Elaborar plan de contingencias para facilitar las decisiones</li> </ul> </li> <li>• Definir las unidades mínimas de costeo por actividad</li> <li>• Crear una base histórica de costos, como base de comparación de resultados y uso de recursos</li> <li>• Estandarizar las actividades operativas y evaluar su tercerización</li> <li>• Implementar propuestas de reducción de costos</li> </ul>	% Avance en la implementación del sistema de costos de regulación		30%	60%	100%		GART
<b>P7.3. Implementar el Modelo de Gestión de OSINERGMIN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar el sistema integrado de gestión de todos los sistemas existentes (calidad, competencias, ambiental, MEG, etc.)</li> <li>• Desplegar el PEI a todas las áreas de OSINERGMIN</li> <li>• Desarrollar una guía de implementación del Modelo de Excelencia (Premio a la Excelencia)</li> </ul>	Guía de implementación desarrollada y/o actualizada anualmente	1	1	1	1	1	OPC / Todas las áreas

**Objetivo Estratégico: P3. Optimizar la resolución de controversias, reclamos, denuncias y sanciones**

Iniciativas Generales	Hito / Indicador – Meta	2010	2011	2012	2013	2014	Responsable
<b>P3.1. Implementar un programa de difusión de los lineamientos y precedentes de STOR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar la estrategia de difusión, priorizando públicos objetivos</li> <li>• Implementar plan de trabajo de difusión</li> </ul>	% de avance del programa	50%	100%				STOR
<b>P3.2. Descentralizar la atención de las denuncias y las apelaciones de reclamos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer convenios con municipalidades, para implementar mecanismos de comunicación con OSINERGMIN</li> <li>• Desarrollar mecanismos para la solución de reclamos (casos simples) desde los gobiernos regionales</li> <li>• Delegar facultades a los Jefes Regionales para la atención oportuna de denuncias en sus regiones</li> <li>• Establecer convenios con Centros Comunitarios de FITEL, para que los usuarios tengan mayores alternativas de presentar reclamos</li> </ul>	N° de denuncias resueltas por las Oficinas Regionales	L.B.					COR
	N° de apelaciones de reclamos resueltos en Oficinas Regionales		L.B.				
<b>P3.3. Desarrollar e implementar un programa de mejora en la atención de denuncias, apelaciones de reclamos, sanciones y solución de controversias</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar herramientas tecnológicas (e.CRM y BPM<sup>2</sup>) en los procesos de atención al cliente y al inversionista</li> <li>• Mejorar el proceso de verificación del cumplimiento de las resoluciones emitidas</li> </ul>	Programa de mejora de atención implementado		100%				STOR / COR
<b>P3.4. Organizar plataformas de atención a los inversionistas por cada sector</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Segmentar a los inversionistas y establecer mejoras en los servicios integrales requeridos por ellos <ul style="list-style-type: none"> <li>o Identificar puntos de contacto con OSINERGMIN</li> <li>o Definir los temas de mayor criticidad en la relación con los inversionistas del sector</li> </ul> </li> </ul>	Plataforma de atención al inversionista diseñado e implementado	100%					GFE, GFHL, GFGN

<sup>2</sup> CRM: Customer Relationship Management (Gestión de relaciones con los clientes). BPM: Business Process management (Gestión de procesos del negocio)

**Objetivo Estratégico: P4. Mejorar el marco normativo para impulsar el abastecimiento de energía**

Iniciativas Generales	Hito / Indicador – Meta	2010	2011	2012	2013	2014	Responsable
<b>P4.1. Identificación de oportunidades de mejora en el marco normativo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consolidar los proyectos de cambio /mejora normativa</li> <li>Priorizar y hacer la programación multianual de los proyectos de cambio /mejora normativa</li> </ul>	Inventario de oportunidades de mejora	100%					Gerencia Legal / GART / Gerencias de Fiscalización
<b>P4.2. Análisis de propuestas de mejora del marco normativo, para la búsqueda de eficiencia en el desempeño de los sectores regulados</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Algunas ideas para ser evaluadas son: <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar propuesta de la Ley marco del desarrollo energético a largo plazo</li> <li>Elaborar propuestas para otorgar facultades a las empresas del Estado que operan en el mercado nacional</li> <li>Elaborar propuestas a PROINVERSIÓN para permitir la inversión pública en generación eléctrica, en escenarios de racionamiento</li> <li>Elaborar propuestas para que las empresas distribuidoras puedan también ser generadoras, frente a limitaciones en la oferta de generación</li> <li>Establecer incentivos para la generación de electricidad a partir de energías renovables</li> </ul> </li> </ul>	Nº de propuestas desarrolladas	L.B.					Gerencia Legal / GART / Gerencias de Fiscalización / OEE
<b>P4.3. Desarrollar estudios económicos, técnicos, estratégicos para incentivar la inversión y el crecimiento energético</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar estudios prospectivos energéticos sectoriales, que establezcan las bases de un crecimiento energético ordenado a largo plazo y la prevención de coyunturas adversas</li> <li>Desarrollar estudios técnicos/económicos que puedan ser utilizados por los inversionistas en su decisión de inversión</li> <li>Evaluar los riesgos para la inversión privada y proponer mecanismos de mejora</li> </ul>	Nº de estudios desarrollados	L.B.					GART / Gerencias de Fiscalización / OEE
<b>P4.4. Desarrollar propuestas de mejora del marco de financiamiento de la inversión en empresas del Estado</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proponer la modalidad y formas de participación del Estado en el abastecimiento de la energía</li> <li>Evaluar mecanismos de financiamiento para las empresas públicas del sector</li> </ul>	Nº de estudios desarrollados	L.B.					GART / OEE



**Objetivo Estratégico: P4. Mejorar el marco normativo para impulsar el abastecimiento de energía**

Iniciativas Generales	Hito / Indicador – Meta	2010	2011	2012	2013	2014	Responsable
<b>P4.5. Proponer cambios normativos, que permitan mejorar la atención de OSINERGMIN a los inversionistas del sector</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar cambios Normativos que permitan reducir los tiempos de atención para obtener una opinión favorable de OSINERGMIN</li> </ul>	Nº de propuestas desarrolladas	L.B.					Gerencia Legal / GART / Gerencias de Fiscalización / OEE
<b>P4.6. Desarrollar propuesta normativa para continuar la descentralización progresiva de las funciones de supervisión y regulación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer la supervisión a nivel regional, mediante la descentralización de funciones y responsabilidades.</li> </ul>	Propuesta normativa desarrollada	1					Gerencias de Línea / COR

**Objetivo Estratégico: P5. Asegurar la autonomía y transparencia institucional**

Iniciativas Generales	Hito / Indicador – Meta	2010	2011	2012	2013	2014	Responsable
<b>P5.1. Mejorar el marco normativo para preservar la autonomía</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proponer mecanismos para proteger las decisiones adoptadas por los funcionarios de OSINERGMIN.</li> <li>Elaborar propuestas normativas para preservar la autonomía de la institución               <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar investigaciones sobre la autonomía institucional</li> <li>Proponer un marco normativo para proteger la autonomía de OSINERGMIN, de forma que tenga control sobre su organización y marco presupuestario.</li> </ul> </li> </ul>	Propuesta normativa para preservar la autonomía elaborada	100%					Gerencia Legal
<b>P5.2. Desarrollar una campaña de sensibilización de la importancia de la autonomía institucional de OSINERGMIN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Difundir la importancia de la autonomía de los organismos reguladores.</li> <li>Organizar eventos periódicos para difundir la importancia de la autonomía de OSINERGMIN, como por ejemplo, campañas mediáticas con líderes de opinión</li> </ul>	Campañas de sensibilización anual realizadas	X	X	X	X	X	OC
<b>P5.3. Establecer sistemas de participación ciudadana en la supervisión de los servicios de energía y minas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar un sistema básico de participación ciudadana en cada gerencia de fiscalización</li> <li>Desarrollar programas piloto con organizaciones de la sociedad civil para identificar los obstáculos que se pueden presentar en la participación ciudadana</li> </ul>	% Avance en la implementación de un sistema de participación ciudadana en las gerencias de fiscalización	30%	60%	100%			Gerencias de Línea

**Objetivo Estratégico: P6. Desarrollar un proceso integrado de comunicación oportuna y de relacionamiento con los grupos de interés**

Iniciativas Generales	Hito / Indicador – Meta	2010	2011	2012	2013	2014	Responsable
<b>P6.1. Desarrollar políticas, normas y procedimientos generales de relacionamiento y rendición de cuentas a los diferentes stakeholders de OSINERGMIN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Completar las políticas de comunicaciones y relacionamiento con los stakeholders</li> <li>• Hacer la lista de temas que ameritan políticas               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Voceros</li> <li>o Atención a consultas técnicas de preguntas que ingresan por ventanilla o call center</li> <li>o Mejorar los canales de participación y comunicación con OSINERGMIN, para la atención de consultas directas y/o brindando asesoría (derechos y deberes)</li> </ul> </li> </ul>	Políticas y procedimientos de comunicación completado	X					Presidencia / Gerencias de Línea / OC
<b>P6.2. Integrar las áreas técnicas de línea a los procesos de atención de usuarios</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir las políticas y procedimientos para identificar los casos que requieren la intervención de gerencias de línea</li> <li>• Mejorar el soporte técnico brindado por los gerencias de línea en la atención al usuario</li> </ul>	Índice de satisfacción del usuario en ventanilla en relación al soporte recibido por las áreas de línea (preguntas específicas)	L.B.					OC / Gerencias de Línea
<b>P6.3. Difundir mensajes a la ciudadanía que incentiven el cumplimiento de la normatividad por parte de las empresas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar un plan de difusión de cumplimiento de normatividad</li> <li>• Difundir con mayor amplitud los beneficios y peligros que representan algunas actividades que infringen la normativa.</li> </ul>	% Avance del plan anual de difusión ejecutado	100%	100%	100%	100%	100%	OC

**Objetivo Estratégico: P6. Desarrollar un proceso integrado de comunicación oportuna y de relacionamiento con los grupos de interés**

Iniciativas Generales	Hito / Indicador – Meta	2010	2011	2012	2013	2014	Responsable
<b>P6.4. Elaborar un plan anual de comunicación externa con los inversionistas para apoyar a las áreas de línea responsables</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar con el responsable sectorial de relaciones con el inversionista y con los responsables de los diferentes segmentos</li> <li>• Hacer un diagnóstico de las principales necesidades de información del sector que facilite la toma de decisiones de los inversionistas.</li> <li>• Diseñar una estrategia comunicacional por segmento de inversionistas</li> <li>• Establecer un plan integral de la difusión de la información generada con apoyo de comunicaciones</li> </ul>	% Avance del plan anual de comunicación con los inversionistas elaborado e implementado		100%	100%	100%	100%	Gerencias de Línea / Gerencia Legal / OC
<b>P6.5. Elaborar un plan anual de comunicación con los usuarios para apoyar a las áreas responsables</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignar en cada área un responsable de atención al usuario</li> <li>• Coordinar con el responsable de relaciones con el usuario de cada área y con los responsables de los diferentes segmentos.</li> <li>• Hacer un diagnóstico de las principales necesidades de información de los segmentos de usuarios</li> <li>• Estandarizar el proceso de comunicación / información según tipo de usuarios</li> </ul>	% Avance del plan anual de comunicación con los usuarios elaborado e implementado		100%	100%	100%	100%	Gerencias de Línea / Gerencia Legal / OC
<b>P6.6. Continuar con el plan anual de comunicación con los otros grupos de interés</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades de diálogo y discusión, talleres de trabajo y capacitación con entes del gobierno, líderes de opinión y otros grupos de interés priorizados en temas del sector energía y minas</li> </ul>	% Avance del plan anual de comunicación con los otros grupos de interés elaborado e implementado		100%	100%	100%	100%	Presidencia / OC

**Objetivo Estratégico: P7: Mejorar los procesos de soporte**

Iniciativas Generales	Hito / Indicador – Meta	2010	2011	2012	2013	2014	Responsable
<b>P7.1. Desarrollar un plan de mejora del proceso de contrataciones y adquisiciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar la metodología de procesos en la gestión logística               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dimensionar el soporte logístico a las áreas de acuerdo a sus necesidades</li> <li>○ Elaborar una guía para la elaboración de los Términos de Referencia</li> <li>○ Organizar el equipo encargado del proceso logístico en las áreas usuarias y establecer los procedimientos faltantes y asignar los responsables</li> <li>○ Evaluar la Tercerización del soporte logístico</li> </ul> </li> <li>• Elaborar propuestas para mejorar el marco normativo de contratación y canalizarlo a la autoridad competente</li> <li>• Capacitar al personal de las áreas usuarias en las condiciones y características del proceso logístico (ej. la adecuada especificación de los requerimientos y la programación y seguimiento del PAAC)               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Elaborar cartillas resumen del proceso de contratación y difundirlas (considerando casos, plazos)</li> </ul> </li> <li>• Organizar el área de estudios de mercado (base de datos de proveedores)</li> </ul>	<p style="text-align: center;">% Avance en la implementación del plan de mejora del proceso de contrataciones y adquisiciones</p>	60%	100%				Todas las áreas
<b>P7.2. Evaluar la tercerización actual y potencial de servicios</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir la metodología para evaluar la eficacia de los servicios tercerizados</li> <li>• Evaluar los resultados alcanzados por los servicios tercerizados con que actualmente cuenta OSINERGMIN y tomar medidas correctivas</li> <li>• Identificar y priorizar los procesos con potencial de ser tercerizables</li> <li>• Definir los niveles críticos de calidad de los servicios a ser tercerizados y definir los niveles de servicio esperado</li> <li>• Diseñar los sistemas de control de gestión de los servicios tercerizados</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Metodología de evaluación de eficacia de los servicios tercerizados diseñada e implementada</p>	100%					Todas las áreas

**Objetivo Estratégico: P7: Mejorar los procesos de soporte**

Iniciativas Generales	Hito / Indicador – Meta	2010	2011	2012	2013	2014	Responsable
<b>P7.3. Implementar el Modelo de Gestión de OSINERGMIN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar el sistema integrado de gestión de todos los sistemas existentes (calidad, competencias, ambiental, MEG, etc.)</li> <li>• Desplegar el PEI a todas las áreas de OSINERGMIN</li> <li>• Desarrollar una guía de implementación del Modelo de Excelencia (Premio a la Excelencia)</li> </ul>	Guía de implementación desarrollada y/o actualizada anualmente	1	1	1	1	1	OPC / Todas las áreas

**Objetivo Estratégico: P8. Contribuir a la mejora de la gestión de las empresas menos eficientes que supervisamos**

Iniciativas Generales	Hito / Indicador – Meta	2010	2011	2012	2013	2014	Responsable
<b>P8.1. Establecer convenios para desarrollar un programa de fortalecimiento de la gestión e inversión de las empresas menos eficientes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Celebrar convenios con instituciones, gremios empresariales u otros para fomentar el mejoramiento de la empresas menos eficientes, para mejorar la calidad de sus servicios/productos, la seguridad industrial y el medioambiente</li> <li>• Proponer mecanismos de capacitación para los funcionarios y técnicos de las empresas concesionarias menos eficientes</li> <li>• Establecer un sistema de seguimiento de los avances en la implementación del programa de fortalecimiento de las empresas menos eficientes</li> </ul>	% Avance del programa de fortalecimiento de las empresas con bajo desempeño	30%	100%				GFE / GFHL / GFGN / GFM / COR / GART
<b>P8.2. Desarrollar un programa para promover una cultura empresarial y la transferencia de mejores prácticas de gestión</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover conferencias sobre las mejores prácticas en los temas relacionados al accionar de OSINERGMIN (calidad del servicio, seguridad industrial, medioambiente, etc.)</li> <li>• Realizar benchmarking de los principales indicadores de las empresas concesionarias</li> </ul>	% Avance del Programa desarrollado de Transferencia de mejores prácticas	25%	55%	100%			Presidencia / Gerencia General

**Objetivo Estratégico: A1. Contar con capital humano de alto desempeño**

Iniciativas Generales	Hito / Indicador – Meta	2010	2011	2012	2013	2014	Responsable
<b>A1.1. Desarrollar sistema para la gestión de supervisores para la sede central y las regiones de OSINERGMIN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar estrategias de formación / captación de supervisores para Lima y para las regiones</li> <li>Optimizar el proceso de contratación de supervisores, estableciendo los procedimientos para la incorporación de supervisores destacados en su ejercicio laboral</li> </ul>	% de avance en la implementación del sistema de gestión de supervisores	15%	40%	70%	100%		Gerencias de Fiscalización
<b>A1.2. Diseñar un plan de crecimiento eficiente de la organización basado en la definición de estándares de productividad del personal</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estandarizar los procedimientos para la subcontratación de servicios para los procesos operativos</li> <li>Evaluar la carga de personal requerida para una óptima gestión de las áreas</li> </ul>	Estudio para la definición de estándares de productividad	X					OPC /OAF
<b>A1.3. Consolidar el modelo de gestión por competencias y gestión por resultados, priorizando áreas claves de supervisión y regulación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizar los perfiles de competencias requeridos en los puestos de las gerencias de supervisión y regulación para definir el entrenamiento requerido</li> <li>Optimizar el proceso de evaluación del desempeño alineado a los objetivos institucionales y líneas de carrera de OSINERGMIN</li> <li>Creación del sistema de incentivos para retener a los mejores profesionales</li> </ul>	% Avance de consolidación e implementación del modelo de gestión por competencias	30%	60%	100%			Todas las Áreas / OAF
<b>A1.4. Crear programa de Formación y Certificación de Supervisores para OSINERGMIN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar un programa para la formación y certificación de profesionales en regulación y supervisión para Lima y para las regiones que sean la cantera para OSINERGMIN y otras entidades del sector que lo requieran</li> <li>Diseñar los perfiles del supervisor junior, intermedio y senior que incluya: competencias técnicas, competencias de relacionamiento y valores</li> <li>Diseñar la currícula que permita certificar que las personas cumplan con los requerimientos de los perfiles</li> <li>Fomentar la recertificación máximo cada 5 años</li> </ul>	Programa de formación de supervisores en operación			100%			OEE / OAF



**Objetivo Estratégico: A1. Contar con capital humano de alto desempeño**

Iniciativas Generales	Hito / Indicador – Meta	2010	2011	2012	2013	2014	Responsable
<b>A1.5. Impulsar las campañas de refuerzo de valores enfatizando la actitud de servicio en el personal relacionada con la atención de los usuarios</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuar el fortalecimiento del valor “servicio” en la cultura de OSINERGMIN</li> <li>• Establecer premios al personal que destaque en su vocación de servicio a los usuarios</li> </ul>	% de participación en la sensibilización de valores (sobre la lista esperada)	>80%	>80%	>80%	>80%	>80%	OAF
<b>A1.6. Impulsar una actitud favorable a la eficiencia</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar un programa de cultura de eficiencia</li> <li>• Implementar un programa de capacitación en temas de costeo y presupuestación</li> <li>• Incluir en la campaña de valores los valores de “integridad”</li> <li>• Dar reconocimiento a las ideas más innovadoras en ahorros de costos               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Implementar plan de capacitación por puesto-persona</li> </ul> </li> </ul>	% Avance en la implementación del programa de cultura de eficiencia	35%	50%	100%			Todas las áreas / OAF

**Objetivo Estratégico: A2. Implementar sistemas de TIC que soporten los procesos**

Iniciativas Generales	Hito / Indicador – Meta	2010	2011	2012	2013	2014	Responsable
<b>A2.1. Implementar un sistema de gestión para el manejo descentralizado de los sistemas de información, aprovechando oportunidades de tercerización</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar plan de trabajo para el desarrollo del sistema de gestión descentralizada de tecnología de información y comunicación</li> <li>Implementar las políticas y el Plan Maestro de TIC para el manejo descentralizado de los sistemas de información, considerando los aspectos que requieren ser integrados</li> <li>Documentar al 100% los aplicativos en operación</li> <li>Hacer estudios para identificar las mejores prácticas de tercerización de los sistemas de información y comunicaciones (ej. ONP, Petroperú, etc.) e implementar las conclusiones</li> </ul>	% Avance del desarrollo e implementación del sistema de gestión de la TIC	40%	70%	100%			OS
<b>A2.2. Implementar un plan de difusión de los procedimientos de supervisión y regulación aprovechando las tecnologías de información y comunicación a distancia</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definir una herramienta de Gestión de Contenidos para OSINERGMIN</li> <li>Mejorar las página Web en función de los usuarios</li> </ul>	% Avance en la definición e implementación del plan de difusión con TIC	30%	70%	100%			OC / OPC / OS
<b>A2.3. Implementar sistemas de comunicación a distancia entre supervisores y OSINERGMIN, aprovechando las TICs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar un plan de trabajo para el desarrollo e implementación de sistemas de comunicación a distancia. Algunas ideas a ser evaluadas son: <ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la infraestructura de sistemas para que los supervisores se puedan conectar a nuestros sistemas desde cualquier parte</li> <li>Evaluar la implementación de dispositivos móviles (PDAs o Teléfonos móviles) para el envío de información estructurada de los supervisores desde el campo</li> </ul> </li> </ul>	% Avance del plan de trabajo	40%	70%	100%			OS
	Proyecto piloto utilizando tecnología 3G implementado		100%				OS

**Objetivo Estratégico: A2. Implementar sistemas de TIC que soporten los procesos**

Iniciativas Generales	Hito / Indicador – Meta	2010	2011	2012	2013	2014	Responsable
<b>A2.4. Implementar un sistema de gestión documentario para facilitar el seguimiento de trámites en OSINERGMIN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar un plan de trabajo para el desarrollo del sistema integral de gestión documentaria, incluyendo servicios a clientes, empresas supervisadas, y usuarios en general:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Optimización del proceso de trámite documentario que incluya trazabilidad de los expedientes digitalizados</li> <li>o Implementar un sistema comunicación a Clientes sobre la situación de sus trámites vía Internet y/o correo electrónico.</li> <li>o Permitir la recepción y envío, desde y hacia las empresas supervisadas, de Expedientes Digitalizados para el inicio de Trámites en OSINERGMIN y comunicación de resultados</li> <li>o Desarrollar sistemas de información basados en ventanilla única del Estado</li> </ul> </li> </ul>	% Avance de implementación del sistema integral	40%	70%	80%	100%		OS
<b>A2.5. Implementar un sistema de gestión administrativa con las mejores prácticas internacionales que soporte los procesos administrativos de OSINERGMIN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar la arquitectura del sistema de gestión administrativa requerida</li> <li>• Evaluar alternativas para la implementación del sistema</li> </ul>	% Avance de implementación del sistema	L.B.					OAF
<b>A2.6. Garantizar un alto nivel de confiabilidad y disponibilidad en toda la infraestructura TIC</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar un diagnóstico de la confiabilidad de la Infraestructura de TIC</li> <li>• Diseñar e implementar un plan de contingencia para los servicios más críticos, llegando a operar desde la solución diseñada.</li> <li>• Implementar el Planeamiento de Capacidad de la Infraestructura TIC</li> <li>• Mejorar constantemente la disponibilidad de los sistemas diseñados para los usuarios / concesionarios externos</li> </ul>	Frecuencia de operación desde el Centro de Cómputo de Respaldo	2	2	2	2	2	OS
	% de Disponibilidad de los Sistemas de uso Externo	99.9%	99.9%	99.99%	99.99%	99.999%	OS
<b>A2.7. Evaluar constantemente la adopción de nuevas tecnologías</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar plan de trabajo para la adopción de nuevas tecnologías.</li> </ul>	% Avance acumulado del plan de trabajo	50%	70%	100%			OS

**Objetivo Estratégico: A2. Implementar sistemas de TIC que soporten los procesos**

Iniciativas Generales	Hito / Indicador – Meta	2010	2011	2012	2013	2014	Responsable
<b>A2.8. Impulsar la implementación de soluciones tecnológicas con alto impacto en la mejora de eficiencia</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar un sistema de costeo que permita la medición de la eficiencia en el uso de los recursos financieros de OSINERGMIN</li> </ul>	% Avance acumulado de implementación del Sistema de Costos	40%	100%				OAF
<b>A2.9. Implementar un plan de Gestión del Conocimiento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar plan de trabajo para la implementación de sistema de gestión del conocimiento.</li> </ul>	Proyecto piloto de expansión del sistema de gestión del conocimiento	100%					OS
	% Avance acumulado del plan de trabajo	40%	70%	100%			OS