

# EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2014 AL IV TRIMESTRE



## ÍNDICE

	Página
1. Antecedentes	3
2. Lineamientos Estratégicos	3
2.1. Visión	
2.2. Misión	
2.3. Objetivos Estratégicos	
3. Lineamientos de Acción de Osinergmin para el año 2014	4
4. Procesos Clave	5
5. Evaluación del Plan Operativo	6
6. Anexo	
Cumplimiento de Acciones del Plan Operativo al IV Trimestre 2014	8

## EVALUACIÓN DE ACCIONES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AL IV TRIMESTRE DEL AÑO 2014

### 1. ANTECEDENTES

Mediante la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 060-2009-OS/PRES se aprobó el Plan Estratégico 2010-2014, el cual actualizó de forma integral los lineamientos estratégicos establecidos por el Plan Estratégico 2007 – 2011. En el año 2014, está en proceso de formulación el Plan Estratégico 2015-2019.

En el mes de diciembre 2013, por medio de la resolución de la Presidencia del Consejo Directivo de Osinergmin N° 134-2013 del 07 de abril de 2013, se aprobó el Presupuesto Institucional de Apertura por un total de S/. 320 561 461 (Trescientos veinte mil millones quinientos sesenta y un mil cuatrocientos sesenta y un y 00/100 nuevos soles). El presupuesto aprobado se asignó a las actividades que las áreas de la entidad desarrollarán en el ejercicio 2014, por un monto de **S/.257 483 600** (Doscientos cincuenta y siete millones cuatrocientos ochenta y tres mil seiscientos y 00/100 Nuevos Soles) destinado a financiar el costo directo de las acciones del Plan Operativo, incluido el monto de financiamiento del programa FISE por S/.1 875 950 (Un millón ochocientos setenta y cinco mil novecientos cincuenta y 00/100 Nuevos Soles). Por otro lado, para asumir los gastos fijos de personal se consideró el monto de **S/.63 077 861** (Sesenta y tres millones setenta y siete mil ochocientos sesenta y un y 00/100 Nuevos Soles). Así mismo, en el presente año se consideró S/. 8 900 000 (Ocho millones novecientos mil y 00/100 Nuevos Soles) a ser transferidos el 2014 a CARELEC, en cumplimiento a la normativa vigente.

En función del presupuesto aprobado, a los lineamientos de acción definidos por la Alta Dirección de Osinergmin para el año 2014, a las acciones que deben realizar cada área organizacional en función a sus responsabilidades y a los procesos que apoyan, se elaboró con la participación de todas las Gerencias / Oficinas, el Plan Operativo Institucional para el ejercicio anual, siendo aprobada por Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 039-2014-OS/PRES del 07 de abril de 2014.

El Plan Operativo consta de 45 Planes de Acción, a los cuales se le han definido un conjunto de indicadores que se generan en las acciones que se realizan para poder cumplir las metas que se han definido para cada Plan de Acción.

### 2. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

En el año 2009 se aprobó el Plan Estratégico 2010 – 2014, formulado con el fin de enfrentar los cambios que generaron el entorno de los diferentes sectores que regula y supervisa Osinergmin. Para el año 2014, se está formulando el Plan Estratégico 2015 – 2019 el cual incluirá nuevas estrategias con el fin de propiciar cambios en Osinergmin que permitan desarrollar aún más la organización hacia su Modelo de Excelencia y generar acciones que permitan una mayor relación con el ciudadano y grupos de interés.

El Plan Estratégico establece la finalidad de la existencia de la organización, su razón de ser, siendo estos:

## **2.1 Visión**

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

## **2.2 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.

## **3. LINEAMIENTOS DE ACCION DE OSINERGHMIN PARA EL AÑO 2014**

Para el presente año, en función a los lineamientos del Modelo de Excelencia de Osinerghmin se estableció los siguientes lineamientos de acción:

### **3.1. Lograr resultados equilibrados**

Establece que se debe guardar un equilibrio con los intereses de los diferentes grupos de interés de Osinerghmin, satisfaciendo sus necesidades en forma descentralizada, buscando la generación de valor. Se considera que los resultados obtenidos deben ser medidos, evaluados e informados a los grupos de interés.

### **3.2. Liderazgo con una clara visión del sector**

Establece que el liderazgo e imagen de Osinerghmin se consolida en base a un conocimiento prospectivo, con una visión sistémica, permanente e integradora de los sectores de energía y minas, con el fin de proponer y sustentar un abastecimiento energético suficiente, eficiente y de calidad.

### **3.3. Gestión basada en resultados**

Establece que todas las actividades regulares e iniciativas se evalúan en base de indicadores. Donde los receptores del servicio evalúan los procesos de la entidad y los resultados de los procesos internos.

### **3.4. Alcanzar el éxito mediante las personas**

Establece que la gestión del talento humano es en base a la excelencia y la meritocracia. Donde la excelencia técnica y de gestión se basa en la acumulación del conocimiento, lo cual no tiene distinción remunerativa. Por ello se debe disponer de personas que acumulen, compartan y apliquen el conocimiento.

### **3.5. Favorecer la creatividad e innovación**

Establece que las denuncias, quejas, reclamos y disconformidad son oportunidades de mejora e innovación. Para lo cual se deben identificar y analizar las causas en forma sistémica, proponiendo y viabilizando soluciones con énfasis en la tecnología.

### **3.6. Desarrollar alianzas**

Establece que Osinerghmin permanentemente debe relacionarse con instituciones y grupos de interés, compartiendo conocimiento y estableciendo alianzas como fuente de expansión de su accionar.

### **3.7. Asumir la responsabilidad de un futuro sostenible**

Establece que Osinerghmin realiza sus actividades bajo un comportamiento ético, superando las expectativas y la normativa de la comunidad en su conjunto. En este contexto, se requiere gestionar los riesgos, en forma prospectiva, implementando medios que den seguridad a las personas y bienes, con una aplicación inmediata.

## **4. PROCESOS CLAVE**

Los planes de acción del Plan Operativo Institucional están dirigidos a realizar las acciones que sustentan los procesos clave de Osinerghmin. Según el modelo de procesos, se definen 03 grupos, para cubrir las necesidades y expectativas del ciudadano y grupos de interés:

- Procesos Estratégicos.
- Procesos de Línea
- Procesos de Soporte

A su vez, cada grupo contienen los siguientes procesos:

### **4.1. Procesos estratégicos**

- Planeamiento y control de gestión
- Gestión de imagen institucional

### **4.2. Procesos de línea**

- Gestión normativa
- Regulación tarifaria
- Supervisión y fiscalización
- Solución de apelaciones
- Solución de controversias
- Atención al ciudadano

### **4.3. Procesos de soporte**

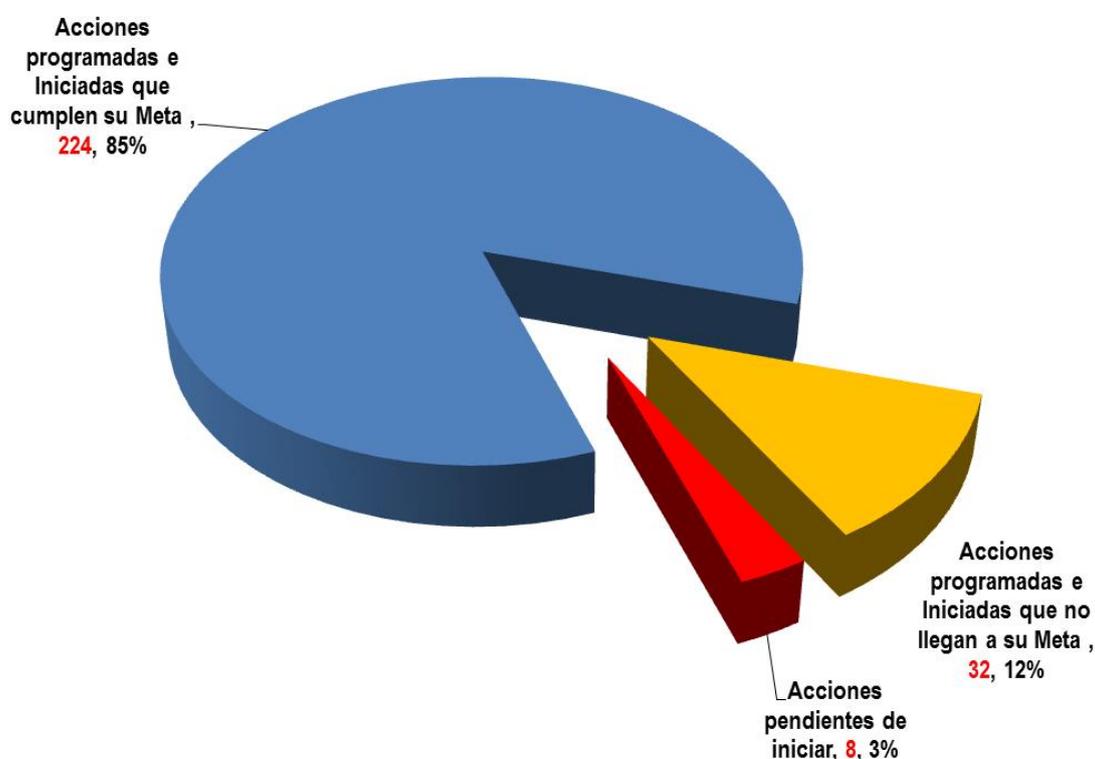
- Financieros
- Talento Humano
- Bienes y servicio
- Tecnología de información y comunicación
- Supervisores
- Estudios e Información

## 5. EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO

En la evaluación del Plan Operativo Institucional al IV trimestre se utiliza como información los avances logrados en los 45 Planes de Acción definidos en el Plan Operativo para el año 2014, los cuales se determinan en función al avance de las 264 acciones que las componen.

Se aprecia, que al IV trimestre, se debieron iniciar 264 acciones programadas de las cuales 224 acciones (85% de lo programado) cumplieron con la meta establecida, 32 acciones (12% de lo programado) quedaron en proceso y 08 acciones programadas (3% de lo programado) no fueron iniciadas

**Gráfico N° 01**  
**Estado de las acciones programadas al**  
**IV trimestre del año 2014**



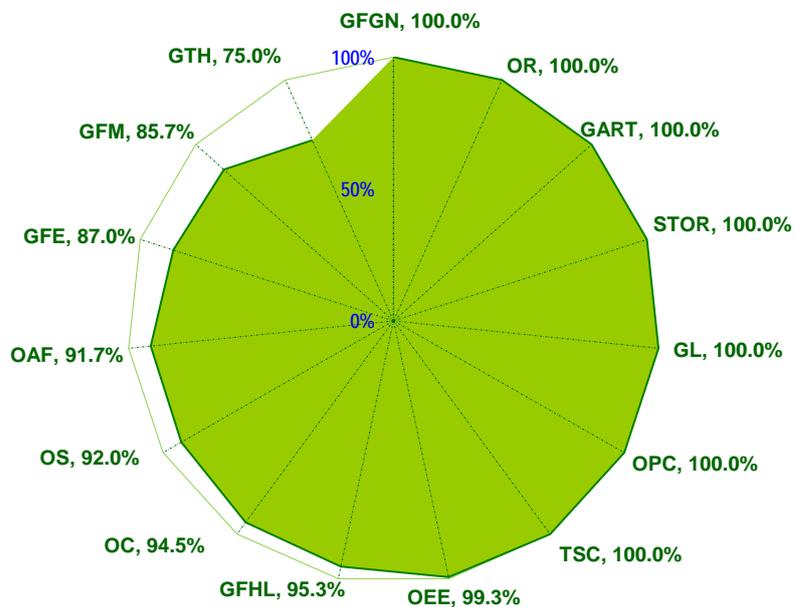
## RESULTADOS POR ÁREA

En el Gráfico N° 2 se muestra el porcentaje promedio de avance en el cumplimiento de las metas programadas al IV trimestre de cada una de las gerencias u oficinas de la institución, apreciándose que 07 áreas de la organización cumplen con el 100% de sus metas programadas para el año 2014.

Así mismo, se establece, que el promedio en el cumplimiento de las metas programadas para el IV trimestre del año 2014, fue del 94%.

Gráfico N° 02  
**CUMPLIMIENTO DE METAS PROGRAMADAS AL IV TRIMESTRE 2014**

AREA	SIGLA	Nº PLANES DE ACCIONES	% AVANCE
GERENCIA DE FISCALIZACIÓN ELECTRICA	GFE	11	87.0%
GERENCIA DE FISCALIZACIÓN DE HIDROCARBUROS LIQUIDOS	GFHL	7	95.3%
GERENCIA DE FISCALIZACIÓN EN GAS NATURAL	GFGN	6	100.0%
GERENCIA DE FISCALIZACIÓN MINERA	GFM	3	85.7%
OFICINAS REGIONALES	OR	1	100.0%
GERENCIA ADJUNTA DE REGULACIÓN TARIFARIA	GART	7	100.0%
SECRETARIA TÉCNICA DE LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS	STOR	2	100.0%
GERENCIA LEGAL	GL	1	100.0%
OFICINA DE ESTUDIOS ECONÓMICOS	OEE	1	99.3%
OFICINA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL DE GESTIÓN	OPC	1	100.0%
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	OAF	1	91.7%
GERENCIA DE TALENTO HUMANO	GTH	1	75.0%
OFICINA DE COMUNICACIONES	OC	1	94.5%
OFICINA DE SISTEMAS	OS	1	92.0%
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	TSC	1	100.0%
<b>TOTAL</b>		<b>45</b>	<b>94%</b>



\* En el gráfico no se incluye al FISE

GFE: Gerencia de Fiscalización Eléctrica  
 GFGN: Gerencia de Fiscalización en Gas Natural  
 OEE: Oficina de Estudios Económicos  
 OAF: Oficina de Administración y Finanzas  
 OPC: Oficina de Planeamiento y Control de Gestión  
 OC: Oficina de Comunicaciones  
 GFM: Gerencia de Fiscalización Minera

GFHL: Gerencia de Fiscalización de Hidrocarburos Líquidos  
 STOR: Secretaria Técnica de los Organos Resolutivos  
 OS: Oficina de Sistemas  
 GART: Gerencia Adjunta de Regulación Tarifaria  
 GL: Gerencia Legal  
 TSC: Tribunal de Solución de Controversias

## **Anexo**

# **Cumplimiento de Acciones del Plan Operativo de OSINERGMIN al IV Trimestre 2014**

**EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AL IV TRIMESTRE  
AÑO FISCAL 2014**

N°	PLAN DE ACCIÓN	INDICADOR		PROGRAMACIÓN					EJECUCIÓN						OBSERVACIONES
		DENOMINACIÓN	UND	PROGRAMACION DE METAS					AVANCE DE METAS						
				IT	IIT	IIIT	IIIT	IIIT	ANUAL	IT	IIT	IIIT	IIIT	ANUAL	
1	SUPERVISIÓN DE LA GENERACIÓN ELÉCTRICA DEL SEIN Y DEL COES	Cumplimiento del programa de supervisión de Unidades de generación eléctrica del COES en el periodo, con 61 supervisiones programadas	%	100%	100%	100%	100%	100%	92.3%	82.8%	87.0%	90.2%	90.2%	81.9%	No se realizan 4 supervisiones debido a que no se dispuso de 01 supervisor que realice los trabajos de supervisión ya programada. Las otras 2 supervisiones no se realizaron al no implementarse 02 sistemas extranet que permitían supervisar el desempeño de los sistemas de generación del SEIN, la disponibilidad y estado operativo del SEIN, así como el cumplimiento de los mantenimientos programados por el COES. Se decidió no realizar el desarrollo de los sistemas referidos al acordarse proceder con la integración de los sistemas extranet y armonizar los criterios de los procesos vinculados a calidad de suministro, reprogramándose las actividades para el año 2015.
		Cumplimiento del programa de supervisión de rechazos automáticos y manuales de carga y generación en el periodo, con 47 supervisiones programadas	%	100%	100%	100%	100%	100%	90.0%	81.8%	85.7%	89.4%	89.4%		No se realizan 4 supervisiones debido a que no se dispuso de 01 supervisor que realice los trabajos de supervisión ya programada. La otra supervisión no se realizó al no disponerse de 01 sistema extranet que permitía supervisar los rechazos automáticos y manuales de carga, debido a que fue retirado su desarrollo al haberse acordado llevar adelante la integración de los sistemas extranet y armonizar los criterios de los procesos vinculados a calidad de suministro, reprogramándose para el año 2015.
		Cumplimiento del programa de supervisión de la seguridad operativa del SEIN y de los procedimientos del COES en el periodo, con 62 supervisiones programadas	%	100%	100%	100%	100%	100%	75.0%	61.3%	63.8%	66.1%	66.1%		No se realizan 20 supervisiones debido a que no se dispuso de 01 supervisor que asuma los trabajos de supervisión ya programada, a lo que se suma procesos de contratación declarados desiertos para al contratación de personal CAS. La otra supervisión no se realizó al no lograrse implementar un sistema que permita acceder al sistema SCADA a través del servicio web y equipos móviles, reprogramándose para el año 2015.

**EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AL IV TRIMESTRE  
AÑO FISCAL 2014**

N°	PLAN DE ACCIÓN	INDICADOR		PROGRAMACIÓN					EJECUCIÓN						
		DENOMINACIÓN	UND	PROGRAMACION DE METAS					AVANCE DE METAS					OBSERVACIONES	
				I T	II T	III T	IV T	ANUAL	I T	II T	III T	IV T	ANUAL		AVANCE
2	SUPERVISIÓN DE LOS SISTEMAS DE TRANSMISIÓN ELÉCTRICA	Cumplimiento del programa de supervisión y fiscalización del performance de los sistemas de transmisión eléctricos en el periodo, con 72 supervisiones programadas	%	100%	100%	100%	100%	100%	83.3%	80.6%	81.5%	79.2%	79.2%	85.8%	El incumplimiento de la meta se debe a la falta de disponibilidad de un supervisor S2 que se encargue de ejecutar las supervisiones programadas.
		Cumplimientos del programa de supervisión de deficiencias de seguridad en líneas de transmisión y en zonas de servidumbre en el periodo, con 30 supervisiones programadas	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
		Cumplimientos del programa de supervisión del plan de inversiones de los SST y SCT en el periodo, con 48 supervisiones programadas	%	100%	100%	100%	100%	100%	108.3%	104.2%	102.8%	100.0%	100.0%		
		Cumplimientos del programa de supervisión de la calidad constructiva de los proyectos de transmisión en el periodo, con 48 supervisiones programadas	%	100%	100%	100%	100%	100%	75.0%	91.7%	100.0%	100.0%	100.0%		
		Cumplimientos del programa de evaluación y análisis de solicitudes de fuerza mayor, exoneración de compensaciones, acceso libre y especiales en el periodo, con 24 supervisiones	%	100%	100%	100%	100%	100%	50.0%	50.0%	50.0%	50.0%	50.0%		El incumplimiento de la meta se debe a la falta de disponibilidad de un supervisor S2 que se encargue de ejecutar las supervisiones programadas.
3	SUPERVISIÓN DE LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS DE DISTRIBUCIÓN Y ALUMBRADO PÚBLICO, ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS, SEGURIDAD E INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TERCEROS DEL SECTOR ELÉCTRICO	Cumplimiento del programa de supervisar muestralmente las deficiencias en las instalaciones de alumbrado público, en zonas urbanas y rurales en el periodo, con 120 supervisiones programadas	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
		Cumplimiento del programa de supervisión de las instalaciones de MT, BT especial anual en el periodo, con 204 supervisiones programadas	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
		Nivel de investigación de accidentes de terceros del sector eléctrico en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	200.0%	100.0%	100.0%		
		Atención de pedidos y correspondencia del sector electricidad en distribución 5 días hábiles antes de cierre del Periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		

**EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AL IV TRIMESTRE  
AÑO FISCAL 2014**

N°	PLAN DE ACCIÓN	INDICADOR		PROGRAMACIÓN					EJECUCIÓN						
		DENOMINACIÓN	UND	PROGRAMACION DE METAS					AVANCE DE METAS					OBSERVACIONES	
				IT	II T	III T	IV T	ANUAL	IT	II T	III T	IV T	ANUAL		AVANCE
4	SUPERVISIÓN DE LA COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD	Cumplimiento del programa de supervisión de la comercialización del servicio público de electricidad en el periodo, con 276 supervisiones programadas (acciones 1, 2, 3, 4, 5, 9, 10, 11, 12 y 13)	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
		Cumplimiento en formular y monitorear los PAS por incumplimientos detectados en la supervisión (acción 6)	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
		Atención de denuncias y pedidos del sector 5 días hábiles antes de cierre del periodo (acción 7)	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
		Cumplimiento del contraste y verificación de medidores de energía (atención 8)	%	100%	100%	100%	100%	100%	96.8%	94.2%	100.5%	107.8%	107.8%		
5	SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ELÉCTRICO	Cumplimiento del programa de supervisión de la norma técnica de calidad de los servicios eléctricos y su base metodológica en el periodo, con 110 supervisiones programadas	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
		Cumplimiento del programa de supervisión del procedimiento de operación de los sistemas eléctricos en el periodo, con 37 supervisiones	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
		Cumplimiento del programa de supervisión de la norma técnica de calidad de los servicios eléctricos rurales y su base metodológica en el periodo, con 48 supervisiones programadas	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
		Cumplimiento del programa de supervisión de la calidad de atención de las llamadas telefónicas en el periodo, con 24 supervisiones programadas	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		

**EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AL IV TRIMESTRE  
AÑO FISCAL 2014**

N°	PLAN DE ACCIÓN	INDICADOR		PROGRAMACIÓN					EJECUCIÓN						OBSERVACIONES
		DENOMINACIÓN	UND	PROGRAMACION DE METAS					AVANCE DE METAS						
				IT	II T	III T	IV T	ANUAL	IT	II T	III T	IV T	ANUAL	AVANCE	
6	SUPERVISIÓN DE LOS CONTRATOS DE CONCESIÓN DE CENTRALES DE GENERACIÓN ELÉCTRICA Y DE LÍNEAS DE TRANSMISIÓN	Cumplimiento del programa de supervisión de contratos en la etapa pre-operativa en el periodo, con 144 supervisiones programadas	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	58.9%	
		Avance del proyecto de sistematización de la supervisión de contratos	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	61.5%	40.0%	40.0%		El Servicio ha sido contratado y está actualmente en ejecución, pero se produjo una demora derivado de la fase del proceso de selección, en tal sentido, para que este atraso no afecte al proceso de supervisión, se asignó tareas de lo más relevante del servicio a supervisores, especialista, con el apoyo de la jefatura.
		Propuesta de escala de multas según el procedimiento para la supervisión de contratos	Num	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0.0%		Esta acción fuese anulado, debido a que el procedimiento de supervisión de contratos está en revisión de la alta dirección. En tal sentido se retira del PAC los procesos a realizar y se reprograman para el año 2015.
		Nivel de procesamiento y consolidación de la información en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	94.3%	100.0%	95.5%	95.5%		El Servicio está actualmente en la etapa final de ejecución; pero se produjo una demora derivado de la fase del proceso de selección. en tal sentido, para que este atraso no afecte al proceso de supervisión, se asignó tareas de lo más relevante del servicio a supervisores, especialista, con el apoyo de la jefatura.
7	SUPERVISIÓN DE LOS PLANES DE CONTINGENCIAS OPERATIVOS EN EL SECTOR ELÉCTRICO Y APLICACIÓN DEL SINAGERD	Cumplimiento del programa de supervisión de los planes de contingencias operativos en el sector eléctrico y aplicación del SINAGERD en el periodo, con 44 supervisiones programadas	%	100%	100%	100%	100%	100%	81.8%	100.0%	103.0%	102.3%	102.3%	65.0%	
		Avance del proyecto de sistematización de la supervisión de los planes de contingencias operativos e indicadores	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	83.3%	55.6%	30.0%	30.0%		El Servicio ha sido contratado y está actualmente en ejecución, pero se produjo una demora derivado de la fase del proceso de selección, en tal sentido, para que este atraso no afecte al proceso de supervisión, se asignó tareas de lo más relevante del servicio a supervisores, especialista, con el apoyo de la jefatura.

**EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AL IV TRIMESTRE  
AÑO FISCAL 2014**

N°	PLAN DE ACCIÓN	INDICADOR		PROGRAMACIÓN					EJECUCIÓN					OBSERVACIONES		
		DENOMINACIÓN	UND	PROGRAMACION DE METAS					AVANCE DE METAS							
				IT	II T	III T	IV T	ANUAL	IT	II T	III T	IV T	ANUAL		AVANCE	
8	ASESORÍA TÉCNICA PARA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE SUPERVISIÓN DE LA GFE	Cumplimiento del programa de supervisión de campo de indicadores de interrupciones a nivel nacional en el periodo, con 37 supervisiones programadas	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	83.3%		
		Cumplimiento del programa de monitoreo de los esquemas de protección de los sistemas eléctricos en el periodo, con 27 supervisiones programadas	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%			
		Cumplimiento del programa de monitoreo de interrupciones en generación, transmisión y distribución en el periodo, con 29 supervisiones programadas	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%			
		Avance de la automatización de la información para optimizar la supervisión de la calidad del servicio eléctrico según programación	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%			
		Proponer una metodología y medios para disminuir reclamos del servicio eléctrico	Num	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0.0%			Se reprograma para el año 2015, por decisión de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica. Se retiró del PAC 2014 los procesos a convocar.
		Realizar el IV congreso internacional de supervisión del servicio eléctrico y el I congreso nacional responsabilidad social de las empresas del sector energía y minas del Perú (acción 6,7)	Num	0	0	0	2	2	0	0	0	2	100.0%			
9	SUPERVISIÓN LEGAL	Nivel de atención de solicitudes de FM recibidas 30 días calendarios antes del periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
		Nivel de atención de PAS iniciados en un semestre contados desde un trimestre anterior a la fecha de evaluación	%	60%	65%	70%	75%	75%	40.8%	87.7%	111.9%	118.7%	118.7%			
		Nivel de atención de disposiciones de medidas por riesgo eléctrico grave recibidas en Lima 5 días hábiles antes del periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%			

**EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AL IV TRIMESTRE  
AÑO FISCAL 2014**

N°	PLAN DE ACCIÓN	INDICADOR		PROGRAMACIÓN					EJECUCIÓN						OBSERVACIONES
		DENOMINACIÓN	UND	PROGRAMACION DE METAS					AVANCE DE METAS						
				IT	II T	III T	IV T	ANUAL	IT	II T	III T	IV T	ANUAL	AVANCE	
10	APOYAR ACCIONES DE LA GFE	Nivel de atención de requerimientos y necesidades programadas y solicitadas en el periodo evaluados por 24 informes de cumplimiento	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
		Elaborar y publicar 2000 documentos técnicos o de gestión	Num	0	1,000	0	1,000	2,000	0	1000	0	1000	100.0%		
11	SUPERVISIÓN DE LA GENERACIÓN DE LOS SISTEMAS ELÉCTRICOS AISLADOS, DISTRIBUIDA Y AUTOPRODUCTORA	Cumplimiento del programa de supervisión de la generación en cumplimiento de la Resolución N° 220-2010-OS/CD, generación distribuida a cargo de la empresas distribuidoras y empresas autoproductoras, en el periodo, con 84 supervisiones programadas	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	107.9%	104.8%	104.8%	100.0%	
		Cumplimiento del programa supervisión de las condiciones de prestación del servicio público de electricidad en los sistemas aislados, en el periodo, con 191 supervisiones programadas	%	100%	100%	100%	100%	100%	83.0%	98.9%	113.3%	106.3%	106.3%		
12	SUPERVISAR Y FISCALIZAR LA COMERCIALIZACION DE HIDROCARBUROS LÍQUIDOS Y GLP	Cumplimiento del programa de supervisión pre operativa en el periodo (Aprox. 5400 supervisiones)	%	100%	100%	100%	100%	100%	99.9%	99.8%	99.9%	99.7%	99.7%	99.1%	<p>Para el año 2014 se estimó atender 5400 supervisiones pre operativas (1350 por trimestre). Pero al término del cuarto trimestre (31.12.2014) se ha programado 4092 solicitudes preoperativas; advirtiéndose la existencia de 13 expedientes en atención con plazo mayor a 30 días hábiles (de acuerdo a norma). Se están tomando medidas correctivas al respecto.</p> <p>Para el año 2014 se programó la supervisión operativa a 528 establecimientos (132 por trimestre), lográndose 626 establecimientos. En el cuarto trimestre se han supervisado a 120 establecimientos.</p>
		Cumplimiento del programa de supervisión operativa en el periodo (Aporx. 528 expedientes)	%	100%	100%	100%	100%	100%	160.6%	143.6%	127.8%	118.6%	118.6%		

**EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AL IV TRIMESTRE  
AÑO FISCAL 2014**

N°	PLAN DE ACCIÓN	INDICADOR		PROGRAMACIÓN					EJECUCIÓN					OBSERVACIONES	
		DENOMINACIÓN	UND	PROGRAMACION DE METAS					AVANCE DE METAS						
				I T	II T	III T	IV T	ANUAL	I T	II T	III T	IV T	ANUAL		AVANCE
12	SUPERVISAR Y FISCALIZAR LA COMERCIALIZACION DE HIDROCARBUROS LÍQUIDOS Y GLP	Atención de acciones sobre el RH en el periodo (Aprox. 2820 expedientes)	%	100%	100%	100%	100%	100%	97.7%	99.7%	99.5%	99.8%	99.8%	99.1%	Para el año 2014 se estimó atender 2820 supervisiones de registro de hidrocarburos (705 por trimestre), prográndose 2915 supervisiones .Al término del cuarto trimestre (31.12.2014) se advirtió la existencia de 07 expedientes en atención con plazo mayor a 30 días hábiles (de acuerdo a norma). Se están tomando medidas correctivas al respecto.
		Atención de supervisiones de emergencias en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		Durante el año 2014, se han reportado 80 Emergencias; y al término del periodo todas las emergencias han sido atendidas o se encuentran en atención dentro del plazo (30 días calendarios desde la última visita hasta la presentación del informe a través del SFH).
		Atención de supervisiones de denuncias en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	83.3%	99.0%	94.3%	94.3%		Al término del cuarto trimestre (31.12.2014) se ha recibido 140 Denuncias; de estas 08 denuncias están en proceso de atención y con plazo excedido (25 días hábiles desde el ingreso de la denuncia hasta la emisión del oficio de respuesta al denunciante). Se están tomando medidas correctivas al respecto.
		Atención de supervisiones de segundo nivel en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	168.8%	116.1%	138.3%	130.0%	130.0%		Para el 2014 se programó realizar una supervisión de segundo nivel al 9% de las Solicitudes de ITF (preoperativo) y al 2.4 % de las supervisiones operativas. *Para el cuarto trimestre correspondía realizar 13 supervisiones expost de segundo nivel, con un total anual de 60 supervisiones expost, habiéndose realizado en el año un total de 78 supervisiones.
		Ejecución de un mínimo de programas de capacitación en el periodo	Evento	2	1	2	1	6	4	3	7	3	283.3%		En el cuarto trimestre se ha realizado 03 capacitaciones dirigido a los administrados de Iquitos, Huancayo y Huaráz , respecto a las condiciones de seguridad en los Puestos de Venta de Combustibles Líquidos y GLP. Lográndose 17 de las 6 programadas para el año.

**EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AL IV TRIMESTRE  
AÑO FISCAL 2014**

N°	PLAN DE ACCIÓN	INDICADOR		PROGRAMACIÓN					EJECUCIÓN						OBSERVACIONES	
		DENOMINACIÓN	UND	PROGRAMACION DE METAS					AVANCE DE METAS							
				I T	II T	III T	IV T	ANUAL	I T	II T	III T	IV T	ANUAL	AVANCE		
13	APOYAR LAS ACCIONES Y ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE LA GFHL, FORTALECER LA PLATAFORMA DE CONTROL DE LA CADENA DE COMERCIALIZACION DE HIDROCARBUROS E INNOVAR ACCIONES DE SUPERVISIÓN	Atención de los requerimientos específicos de supervisión asignados por la GFHL	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
		Nivel de disponibilidad y operatividad de centro de control SCOP, SCOP SPIC, PRICE, SIIC Y PDJ	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%			
		Elaboración de documentos de análisis de eventos del SCOP, de percepción de administrado / usuario de la supervisiones realizadas, comparación de metodologías en supervisión y de resultados de foro en el sector de HL	Documento	0	1	2	1	4	0	1	2	1	100.0%			
14	OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN, SUPERVISAR Y FISCALIZAR LA CALIDAD Y CANTIDAD EN HIDROCARBUROS LIQUIDOS Y GLP, Y MEJORAR EL MARCO NORMATIVO PARA MEJORAR LA SEGURIDAD Y EL ABASTECIMIENTO	Identificación de procesos clave de GFHL	Documento	0	0	0	1	1	0	0	0	1	100.0%	100.0%		
		Cumplimiento del programa de mejora de procedimientos internos de supervisión de la GHFL en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%			
		Recertificación de procesos de la GFHL en el SGC	Documento	0	0	0	1	1	0	0	0	1	100.0%			
		Propuesta de mejora de procedimientos en el SGC	Documento	0	0	0	1	1	0	0	0	1	100.0%			
		Cumplimiento en la elaboración de normas técnicas en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	165.0%	131.4%	106.0%	106.0%			
		Cumplimiento del programa de ordenamiento del marco normativo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%			
		Elaborar alternativas de solución a problemáticas del sector de HL (viabilidad del SOAT energético, Sistema de válvula regulado, problemática de cilindros y válvulas de GLP)	Documento	0	3			3	0	3			100.0%			

**EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AL IV TRIMESTRE  
AÑO FISCAL 2014**

N°	PLAN DE ACCIÓN	INDICADOR		PROGRAMACIÓN					EJECUCIÓN					OBSERVACIONES		
		DENOMINACIÓN	UND	PROGRAMACION DE METAS					AVANCE DE METAS							
				I T	II T	III T	IV T	ANUAL	I T	II T	III T	IV T	ANUAL		AVANCE	
15	SUPERVISAR Y FISCALIZAR LA CALIDAD Y CANTIDAD EN HIDROCARBUROS LIQUIDOS Y GLP, Y FISCALIZAR LOS APORTES POR REGULACIÓN Y FONDO DE ESTABILIZACION DE PRECIO DE COMBUSTIBLE	Cumplimiento del programa de supervisión en contra la informalidad, integridad de cilindros y control de GPS en el periodo, con 1308 supervisiones programadas	%	100%	100%	100%	100%	100%	83.7%	80.3%	80.7%	82.3%	82.3%	90.8%	La cantidad estimada de denuncias ingresadas por los usuarios (1076 denuncias) es menor a las programada a nivel nacional, tanto en Lima y en OMR (1308 denuncias).	
		Cumplimiento del programa de supervisión de control de calidad en el periodo, con 1084 supervisiones programadas	%	100%	100%	100%	100%	100%	111.8%	115.9%	113.8%	104.2%	104.2%			
		Cumplimiento del programa de supervisión de control metroológico en el periodo, con 2312 supervisiones programadas	%	100%	100%	100%	100%	100%	122.7%	99.9%	77.8%	88.2%	88.2%			La actividad requiere la asistencia logística de dos empresas supervisoras. No obstante, por vencimiento de contrato en Julio solo se contaba con 01 empresa y en agosto con ninguna. Por ese motivo se convocó a concurso para cubrir 02 plazas de empresas supervisoras, quedando desierta una plaza. El último trimestre solo dispuso de contaríamos con 01 empresa supervisora.
		Cumplimiento del programa de fiscalización de los aportes por regulación en el periodo, con 28 supervisiones programadas	%	100%	100%	100%	100%	100%	125.0%	129.4%	85.7%	89.3%	89.3%			No se realizó el proceso de convocatoria para empresas supervisoras (personas jurídicas) relacionadas con la fiscalización del Aporte por Regulación, por decisión de de la GFHL, al estar en proceso de transferencia la función a otra Gerencia. La falta de continuidad en el servicio sobre la fiscalización del Aporte por Regulación, no permitió cumplir con las metas trazadas.
		Cumplimiento del programa de fiscalización del fondo de estabilización del precio del combustible, en el periodo, con 100 supervisiones programadas	%	100%	100%	100%	100%	100%	140.0%	116.0%	87.5%	85.0%	85.0%			La falta de ejecución del servicio de apoyo para la fiscalización del FEPC no permitió cumplir con las metas trazadas al haberse, el mes de julio de 2014, recién dado inició el proceso de concurso para empresas supervisoras. Recien el 2015 se dispondrá del servicio de apoyo a la fiscalización.
		Ejecución de un mínimo de programas de capacitación en el periodo	Evento	0	5	5		10	0	6	6	6	180.0%			

**EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AL IV TRIMESTRE  
AÑO FISCAL 2014**

N°	PLAN DE ACCIÓN	INDICADOR		PROGRAMACIÓN					EJECUCIÓN					OBSERVACIONES	
		DENOMINACIÓN	UND	PROGRAMACION DE METAS					AVANCE DE METAS						
				I T	II T	III T	IV T	ANUAL	I T	II T	III T	IV T	ANUAL		AVANCE
16	SUPERVISAR Y FISCALIZAR ACTIVIDADES DE PRODUCCIÓN, PROCESOS Y DISTRIBUCIÓN DE HIDROCARBUROS	Cumplimiento de supervisión de expedientes IGS (ingresados hasta el 03/10/2014)	%	25%	50%	75%	100%	100%	42.9%	130.2%	122.1%	87.7%	87.7%	76.9%	En el año 2014 se han recibido 114 solicitudes de aprobación de IGS atendándose 100 solicitudes de IGS, por ooque se están tomando medidas correctivas para cumplir con losplazos establecidos..
		Cumplimiento de la supervisión pre operativa (expedientes ingresadas hasta el 03/11/2014)	%	25%	50%	75%	100%	100%	33.3%	64.1%	75.0%	93.3%	93.3%		En el 4to trimestre se recibió 09 solicitudes de ITF y se atendió 21.En lo que va del año se recibió 75 solicitudes de ITF y se atención 70, estando en proceso de atención actualmente 05 expedientes. Por lo que se debe evaluar elproceso para poder tomar las medidas del caso y cumplir con las meta establecida.
		Cumplimiento del programa de supervisión operativa en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	95.5%	46.3%	40.3%	98.1%	98.1%		En el IV Trimestre se efectuaron 152 supervisiones de las 70 programadas para el IV Trimestre, pero las diferencias que se tenían al III trimestre no permitió se cumpla con las supervisiones programas a realizar, quedando 04 en proceso.
		Cumplimiento de acciones sobre el RH (expedientes ingresadas hasta el 20/10/2014)	%	90%	95%	97%	100%	100%	94.6%	103.1%	103.1%	100.0%	100.0%		
		Cumplimiento de la supervisión de atención de emergencias (ingresadas hasta el 24/11/2014)	%	25%	50%	75%	100%	100%	20.0%	108.3%	66.7%	42.9%	42.9%		Entre el 1° y 4° trimestre del 2014 se han recibido 268 reportes de emergencias de los cuales se han cumplido con atender 115. Estamos revisando este indicador para ver su tendencia en el próximo periodo de tal forma que se defina la necesidad de replantear el procedimiento de atención o los valores meta.
		Cumplimiento de acciones de supervisión de denuncias (expedientes ingresadas hasta el 13/10/2014)	%	90%	95%	97%	100%	100%	100.0%	26.3%	26.3%	33.3%	33.3%		En el 1° trimestre del 2014 se recibión 02 denuncias (febrero) las cuales se encuentran aún en proceso de evaluación de la información complementaria entregada por las empresas.En el 2do trimestre del 2014 se recibió 02 denuncias, las cuales han sido atendidas. Al 3er trimestre se recibió 02 denuncias, las cuales aún se encuentran en evaluación, en plazos acordes a lo establecido en el procedimiento. Se estima reevaluar los valores meta a cumplir.
		Cumplimiento de acciones de supervisión PAS	%	90%	95%	97%	100%	100%	79.2%	100.2%	103.1%	83.1%	83.1%		Durante el año se atendió PAS del periodo y pendientes del año anterior, de acuerdo a su complejidad, con un 100% de eficacia al III trimestre. En el IV trimestre se iniciaron 45 PAS, quedando 25 en proceso, los cuales deben ser culminados en el año 2015.

**EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AL IV TRIMESTRE  
AÑO FISCAL 2014**

N°	PLAN DE ACCIÓN	INDICADOR		PROGRAMACIÓN					EJECUCIÓN						OBSERVACIONES
		DENOMINACIÓN	UND	PROGRAMACION DE METAS					AVANCE DE METAS						
				IT	II T	III T	IV T	ANUAL	IT	II T	III T	IV T	ANUAL	AVANCE	
17	APOYAR LAS ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE LA GFHL	Cumplimiento de los proyectos de TIC en la GFHL, según programa en el periodo ( BPM. datamart, GIS, audio visual, portal, plataforma de SW) (acciones 1, 2, 5,6,7 y 8)	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
		Sistema de costeo de la supervisión (acción 3)	Documento	0	0	0	1	1	0	0	0	1	100.0%		
		Propuesta normativa de seguro contra accidentes para usuarios de balones de gas (acción 4)	Documento	0	1			1	0	1			100.0%		
		Cumplimiento del programa de soporte y monitoreo a la gestión de proyectos en el periodo (acción 9)	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
		Nivel de consultas atendidas en el periodo, dentro del plazo establecido (acción 10)	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
		Atención de requerimientos administrativos en el periodo y plazo establecido (acción 11)	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
18	APOYAR LAS ACCIONES Y ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE LA GFHL Y GESTIONAR LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES	Atender el requerimiento de la supervisión operativa (cálculo de multa) y RH (evaluación económica de mayorista), en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
		Emitir un boletín de la GFHL, entregándolo a los grupos de interés del sector	Boletín	0	0	1		1	0	0	1		100.0%		
		Evaluación de la aplicación del PAS a nivel nacional	Documento	1	1	1	1	4	1	1	1	1	100.0%		
		Operatividad de los servicios de soporte al PAS en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		

**EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AL IV TRIMESTRE  
AÑO FISCAL 2014**

N°	PLAN DE ACCIÓN	INDICADOR		PROGRAMACIÓN					EJECUCIÓN						OBSERVACIONES
		DENOMINACIÓN	UND	PROGRAMACION DE METAS					AVANCE DE METAS						
				I T	II T	III T	IV T	ANUAL	I T	II T	III T	IV T	ANUAL	AVANCE	
19	SUPERVISAR Y FISCALIZAR LA PRODUCCION, PROCESAMIENTO Y TRANSPORTE DE GAS NATURAL	Cumplimiento del programa de supervisión operativa a instalaciones de producción, procesamiento y transporte en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
		Cumplimiento del programa de supervisión pre operativa a proyectos de producción, procesamiento y transporte en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
		Evaluación de la mejora del proceso de supervisión en el periodo	Informe	3	3	3	3	12	3	3	3	3	100.0%		
		Elaboración de documentos de evaluación de consultorías en aspectos técnicos y seguridad, servicios técnicos especializados y de procesos	Documento	0	0	0	9	9	0	0	0	9	100.0%		
20	SUPERVISAR Y FISCALIZAR LA DISTRIBUCION Y COMERCIALIZACION DE GAS NATURAL	Cumplimiento del programa de supervisión pre operativa y operativa en distribución y comercialización en GN en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
21	SUPERVISION DE LOS APORTES POR REGULACION Y ESTUDIOS EN LA INDUSTRIA DEL GAS NATURAL	Cumplimiento del programa de supervisión de los aportes por regulación en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
		Elaboración de propuestas (normativa de seguros y mejora del SIG)	Documento	0	0	0	2	2	0	0	0	2	100.0%		
22	GESTIONAR LA SUPERVISIÓN DE CONTRATOS, EVOLUCIÓN DE MERCADO Y CONOCIMIENTO DEL GAS NATURAL	Cumplimiento del programa de supervisión de contratos de supervisión y evolución del mercado en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
		Evaluación de servicios especializados en el sector de GN	Documento	0	0	0	3	3	0	0	0	3	100.0%		
23	IMPLEMENTAR SISTEMAS DE TIC PARA EL CIUDADANO E INVERSIONISTA QUE SOPORTEN LOS PROCESOS DE LA GFGN	Cumplimiento de los proyectos de TIC en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
		Cumplimiento del programa de mejora y mantenimiento de los SI en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		

**EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AL IV TRIMESTRE  
AÑO FISCAL 2014**

N°	PLAN DE ACCIÓN	INDICADOR		PROGRAMACIÓN					EJECUCIÓN						
		DENOMINACIÓN	UND	PROGRAMACION DE METAS					AVANCE DE METAS					OBSERVACIONES	
				IT	II T	III T	IV T	ANUAL	IT	II T	III T	IV T	ANUAL		AVANCE
24	APOYAR LAS ACCIONES DE SUPERVISION Y FISCALIZACION DE LA GFGN	Atención de requerimientos administrativos en el período y plazo establecido	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
		Nivel de consultas atendidas en el periodo, dentro del plazo establecido	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
		Cumplimiento de los proyectos programados para el período	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
25	SUPERVISION Y FISCALIZACION ESPECIALIZADA EN EL SECTOR MINERO	Cumplimiento del programa de supervisión especializada de la infraestructura de la mediana y gran minería en el periodo, con 150 supervisiones programadas (Geo mecánica, ventilación, relaves, transporte e infraestructura y plantas de beneficio)	%	100%	100%	100%	100%	100%	158.0%	148.0%	139.3%	197.3%	197.3%	100.0%	
		Atención del 100% de eventos en el periodo (denuncias y accidentes mortales)	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
26	SUPERVISION PREVENTIVA EN EL SECTOR MINERO	Cumplimiento del programa de supervisión en unidades mineras en explotación y proyectos de exploración , con 180 supervisiones programadas	%	100%	100%	100%	100%	100%	111.1%	67.4%	87.8%	217.0%	217.0%	100.0%	
		Emitir propuesta al CD e implementar el Sistema PDJ en minería	Documento	0	1	0	1	2	0	0	0	2	100.0%		
27	GESTIONAR ACCIONES EN LA GFM	Atención de expedientes de supervisión, recibidos al 31.12.2013, pendientes de culminar y atención de PAS iniciados hasta el 30.06.2014 atendidos en 180 días hábiles	%	10%	30%	65%	100%	100%	53.2%	29.1%	65.9%	28.8%	28.8%	57.2%	Se tuvo problemas en disponer del servicio de revisión de expedientes pertenecientes al pasivo hasta el III trimestre del año, así como el de costeo de infracciones para el cálculo de las multas y el soporte de un Especialista en Economía (plaza CAS), estimándose acabar todos los pendientes a marzo 20015.

**EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AL IV TRIMESTRE  
AÑO FISCAL 2014**

N°	PLAN DE ACCIÓN	INDICADOR		PROGRAMACIÓN					EJECUCIÓN						OBSERVACIONES
		DENOMINACIÓN	UND	PROGRAMACION DE METAS					AVANCE DE METAS						
				IT	II T	III T	IV T	ANUAL	IT	II T	III T	IV T	ANUAL	AVANCE	
27	GESTIONAR ACCIONES EN LA GFM	Cumplimiento del programa de supervisión de aportes por regulación minera en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	57.2%	Al cierre del año 2014 no se llega a publicar el procedimiento de fiscalización del aporte por regulación que incluye al sector minería. Conforme lo establece la pre publicación de procedimiento, se prevé un Área de Administración de Ingresos que tendrá a cargo esta acción desde el año 2015. Se considera 100% al haberse realizado todos los tramites que son competencia de la GFM
		Cumplimiento de los proyectos de mejora y certificación de proceso en el periodo (acciones 1,2,3,4)	Documento	0	1	0	3	4	0	0	0	0	0.0%		Para la Certificación de un (01) proceso clave de la GFM se prevé la Auditoría Certificación en el año 2015. Para la determinación y difusión de los parámetros técnicos de los sistemas de ventilación en la minera subterránea, el estudio de posibilidades fue rechazado, reprogramándolo para el 2015. La propuesta normativa para regular la actividad de voladura en minería se reprograma para el 2015 por decisión de la GFM. Esta en Proceos el proceso del Estudio para establecer los criterios geo mecánicos para el diseño, operación, supervisión y cierre de labores subterráneas de exploración, desarrollo, preparación y explotación, iniciándose en enero 2015.
		Atención de requerimientos administrativos en el periodo y plazos establecidos	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
28	ATENCIÓN DE APELACIONES DE RECLAMOS Y SANCIONES	Cumplimiento de la emisión de resoluciones, en el periodo, en el plazo programado (acciones 1 y 2)	%	100%	100%	100%	100%	100%	132.7%	144.0%	123.5%	155.3%	155.3%	100.0%	
		Cumplir con el programa de supervisión del cumplimiento de las resoluciones, en el periodo (acción 3)	%	100%	100%	100%	100%	100%	132.2%	115.6%	132.2%	149.3%	149.3%		

**EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AL IV TRIMESTRE  
AÑO FISCAL 2014**

N°	PLAN DE ACCIÓN	INDICADOR		PROGRAMACIÓN					EJECUCIÓN						OBSERVACIONES
		DENOMINACIÓN	UND	PROGRAMACION DE METAS					AVANCE DE METAS						
				I T	II T	III T	IV T	ANUAL	I T	II T	III T	IV T	ANUAL	AVANCE	
29	GESTIONAR LA ATENCIÓN DE APELACIONES Y RECLAMOS	Cumplimiento del programado del proyecto del sistema para seguimiento de expedientes JARU y de la investigación del mercado de usuarios de STOR, en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	91.4%	76.7%	125.0%	125.0%	100.0%	
		Cumplimiento de las acciones programadas, en el periodo, para la difusión y gestión del conocimiento	Unidad	0	0	0	2	2	0	0	0	2	100.0%		
		Atención de requerimientos administrativos en el periodo y plazo programado	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
30	FIJACION DE TARIFAS DE DISTRIBUCION ELECTRICA	Cumplimiento del programa en la fijación de parámetros en regulación en distribución eléctrica en el periodo (acciones 1,2,3)	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
		Cumplimiento del programa de elaboración y distribución de documentos del sector eléctrico en el periodo (acción 4)	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
		Cumplimiento del programa en sistemas de información en el periodo (acción 5)	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
31	FIJACION TARIFARIA EN GENERACION Y TRANSMISION ELECTRICA	Cumplimiento del programa en la fijación de parámetros en regulación en generación y transmisión eléctrica (acciones 1,2 y 3) en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
		Cumplimiento del programa en mejoramiento de procesos y modelos en el periodo (acciones 4)	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
		Cumplimiento del programa en sistemas de información en el periodo (acciones 5 y 6)	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		

**EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AL IV TRIMESTRE  
AÑO FISCAL 2014**

N°	PLAN DE ACCIÓN	INDICADOR		PROGRAMACIÓN					EJECUCIÓN							OBSERVACIONES
		DENOMINACIÓN	UND	PROGRAMACION DE METAS					AVANCE DE METAS							
				I T	II T	III T	IV T	ANUAL	I T	II T	III T	IV T	ANUAL	AVANCE		
32	FIJACION TARIFARIA EN GAS NATURAL	Cumplimiento del programa en la fijación de parámetros en regulación en gas natural (acciones 2,3,4,5) en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
		Cumplimiento del programa de publicaciones en el periodo (acción 1 y acción 7)	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%			
		Informe de análisis de aspectos legales regulatorias en gas natural (acción 6)	Documento	0	0	0	1	1	0	0	0	1	100.0%			
		Cumplimiento del programa de acciones en SI y en recursos de TIC en el periodo (acción 8)	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%			
33	POSICIONAMIENTO DE LA GART	Diagnóstico del nivel de satisfacción de clientes	Documento	0	0	1		1	0	0	1	0	100.0%	100.0%		
		Cumplimiento del programa de mejora del portal WEB en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%			
		Elaborar documentos de mecanismo de regulación de impacto en el ciudadano y de resultados en niveles de satisfacción	Documento	0	0	0	1	1	0	0	0	1	100.0%			
34	ORGANIZAR Y DIFUNDIR ACTIVIDADES QUE GENEREN CONFIANZA EN EL INVERSIONISTA	Cumplimiento del programa de divulgación de la experiencia regulatoria de la GART en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
		Realizar el congreso de GN , Camisea 10 años	Evento	0	0	0	1	1	0	0	0	1	100.0%			
35	MEJORA E IMPLEMENTACIÓN DE INSTRUMENTOS DE GESTIÓN EN LA GART	Cumplimiento del programa de proyecto TIC en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
		Cumplimiento del programa de revisión y mejora de instrumentos de gestión (SIG, Portal de conocimiento, medios de integración) en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%			
36	APOYAR LAS ACTIVIDADES DE REGULACION DE LA GART	Atención de requerimientos administrativos en el periodo y dentro del plazo programado	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
		Nivel de consultas atendidas en el periodo, dentro del plazo programado	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%			
		Cumplimiento de soporte a requerimientos del uso de TIC en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%			

**EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AL IV TRIMESTRE  
AÑO FISCAL 2014**

N°	PLAN DE ACCIÓN	INDICADOR		PROGRAMACIÓN					EJECUCIÓN					OBSERVACIONES	
		DENOMINACIÓN	UND	PROGRAMACION DE METAS					AVANCE DE METAS						
				I T	II T	III T	IV T	ANUAL	I T	II T	III T	IV T	ANUAL		AVANCE
37	GESTIONAR ACCIONES DE OFICINAS REGIONALES	Nivel de atención de expedientes (denuncias por sector, ITF, RH) dentro del tiempo meta	%	100%	100%	100%	100%	100%	95.5%	94.5%	98.8%	100.0%	100.0%	100.0%	
		Cumplimiento del programa de actividades en las OR en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	135.1%	191.6%	140.9%	124.4%	124.4%		
		Cumplimiento del tiempo de espera por ciudadano atendido en la OR (10 minutos) en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	99.4%	99.3%	100.0%	100.0%	100.0%		
		Cumplimiento del programa de supervisiones en los sectores en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	209.4%	209.4%	427.7%	396.4%	396.4%		
		Cumplimiento del programa de actividades de los proyectos en OR en el periodo (definir planes, implementar medios de TIC, rediseñar procesos, implementar modelos y motivar buenas prácticas)	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	82.7%	100.0%	100.0%	100.0%		
		Atención de requerimientos administrativos en el periodo en plazos establecidos	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	75.0%	100.0%	100.0%		
38	EJECUTAR ACCIONES LEGALES	Cumplimiento de acciones de la GL en el periodo (coactiva, seguimiento de procesos) (acciones 2,3,4 y 5)	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
		Nivel de Consultas atendidas de lo recibido 5 días hábiles antes del cierre del periodo (accion 1)	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
		Atención de requerimientos administrativos en el periodo y plazos establecidos (accion 6)	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
39	GESTIONAR ACCIONES EN ESTUDIOS ECONÓMICOS	Cumplimiento de las actividades programadas de extensión universitaria, cursos y seminarios en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	99.3%	
		Entrega de informes de resultados de encuestas realizadas en el periodo	Documento	0	0	0	2	2	0	0	0	2	100.0%		
		Cumplimiento del programa de ejecución de investigaciones, así como su difusión y publicación, en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	95.0%	100.0%	97.3%	97.3%		En los estudios sobre los sectores, el Estudio de Valorización de Impactos de Eventos Catastróficos en el Sector Minero no se llegó a realizar debido a que el proceso de selección de la empresa consultora no se adjudicó, difiriéndose para el año 2015.
		Cumplimiento de las acciones programadas para implementar o mantener recurso de tecnología y sistemas para estudios económicos en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		

**EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AL IV TRIMESTRE  
AÑO FISCAL 2014**

N°	PLAN DE ACCIÓN	INDICADOR		PROGRAMACIÓN					EJECUCIÓN						
		DENOMINACIÓN	UND	PROGRAMACION DE METAS					AVANCE DE METAS					OBSERVACIONES	
				I T	II T	III T	IV T	ANUAL	I T	II T	III T	IV T	ANUAL		AVANCE
40	GESTIONAR ACCIONES DE COMUNICACIONES	Cumplimiento de las actividades del programadas para incrementar el nivel de recordación de Osinerghmin en el periodo ( 10 campañas publicitarias, 760 entrevistas periodísticas, 360 notas de prensa, 48 micro programas radiales y materiales especiales)	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	86.3%	99.0%	99.0%	94.5%	No se cumple la coordinación de entrevistas periódicas sobre temas de derechos de los usuarios y recomendaciones de seguridad debido al proceso de elecciones regionales y municipales se vio por conveniente reducir la exposición en medios de comunicación masivos a los voceros de Osinerghmin a nivel nacional.
		Cumplimiento de las actividades de capacitación y difusión en el periodo (Capacitar 120,000 escolares, 12,000 profesores, realizar 1026 jornadas de orientación y difusión, 70 presentaciones teatrales y 150,000 usuarios)	%	100%	100%	100%	100%	100%	125.0%	95.2%	92.4%	99.0%	99.0%		Debido al proceso de elecciones regionales y municipales, se supendieron las actividades de capacitación por un periodo de 02 meses para no interferir con la transparencia del proceso. Así mismo, como entidad del Estado se debía apoyar al proceso electoral.
		Cumplimiento de las actividades programadas para mejorar la atención de clientes por diferentes canales de atención en el periodo	%	0%	100%	100%	100%	100%	0.0%	128.1%	79.0%	80.0%	80.0%		En marco de la acción de implementación de medios de tecnología para mejorar la atención de clientes por diferentes canales de atención, el Portal de la Web fue avanzado al 60%, faltando la carga de contenidos por parte de algunas gerencia de Osinerghmin, situación que impide el Lanzamiento del Nuevo Portal Web.
		Cumplimiento del programa de desarrollo de herramientas de comunicación interna en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
41	GESTIONAR ACCIONES EN TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Cumplimiento de los proyectos en tecnología, información o comunicaciones programados en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	74.4%	89.8%	89.8%	92.0%	En la realización de estudios y consultorias especializadas en TIC en la contratación de servicios en Ingeniería e infraestructura se logro un avance del 82% proyectándose el informe final al 2015. Así mismo en la ejecución de acciones de soporte y mantenimiento de aplicaciones, las actividades se reprograman al año 2015, elaborándose solo los TdR para los procesos a realizar y en la ejecución del control de calidad de aplicaciones se continuo con el servicio de aseguramiento de calidad de desarrollo y mantenimiento de sistemas 2014, pero no se llevo a elaborar el informe y la implementación de mejoras del servicio.

**EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AL IV TRIMESTRE  
AÑO FISCAL 2014**

N°	PLAN DE ACCIÓN	INDICADOR		PROGRAMACIÓN					EJECUCIÓN					OBSERVACIONES		
		DENOMINACIÓN	UND	PROGRAMACION DE METAS					AVANCE DE METAS							
				I T	II T	III T	IV T	ANUAL	I T	II T	III T	IV T	ANUAL		AVANCE	
41	GESTIONAR ACCIONES EN TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Cumplimiento de las actividades en gestión de la tecnología, información y comunicaciones programadas en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	72.8%	81.0%	81.0%	92.0%	En las acciones de gobierno de TIC, para la formulación del Plan Estratégico de TIC para los años 2015 - 2018, que debió tener un avance del 30%, solo se elaboró los términos de referencia para la contratación del PETIC, siendo postergada su contratación para el año 2015, además se incluyó temas de análisis TI en el sector energía, que los proveedores demoraron en dimensionar.	
		Cumplimiento en proveer y mantener la infraestructura informática y de comunicaciones corporativa en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%			
		Cumplimiento en proveer equipamiento, licencias y servicios y soporte en TIC requeridas en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	96.6%	97.4%	97.4%			En el soporte en equipamiento microinformáticos, se han realizado todas las actividades de contratación, quedando pendiente para el primer trimestre del 2015 la instalación de los equipos arrendados.
42	GESTIONAR ACCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Cumplimiento de las acciones administrativas programadas para el periodo (acciones 1.1, 1.2, 1.3, 1.4)	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	90.1%	92.5%	75.0%	75.0%	91.7%	En la gestión de las acciones de Administración y Finanzas no se ejecutó el proyecto de la nueva Sede Institucional, postergándose de acuerdo a las indicaciones recibidas de la Gerencia General.	
		Cumplimiento de las acciones contable - financieras de la entidad, en el periodo (acción 2.1)	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%			
		Cumplimiento de los procesos logísticos y acciones de control patrimonial de acuerdo a la normativa y procedimientos vigentes, en el periodo (acciones 3.1., 3.2)	%	100%	100%	100%	100%	100%	91.0%	85.0%	75.0%	91.7%	91.7%			En la ejecución de los procesos logísticos, para el 4to Trimestre se tenía programado realizar 06 contrataciones, de las cuales se efectuaron 02, a lo que se sumó las contrataciones programadas de trimestres anteriores. Así mismo, cabe señalar que no se realizó 01 de las contrataciones programadas debido a que se contaba con saldo en el contrato vigente.
		Cumplimiento de acciones de seguridad y salud en el trabajo, aspectos ambientales y servicios generales (acciones 4.1., 4.2, 4.3., 4.4)	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		100.0%	

**EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AL IV TRIMESTRE  
AÑO FISCAL 2014**

N°	PLAN DE ACCIÓN	INDICADOR		PROGRAMACIÓN					EJECUCIÓN						OBSERVACIONES
		DENOMINACIÓN	UND	PROGRAMACION DE METAS					AVANCE DE METAS						
				I T	II T	III T	IV T	ANUAL	I T	II T	III T	IV T	ANUAL	AVANCE	
43	GESTIONAR FACTORES QUE PROPICIEN EL TALENTO DEL PERSONAL	Cumplimiento de las actividades de administración, selección, bienestar, capacitación y desarrollo del personal programados para el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	75.0%	El 28 de agosto se procede a presentar el documento de exoneración de la encuesta de clima vía SIGED y SAC. Así mismo, el 29 de octubre se hace llegar la resolución de exoneración para la firma de Talento Humano quien bajo disposición de la Gerencia General procede a archivar el expediente bajo el sustento que se tendría la política de la aplicación de la encuesta siendo la misma cada dos años.
		Cumplimiento de las actividades para generar un ambiente de alta productividad programados para el periodo	%	0%	0%	100%	100%	100%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
44	SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	Atención de las controversias presentadas dentro del plazo establecido en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
		Digitalización de los expedientes terminados, dentro del plazo establecido, en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
45	GESTIONAR ACCIONES DE PLANEAMIENTO Y CONTROL DE GESTIÓN	Cumplimiento del programa de formulación del plan estratégico institucional 2015 -2019 en el periodo	%	100%	100%			100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
		Cumplimiento del programa para mantener y mejorar el sistema integral de gestión (SIG)	%	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
		Cumplimiento de acciones propias de planeamiento y control de gestión en el periodo	%	100%	100%	100%	100%	100%	88.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		