



RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA DE JUNTA DE ADMINISTRACIÓN

N° 05-2022-PJA/ZED ILO

Ilo, 2022 Setiembre 02.

VISTO:

El Memorándum Múltiple N° 038-2022-GG/ZED ILO, remitido por la Gerencia General de ZED ILO, dando a conocer la aprobación del Plan Estratégico Institucional – PEI 2023-2025 ZED ILO y;

CONSIDERANDO:

Que, la Zona Especial de Desarrollo Ilo - ZED ILO, es un Organismo Público con autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y operativa, en virtud a lo dispuesto en el artículo 2° de la Ley N° 28569 "Ley que otorga autonomía a los CETICOS", hoy ZED ILO conforme a lo establecido en la Ley N° 30446; adscrita al Gobierno Regional de Moquegua, conforme a la Ley N° 29014.

Que, el Artículo 5 de la Ley N° 28569 Ley de Autonomía de los CETICOS, establece que la Junta de Administración es el órgano máximo de dirección de los CETICOS (hoy Zonas Económicas de Desarrollo en virtud a lo establecido en el Artículo primero de la Ley N° 30446). Asimismo, el inciso b) del Artículo 6 de la citada norma establece como funciones de la Junta de Administración entre otras la de Aprobar el Plan de Desarrollo Institucional y el Plan Operativo Anual.

Que, mediante Resolución de Presidencia de Junta de Administración N° 004-2012-PJA/CETICOS ILO, se aprobó el Plan Estratégico Institucional actualizado 2010-2022 del Centros de Exportación, Transformación, Industria, Comercialización y Servicios – ILO - CETICOS ILO, con sus anexos y cuadros el mismo que rigió desde el día siguiente de emitida la citada Resolución.

Que, con fecha 03 de Junio del año 2016 se publica en el Diario oficial El Peruano la Ley N° 30446 Ley que establece el Marco Legal Complementario para las Zonas Especiales de Desarrollo, la Zona Franca y la Zona Comercial de Tacna; estableciéndose en su Artículo Primero el cambio de denominación de los centros de



exportación, transformación, industria, comercialización y servicios (CETICOS), por el de Zonas Especiales de Desarrollo (ZED).

Que de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Organización y Funciones de ZED ILO aprobado mediante Ordenanza Regional N° 02-2017-CR/GRM de fecha 19 de Mayo del año 2017 y Manual de Organización y Funciones aprobado por Resolución de Gerencia General N° 032-2013-GG/CETICOS ILO de fecha 03 de julio del año 2013, la Oficina General de Administración de ZED ILO y el Area de Presupuesto respectivamente de la Entidad tienen como función la de formular, proponer y evaluar el Plan Estratégico Institucional en concordancia con los lineamientos de política y objetivos institucionales, en concordancia con los diferentes órganos de la Entidad.

Que la Oficina General de Administración y el Area de Presupuesto de la Entidad en cumplimiento de sus funciones han procedido a formular y elaborar el Plan Estratégico Institucional 2023–2025 de ZED ILO, teniendo como marco legal y metodológico la normativa que regula el planeamiento institucional del sector público, contenida en el Decreto Legislativo N° 1088, Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico; y Directiva N° 00016-2019/CEPLAN/PCD.

Que mediante Informe N° 097-2022-OGA/ZED ILO la Oficina General de Administración alcanza a la Gerencia General el Proyecto del Plan Estratégico Institucional 2023-2025 de ZED ILO, a fin de poner a consideración de la Junta de Administración su aprobación; el mismo que traza las líneas estratégicas que orientan la gestión institucional, estableciendo las prioridades para alcanzar los objetivos institucionales establecidos para las Zonas Especiales de Desarrollo; articulado con el Plan de Desarrollo Regional Concertado del Gobierno Regional Moquegua y alineado con las políticas nacionales y planes sectoriales del comercio exterior.

Que, mediante el documentos del Vistos, el Gerente General de la Entidad comunica que mediante Acuerdo N° 01 de la Sesión Ordinaria de la Junta de Administración de ZED ILO N° 016-2022-ZED ILO de fecha 25 de Agosto del presente año, se ha otorgado conformidad a la formulación del Plan Estratégico Institucional 2023–2025 por parte de la Junta de Administración de ZED ILO, por lo que resulta necesario formalizar su aprobación; cuyo acto administrativo debe ser realizado por el Presidente de la citada Junta, de conformidad al artículo 8°, inciso a) y b del Reglamento de Organización y Funciones aprobado mediante Ordenanza Regional N° 017-2008-CR/GRM, y funciones establecidas en el Artículo 6 de la Ley N° 28569 Ley de Autonomía de los CETICOS, hoy ZED ILO.

Por lo que, conforme a la Ley N° 28569 que otorga autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y operativa a los Centros de Exportación, Transformación, Industria, Comercialización y Servicios – CETICOS de Ilo, Matarani y Paita y su modificatoria la Ley N° 28854; Ley 30446 que cambia de denominación de los CETICOS a ZED, y documentos de gestión ROF Y MOF de ZED ILO, y con la visación de la Gerencia General, Asesoría Legal y Oficina General de Administración.



SE RESUELVE:



ARTICULO PRIMERO.- Aprobar el Plan Estratégico Institucional 2023–2025 de la Zona Especial de Desarrollo Ilo ZED ILO, el mismo que se adjunta a la presente Resolución incluido sus Anexos, y que regirá a partir del año 2023 en nuestra Entidad.

ARTICULO SEGUNDO.- Disponer la publicación de la presente Resolución de Presidencia de Junta de Administración y el Plan Estratégico Institucional 2023 – 2025 en el portal Web Institucional de ZED ILO.



ARTICULO TERCERO.- Remítase copia de la presente Resolución de Presidencia de Junta de Administración a la Gerencia General, Oficina General de Administración, Oficina de Asesoría Legal, Dirección de Operaciones e Infraestructura y Dirección de Promoción y Desarrollo de ZED ILO.



REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLIQUESE.



ALBERTO E. PORTUGAL VELEZ
Presidente
Junta de Administración

**PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL
ZED ILO 2023 - 2025**



Contenido

Contenido.....	2
Plan Estratégico Institucional ZED Ilo 2023-2025.....	4
Presentación.....	4
1. Ley marco.....	5
2. Declaración de la Política Institucional	5
Lineamientos	5
Valores institucionales.....	5
3. Misión Institucional.....	5
4. Objetivos Estratégicos Institucionales	6
5. Acciones Estratégicas Institucionales	6
6. Indicadores de Objetivos y Acciones Estratégicos	8
7. Ruta estratégica	9
8. Anexos.....	10
Anexo B-1: Articulación de planes.....	10
Anexo B-2: Plan estratégico institucional.....	12
Anexo B-3: Fichas técnicas de los indicadores	14



SIGLAS Y ACRÓNIMOS

AEI:	Acción Estratégica Institucional
CEPLAN:	Centro Nacional de Planeamiento Estratégico
GR:	Gobierno Regional
GRD:	Gestión del Riesgo de Desastres
MRS:	Macro Región Sur
MINCETUR:	Ministerio de Industria, Comercio Exterior y Turismo
OEI:	Objetivo Estratégico Institucional
PEDN:	Plan Estratégico de Desarrollo Nacional
PEI:	Plan Estratégico Institucional
PESEM:	Plan Estratégico Sectorial Multianual
PGG:	Política General de Gobierno
POI:	Plan Operativo Institucional
SINAGERD:	Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres



Plan Estratégico Institucional

ZED Ilo 2023-2025

Presentación



La Zona Especial de Desarrollo Ilo, ZED ILO, es un organismo Descentralizado Autónomo del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo–MINCETUR, con autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y operativa; adscrita al Gobierno Regional Moquegua. Tiene como objeto promover la estabilidad de las inversiones, fomentar el empleo, contribuir al desarrollo socioeconómico sostenible y promover la competitividad e innovación en la región Moquegua.



En ese contexto, en un trabajo que ha involucrado al personal de la entidad, así como a relevantes actores económicos de la región, se ha elaborado el Plan Estratégico Institucional 2023–2025, teniendo como marco legal y metodológico la normativa que regula el planeamiento institucional del sector público, contenida en el Decreto Legislativo N° 1088, Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico y la Directiva N° 00016-2019/CEPLAN/PCD.



El proceso ha permitido a los integrantes de la entidad considerar las orientaciones y prioridades para el éxito en el cumplimiento de su misión, enmarcadas en la Política General de Gobierno-PGG, lo que permitirá, progresivamente, garantizar los mejores resultados para el desarrollo de la Región Moquegua; estableciendo los indicadores más adecuados para dar cuenta de los logros obtenidos en cada período.



En consecuencia, el presente documento traza las líneas estratégicas que orientan la gestión institucional, estableciendo las prioridades para alcanzar los objetivos institucionales establecidos para las Zonas Especiales de Desarrollo; articulado con el Plan de Desarrollo Regional Concertado del Gobierno Regional Moquegua y alineado con las políticas nacionales y planes sectoriales del comercio exterior.

El PEI 2023–2025 de ZED Ilo cuenta con la siguiente estructura: Declaración de la Política Institucional; Misión Institucional; Objetivos Estratégicos Institucionales; y Ruta Estratégica. Asimismo, incluye los anexos que detallan la Articulación de Planes, Matriz del Plan Estratégico y la Ficha Técnica de Indicadores.

1. Ley Marco

Las orientaciones estratégicas de la entidad se priorizan y dimensionan en el marco de la Ley de Zonas Especiales de Desarrollo.



2. Declaración de la Política Institucional

“Fortalecer la plataforma logístico-industrial y de servicios de la Región Moquegua para ofrecer a sus usuarios y a agentes económicos de la macro región sur y del país un soporte sostenible y adecuado para la operación de sus actividades económicas, asumiendo el compromiso de contribuir al desarrollo del país y de la región, priorizando la satisfacción de sus usuarios”.

Lineamientos

- Brindar soporte logístico-industrial a los agentes económicos de la región, del país y del extranjero.
- Ofertar plataforma de negocios a inversionistas nacionales y extranjeros.
- Ser soporte eficiente de las actividades logísticas en la región.
- Articular con otros agentes de la cadena logística la mejora continua de los servicios.
- Desarrollar innovación tecnológica en los procesos.
- Asegurar efectividad y mejora continua en la gestión institucional.

Valores institucionales

Los valores fundamentales que identifican a los servidores de ZED Ilo son:

- **Honestidad:** Los servidores de ZED Ilo actúan con rectitud, honorabilidad, transparencia y decoro, en coherencia entre lo que se expresa y se hace.
- **Respeto:** Los servidores de ZED Ilo aceptan y consideran a las personas dentro de un marco de equidad e igualdad, sin discriminación de ningún tipo.
- **Identidad:** Los servidores de ZED Ilo transmiten el sentido de pertenencia proyectando una imagen corporativa única.
- **Integridad:** Los servidores de ZED Ilo demuestran coherencia, credibilidad, transparencia y confianza.
- **Excelencia:** Los servidores de ZED Ilo son referentes de conocimiento con eficacia, eficiencia y efectividad en la generación del valor social.

3. Misión Institucional

“Consolidar el centro logístico e industrial más atractivo para los agentes económicos de la macro región sur, por la eficiencia de sus servicios; contribuyendo a elevar la competitividad de la región Moquegua”.



4. Objetivos Estratégicos Institucionales

OEI 1: Promover capacidades logísticas en la región Moquegua.

OEI 2: Incrementar operaciones de bienes y servicios de los usuarios en ZED Ilo.

OEI 3: Fortalecer capacidades para brindar servicio continuo de calidad en la entidad.

5. Acciones Estratégicas Institucionales



OEI 1: Promover capacidades logísticas en la región Moquegua.

AEI 1.1: Acciones para el fortalecimiento como polo de desarrollo descentralizado de la provincia de Ilo.

AEI 1.2: Fomento de la mejora de las capacidades logísticas de la región.

AEI 1.3: Articulación con agentes que fomentan la mejora de cadenas productivas regionales.



OEI 2: Incrementar operaciones de bienes y servicios de los usuarios en ZED Ilo.

AEI 2.1: Habilitación de nuevas áreas de ZED Ilo al servicio de agentes económicos.

AEI 2.2: Impulso para el desarrollo de actividades en el sistema por los usuarios.

AEI 2.3: Promoción de inversiones en ZED Ilo como plataforma de negocios para agentes económicos.

AEI 2.4: Articulación a ZED Ilo de proveedores de la minería que operan en la Macro Región Sur-MRS.



OEI 3: Fortalecer capacidades para brindar servicio continuo de calidad.

AEI 3.1: Fortalecimiento de servicios a usuarios y agentes económicos de la región.

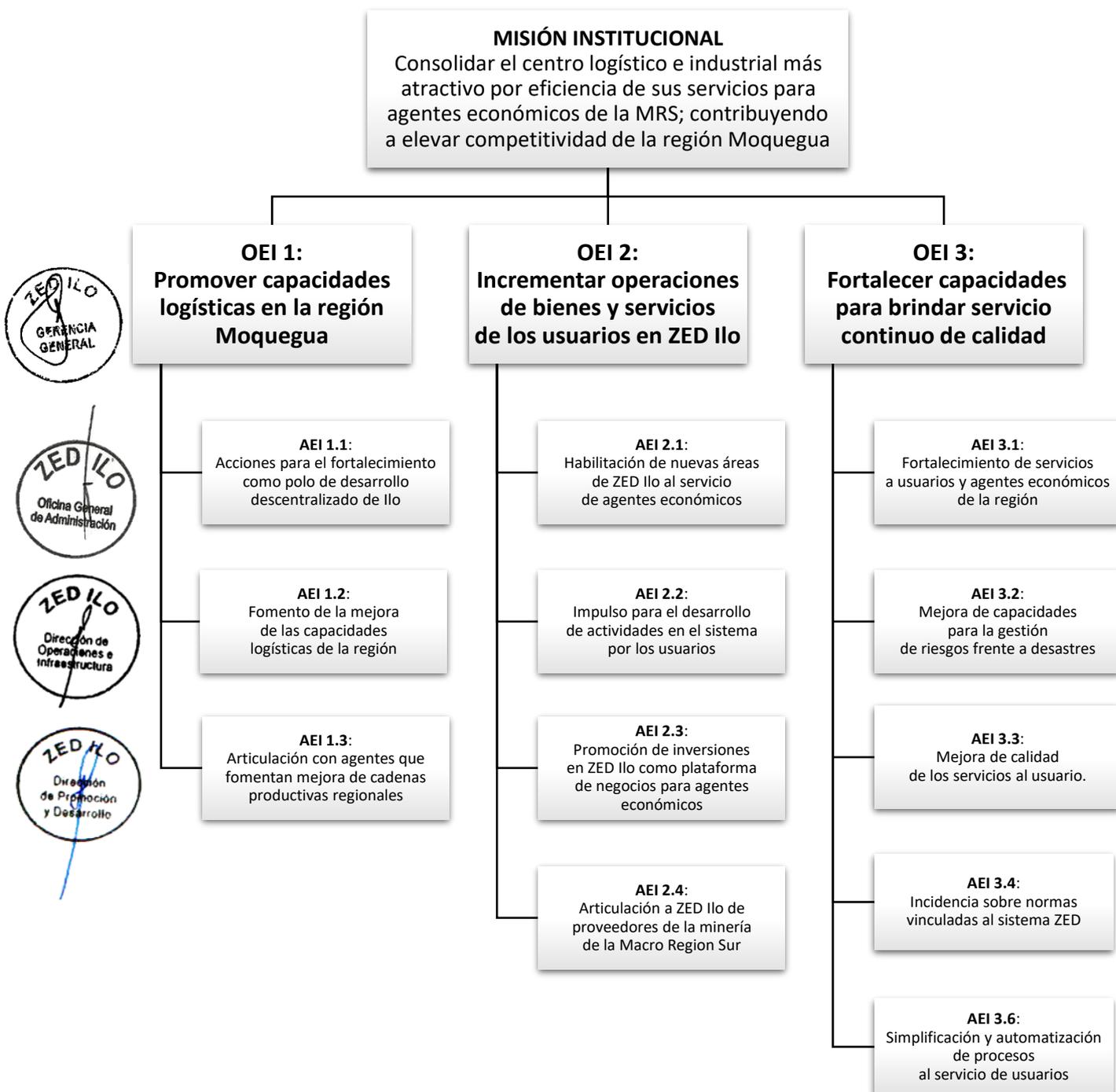
AEI 3.2: Mejora de capacidades para la gestión de riesgos frente a desastres.

AEI 3.3: Mejora de calidad de los servicios al usuario.

AEI 3.4: Incidencia sobre normas vinculadas al sistema ZED.

AEI 3.5: Simplificación y automatización de procesos al servicio de usuarios.

Síntesis de las Orientaciones Centrales del Plan Estratégico Institucional ZED Ilo 2023-2025



6. Indicadores de Objetivos y Acciones Estratégicas

#	Objetivo/Acción	Indicador
OEI 1:	Promover capacidades logísticas de la región Moquegua	Número de acciones de mejora en las capacidades logísticas regionales.
AEI 1.1:	Acciones para el fortalecimiento como polo de desarrollo descentralizado de la provincia de Ilo.	Número de eventos en que se aborda rol de ZED Ilo/ZEE como herramienta para el desarrollo descentralizado de la región.
AEI 1.2:	Fomento de la mejora de las capacidades logísticas de la región.	Número de acciones para promover la mejora de la capacidad logística regional.
AEI 1.3:	Articulación con agentes que fomentan la mejora de cadenas productivas regionales.	Número de acciones para la mejora de las cadenas productivas regionales.
OEI 2:	Incrementar operaciones de bienes y servicios de los usuarios en ZED Ilo	Porcentaje de incremento de operaciones de bienes y servicios de usuarios de ZED Ilo
AEI 2.1:	Habilitación de nuevas áreas de ZED Ilo al servicio de agentes económicos.	Porcentaje de avance en habilitación de nuevas áreas.
AEI 2.2:	Impulso para el desarrollo de actividades en el sistema por los usuarios.	Grado de satisfacción de usuarios que reciben acompañamiento.
AEI 2.3:	Promoción de inversiones en ZED Ilo como plataforma de negocios para agentes económicos.	Número de agentes económicos que se contratan servicios con ZED Ilo y/o con sus usuarios.
AEI 2.4:	Articulación de proveedores de la minería que operan en la Macro Región Sur-MRS.	Número de proveedores a la minería articulados.
OEI 3:	Fortalecer capacidades para brindar servicio continuo de calidad.	Grado de satisfacción de los usuarios.
AEI 3.1:	Fortalecimiento de servicios a usuarios y agentes económicos de la región.	Número de acciones que fortalecen los servicios rentados que se oferta a usuarios y agentes económicos.
AEI 3.2:	Mejora de capacidades para la gestión de riesgos frente a desastres.	Porcentaje de Implementación del Plan de Gestión de riesgos frente a desastres.
AEI 3.3:	Mejora de calidad de los servicios al usuario.	Número de mejoras implementadas.
AEI 3.4:	Incidencia sobre normas vinculadas al sistema ZED.	Número de normas sobre las que se incide.
AEI 3.5:	Simplificación y automatización de procesos al servicio de usuarios.	Número de acciones de simplificación/ automatización de procesos implementadas.



7. Ruta estratégica

Análisis de priorización para identificar la Ruta Estratégica

Prior	OEI		Vincula a PGG	Prior	AEI		Vincula a PGG	UO Responsable
	Cód	Descripción			Cód	Descripción		
1	OEI 02	Incrementar operaciones de bienes y servicios de los usuarios en ZED Ilo.	EJE 2 LIN 2.5	1	AEI 02.02	Impulso para el desarrollo de actividades en el sistema por los usuarios.	EJE 2, LIN 2.5.2	DPD
				2	AEI 02.04	Articulación a ZED Ilo de proveedores a la minería que operan en la Macro Región Sur-MRS.	EJE 2, LIN 2.5.6	DPD
				3	AEI 02.01	Habilitación de nuevas áreas de ZED Ilo al servicio de agentes económicos.	EJE 2, LIN 2.5.1	DOI
				4	AEI 02.03	Promoción de inversiones en ZED Ilo como plataforma de negocios para agentes económicos.	EJE 2, LIN 2.5.1	DPD
2	OEI 03	Fortalecer capacidades para brindar servicio continuo de calidad.	EJE 5 LIN 5.3	1	AEI 03.03	Mejora de calidad de los servicios al usuario.	LIN 5, EJE 5.3.4	DOI/OGA
				2	AEI 03.01	Fortalecimiento de servicios a usuarios y agentes económicos de la región.	EJE 5, LIN 5.3.3	DOI
				3	AEI 03.05	Simplificación y automatización de procesos al servicio de usuarios.	LIN 5, EJE 5.3.1	DOI/OGA
				4	AEI 03.04	Incidencia sobre normas vinculadas al sistema ZED.	LIN 5, EJE 5.3.4	DPD/OAL
				5	AEI 03.02	Mejora de capacidades para la gestión de riesgos frente a desastres.	LIN 5, EJE 5.	DOI
3	OEI 01	Promover capacidades logísticas de la región Moquegua.	EJE 2, LIN 2.3	1	AEI 01.02	Fomento de la mejora de las capacidades logísticas de la región.	EJE 2, LIN 2.3.7	DOI
				2	AEI 01.03	Articulación con agentes que fomentan mejora de cadenas productivas regionales.	EJE 2, LIN 2.3.1	DPD
				3	AEI 01.01	Acciones para el fortalecimiento como polo de desarrollo descentralizado de la provincia de Ilo.	EJE 2, LIN 2.3.4	DPD



8. Anexos

Anexo B-1: Articulación de planes

Objetivos estratégicos generales PDRC Moquegua			Objetivos estratégicos específicos PDRC Moquegua			Objetivos Estratégicos Institucionales ZED Ilo			Relación causal
Cód	Enunciado	Indicador	Cód	Enunciado	Indicador	Cód	Enunciado	Indicador	
						OEI 1	Promover capacidades logísticas en la región Moquegua.	Número de acciones de mejora en las capacidades logísticas regionales.	
OEG 2.1	Elevar la producción y productividad regional	% de crecimiento del PBI regional				AEI 1.1	Acciones para el fortalecimiento como polo de desarrollo descentralizado de la provincia de Ilo.	Número de eventos en que se aborda rol de ZED Ilo/ZEE como herramienta para el desarrollo descentralizado de la región.	Desarrollo descentralizado de la zona de influencia de ZED Ilo impactará en elevar la producción y productividad regional.
OEG 2.3	Ampliar y mejorar los medios de comunicación regional	% incremento de la infraestructura de los medios de comunicación	OEE 2.3.1 OEE 2.3.2	Ampliar y mejorar las vías. Elevar la cobertura de servicios de los medios de comunicación	- % de ejecución del PVDP 2007-2016. - N° de Km ampliados y mejorados. - N° de beneficiarios. - % de cobertura de servicios implementados	AEI 1.2	Fomento de la mejora de las capacidades logísticas de la región.	Número de acciones para promover la mejora de la capacidad logística regional.	El aporte de ZED Ilo en la articulación de actores y facilitación de procesos que mejoran la cadena logística impactará en la mejora de la logística de la región Moquegua.
OEG 2.1	Elevar la producción y productividad regional	% de crecimiento del PBI regional	OEE 2.1.1	Impulsar la competitividad de las Mypes	- % de nuevas Mypes formalizadas - % de mercado macro regional cubierto por Mypes	AEI 1.3	Articulación con agentes que fomentan mejora de cadenas productivas regionales.	Número de acciones para la mejora de las cadenas productivas regionales.	Mejora de cadenas productivas regionales con potencialidad de articularse a ZED Ilo conlleva a la mejora de la competitividad de las MyPEs, su formalización y ampliación de mercados.
						OEI 2	Incrementar operaciones de bienes y servicios de los usuarios en ZED Ilo.	Porcentaje de incremento de operaciones de bienes y servicios de usuarios de ZED Ilo	
OEG 2.1	2.1 Elevar la producción y productividad regional	% de crecimiento del PBI regional				AEI 2.1	Habilitación de nuevas áreas de ZED Ilo al servicio de agentes económicos.	Porcentaje de avance en habilitación de nuevas áreas.	El incremento de la oferta de espacios físicos para la instalación de nuevos usuarios en ZED Ilo impacta directamente en el incremento de la productividad regional.
OEG 2.1	2.1 Elevar la producción y productividad regional	% de crecimiento del PBI regional	OEE 2.1.1	Impulsar la competitividad de las Mypes	% de nuevas Mypes formalizadas % de mercado macro regional cubierto por Mypes	AEI 2.2	Impulso al desarrollo de actividades en el sistema por los usuarios.	Grado de satisfacción de usuarios que reciben acompañamiento.	El fortalecimiento de los usuarios para el mejor aprovechamiento del sistema ZED mejorará la competitividad de las MyPes usuarias.



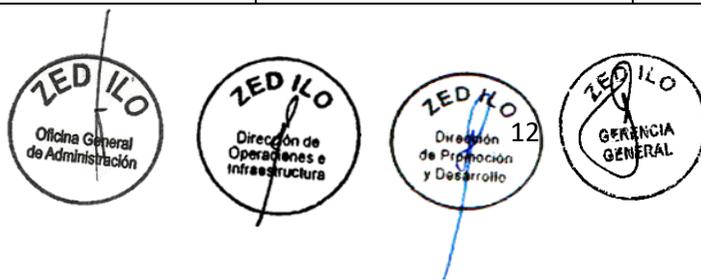
Objetivos estratégicos generales PDRC Moquegua			Objetivos estratégicos específicos PDRC Moquegua			Objetivos Estratégicos Institucionales ZED Ilo			Relación causal
Cód	Enunciado	Indicador	Cód	Enunciado	Indicador	Cód	Enunciado	Indicador	
OEG 2.1	2.1 Elevar la producción y productividad regional	% de crecimiento del PBI regional				AEI 2.3	Promoción de inversiones en ZED Ilo como plataforma de negocios para agentes económicos.	Número de agentes económicos que se contratan servicios con ZED Ilo y/o con sus usuarios.	La captación de inversiones impacta directamente en el crecimiento del PBI regional.
OEG 2.1	2.1 Elevar la producción y productividad regional	% de crecimiento del PBI regional				AEI 2.4	Articulación a ZED Ilo de proveedores a la minería que operan en la Macro Región Sur-MRS.	Número de proveedores a la minería articulados.	En una región minera la articulación de proveedores al sector impacta en la mejora de la productividad.
						OEI 3	Fortalecer capacidades para brindar servicios de calidad.	Grado de satisfacción de los usuarios.	
OEG 4.1	Mejorar eficiencia en Gestión del Desarrollo Regional	% promedio de ejecución Planes Operativos articulados al PDRC	OEE 4.1.2	Mejorar eficiencia en la gestión del gasto público.	% de cumplimiento de metas del gasto público	AEI 3.1	Fortalecimiento de servicios a usuarios y agentes económicos.	Número de acciones que fortalecen los servicios rentados que se oferta a usuarios y agentes económicos.	La mejora de servicios a agentes económicos de la región mediante servicios que contribuyen a canalizar recursos propios a la entidad y con ello se mejora la eficiencia en la gestión del gasto público.
OEG 3.1	Proteger el medio ambiente y la sostenibilidad de los Recursos Naturales	- % promedio de calidad ambiental	OEE 3.1.5	Diseñar y ejecutar planes de prevención, contingencia y gestión de riesgos ambientales a nivel regional.	N° de planes de prevención, contingencia y gestión de riesgos ambientales ejecutados.	AEI 3.2	Mejora de capacidades para la gestión de riesgos frente a desastres.	Porcentaje de Implementación del Plan de Gestión de riesgos frente a desastres.	Implementación del Plan de Gestión de Riesgos de ZED Ilo, contribuye a mejorar capacidades de resiliencia de los actores para hacer un uso sostenible del medio ambiente.
OEG 4.2	Fortalecer la Concertación y la Participación Ciudadana	% de decisiones asumidas en eventos participativos	OEE 4.2.3	Promover desarrollo de capacidades para participación y concertación en la gestión del desarrollo, con participación de los sectores.	N° de actores capacitados é informados. N° de actividades de capacitación realizadas	AEI 3.3	Mejora de calidad de los servicios al usuario.	Número de mejoras implementadas.	La participación de los usuarios es importante en la gestión del sistema y paralelamente aporta en el desarrollo de capacidades para la participación en la gestión del desarrollo.
OEG 4.2	Fortalecer la Concertación y la Participación Ciudadana	% de decisiones asumidas en eventos participativos	OEE 4.2.2	Desarrollar modelos de gestión democrática, transparente y eficiente en las instancias de gestión gubernamental descentralizada.	% de atención oportuna a solicitudes % de portales institucionales actualizados	AEI 3.4	Incidencia sobre normas vinculadas al sistema ZED.	Número de normas sobre las que se incide.	La formulación de propuestas normativas e incidencia sobre instancias regionales/ nacionales contribuye a mejorar sistema participativo y transparente e impacta en gestión descentralizada.
OEG 4.2	Fortalecer la Concertación y la Participación Ciudadana	% de decisiones asumidas en eventos participativos	OEE 4.2.2	4.2.2 Desarrollar modelos de gestión democrática, transparente y eficiente en las instancias de gestión gubernamental descentralizada.	% de atención oportuna a solicitudes % de portales institucionales actualizados	AEI 3.5	Simplificación y automatización de procesos al servicio de usuarios.	Número de acciones de simplificación/ automatización de procesos implementadas.	Simplificar y mejorar procesos al servicio de usuarios del sistema contribuye a la eficiencia de la entidad, de los usuarios y también de las instancias de gobierno regional/nacional.



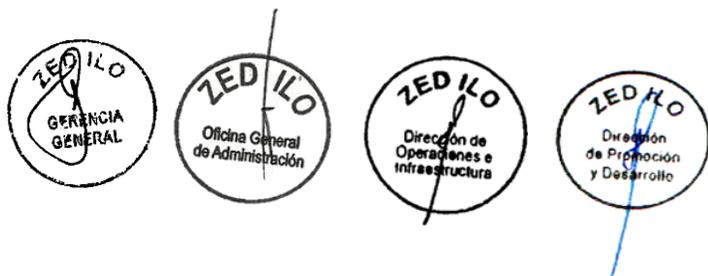
Anexo B-2: Plan estratégico institucional

OEI/AEI		Indicador	Método de cálculo	Línea de Base		Valor actual		Logros esperados			Área responsable
Cód	Descripción			Valor	Año	Valor	Año ¹	2023	2024	2025	
OEI 01	Promover capacidades logísticas en la región Moquegua.	Número de acciones de mejora en las capacidades logísticas regionales.	Σ de mejoras en las capacidades logísticas identificadas en proyectos, requerimientos, acuerdos interinstitucionales, normas y otros sobre los actúa concertadamente la entidad.	1	2021	0	2022	1	0	2	DOI
AEI 01.01	Acciones para el fortalecimiento como polo de desarrollo descentralizado de la provincia de Ilo.	Número de eventos en que se aborda rol de ZED Ilo/ZEE como herramienta para el desarrollo descentralizado de la región.	Σ de eventos en los que ZED Ilo integra en exposición rol del sistema en el fortalecimiento de Ilo como polo de desarrollo descentralizado en el sur del Perú.	N/D	2021	N/D	2022	1	2	3	DPD
AEI 01.02	Fomento de la mejora de las capacidades logísticas de la región.	Número de acciones para promover la mejora de la capacidad logística regional.	Σ de acciones concertadas y/o propias para promover la mejora de la logística regional.	N/D	2021	N/D	2022	1	1	1	DOI
AEI 01.03	Articulación con agentes que fomentan mejora de cadenas productivas regionales.	Número de acciones para la mejora de las cadenas productivas regionales.	Σ de acciones concertadas realizadas que aportan al desarrollo de las cadenas productivas de la región.	N/D	2021	N/D	2022	2	2	3	DPD
OEI 02	Incrementar operaciones de bienes y servicios de los usuarios en ZED Ilo.	Porcentaje de incremento de operaciones de bienes y servicios de usuarios de ZED Ilo	$(\Sigma$ de operaciones de bienes y servicios reportados * 100) / Σ de operaciones de bienes y servicios reportados el año 2021	18	2021	22	2022	25 %	30 %	40 %	DOI
AEI 02.01	Habilitación de nuevas áreas de ZED Ilo al servicio de agentes económicos.	Porcentaje de avance en habilitación de nuevas áreas.	Elaboración de Expediente Técnico culminado en 2022=20 % Programación de inversión por entidades comprometidas=20 % Implementación del Proyecto=60 %	10 %	2021	20 %	2022	40%	80%	100%	DOI
AEI 02.02	Impulso al desarrollo de actividades en el sistema por los usuarios.	Grado de satisfacción de usuarios que reciben acompañamiento.	Σ de usuarios satisfechos + muy satisfechos / número total de encuestados * 100	N/D	2021	N/D	2022	60%	70%	75%	DOI
AEI 02.03	Promoción de inversiones en ZED Ilo como plataforma de negocios para agentes económicos.	Número de agentes económicos que se contratan servicios con ZED Ilo y/o con sus usuarios.	Σ de agentes económicos (nuevos usuarios + operadores) que contratan servicios a ZED Ilo y/o sus usuarios.	20	2021	12	2022	14	18	22	DPD

¹ A junio 2022, proyectado a diciembre.



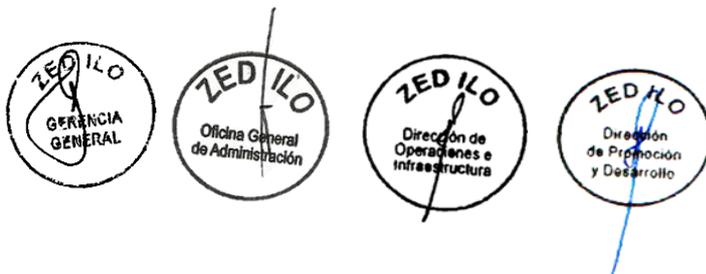
OEI/AEI		Indicador	Método de cálculo	Línea de Base		Valor actual		Logros esperados			Área responsable
Cód	Descripción			Valor	Año	Valor	Año ¹	2023	2024	2025	
AEI 02.04	Articulación a ZED Ilo de proveedores a la minería que operan en la Macro Región Sur-MRS.	Número de proveedores a la minería articulados.	Σ de proveedores mineros que requieren información específica sobre la entidad y/o con quienes se realizan acciones conjuntas.	1	2021	1	2022	2	3	3	DPD
OEI 03	Fortalecer capacidades para brindar servicios de calidad.	Grado de satisfacción de los usuarios.	Σ de usuarios satisfechos + muy satisfechos / número total de encuestados * 100	N/D	2021	N/D	2022	60%	70%	75%	OGA
AEI 03.01	Fortalecimiento de servicios a usuarios y agentes económicos.	Número de acciones que fortalecen los servicios rentados que se oferta a usuarios y agentes económicos.	Σ de servicios realizados.	10	2021	12	2022	12	14	16	DOI
AEI 03.02	Mejora de capacidades para la gestión de riesgos frente a desastres.	Porcentaje de Implementación del Plan de Gestión de riesgos frente a desastres.	Porcentaje de acciones del plan implementadas.	0 %	2021	0 %	2022	30 %	40 %	30 %	DOI
AEI 03.03	Mejora de calidad de los servicios al usuario.	Número de mejoras implementadas.	Σ de mejoras implementadas cada año.	2	2021	2	2022	2	2	2	DOI/OGA
AEI 03.04	Incidencia sobre normas vinculadas al sistema ZED.	Número de normas sobre las que se incide.	Σ de normas sobre las que se incide cada año.	1	2021	3	2022	1	1	2	DPD/OAL
AEI 03.05	Simplificación y automatización de procesos al servicio de usuarios.	Número de acciones de simplificación/ automatización de procesos implementadas.	Σ de acciones de simplificación/automatización de procesos implementados	2	2021	2	2022	2	3	2	DOI/OGA



Anexo B-3: Fichas técnicas de los indicadores

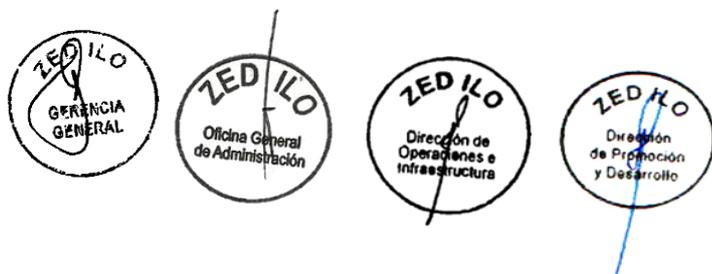
OEI.01 Promover capacidades logísticas en la región Moquegua

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE OEI					
Nombre del indicador: N° 01		Número de acciones de mejora en las capacidades logísticas regionales.			
Justificación:		ZED Ilo contribuye a la mejora de la cadena logística a través de los servicios puestos a disposición de los agentes económicos, en las capacidades de transporte y almacenamiento, base para incrementar la competitividad regional			
Responsable del indicador:		DOI			
Limitaciones del indicador:		Considera resultados que no están directamente articulados a las acciones de competencia de ZED Ilo, centrándose en aspectos cuantitativos sin considerar su calidad.			
Método de cálculo:		Σ de mejoras en las capacidades logísticas identificadas en proyectos, requerimientos, acuerdos interinstitucionales, normas y otros sobre los actúa concertadamente la entidad.			
Parámetro de medición:		Número	Sentido esperado del Indicador:		Ascendente/ independiente
Fuente y bases de datos:		Informes de gestión institucional, requerimientos, planes de entidades regionales/nacionales, diarios de la región y nivel nacional.			
Valor de línea de base		Valor actual²	Logros esperados		
Año:	2021	2022	2023	2024	2025
Valor:	1	0	1	0	2



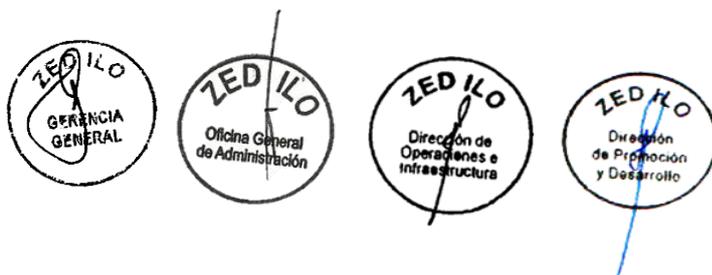
² A junio 2022. Proyectado a diciembre 2022.

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE AEI					
AEI.01.01: Acciones para el fortalecimiento de Ilo como polo de desarrollo descentralizado.					
Nombre del indicador:		Número de eventos en que se aborda rol de ZED Ilo/ZEE como herramienta para el desarrollo descentralizado de la región.			
Justificación:		El desarrollo del sistema está articulado a las oportunidades que tenga la región y concretamente el puerto de Ilo como polo de desarrollo descentralizado, impactando en la mejora de las capacidades logísticas y en la competitividad de ZED Ilo como el centro logístico e industrial más atractivo del sur del país.			
Responsable del indicador:		DPD			
Limitaciones del indicador:		No se refiere en exclusividad a eventos referidos a temas de descentralización, por lo que el tratamiento del tema y su impacto dependen de la forma y calidad cómo los funcionarios de ZED Ilo asumen esta tarea.			
Método de cálculo:		Σ de eventos en los que ZED Ilo integra en exposición rol del sistema en el fortalecimiento de Ilo como polo de desarrollo descentralizado en el sur del Perú.			
Parámetro de medición:		Número	Sentido esperado del Indicador:		Ascendente/ independiente
Fuente y bases de datos:		Informes de participación en eventos presentados por funcionarios.			
Valor de línea de base		Valor actual²	Logros esperados		
Año:	2021	2022	2023	2024	2025
Valor:	N/D	N/D	1	2	3

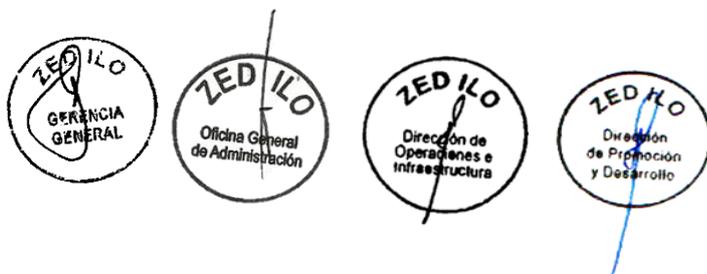


FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE AEI

AEI.01.02: Fomento de la mejora de las capacidades logísticas de la región.					
Nombre del indicador:		Número de acciones para promover la mejora de la capacidad logística regional.			
Justificación:		La mejora de la logística regional pasa por decisiones para canalizar inversión en proyectos de mejora de la logística regional. Esta inversión principalmente es pública, pero si las capacidades productivas y el mercado les favorece será posible canalizar también inversión privada, impactando todo ello sobre la mejora de la logística regional. Las acciones son propias y/o concertadas interinstitucionalmente.			
Responsable del indicador:		DOI			
Limitaciones del indicador:		Dificultades para registrar acciones producto de inversión privada en favor de la logística regional y para diferenciar acciones de inversión, de administración y de incidencia social.			
Método de cálculo:		Σ de acciones concertadas y/o propias para promover la mejora de la logística regional.			
Parámetro de medición:		Número	Sentido esperado del Indicador:		Ascendente/ independiente
Fuente y bases de datos:		Documentos tramitados a través de mesa de partes de ZED Ilo, informes de gestión, requerimientos internos para fortalecer soporte logístico; registros periodísticos.			
Valor de línea de base		Valor actual²		Logros esperados	
Año:	2021	2022	2023	2024	2025
Valor:	N/D	N/D	1	1	1

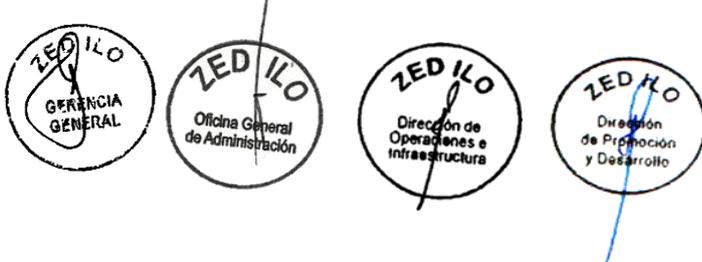


FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE AEI					
AEI.01.03:		Articulación con agentes que fomentan mejora de cadenas productivas regionales.			
Nombre del indicador:		Número de acciones concertadas para la mejora de las cadenas productivas regionales.			
Justificación:		El desarrollo de las cadenas productivas de la región está en proceso y el incremento de su producción generará la demanda necesaria para que los sectores público y privado inviertan en la mejora de las capacidades logísticas regionales necesarias para brindar un transporte y almacenamiento oportunos y con precios competitivos para sus productos, oportunidad para el uso de áreas de ZED Ilo o de prestación de servicios por sus usuarios.			
Responsable del indicador:		DPD			
Limitaciones del indicador:		La acción implica el desarrollo de alianzas con las entidades que dan soporte (CITE, PRODUCE y otros agentes que se identifiquen en el período) en la región y dar seguimiento a las acciones que las alianzas generen a través de informes de actividades, notas informativas y otros. En la práctica se centra en dar seguimiento a los resultados de la alianza interinstitucional lograda.			
Método de cálculo:		Σ de acciones concertadas realizadas que aportan al desarrollo de las cadenas productivas de la región.			
Parámetro de medición:		Acciones	Sentido esperado del Indicador:		Ascendente/ independiente
Fuente y bases de datos:		Informes de actividades realizadas por la Dirección.			
Valor de línea de base		Valor actual²	Logros esperados		
Año:	2021	2022	2023	2024	2025
Valor:	N/D	N/D	2	3	3

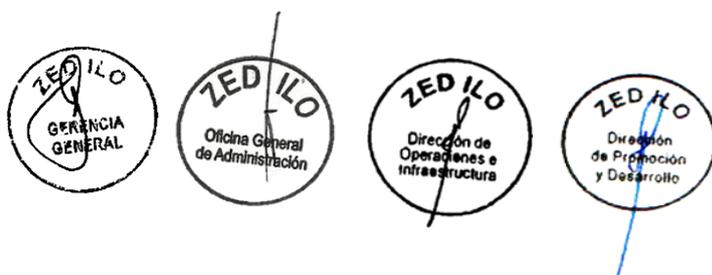


OEI.02 Incrementar operaciones de bienes y servicios de los usuarios en ZED Ilo.

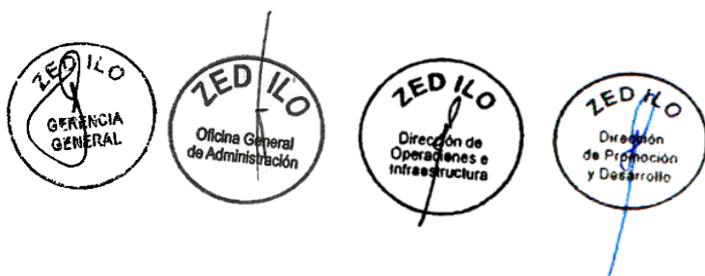
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE OEI					
Nombre del indicador: N° 02		Porcentaje de operaciones de bienes y servicios de los usuarios de ZED Ilo.			
Justificación:		Un incremento en la calidad, así como en el dimensionamiento del servicio que reciben los usuarios de la entidad. El impacto de este servicio puede ser percibido a través de los cambios que se puedan dar en el incremento de las operaciones de entrada/salida de bienes y servicios en ZED Ilo, registradas por los usuarios en sus operaciones.			
Responsable del indicador:		DOI			
Limitaciones del indicador:		Si bien es sencillo de registrar, no alcanza a medir el conjunto de variables, algunas externas, que pueden estar influyendo en la variación de este incremento.			
Método de cálculo:		$(\Sigma \text{ de operaciones de bienes y servicios reportados} * 100) / \Sigma \text{ de operaciones de bienes y servicios reportados el año 2021}$			
Parámetro de medición:		Porcentaje	Sentido esperado del Indicador:		Ascendente/ Independiente
Fuente y bases de datos:		Movimientos de entrada/salida en ZED Ilo.			
Valor de línea de base		Valor actual²	Logros esperados		
Año:	2021	2022	2023	2024	2025
Valor:	18	22	25 %	30 %	40 %



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE AEI					
AEI.02.01: Habilitación de nuevas áreas de ZED Ilo al servicio de agentes económicos.					
Nombre del indicador:		Porcentaje de avance de habilitación de nuevas áreas.			
Justificación:		En los últimos años se incrementa la demanda por áreas habilitadas para instalación de nuevos usuarios, lograrlo determinará un mayor impacto del sistema en el desarrollo de la región Moquegua. Sin embargo, limitados recursos impidieron su concreción en años anteriores (concertando recursos institucionales con compromisos de inversión de los gobiernos regional y nacional). Esta acción incrementará la competitividad e incrementará el movimiento de ZED Ilo.			
Responsable del indicador:		DOI			
Limitaciones del indicador:		Se ha tenido que valorar en la Dirección de Operaciones e Infraestructura el peso que tienen cada uno de los componentes involucrados en la acción, de manera que se pondere cada uno de ellos en el proceso de implementación.			
Método de cálculo:		Elaboración de Expediente Técnico culminado en el 2022 = 20 % Programación de inversión por entidades comprometidas = 20 % Implementación del Proyecto = 60 %			
Parámetro de medición:		Porcentaje	Sentido esperado del Indicador:		Ascendente/Independiente
Fuente y bases de datos:		Informe de avance y liquidación de proyecto de cada uno de los componentes.			
Valor de línea de base		Valor actual²	Logros esperados		
Año:	2021	2022	2023	2024	2025
Valor:	10 %	20 %	40 %	80 %	100 %

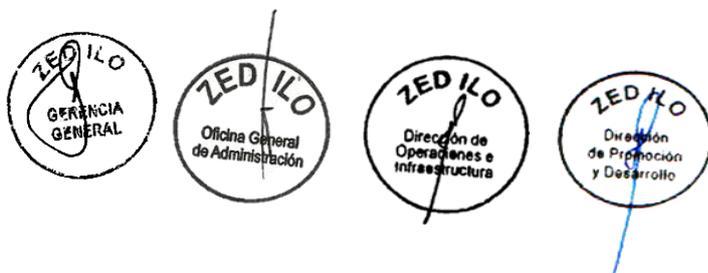


FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE AEI					
AEI.02.02: Impulso al desarrollo de actividades en el sistema por los usuarios.					
Nombre del indicador:		Grado de satisfacción de usuarios que reciben acompañamiento.			
Justificación:		Es necesario que los usuarios, especialmente pequeñas y medianas empresas avancen en un mejor aprovechamiento del sistema ZED y un indicador necesario lo brinda el porcentaje de satisfacción que muestran los usuarios que reciben acompañamiento.			
Responsable del indicador:		DOI			
Limitaciones del indicador:		Costos de aprendizaje del método y uso de sus instrumentos básicos por parte del personal de la Dirección, de manera que se asegure costos razonables en su aplicación.			
Método de cálculo:		$(\Sigma \text{ de usuarios satisfechos + muy satisfechos}) / \text{número total de encuestados} * 100$			
Parámetro de medición:		Índice	Sentido esperado del Indicador:		Se mantiene/independiente
Fuente y bases de datos:		Encuesta			
Valor de línea de base		Valor actual²	Logros esperados		
Año:	2021	2022	2023	2024	2025
Valor:	N/D	N/D	60 %	70 %	75 %



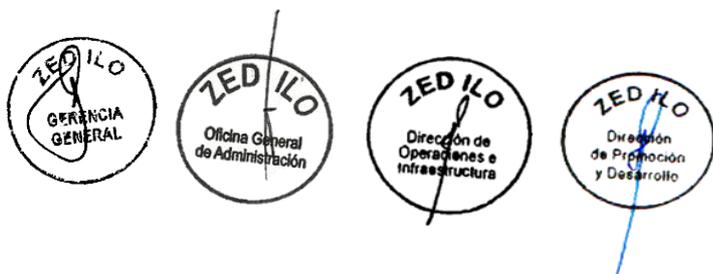
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE AEI

AEI.02.03:	Promoción de inversiones en ZED Ilo como plataforma de negocios para agentes económicos.				
Nombre del indicador:	Número de agentes económicos que contratan servicios con ZED Ilo o con sus usuarios.				
Justificación:	La promoción del sistema es una acción inherente a la entidad cuyos resultados tienen que ver con la articulación directa o indirecta de los agentes económicos a ZED Ilo en actividades permitidas del sistema (industriales, comerciales y de servicios), su resultado es el incremento de los servicios que se contratan directamente con la entidad y/o con sus usuarios.				
Responsable del indicador:	DPD				
Limitaciones del indicador:	Habrá que lograr la confianza del usuario para que transparenten la identidad del contratante y el tipo de contrato; de lo contrario habría que recurrir a sus informes a SUNAT.				
Método de cálculo:	Σ de agentes económicos (nuevos usuarios + operadores) que contratan servicios a ZED Ilo y/o sus usuarios.				
Parámetro de medición:	Número	Sentido esperado del Indicador:		Ascendente/ independiente	
Fuente y bases de datos:	Registro institucional				
Valor de línea de base	Valor actual²		Logros esperados		
Año:	2021	2022	2023	2024	2025
Valor:	20	12	14	18	22



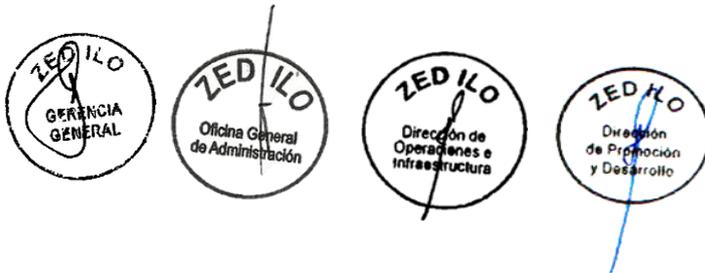
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE AEI

AEI.02.04: Articulación de proveedores de la minería que operan en la Macro Región Sur-MRS.					
Nombre del indicador:		Número de proveedores a la minería articulados.			
Justificación:		En una región con actividades mineras en crecimiento sus proveedores juegan un rol importante para la entidad, constituyéndose además como oportunidad para dar estabilidad de un sistema que no logra compromiso sostenido de parte de las entidades de los gobiernos nacional y regional.			
Responsable del indicador:		DPD			
Limitaciones del indicador:		La articulación es determinada por el número de acciones de los proveedores a la minería de la MRS, el país y la región sudamericana, sin poder diferenciar las que se refieren a acciones simples como la transferencia periódica de información, o a la conversión del proveedor en usuario.			
Método de cálculo:		Σ de proveedores mineros que requieren información específica sobre la entidad y/o con quienes se realizan acciones conjuntas.			
Parámetro de medición:		Número	Sentido esperado del Indicador:		Ascendente/independiente
Fuente y bases de datos:		Informes institucionales			
Valor de línea de base		Valor actual²	Logros esperados		
Año:	2021	2022	2023	2024	2025
Valor:	1	1	2	3	3

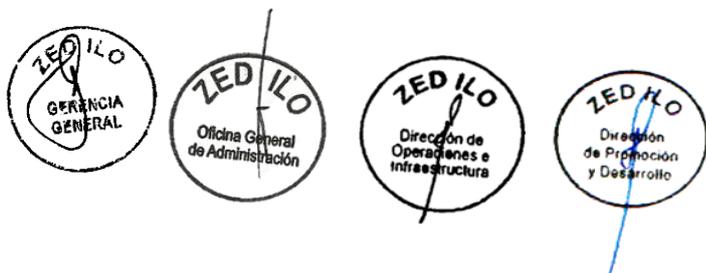


OEI.03 Fortalecer capacidades para brindar servicio continuo de calidad.

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE OEI					
Nombre del indicador: N° 03		Grado de satisfacción de los usuarios.			
Justificación:		La mejora de la capacidad de la entidad para brindar servicio continuo de calidad tiene como finalidad la mejora de nuestra relación y servicio a los usuarios en especial, pero también a todos los agentes de la región y actores con quienes nos relacionamos en el país y en el mundo.			
Responsable del indicador:		OGA			
Limitaciones del indicador:		Se orienta a obtener información sobre el grado de satisfacción de los usuarios y no de otros agentes a los que estamos vinculados en la región, el país y el mundo.			
Método de cálculo:		$(\Sigma \text{ de usuarios satisfechos + muy satisfechos}) / \text{número total de encuestados} * 100$			
Parámetro de medición:		Grado	Sentido esperado del Indicador:		Estable/independiente
Fuente y bases de datos:		Encuesta			
Valor de línea de base		Valor actual²	Logros esperados		
Año:	2021	2022	2023	2024	2025
Valor:	N/D	N/D	60 %	70 %	75 %

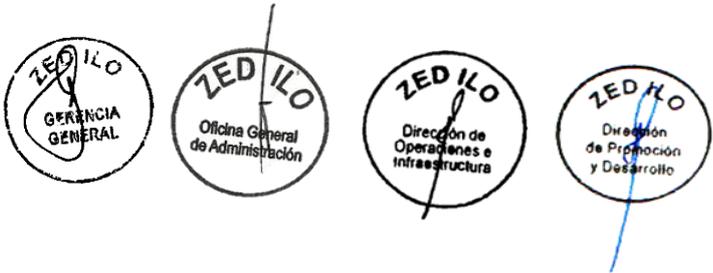


FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE AEI					
AEI.03.01: Fortalecimiento de servicios a usuarios y agentes económicos de la región.					
Nombre del indicador:		Número de acciones que fortalecen los servicios rentados que ofrece la entidad a usuarios y a agentes económicos.			
Justificación:		La mejora de la entidad impacta también en el fortalecimiento y desarrollo de nuevos servicios en la cadena logística, orientados a usuarios y a otros agentes económicos que operan en la región. Paralelamente, la acción contribuye disminuir la dependencia de financiamiento externo. Incluye mejora/incremento de maquinaria y equipo y nuevos servicios que contribuyen en la generación recursos propios.			
Responsable del indicador:		DOI			
Limitaciones del indicador:		No considera la incorporación del resultado económico del servicio en el incremento de ingresos propios.			
Método de cálculo:		Σ de servicios realizados.			
Parámetro de medición:		Número	Sentido esperado del Indicador:		Ascendente/independiente
Fuente y bases de datos:		Informes de servicios realizados por DOI.			
Valor de línea de base		Valor actual²	Logros esperados		
Año:	2021	2022	2023	2024	2025
Valor:	10	12	12	14	16

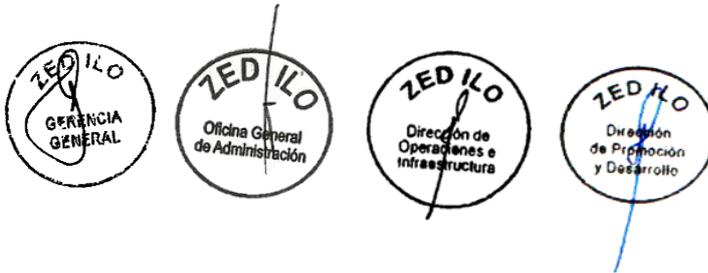


FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE AEI

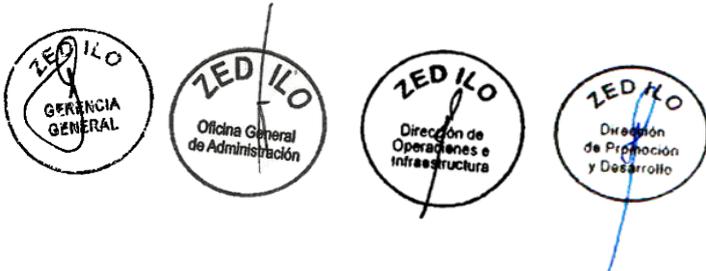
AEI.03.02: Mejora de capacidades para la gestión de riesgos frente a desastres.					
Nombre del indicador:		Porcentaje de Implementación del Plan de Gestión de riesgos frente a desastres.			
Justificación:		En el marco de la Política de Gestión de Gestión del Riesgo de Desastres y la Ley N° 29664 la entidad elaborará e implementará su Plan de GRD para asegurar continuidad en sus servicios, evitando o reduciendo riesgos ante un desastre de gran magnitud o cualquier evento que interrumpa o produzca inestabilidad en sus operaciones. Una vez identificados los riesgos se asignará un porcentaje ponderado, en función del impacto posible que pueda tener en la operación de la entidad y sus usuarios.			
Responsable del indicador:		DOI			
Limitaciones del indicador:		Exige una adecuada ponderación de los riesgos identificados en el Plan de Gestión de Riesgos.			
Método de cálculo:		Porcentaje de acciones del plan implementadas. (La formulación del Plan en el 2023 implica el 20 % de su implementación).			
Parámetro de medición:		Porcentaje	Sentido esperado del Indicador:		Ascendente/independiente
Fuente y bases de datos:		Evaluación anual de implementación del Plan de GRD.			
Valor de línea de base		Valor actual²		Logros esperados	
Año:	2021	2022	2023	2024	2025
Valor:	0 %	0 %	30 %	70 %	90 %



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE AEI					
AEI.03.03: Mejora de calidad de los servicios al usuario.					
Nombre del indicador:		Número de mejoras implementadas.			
Justificación:		La calidad de los servicios que ofrece ZED Ilo brinda las condiciones necesarias al usuario para elevar su competitividad, factor que es determinado en buena parte por el grado de inversión en nuevo servicios y en el buen mantenimiento de los existentes.			
Responsable del indicador:		DOI/OGA			
Limitaciones del indicador:		Si bien no se registra sus resultados en los usuarios, este indicador complementa al indicador del Objetivo Estratégico Institucional 3.			
Método de cálculo:		Σ de mejoras implementadas cada año.			
Parámetro de medición:		Número	Sentido esperado del Indicador:		Estable/independiente
Fuente y bases de datos:		Informe anual de seguimiento a problemas identificados con usuarios.			
Valor de línea de base		Valor actual²	Logros esperados		
Año:	2021	2022	2023	2024	2025
Valor:	2	2	2	2	2



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE AEI					
AEI.03.04: Incidencia sobre normas vinculadas al sistema ZED.					
Nombre del indicador:		Número de normas sobre las que se incide.			
Justificación:		La incidencia sobre normas formuladas y promovidas por la entidad se ha constituido en el transcurrir de los años en un aporte efectivo a la mejora del sistema. Se ha identificado en los últimos años la existencia de normas de diferentes instituciones sectoriales y/ subnacionales cuya adecuada implementación aportaría a la mejora del sistema, sin embargo, estas no se aplican o tienen limitada aplicación, sin que exista entidad que le dé seguimiento y/o incida para su aplicación.			
Responsable del indicador:		DPD/OAL			
Limitaciones del indicador:		No permite diferenciar las normas del sector de las de otros sectores o instituciones.			
Método de cálculo:		Σ de normas sobre las que se incide cada año.			
Parámetro de medición:		Número	Sentido esperado del Indicador:		Estable / independiente
Fuente y bases de datos:		Informes de gestión institucional			
Valor de línea de base		Valor actual²	Logros esperados		
Año:	2021	2022	2023	2024	2025
Valor:	1	3	1	1	2



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE AEI					
AEI.03.05: Simplificación y automatización de procesos al servicio de usuarios.					
Nombre del indicador:		Número de acciones de simplificación/automatización de procesos implementadas.			
Justificación:		La mejora continua del sistema ha pasado por una serie de mejoras realizadas sobre la marcha; unas sobre la base de la creatividad del personal y otras adaptadas de otras entidades, permitiendo ganar eficiencia en las operaciones de la entidad y de los propios usuarios.			
Responsable del indicador:		DOI/OGA			
Limitaciones del indicador:		Hace seguimiento a las acciones realizadas para conseguir la mejora continua y no al impacto de sus logros.			
Método de cálculo:		Σ de acciones de simplificación/automatización de procesos implementadas			
Parámetro de medición:		Número	Sentido esperado del Indicador:		Estable / independiente
Fuente y bases de datos:		Informes de gestión institucional.			
Valor de línea de base		Valor actual²	Logros esperados		
Año:	2021	2022	2023	2024	2025
Valor:	2	2	2	3	2

