



**GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA)

FECHA

Noviembre 2020

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado esta Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchmarking*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

- Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
- Trabaje un criterio a la vez.
- Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
- Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
- En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
- Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
- En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
- Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> • Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. • Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. • Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 	<p>Se evidencia la Misión y Visión de la organización actualizada, implicando a los empleados y a los grupos de interés.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos Electrónico. • Página Web. • Talleres de Socialización e Inducción. <p>La Dirección de Planificación y Desarrollo, con la colaboración de las demás Direcciones de la institución, definió los valores, alineados al PEI, POA y los objetivos organizacionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PEI. 2. POA. <p>Aseguramos la comunicación de la misión, visión y valores a través de la socialización interna y externa mediante correo a todo el personal donde se envió formalmente dichos productos, diseño enmarcados para</p>	

<ul style="list-style-type: none"> • Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. 	<p>colocarlos en las paredes de recepción, en la Escuela de Capacitación y en las oficinas de los diferentes módulos, ubicados digitalmente en la página web, en el intranet, en los carnets institucionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taller de Socialización e Inducción. • Actas de Asistencias. • Correos Electrónicos. • Carnet de empleados. • Plan Estratégico. • Manual de Inducción. • Código de Ética. • Página Web. <p>Nuestra misión, visión y valores han sido revisados en varias ocasiones y la última actualización se realizó el año 2018 a través de varias sesiones de trabajo práctico en el año 2018, con el aporte de personal de toda la institución, con el objetivo de que el personal se identifique con la misión, Visión y los Valores de la organización. Asimismo, en las Auditorías Internas se les pregunta a los Colaboradores si conocen la Misión, Visión y Valores de la Institución, para así asegurarnos de su conocimiento.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de Reunión. • Presentación Informe de Auditoria. • Fotos Misión, Visión y Valores en Físico y Digital. • Carnet de Colaborador. 	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto. • Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos. 	<p>Contamos con un Código y un Comité de Ética, a fin de gestionar adecuadamente los comportamientos no éticos y que sirva de apoyo al personal en caso de que se reporte algún dilema en ese sentido.</p> <p>Nuestro comité de ética institucional se instituyó de acuerdo a los lineamientos que establece el decreto 143-17 que crea el comité y sus funciones y la Dirección General de Ética Gubernamental (DIGEIG) y conforme a lo que establece la Ley 41-08 planifica y desarrolla fielmente el cumplimiento a las normas y reglamentos que exige la misma.</p> <p>Se evidencia el desarrollo del Plan de trabajo 2019 del comité de ética como control de las acciones tomadas en cumplimiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta Constitución Comité de Ética. • Código de Ética Institucional. <p>Gestionamos y prevenimos la corrupción a través del Régimen Ético y Disciplinario, el cual establecimos creando un Código de Ética y la Comisión, a fin de mitigar los conflictos de interés y proporcionar las directrices para gestionar en caso de que ocurra.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de Reunión Conformación. Comité de Ética. • Plan de Trabajo 2020. • Código de Ética Institucional. • Ley 41-08 de Función pública. 	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo). 	<p>Se evidencia en la conformación de un Equipo operativo, con directivos de distintos niveles jerárquico.</p> <p>Evidencias: Minutas de Reuniones del equipo operativo, con la participación del Señor Director de OMSA.</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 1.2. Gestionarlaorganización,su rendimiento y su mejora continua

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>La institución cuenta con un Organigrama Institucional, un Mapa de procesos y el manual de cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública y la documentación de todos sus procesos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resolución de aprobación por el MAP de la Estructura Organizativa de OMSA. Organigrama Aprobado. Mapa de Procesos. Manual de Cargo. <p>La institución reestructuró su estructura organizacional y reviso todos sus procesos, para adecuarlo a los requerimientos y necesidades de los clientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organigrama Aprobado por el MAP. Cronograma de actualización de procesos. 	

<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Proceso • Contrato consultores • Manual de Cargo <p>La Dirección de Planificación y Desarrollo con la colaboración de las demás Direcciones, define los resultados de la medición de los indicadores de manera trimestral, cuatrimestral y semestral de acuerdo a los objetivos propuestos en el POA y el PEI institucional.</p> <p>La Dirección de Planificación, monitorea y da seguimiento trimestralmente a los resultados de los planes operativos anuales y los informes de esos resultados, son enviados a la Dirección General y las áreas correspondientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Evaluación Trimestral del POA <p>Se utilizó una plantilla para la elaboración del sistema de gestión de la información, con aportaciones del sistema de control interno y para monitorear el seguimiento a los logros alcanzados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual • Evidencia reunión socialización POA. • Informes trimestrales de seguimiento al POA 	
--	--	--

<p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<p>Se evidencia la implantación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) bajo el criterio ISO 9001-2015. Y aplicamos los principios GCT. Estamos implementando el Sistema de Gestión de Calidad con el Modelo CAF, hemos impartido el Taller, conformamos un Comité de Calidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión de la Calidad • Carta remisión Comité de calidad • Registro de participantes de Taller CAF • Autodiagnósticos CAF 	
<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>La institución formula sus estrategias de administración electrónica alineadas a los objetivos</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Procedimientos del sistema de Gestión de calidad b) Tarjeta SD-GO c) Portal web 	
<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Se evidencian las condiciones adecuadas para la realización del trabajo en equipo en la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Equipo técnico del POA. -Acta de reuniones de equipo técnico del POA. -Comité de Calidad -Equipo de la NOBACI -Reuniones Equipo operativo 	

<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Hemos creado las condiciones para la comunicación interna y externa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe de encuesta de satisfacción de usuarios. -Norma General de comunicación interna y externa. -Procedimiento atención de quejas de los usuarios. -Correo interno. -Asignación de flotas a los colaboradores. -Respuestas a quejas de los usuarios. <p>Se evidencia el compromiso de la Dirección hacia la mejora continua y la innovación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Actualización de los procedimientos. -Política de incentivos a conductores. -Seguimiento y Cumplimiento a indicadores de Gestión. -Gestión de aprobación de carta compromiso. <p>Se evidencia una Iniciativa de cambio en la nueva administración</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Minutas de las reuniones del equipo operativo. -Declaraciones del Director General 	
--	--	--

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>Se puede evidenciar nuestra actuación de acuerdo a los valores institucionales y los objetivos establecidos. Evidencia: a) Declaración jurada de bienes, por parte de los funcionarios b) Elección del comité de Ética Plan de trabajo del comité de ética</p>	
<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>Se promueve una cultura de confianza y respecto entre los líderes y empleados Evidencias -Normas para la promoción de empleados. -Evaluación del desempeño.</p>	
<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se informa y se consulta a los empleados de forma periódica sobre asuntos relacionados con la organización. Evidencia: - Encuesta clima 2019 laboral - Reuniones de empleados por Dirección. - Agenda de reuniones institucionales .</p>	
<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<p>Se evidencia un apoyo a los empleados en la realización de sus tareas, planes y objetivos: Evidencia: - Seguimiento a los Planes Operativos Anuales POA. - Documentación de los Procesos</p>	
<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>Proporcionamos retroalimentación a nuestros empleados. Evidencia: -Evaluaciones de desempeño</p>	

<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>-Retroalimenta a sus colaboradores sobre su desempeño. -Actas de reuniones con colaboradores. -Informe de reuniones con colaboradores</p> <p>Los Directores de áreas delegan entre sus colaboradores proyectos y tareas. Evidencia: - Comunicación donde se designan colaboradores como interino. - Puntos de agenda de reuniones</p> <p>Se promueve una cultura de aprendizaje en la institución y se motiva su crecimiento por competencia. Evidencia: - Plan Anual de capacitación de la institución. - Registro de colaboradores(as) capacitados</p> <p>Se evidencia la voluntad de los directivos de recibir recomendaciones de los empleados y la retroalimentación de los mismos. Evidencia: - Actas de reuniones de las áreas. - Minutas del equipo técnico del POA -Minutas de reunión Equipo operativo</p> <p>Contamos con un plan de incentivos a conductores, por el cumplimiento de las normas y la Ley de Movilidad, Tránsito y Transporte Terrestre. Evidencia: -Lista de conductores beneficiados con incentivos</p>	
---	---	--

<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>-ProcedimientoPR-RRHH-133 Procedimiento para el pago de compensaciones -Plan de Compensación y beneficios -Reconocimientos (placas, certificados, empleados del mes, día libre por motivo de cumpleaños) -Bono por desempeño</p> <p>Respondemos y respetamos las necesidades de los empleados. Evidencia: - Permisos para gestiones de salud - Los préstamos Empleado Feliz - Día por motivo de cumpleaños. - Permisos para estudios, docencia y situaciones familiares -Contamos con una Unidad Médica que presta servicios de asistencia a todos los colaboradores -Realizamos jornadas de Vacunación -Charlas de orientación a los empleados sobre seguro de salud y fondo de pensiones.</p>	
---	---	--

SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>Se evidencia la participación de grupos de interés en la identificación de necesidades. Evidencia: a) INTRANT b) OPRET c) DIGESET d) IDOPPRIL</p>	

<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> <p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>e) ADN f) DEFENSA CIVIL</p> <p>Se evidencia su identificación de las políticas Públicas relevantes para la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) PEI 2019-2022 b) Republica Digital c) Pago Automatizado d) 311</p> <p>Se puede evidenciar que la institución cuenta con productos y servicios alineados con las políticas públicas.</p> <p>Evidencia:</p> <p>- Plan Operativo Anual - Plan Estratégico Institucional 2019/2022 -Cumplimiento de los Sistemas de Medición</p> <p>Se evidencia el involucramiento de políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Reunión de MAE con otros funcionarios.</p> <p>Se evidencia la asistencia de la Alta Dirección a reuniones en presidencia.</p> <p>Evidencia:</p> <p>- Asistencia a reuniones de los consejos de gobierno. - Convocatoria a reuniones en la presidencia. -Presentación en el Congreso -Presentación en Cámara de Cuenta</p>	<p>No se Evidencia</p>
--	--	------------------------

<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Se evidencia el desarrollo de alianzas interinstitucional Evidencia: Firma de acuerdo: a) UASD b) ITLA c) LIDOM d) Instituto Tecnológico Superior Comunitario e) Ruta Exclusiva Ciudad Juan Bosch</p>	
<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Se evidencia la participación de la Institución en actividades organizadas por otras organizaciones Evidencia: a) Ministerio de Medio Ambiente b) Ministerio de Deportes c) Ministerio de Defensa d) COE e) ASODIFIMO f) ANSORDO</p>	
<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>Contribuimos y promovemos el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios. Evidencia: -Publicaciones en la página web. -Uso de redes sociales: Facebook, Instagram y Twitter.</p>	
<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Utilizamos las herramientas del marketing para nuestro productos y servicios. Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> a) Redes Sociales b) Notas de Prensa c) Portal web d) Campaña publicitaria e) Foro f) Servicio al Cliente 	
--	--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>Los grupos de interés se han identificados y se establece comunicación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico 2019-2022 - Encuesta de Satisfacción al Cliente - Periódicos - Comunicaciones - Revista - Medios Digitales <p>Se recopila permanente y se analiza las informaciones de los grupos de interés. Se evidencia el registro del reporte de Quejas y sugerencias de los clientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro de reporte de quejas de los usuarios. - Reporte de objetos extraviados o dejado en los autobuses - Encuesta de satisfacción de usuarios 	

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>-Encuesta de servicios Especiales de Autobuses</p> <p>Recopilamos y analizamos las informaciones recogidas por medio de Encuestas, buzones de Sugerencias y llamadas de los ciudadanos clientes</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Buzones de sugerencias b) Informes de Resultados de encuestas c) Reportes de la Dirección de Supervisión General <p>Se evidencia la realización de esta recopilación mediante los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SISMAP, desempeño institucional - Seguimientos al POA -Indicadores de desempeño del Sistema de Gestión de Calidad -Estadísticas -Portal de Transparencia -Memorias -Auditoria de Riesgos -ITICGE <p>Se evidencia un análisis sistemático de las debilidades y fuerzas internas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autodiagnósticos CAF. - Plan estratégico -Evaluación NOBACI 	
--	---	--

SUBCRITERIO 2.2.Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia la participación de la MAE y los Sub-Directores, Directores y Encargados Departamentales en su traducción de la misión y Visión en objetivos estratégicos. Evidencia: -Plan estratégico (PEI) -Evaluaciones del POA). -Fotos -Registro de asistencia</p> <p>Se evidenció la participación de los empleados de la institución en la planificación del PEI y e POA Institucional. Evidencia: -Minutas de reuniones -Fotos -Registro de asistencia</p> <p>Se evidencia que la institución evalúa el POA. Evidencia: - Informe trimestral de POA</p> <p>Se evidencia la disponibilidad de los recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización Evidencia: -PEI -POA 2021</p> <p>La institución equilibra las tareas y los recursos. Evidencia: - Manuales de procedimiento - Plan Operativo anual</p>	

<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>- Plan Estratégico</p> <p>Se evidencia que la institución apoya a otras instituciones en el desarrollo de sus actividades.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Registro de solicitud y aprobación de servicios. - Carta de solicitud de servicios -Jornada de limpieza de costa, programa de medio ambiente -Jornada de Fumigación en el entorno 	
--	--	--

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la institución implanta la estrategia y la planificación. Evidencia: - Informe de revisión del PEI -Informe de revisión del POA</p> <p>Se evidencia la traducción de los objetivos estratégicos y operativos en los POA. Evidencia: - Planes Operativos Anuales. - Sistema de Gestión de la Calidad</p> <p>Se evidencia el desarrollo de planes y programas. Evidencia: -PEI 2019-2022 - POA 2020</p> <p>La institución realiza jornadas de socialización con las direcciones y el equipo técnico, para comunicar de manera eficaz el desarrollo de los POA. Evidencia: - Calendario de reuniones para conocer POA. - Listado de Asistencia a la jornada. - Publicación del POA en la página de OMSA</p>	

<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p>	<p>La institución desarrolla y aplica método de monitorización de los logros institucionales. Evidencia: - SISMAP - Actualización y evaluación del SGC - Gestión Carta Compromiso - Evaluaciones trimestrales del POA</p>	
<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p>La institución ha desarrollado métodos de medición del rendimiento de la organización. Evidencia: - Resultados SISMAP - Evaluaciones de desempeño - Evaluaciones al SGC - Evaluación del POA. - Resultados Encuesta de Satisfacción al Cliente -Indicadores de Gestión</p>	
<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Evaluamos las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de la organización. Evidencia: - Plan Estratégico - Equipo técnico POA</p>	

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Se puede observar el desarrollo de una cultura de formación Evidencia: a) Planes de Capacitación b) Simplificación de trámite del MAP</p>	

	<p>c) Gestión por Proceso con el INFOTEP</p> <p>d) ISO 9001-2015 con el INFOTEP</p>	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	<p>Se evidencia el monitoreo del Sistema de los Indicadores</p> <p>Evidencias: Informe de índice de Indicadores</p>	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	<p>Se evidencia que la Institución interactúa y difunde las informaciones de innovación y modernización</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Tarjeta SD-GO b) Pago con Tarjeta c) Republica Digital d) Servicios One line e) Servicio 311 f) Línea de Servicio al Cliente 	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	<p>Se evidencia la participación en los talleres de benchlearning del MAP y la implementación de PDCA, en la elaboración del POA</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Seguimiento monitoreo POA b) Simplificación y Tramite c) ISO 9001-2015 d) Gestión por Proceso 	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>Se evidencia la disponibilidad de los recursos para la implementación de los cambios planificados</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan de compras b) POA 	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	<p>Elaboramos una propuesta de comunicación interna con enfoque para el cambio</p> <p>Evidencia:</p>	No se Evidencia

	<ul style="list-style-type: none"> a) Procedimiento de Comunicación Interna y Externa b) Procedimiento para el Manejo de Buzón de sugerencia 	
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia el uso de herramientas de Administración Electrónica</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Redes Sociales b) Servicios Informativos c) Servicios Interactivos d) Portal de Transparencia e) Datos abiertos f) Portal web 	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del grupo de interés y de la estrategia de la organización.</p>	<p>La institución analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de los recursos humanos que requiere para un mejor funcionamiento.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Detección de Necesidades 	

<p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en</p>	<p>b) Planificación de RR. HH c) Publicación de concursos d) Solicitud de personal</p> <p>La institución desarrolla e implementar una política de gestión de recursos humanos. Evidencia: a) Aplicación de la Ley de Función Pública 41-08 b) Procedimiento registro de licencias, vacaciones c) Flexibilidad de Horario d) Inserción Laboral de personas con discapacidad</p> <p>Aseguramos las capacidades de las personas para asegurar la misión. Evidencia: a) Perfil de puesto de conductores y/o cajeros b) Manual de Funciones</p> <p>La Institución desarrolla e implementa una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento y recompensa con criterio objetivo Evidencia: a) Procedimiento Reclutamiento, selección y contratación de personal b) Reconocimiento del Empleado c) Plan de compensación y beneficio</p> <p>Evaluamos el desempeño del personal por resultado y/o metas logradas Evidencias:</p>	
--	---	--

<p>resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>a) Plantilla de Evaluación por metas logradas b) Manual de cargos c) Acuerdos de desempeño</p> <p>Contamos con el manual de cargos elaborado por el MAP</p> <p>Evidencia: a) Manual de Cargos Aprobado b) Estructura de Cargos</p> <p>Los colaboradores cuentan con los recursos necesarios para la realización de sus tareas.</p> <p>Evidencia: a) Help Desk b) Laptop c) Outlook d) Dispositivos Móvil e) Software f) Radio de comunicación g) Tablet</p> <p>Gestionamos el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional acorde a la Ley 41-08 de Función Pública.</p> <p>Evidencia: a) Procedimiento reclutamiento y selección de personal. b) Evaluación de personal c) corredor exclusivo para mujeres e) Personal Contratado</p>	
---	---	--

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Se evidencia la identificación de las capacidades actuales de las personas. Evidencia: a) Resultados de evaluaciones de desempeño b) Formulario de detección de necesidades</p>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Se evidencia la existencia de una estrategia de desarrollo de las capacidades del personal de la institución. Evidencia: - Programa de capacitación - Ver POA 2021</p>	
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>Se evidencia el desarrollo, consenso y revisión de los planes de formación y desarrollo para el personal. Evidencia: - Evaluaciones anuales de desempeño. - POA de cada Dirección. - Plan anual de capacitación</p>	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>Se evidencia que la institución realiza capacitaciones para desarrollar las habilidades gerenciales y de liderazgo. Evidencia: - Curso taller en planificación estratégica. - Taller Manejo efectivo del tiempo - Taller de comunicación efectiva</p>	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>Se evidencia que guiamos y apoyamos a los nuevos empleados. Evidencia: - Taller de Inducción a la Administración Pública Ley 41-08 - Registro de participación</p>	

	-Fotos	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Se evidencia que la institución promueve la movilidad interna. Evidencia: - Procedimientos para el traslado y reubicación de colaboradores - Concurso Interno y externo	
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	La institución desarrolla y promueve modelo de formación para su personal Evidencia: - Capacitaciones Online - Programa de formación - Cantidad de personal capacitado	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	Planificamos actividades formativas sobre gestión de riesgo y conflictos de interés; Evidencia: - Plan de capacitación anual - Plan de trabajo Comité de Ética 2020 - Plan de seguridad y salud ocupacional	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y de la análisis costo/beneficio.	La institución desarrolla en su programa de capacitación facilidades de formación para ser multiplicado entre los demás colaboradores Evidencia: a) Solicitudes b) Contenidos de programas	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Se evidencia en el programa de conversión laboral Evidencia: a) Corredor exclusivo para mujeres b) Ingreso de mujeres mecánicas, fibreras, gomeras	

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>Se promueve una cultura de comunicación abierta y trabajo en equipo a través de reuniones. Evidencia: - Creación de comité - Creación de Mesa de Trabajo - Actas de reuniones de los equipos - Norma de comunicación Interna y Externa</p>	
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Se evidencia en la realización de comisiones y equipos de trabajos. Evidencia: - Comité técnico POA - Equipo Operativo OMSA - Buzones de sugerencias</p>	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>Se evidencia el involucramiento de los colaboradores en los planes y estrategias que desarrolla la institución mediante la asociación de servidores Evidencia: - Comité de calidad - Actas de comités - Resolución Asociación de Servidores Públicos</p>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleado sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se evidencia la medición de la consecución de las tareas de los empleados e involucramiento de la Dirección en los comités de trabajo Evidencia: - Evaluación de desempeño.</p>	

	-Minutas de reuniones	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Se evidencia que de manera anual se realiza la encuesta de clima organizacional. Evidencia: -Encuesta de clima 2020 -Encuesta de satisfacción interna	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	Se evidencia que los empleados pueden opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos Evidencia: -Encuesta de clima -Buzón de Sugerencia	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Se evidencia la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo Evidencia: -SISMAP indicador 09.4 -POA de la Dirección de Recursos humanos -Auditoria de Riesgos en las áreas	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	La institución garantiza condiciones que facilitan la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados Evidencia: -Procedimientos para el registro de licencias, permisos -Servicio de transporte para los empleados -Planes complementario de salud -Seguro de vida para empleados -Subsidio de combustible -Asignación de tabletas, flotas y Laptop	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se evidencia una atención especial para aquellos colaboradores que presentan alguna discapacidad. Evidencia:	

	-Rampa de acceso a las personas con condiciones especiales. -parqueos señalizados -Selección de personal especial	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	Se está implementando el plan de incentivos no monetario Evidencia: a) Procedimiento para otorgar incentivo no monetario a empleados b) Mural de reconocimiento	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	1 y 3 Se evidencia la identificación de los socios claves y el establecimiento de relaciones con acuerdos firmados: INAP, INFOTEP, UASD, ITLA, ITSC, CAASD, COMEDOR ECONOMICO, LIDOM. Y a nivel de proveedores estamos inscripto en el portal transaccional, donde contamos con un gran número de empresas. Evidencia: - Listado de Proveedores de la institución -Acuerdos	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-	Gestionamos acuerdos interinstitucionales de colaboración Evidencia: a) Talleres	No se Evidencia

económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	b) Jornada de medio ambiente	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	Se evidencia el fomento y colaboración en el desarrollo de proyectos conjuntamente con otras instituciones Evidencia: a) Colaboración con la OPRET b) Clubes Deportivos c) INTRANT d) Ministerio de Defensa e) Ministerio de Deportes f) UASD	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Evaluamos y monitorizamos la implementación de las colaboraciones Evidencia: a) Encuestas y testimonios de usuarios	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Dentro de las necesidades de la institución se tiene programada la alianza con la OPRET para facilitar a nuestro ciudadano cliente para el pago automatizado Evidencia -Documentos jurídicos	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	La institución cuenta con una comisión de evaluación y seguimiento de alianza y colaboración Evidencia -Matriz de seguimiento -Designación de comisión	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	Trabajamos constantemente con el ministerio de administración pública con su plataforma concursa Evidencia -Concurso realizado	

8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Hemos tenido intercambio con instituciones aliadas para poner las buenas prácticas en funcionamiento incluyendo procesos de simplificación Evidencia -OPRET -MAP	No se Evidencia
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	La institución selecciona a los proveedores, aplicando criterio de responsabilidad social y contamos con el comité de compras. Evidencia: a) PR-ADM-30 Compras y contrataciones de Bienes y servicios b) 340-06 Ley de Compras	

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	Se evidencia que la institución tiene una política proactiva de comunicación. Evidencia: - Página Web. - Sección Transparencia - Plan Estratégico Institucional. - Presupuesto. - Nómina de empleados fijos, jubilaciones, vacantes. - presupuesto y su ejecución. - Comisión de ética - Datos abiertos - Publicaciones de Prensa	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Animamos a los ciudadanos/clientes a que se organicen. Evidencia: - Acta Asociación de Empleados de la	

	Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses. -Comité de Calidad	
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	Se Evidencia las consultas a los ciudadanos clientes por medio de las encuestas de satisfacción y los buzones de sugerencias Evidencia: -Informe de Encuestas -Procedimiento para el Manejo de Buzones de sugerencias -Foro -Portal Web -Redes Sociales	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	Definimos marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes. Evidencias: -Encuesta de satisfacción. -Registro de recepción de quejas y/o sugerencias. -Recepción y entrega de objetos dejados en los autobuses -Buzones de Sugerencias	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	La institución asegura el funcionamiento transparente de sus procesos de toma de decisiones. Evidencia: - Página Web -Sección de transparencia -Síntesis periodística -OAI	
6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	Se evidencia que la institución realiza mediciones sistemáticas a los ciudadanos/clientes. Evidencia: -Gestión Carta Compromiso.	

	-Encuesta Satisfacción de usuario Septiembre 2020	
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	La Institución comunica a sus usuarios sobre los servicios disponible Evidencia: -página web -Redes Sociales -Foros -Revista -Material promocional en las unidades	
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	La institución actualiza permanentemente sus informaciones Evidencia: -Resultados de Encuestas de satisfacción de usuarios	

SUBCRITERIO 4.3.Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Alineamos la gestión financiera con los objetivos estratégicos. Evidencia: - Plan Estratégico 2019/2022. -Plan Operativo Anual 2020. -Programación presupuestaria 2020	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	La institución analiza los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras Evidencia: a) Estados Financieros b) Cortes Semestrales c) Informe de Ejecución Presupuestaria	

	<p>d) Ejecución Mensual enviada al portal de transparencia</p> <p>e) Reportes Estadísticos de Tesorería</p> <p>f) Conciliación Bancaria</p>	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	<p>Aseguramos transparencia financiera y presupuestaria.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portal de transparencia de nuestra página web. - SIGEF - Datos abiertos 	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	<p>Aseguramos la gestión rentable de los recursos financieros.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Resultado de licitaciones y evaluaciones de ofertas de los suplidores</p>	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos).	<p>Se evidencia la existencia de sistemas de planificación y control presupuestario.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SIGEF. - Presupuesto Anual de la institución 	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	<p>Se evidencia la delegación y descentralización de las responsabilidades financieras.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estructura Organizacional. - Mapa de procesos - Procedimientos de la Dirección Financiera 	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	<p>La institución fundamenta las adquisiciones de bienes y servicios en la Ley de Compras y Contrataciones Públicas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - POA Institucional. 	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de	<p>Se incluyen los datos de resultados en los documentos presupuestarios</p>	

impacto.	Evidencia: a) Corte Semestral de la Ejecución de los datos b) Documentos Resultados F	
----------	--	--

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurarse de relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la</p>	<p>Desarrollamos sistema para gestionar, almacenar y evaluar las informaciones.</p> <p>Evidencia: - Documentación del sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Se evidencia que la institución recopila, analiza y usa de forma eficaz, la información disponible.</p> <p>Evidencia: - Síntesis periodística. - Informe de encuesta de satisfacción de usuario - Backup</p> <p>Controlamos la información y el conocimiento de la organización.</p> <p>Evidencia: - manual de calidad - NG-TSI- para la Seguridad Informática - NG-COBI</p> <p>Se evidencia que la institución difunde la información en cascada a toda la organización.</p> <p>Evidencia:</p>	

<p>información y el conocimiento relacionados con sus áreas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida del posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>- Circulares, Revista - Outlook. - Página web - Redes Sociales</p> <p>Se evidencia que la institución asegura el intercambio de conocimientos entre el personal de la organización. Evidencia: - Procedimiento inducción del personal. - Procedimiento para el manejo de la comunicación interna y Externa - Manuales de los Procedimientos de Sistema</p> <p>Garantizamos el acceso y el intercambio de información relevantes con los grupos de interés. Evidencia: - Página web, correo interno, oficina Libre Acceso a la información, intranet - Redes Sociales</p> <p>La organización retiene y conserva las informaciones y el conocimiento, aunque estos hayan dejado de pertenecer a la organización. Evidencia: - Carpeta conteniendo los documentos controlados, archivo maestro de documentos controlados.</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados 	<p>Diseñamos y gestionamos la tecnología de acuerdo a nuestros objetivos y planes estratégicos.</p> <p>Evidencia: - PEI institucional, y el POA.</p> <p>Se evidencia que implementamos, monitorizamos y evaluamos la relación costo efectividad de la inversión</p> <p>Evidencia: a) POA 2020 b) FORTINET</p> <p>Aseguramos el uso eficaz de la tecnología</p> <p>Evidencia: -Backus -Norma para la seguridad Informática</p> <p>Aplicamos de forma eficiente las tecnologías más adecuadas.</p> <p>Evidencias: -Norma para la seguridad Informática, Correo interno, página web.</p> <p>-Realización de backs Aumento Indicadores ITICGE Firma Digital -POA 2020 -Soporte y servicios brindados Ver plan capacitación, listados de participantes en cursos Redes sociales, intranet , correo interno Informe de mantenimiento realizado -Ver POA -Ver programa de capacitación -Ver página web</p>	
---	---	--

<p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>-Ver Redes Sociales, foro y comunidades Desarrollo y Mantenimiento foros, redes sociales y Portal web</p> <p>Establecimos el acceso de los usuarios a los Servicios de reporte de quejas, solicitud de información, reporte y reclamación de objetos dejados en las unidades a través de la red.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Página web, reportes de quejas y solicitudes atendidas vía red</p> <p>-Sistema 311</p> <p>-Solicitud de Servicio Prestado en línea.</p> <p>Adoptamos el marco de trabajo de la TIC y de los recursos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-formulario de solicitud en línea, página web, pagos electrónico y formulario de encuestas configurados en las tabletas</p> <p>Estamos al día con las innovaciones tecnológicas y la revisión de nuestra política.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Norma para la seguridad informática - procedimientos actualizados de tecnología</p> <p>La institución toma en cuenta el impacto socio-económico que ocasionan los equipos</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Solicitudes de reparación de equipos</p> <p>b) Documentos escaneados</p> <p>c) Reservoirio de piezas</p>	
--	--	--

	d) Sistema de digitalización de documentos	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.6.Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Equilibramos la eficacia y la eficiencia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades del usuario</p> <p>Evidencia: -Ubicación de los modulo</p> <p>Contamos con instalaciones físicas, en la cual se está haciendo un levantamiento para mejorarla y crear las necesarias</p> <p>Evidencia: -Levantamiento de la infraestructura física de los modulo</p> <p>Aseguramos el mantenimiento eficiente, rentable y sostenible.</p> <p>Evidencia: -Ordenes de compras de materiales, fotografías, contrato de instalación de brazos eléctrico, señalización de parqueos</p> <p>Se evidencia mediante plan de mantenimiento de vehículos.</p> <p>Evidencia: -Plan de mantenimiento</p>	

<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>Garantizamos el acceso adecuado a las edificaciones de la institución.</p> <p>Evidencia: -Parqueo para empleados, parqueo para visitantes, estacionamiento para persona con discapacidad.</p> <p>Se evidencia el descargo de las unidades chatarra los neumáticos y otros bienes físicos a bienes nacionales</p> <p>Evidencia: -Documento de descargo del Departamento de Activo Fijo</p>	<p>No se Evidencia</p>
--	--	------------------------

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>Se evidencia mapa de procesos y manual de procedimiento.</p> <p>Evidencia: - Mapa de procesos - manual de procedimiento</p>	

<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p> <p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> <p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<p>Se evidencia POA, mapa de procesos y manual de procedimiento Evidencia: - Mapa de procesos - Manual de procedimientos - POA</p> <p>La institución realiza evaluaciones de sus procesos Evidencia: Auditorias de calidad</p> <p>Se evidencia con manual de procedimientos y plan estratégico. Evidencia: - Manual de procedimientos -Plan estratégico</p> <p>La institución involucra a su personal en el diseño y mejora de los procesos Evidencia: -Socialización del manual de funciones</p> <p>Se evidencia planes operativos con presupuesto para cada actividad a desarrollar. Evidencia: - POA</p> <p>Se evidencia con la simplificación de trámite en los procesos de servicios al cliente Evidencia: - correos electrónicos - minutas de reunión -Remisión de los procedimientos aprobados por el MAP</p>	<p>No se Evidencia involucrar al grupo externo</p>
--	---	--

<p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>La institución establece objetivos orientados a los resultados de los grupos de interés y la implementación de indicadores de resultados</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Seguimiento a Indicadores b) Medición del POA <p>La institución monitorea y evalúa el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Formularios indicadores ITICGE b) Portal web c) Redes sociales <p>Innovamos los procesos basados en un benchlearning</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Simplificación de trámites en los procesos de servicios al cliente b) ISO 9001-2015 con el INFOTEP c) Gestión por Proceso con el INFOTEP 	
---	---	--

SUBCRITERIO 5.2.Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a losciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.		No se Evidencia
2. Involucraralosciudadanos/clientes eneldiseñoymejoradelosservicios y productos (por ejemplo, por medio deencuestas, retroalimentación, grupos focales, sondesacercalosservicios y productos y si son eficaces teniendo	La institución involucra a los ciudadanos clientes en el diseño de los servicios y/o productos	

encuentra aspectos de género y de diversidad, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> c) Redes sociales d) Buzón de sugerencias e) Correos Electrónico 	
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	<p>La institución involucra a los ciudadanos clientes y/o grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Encuesta de satisfacción de usuarios b) Buzón de sugerencias c) Redes sociales d) Línea de servicios al cliente 	
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.	<p>Se involucra a los ciudadanos clientes en la prestación del servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Resultados de encuesta de satisfacción de usuarios b) Campañas publicitarias 	
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	<p>La institución involucra a los ciudadanos clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Portal web b) Sistema 311 c) Línea servicio al cliente d) Redes sociales e) Correo interno 	
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	<p>Contamos diferentes medios para mantener informados a los ciudadanos, como Página Web, Plan Estratégico, Redes Sociales, Memoria de Gestión Anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico 2019-2022 -Redes Sociales -Página Web -Memoria de Gestión Anual -Medios de comunicación 	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas,	<p>La institución promueve la accesibilidad de la organización</p>	

pancartas, folletos, Braille, tablon de noticias en formato de audio, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> a) Norma de comunicación Interna y Externa b) Murales informativos c) Revistas d) Correos electrónico e) Portal web f) Medios de comunicación 	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	<p>Poseemos un sistema de respuestas a las quejas y reclamaciones de los usuarios</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sistema 311 b) Buzón de sugerencias c) Procedimiento para canalización de quejas 	

SUBCRITERIO 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	<p>Se evidencia mapa de procesos</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mapa de procesos 	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	<p>Coordinamos y unimos procesos con socios claves</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Coordinación de procesos de transporte teleférico y metro b) Acuerdos con la LIDOM y clubes deportivos c) Acuerdo Ministerio de DEFENSA y Salud Publica 	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>Desarrollamos un sistema compartido con los socios en la prestación del servicio</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Pago Electronico Tarjeta SD-GO 	

<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>Empezamos análisis de ciudadanos clientes a través de diferentes organizaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Taller de inducción elaboración PEI b) Curso Gestión por Proceso INFOTEP c) ISO 9001-2015 INFOTEP d) Inducción Autodiagnóstico CAF, MAP e) Socialización de los indicadores SISMAP 	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Creamos grupos de trabajo con otras organizaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> a) COE b) OPTIC c) MAP d) Comedores Económicos e) Centro tecnológico con la comunidad f) Fumigadora Omega Araujo g) Empresas Macangel h) Editora Listín Diario 	
<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).</p>	<p>Creamos y compartimos servicios comunes con otras instituciones</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Clubes Deportivos b) LIDOM c) INTRANT 	
<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>Se evidencia con la aplicación de autodiagnósticos CAF.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - correos electrónico -minutas de reunión 	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>La imagen de la organización y su reputación están evidenciadas</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Resultados de encuestas de satisfacción a usuariosb) Procedimiento para la Recepción de Visitantes <p>Mediante personal de Servicio al Cliente, Se involucra a los ciudadanos clientes en los procesos de la institución</p> <ul style="list-style-type: none">a) Buzón de sugerenciasb) Resultados de encuestas de satisfacciónc) Línea 311d) Redes socialese) Foro <p>Proporcionamos facilidades a nuestros usuarios con discapacidad en horarios adecuados a un costo competitivo</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Rampa de acceso en los autobuses de piso bajob) Asientos exclusivos y señalizadosc) Parqueo señalizado	

<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>Se evidencia la transparencia en la gestión. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Página web b) OAI c) Comité de Ética d) Datos Abiertos e) Publicaciones f) Portal Transparencia <p>La Institución proporciona un servicio de calidad y confianza a los ciudadanos clientes Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Resultados de encuesta de satisfacción a los usuarios b) Campaña publicitarias <p>La institución ofrece un servicio de calidad de acuerdo a las necesidades de los usuarios Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Corredor exclusivo ciudad Juan Bosch b) Beneficiarios de servicios especiales c) Tramite de objetos extraviados <p>Mantenemos información suficiente y con claridad a los ciudadanos clientes Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Portal web b) Portal Transparencias c) Datos Abiertos d) Línea Directa de Servicios al cliente <p>Los usuarios reciben correctamente las informaciones suministradas por la organización</p>	
---	--	--

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de Estudio de Satisfacción de usuario b) OAI c) Línea 311 d) División de Servicio al Cliente e) Foro f) Redes Sociales g) Portal web h) Portal transparencia <p>La institución cumple con las encuestas programada en su POA anual</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de Encuestas Realizadas <p>Los usuarios muestran un nivel de confianza de un 84.9% con nuestro servicio</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Encuesta de satisfacción de usuarios Octubre 2020 	
--	---	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>Los grupos de interés se involucran en un 91%</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Encuesta a usuarios de Servicios Prestado 2020 <p>La Institución ha implementado la sugerencia de los usuarios</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Procedimiento de Quejas y Sugerencias 	

<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>b) Apertura de corredor Cruz Jiminian c) Capacitación a Conductores</p> <p>Utilizamos nuevos métodos para atender a los usuarios Evidencia: a) Línea 311 b) Servicios en línea c) Portal web d) Pago electrónico</p> <p>La Institución proporciona a los distintos grupos culturales y sociales un servicio sin discriminación Evidencia: a) Porcentaje de usuarios por género que abordan las unidades, reflejado en los estudios de satisfacción de usuarios</p> <p>Revisamos las necesidades de los clientes y supervisamos el cumplimiento de sus necesidades Evidencia: a) Informe de encuesta b) Plan de Mejora</p>	
--	---	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Transporte al público de 5:50 A.M a 11:30 P.M Oficinas Administrativas de 8:00 A.M a 4:00 P.M	

2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	El tiempo promedio de espera es de 10 minutos	
3. Costo de los servicios.	El costo es 15 pesos al usar los autobuses	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	Portal web, OAI	

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	La Institución cuenta con diversos canales de información Evidencia: a) Portal web b) Redes sociales (Facebook, Instagram, YouTube, twitter, Medio de communication) c) Portal 311 d) Buzón de sugerencias	
2. Disponibilidad y precisión de la información.	Se evidencia la disponibilidad de la información en: portal web, redes sociales, medios de comunicación, portal de transparencia	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	Disponemos de un Plan Estratégico y un Plan Operativo	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.	El defensor público nunca ha tenido que intervenir en casos de la institución Evidencia: a) Dirección Jurídica	
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Portal de transparencia, Reuniones operativas para Mejora de Procesos e Indicadores	

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>La Institución Responde a las quejas de nuestros ciudadanos clientes, en el plazo establecida</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Libre Acceso a la Información b) Reportes de servicio al cliente c) Portal 311 <p>Se evidencia medición del número de expedientes devueltos por error desde el área de entrega</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Reporte de informe b) Correos electrónicos <p>La institución cumple con los estándares de servicios publicados</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Portal web b) Datos abiertos c) NORTIC E1 d) NORTIC A2 e) NORTIC A3 f) SISMAP g) Portal Transparencia 	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

SUBCRITERIO 7.1.Mediciones de la percepción.

Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p> <p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p> <p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>91.43% de los ciudadanos clientes valora como buena la imagen de la institución. Evidencia: -Resultado de Encuesta de satisfacción de usuario octubre 2020.</p> <p>La institución realiza jornada de socialización para dar a conocer la Misión, Visión y valores de la institución Evidencia: -registro de jornada de socialización -Carnet de Empleados</p> <p>Contamos con un Equipo Operativo que realiza propuestas de mejoras Evidencia: -Actas de Reuniones -Comunicaciones de cambios en los procesos</p> <p>Se cumple con el procedimiento ante cualquier situación de acoso o caso de corrupción. Evidencia: -comité de Ética -Asociación de Servidores Publico -Departamento Relaciones laborales Contamos con mecanismo de consulta Evidencia: -Encuesta de clima 2019 - portal web -Redes Sociales -Foro -Comunidad Digital</p>	

6. La responsabilidad social de la organización.	La Institución realiza Actividades de Responsabilidad social Evidencia: a) Jornada de Reforestación y limpieza de costas conjuntamente con medio ambiente	
--	--	--

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>La MAE se preocupa por que se mantengan y cumplan los indicadores de Gestión Evidencia: a) Indicadores de Gestión</p> <p>La Institución cuenta con sus procesos diseñados y documentados Evidencia: a) Mapa de Proceso</p> <p>Los supervisores distribuyen los trabajos de acuerdo a las capacidades y competencias. Evidencia: a) Evaluación de Desempeño por metas logradas</p> <p>Contamos con un procedimiento para la aplicación de incentivos Evidencia: a) Incentivos a conductores</p> <p>La organización se enfoca en el cambio y la innovación Evidencia: a) Pago Electrónica</p>	

	b) Portal web c) Wifi en los autobuses d) Cambios en la infraestructura tecnológica	
--	---	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).	El 41.33 % de empleados opina que los conflictos se gestionan en función de lo que establece la Ley. Evidencia: a) Encuesta de clima 2019	
2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horario, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	El 86.02% de los empleados opinan que la institución los apoya cuando se presenta una urgencia familiar. Evidencia: -Encuesta de clima 2019	
3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.	El 44.37% de empleados opina que se dan oportunidades de ascenso y promoción sin distinción de hombre o mujer. Evidencia: -Encuesta de clima 2019	
4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	Solo el 39% de los empleados valora positivamente sobre el lugar y las condiciones del área de trabajo Evidencia: -Encuesta de clima 2019	

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>El 49.54% de los empleados opinan que la institución promueve el crecimiento dentro del sistema de carrera Evidencia: -Encuesta de clima 2019</p> <p>El 53.19% de los empleados muestra un nivel de motivación y entiende que se le empodera. Evidencia: -Encuesta de clima 2019</p> <p>El 82.92% de los empleados opina que el programa de capacitación está alineado a sus funciones. Evidencia: -Encuesta de clima 2019</p>	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p>	<p>Índice de ausentismo de 19.60% e índice de rotación del personal de 2.01 % durante el año 2019 Evidencia: -SISMAP indicadores 05.3 y 05.4</p> <p>329 empleados respondieron a encuesta de clima de una muestra de 329, para el 100%. Evidencia: -Encuesta de Clima 2019</p>	

<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>Se realizan evaluaciones correspondientes a una totalidad de 2333 empleados, donde más del 80% supero los 80 puntos en sus evaluaciones Evidencia: a) Resultados de evaluaciones a empleados enviados al MAP</p>	
<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>El 48.93 % de empleados opina que sus áreas buscan nuevas formas de brindar los servicios. Evidencia: -Encuesta de Clima 2019</p>	
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>El 34.04 % de los empleados informó que utiliza eficientemente las tecnologías de la información. Evidencia: -Encuesta de Clima 2019</p>	
<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>El 59.58% de los empleados opina que la institución promueve la cultura de la profesionalización. Evidencia: -Encuesta de Clima 2019</p>	
<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>	<p>El 88.45% de los empleados opina que proporciona servicio de manera cordial y respetuosa Evidencia: -Encuesta de Clima 2019</p>	
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>El 49.85% de los empleados opina que se reconoce el logro de los resultados Evidencia: -Encuesta de Clima 2019</p>	

<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>Se evidencia en el número de conflictos reportados por medio de los buzones de sugerencias</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Reporte de buzones de sugerencia</p>	
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>La institución ha participado en jornadas de responsabilidad social</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Fotos</p> <p>b) Comunicación de convocatoria</p> <p>c) Fumigación del entorno</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de....

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleador o contribuyente a la sociedad local/global).</p>	<p>La institución desarrollo un cronograma de actividades de responsabilidad social, en la que se brindaron servicios de autobuses a escuelas, e instituciones públicas y privadas en obra de bien social.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) página web</p> <p>b) publicaciones</p> <p>c) Fotos</p> <p>La institución cuenta una valoración de un 91.43% en los ciudadanos cliente</p> <p>Evidencia:</p>	

<p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo o percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la</p>	<p>a) Encuesta de satisfacción de usuarios b) Encuesta</p> <p>Se evidencia 115 estudiantes de escuelas públicas reciben charla sobre seguridad vial y uso correcto de los autobuses y el 95.32 de los usuarios opina que el servicio que recibe es adecuado a sus necesidades</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) página web b) comunicación al centro educativo c) Fotos d) Encuesta de satisfacción de usuarios</p> <p>Se evidencia implementación de la firma digital para el ahorro del consumo de papel y el correo interno</p> <p>Se evidencia la percepción del impacto en la sociedad en</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Capacitación en seguridad vial b) Capacitación a empresas privada sobre movilidad y seguridad vial c) Programa OMSA en la escuela</p> <p>La institución brinda igualdad de oportunidades a los ciudadanos clientes</p>	<p>No se evidencia</p>
---	---	------------------------

<p>organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Encuestas b) Portal de transparencia c) Buzón de sugerencia <p>Se prestaron servicios especiales de autobuses, combustible y choferes para apoyar a escuelas, clínicas e instituciones públicas en obra de bien social.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Portal web <p>Como parte de la responsabilidad social, la OMSA, seguirá apoyando todas las iniciativas encaminada a promover el deporte y otras acciones en beneficio de la juventud y la población.</p> <p>Los ciudadanos que reciben servicios de la institución tienen una valoración de un 91% del nivel de responsabilidad social</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Encuesta a usuarios de autobuses en servicios especiales 	
--	---	--

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional
Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el</p>	<p>La institución realiza actividades de organización para preservar los recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Mantenimiento preventivo a las unidades b) Manejo de los residuos de acuerdo al protocolo medioambiental c) Bienes Nacionales 	

<p>medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p>	<p>La institución mantiene relaciones con distintas entidades tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) LIDOM b) ASODIFIMO c) ITLA d) ITSC e) Comedores Económicos <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acuerdos <p>Contamos con un registro positivo en medios de comunicación</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Síntesis Periodísticas b) Portal web c) periódicos digitales <p>Se evidencia la prestación de servicios de autobuses a fundaciones, escuelas públicas y ligas deportivas como ayuda social</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Transporte gratuito a ciudadanos con discapacidad b) Colaboración con el COE c) Boletín octubre 2019 <p>Aunque no contamos con un programa para discapacidad, tenemos incluidos en la institución en diferentes áreas o posiciones empleados con diversidad étnicas</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Personas con discapacidad b) Expedientes de Recursos Humanos 	
---	--	--

<p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>La institución ofrece servicios de autobuses a fundaciones escuelas públicas y ligas deportivas como ayuda social.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Procedimiento para Servicios Especiales b) Portal web c) Revista d) Redes sociales <p>Se evidencia intercambio de conocimiento</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Portal web b) Conferencias vía zoom c) Talleres presenciales <p>La institución cuenta con programas de prevención de riesgos para la salud</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Registro de beneficiarios b) Campaña de prevención contra el cáncer c) Entrega de unidades de medicamentos a empleados d) Jornadas de vacunación <p>La institución ofrece servicios de autobuses a fundaciones, iglesias, escuelas públicas y ligas deportivas como ayuda social.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Procedimiento para servicios especiales b) Informe de servicios prestados 	<p>No se evidencia</p>
---	--	------------------------

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....

SUBCRITERIO 9.1.Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none">• Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).• Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).• Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.• Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.• Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.	<p>La institución transportó 31,408,740 de ciudadanos en el año 2019 Evidencia: a) Evaluación Memoria Anual 2019</p> <p>31,408,740 millones de usuario se ahorran entre 70 y 90 pesos diarios Evidencia: a) Evaluación Memoria Anual 2019</p> <p>La institución instaló wifi en 305 autobuses, lo que representa 12 millones de pesos de ahorro al ciudadano 131 unidades con pago electrónico integrado Evidencia: a) Informe de INDOTEL</p> <p>La institución cuenta con 6 acuerdos y convenios, con los cuales estamos cumpliendo. La institución realiza auditoría a su proceso y cuenta con un Departamento de Revisión y Fiscalización Evidencia: a) Resultados de Auditorías b) Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría</p>	

<ul style="list-style-type: none"> Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. 	<p>La institución ha logrado la capacitación de los colaboradores y colaboración con el INTRANT sobre movilidad sostenible</p> <p>La institución instaló wifi en 305 autobuses, lo que representa 12 millones de pesos de ahorro al ciudadano</p> <p>131 unidades con pago electrónico integrado</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Portal web b) Comunicaciones c) Revista d) Redes sociales 	
--	---	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 	<p>La institución realizó un levantamiento con relación a evaluar los factores de riesgo en los diferentes puestos de trabajo y se recibió el informe de dos instituciones de trabajo: IDOPPRIL Y la Defensa Civil así como solicitud del diseño de la ruta de evacuación y asesoría para elaborar el plan de seguridad</p> <p>La Institución gestiona de manera eficiente sus recursos disponibles</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de ejecución presupuestaria b) Mediciones de resultado del POA <p>La institución instaló wifi en 305 autobuses, lo que representa 12 millones de pesos de ahorro al ciudadano</p> <p>131 unidades con pago electrónico integrado</p> <p>Evidencia:</p>	

<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de benchmarking (análisis comparativo). • Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). • Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). • Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización. • Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). • Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. • Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera. 	<p>a) Portal web b) Publicaciones c) Revista</p> <p>Los indicadores de la institución en relación a meses anteriores, ha aumentado La Institución cumple con los acuerdos de colaboración con otras Entidades Publicas</p> <p>Evidencias: a) Acuerdo CAASD b) Acuerdo UASD c) Acuerdo ITLA</p> <p>Evidenciamos el uso de la tecnología y la información</p> <p>Evidencias: a) Servicios online b) Pago Electrónico c) portal web d) Implementación de la firma digital e) 305 autobuses con wifi</p> <p>La institución realiza mediciones por inspección y/o auditorías del funcionamiento de la organización</p> <p>Evidencia: a) Resultados de las Auditorías</p> <p>Se evidencia el cumplimiento de estos objetivos</p> <p>Evidencia: a) Evaluaciones del POA b) Informe de Ejecución presupuestarias</p> <p>Se evidencia en</p> <p>Evidencia: a) Informe de Auditorías</p>	<p>No se evidencia</p>
--	---	------------------------

<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.). 	Se evidencia en Evidencia: a) Resultados Ejecuciones de Compras	
---	--	--

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.