

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA)

FECHA:

Junio 2022

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>En nuestra institución se evidencia la formulación, revisión y colocación de la Misión, Visión y Valores Actualizada en el año 2020, la misma fue colocada en todas las dependencias según estructura organizativa, implicando a los empleados y a los grupos de interés.</p> <p>En este año 2022 se elaboró el plan de cultura institucional, el cual enmarca el modelaje de los valores institucionales se desarrollará en la base de 3 pendientes, las cuales permitirán a los servidores públicos de la institución y externos identificar la cultura de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses.</p> <p>Este tiene como objetivo fundamental:</p> <p>Socializar la misión, visión y valores de la Oficina metropolitana de Servicios de Autobuses.</p> <p>Charlas de Socialización a todos los empleados de la Oficina Metropolitana de Autobuses. Murales culturales.</p> <p>Socializar la Historia de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses.</p>	

	<p>Charlas de Socialización a todos los empleados de la Oficina Metropolitana de Autobuses.</p> <p>Socialización de las bases legales de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses.</p> <p>Inducción a las normas y leyes que rigen la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Enmarcado por áreas b) Correos Electrónicos c) Página Web d) Talleres de Socialización e Inducción e) Plan de Cultura institucional</p>	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	<p>La institución tiene establecido en su filosofía institucional un marco de valores alineado con la misión, visión y valores.</p> <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>Evidencias:</p> <p>a) PEI b) POA</p>	
3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo	<p>OMSA a través de diferentes mecanismos, aseguramos la comunicación de la misión, visión y valores, objetivos estratégicos y operativos a través de la socialización interna y externa mediante correo a todo el personal donde se envió formalmente dichos productos, enmarcados para</p>	

<p>Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>colocarlos en las paredes de recepción, en las oficinas de los diferentes módulos, ubicados digitalmente en la página web, en el intranet, en los carnets institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Carta Compromiso al Ciudadano. b) Taller de Socialización e Inducción c) Registros de Asistencias d) Correos Electrónicos e) Carnet de empleados f) Plan Estratégico g) Manual de Inducción h) Código de Ética i) Página Web 	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Nuestra misión, visión y valores ha sido actualizada revisada en varias ocasiones y la última actualización se realizó a través de varias sesiones de trabajo práctico en el año 2020, 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.</p> <p>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>En este año 2022 se elaboró el plan de cultura institucional, el cual enmarca el modelaje de los valores institucionales se desarrollará en la base de 3 pendientes, las cuales permitirán a los servidores públicos de la institución y externos identificar la cultura de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>a) Acta de Reunión. b) Presentación Informe de Auditoria c) Fotos Misión, Visión y Valores en Físico y Digital. d) Carnet de Colaborador.</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<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, 2020 del comité de ética como control de las acciones tomadas en cumplimiento.</p> <p>Durante el Periodo 2022 se realizó la Asamblea Electoral para elegir a los nuevos miembros de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN).</p> <p>Esta comisión tendrá entre sus funciones promover la institucionalización de la ética y el estímulo de conductas íntegras en el servidor público, vigilar el cumplimiento del Código de Ética y Conducta de los Servidores Públicos</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Acta Constitución Comité de Ética. b) Código de Ética Institucional. c) Reportes DIGEI</p>	

<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>d) Acta electoral de la CIGCN).</p> <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>Para este 2022 continuamos reforzando al promover la institucionalización de la ética y el estímulo de conductas íntegras en el servidor público, vigilar el cumplimiento del Código de Ética y Conducta de los Servidores Públicos, con la conformación de Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN).</p> <p>Actualmente estamos trabajando en una política interna de conflicto de intereses con la finalidad de seguir aportando a la prevención de comportamientos no éticos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Acta de Reunión Conformación. Comité de Ética. b) Plan de Trabajo 2020. c) Código de Ética Institucional. d) Ley 41-08 de Función Pública. e) Política interna de conflicto de intereses</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Se evidencia en la conformación de un Equipo operativo, conformación de diferentes comisiones para apoyar proyectos a los directivos de distintos niveles Jerárquico.</p>	

	<p>En OMSA aseguramos la confianza mutua, la lealtad y respeto entre los líderes, directivos y demás empleados a través de capacitaciones permanentes.</p> <p>Realizamos capacitación al personal en temas de competencias blandas, también con el debido cuidado minucioso los planes de acción, derivados de la encuesta de clima organizacional.</p> <p>Se cuenta con un personal que desarrolla temas de Equidad de Género, para garantizar la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral dentro de OMSA.</p> <p>Evidencias: a) Minutas de Reuniones del equipo operativo, con la participación del Señor Director de OMSA. b) Designación de comisiones. c) Programa de Capacitaciones</p>	
--	--	--

Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): l) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones,</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>responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>En este año 2022 trabajamos en la creación de un organigrama interactivo, que permite visualizar las funciones de cada cargo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Resolución de aprobación por el MAP de la Estructura Organizativa de OMSA. b) Organigrama Aprobado. c) Mapa de Procesos d) Manual de Cargos e) organigrama interactivo. 	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>La institución reestructuró su estructura organizacional y reviso todos sus procesos, para adecuarlo a los requerimientos y necesidades de los clientes.</p> <p>En este año 2022 trabajamos en la creación de un organigrama interactivo, que permite visualizar las funciones de cada cargo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Organigrama aprobado por el MAP. b) Cronograma de actualización de procesos. c) Manual de Proceso d) Contratos consultores e) Manual de Cargo e) organigrama interactivo. 	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<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</p>	

	<p>planes operativos anuales y los informes de esos resultados, son enviados a la Dirección General y las áreas correspondientes.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informe Evaluación Trimestral del POA</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<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>Evidencias:</p> <p>a) Plan Operativo Anual</p> <p>b) Evidencia reunión socialización POA.</p> <p>c) Informes trimestrales de seguimiento al POA</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Se evidencia la implantación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) bajo el criterio ISO 9001-2015. Y aplicamos los principios GCT.</p> <p>Estamos implementando el Sistema de Gestión de Calidad con el Modelo CAF, hemos impartido el taller, conformamos un Comité de Calidad.</p> <p>Durante el periodo 2022 se han recibido capacitaciones orientadas a la excelencia en la gestión de calidad (CAFF) por parte del MAP.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>b) Carta remisión Comité de calidad.</p> <p>c) Registro de participantes de Taller CAF.</p> <p>d) Autodiagnósticos CAF.</p> <p>c) Correos electrónicos</p>	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de</p>	<p>La institución formula sus estrategias de administración electrónica alineadas a los objetivos.</p>	

<p>gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>OMSA dispone de canales para mantener una comunicación efectiva a nivel interno y externo, entre estos: intranet, correo electrónico institucional, murales, comunicaciones personalizadas, las reuniones que se realizan en general, portal web, redes sociales, grupo de WhatsApp institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) procedimientos del sistema de Gestión de calidad b) tarjeta SD-GO c) Portal web d) Intranet e) Redes sociales 	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La institución genera las condiciones adecuadas para la realización de proyectos y trabajo en equipo. Constantemente trabajamos con las mejoras y resoluciones diarias a nuestro sistema ERP en diferentes pantallas y reportes con la colaboración de Soluciones Globales, atendemos oportunamente las asistencias de soporte técnico, estamos en el proceso de recuperación de las impresoras de la institución para rehabilitarlas y reubicarlas en áreas donde no tienen, estamos en proceso de implementación de Backup de usuarios de forma automática.</p> <p>Contamos con la herramienta intranet que nos permite el rápido acceso a los diferentes indicadores de medición institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Equipo técnico del POA. b) Acta de reuniones de equipo técnico del POA. c) Comité de Calidad. 	

	<p>d) Equipo de la NOBACI. e) Reuniones Equipo Operativo. f) HelpDest. g) Intranet</p>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Hemos creado las condiciones para la comunicación interna y externa.</p> <p>OMSA cuenta con una norma de comunicación interna y externa, también dispone de canales para mantener una comunicación efectiva a nivel interno y externo, entre estos: intranet, correo electrónico institucional, murales, comunicaciones personalizadas, las reuniones que se realizan en general, portal web, redes sociales, grupo de WhatsApp institucional.</p> <p>Asimismo, se evidencia que mide su eficacia periódicamente, mediante el registro y control de los indicadores de gestión y su mejora continua se determina utilizando herramientas que muestran el nivel de satisfacción de nuestros clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informe de encuesta de satisfacción de usuarios. b) Norma General de comunicación interna y externa. c) Procedimiento atención de quejas de los usuarios. d) Correo interno. e) Asignación de flotas a los colaboradores. f) Respuestas a quejas de los usuarios. g) intranet</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y</p>	<p>Se evidencia el compromiso de la Dirección hacia la mejora continua y la innovación.</p>	

<p>fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>En este año 2022 se elaboró el plan de cultura institucional, el cual enmarca el modelaje de los valores institucionales se desarrollará en la base de 3 pendientes, las cuales permitirán a los servidores públicos de la institución y externos identificar la cultura de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses.</p> <p>Nuestros líderes demuestran el compromiso hacia la mejora continua, se evidencia que hay cultura de la innovación cuando desde la alta dirección se promueve como pilar de gestión la transparencia y la excelencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Actualización de los procedimientos. b) Política de incentivos a conductores. c) seguimiento y Cumplimiento a indicadores de Gestión. d) Gestión de aprobación de carta compromiso. e) Plan de cultura institucional 	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Se evidencia una iniciativa de cambio en la nueva administración, desde el Director General se evidencia un ejercicio sistemático de la comunicación interna descendente y misional, de manera que tanto los colaboradores como los grupos de interés reciben información pertinente y oportuna, supervisión y acompañamiento en el trabajo.</p> <p>Por otra parte, el portal de OMSA mantiene flujo constante y actualizado de información con los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Minutas de las reuniones del equipo operativo. 	

	b) Declaraciones del Director General c) Murales, circulares, portal web d) Intranet	
--	--	--

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<p>I) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Se puede evidenciar nuestra actuación de acuerdo a los valores institucionales y los objetivos establecidos.</p> <p>Se evidencia que OMSA tiene los mecanismos establecidos apegados a los objetivos y valores para ser cumplido por todos los niveles que forman la estructura organizacional.</p> <p>Contamos con los procedimientos de Revisión por la Dirección y el de Gestión de la Planificación Institucional, con el propósito de revisar el cumplimiento de los objetivos institucionales y de documentación de sistemas y procesos establecidos.</p> <p>Desde el despacho del director se convoca a reuniones semanales cuyo propósito es compartir informaciones de interés y conversar sobre los planes y proyectos que se estén desarrollando en la institución, al mismo tiempo que los colaboradores puedan expresar sus inquietudes, propuestas, otras</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) a) Declaración jurada de bienes, por parte de los funcionarios.</p> <p>b) b) Elección del comité de Ética.</p> <p>Plan de trabajo del comité de ética.</p>	

	c) Fotos y convocatorias.	
2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	<p>Se promueve una cultura de confianza y respecto entre los líderes y empleados.</p> <p>Desde la institución se fomenta la igualdad de género y discapacitados, dando oportunidades para el desarrollo de sus capacidades y conocimientos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Normas para la promoción de empleados.</p> <p>b) Evaluación del desempeño.</p>	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	<p>Se informa y se consulta a los empleados de forma periódica sobre asuntos relacionados con la organización.</p> <p>Estamos comprometidos a promover la motivación de cada colaborador y les apoyan con el interés de fortalecer el desarrollo profesional del capital humano.</p> <p>Se evidencia por los diferentes canales y herramientas de comunicación interna que se dan a conocer asuntos esenciales relacionados con la organización</p> <p>Se aplican encuestas de clima organizacional, y de mejoramiento de servicio interno con el fin de conocer las opiniones de los colaboradores y realizar planes de mejora.</p> <p>Además, se muestra la presencia de buzones de quejas y sugerencias para atender las ideas y opiniones de los clientes internos en los casos que apliquen</p>	

	<p>Se realizan difusiones de informaciones masivas de diferentes actividades a realizar en la institución y a su vez, se toman sugerencias en los buzones establecidos en los diferentes edificios de OMSA.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Encuesta clima 2022 laboral y mejoramiento de servicio interno. b) Reuniones de empleados por Dirección. c) Agenda de reuniones institucionales. d) Encuesta organizacional e) evidencias en intranet 	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Se evidencia un apoyo a los empleados en la realización de sus tareas, planes y objetivos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Los directivos apoyan a los empleados en el desarrollo de sus funciones para impulsar el logro de los objetivos institucionales, proporcionando la información necesaria para que estos realicen sus tareas.</p> <p>De manera recurrente, y en coherencia con el plan de capacitación, fortalece las capacidades técnicas de los colaboradores para el desarrollo de sus competencias técnicas que resulten en una mayor eficiencia en el desempeño de sus funciones. Además, cada año se brinda acompañamiento a las áreas en el proceso de formulación de los planes y proyectos institucionales.</p> <p>Contamos propuesta de reconocimiento a las áreas por el logro de las metas establecidas en los planes operativos anuales y objetivos organizacionales. También se reconoce al colaborador por mérito</p>	

	<p>durante el año, a secretarias a choferes al día de la mujer entre otros.</p> <p>Además de la creación de un software para el despacho y la recepción de autobuses, específicamente para el uso de la dirección de Operaciones.</p> <p>a) Seguimiento a los Planes Operativos Anuales POA. b) Documentación de los Procesos. c) Implementación de Software d) Videos, fotos, reconocimientos</p>	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	<p>Proporcionamos retroalimentación a nuestros empleados.</p> <p>Los directivos delegan funciones y empodera a sus colaboradores mediante la participación en actividades relevantes, fomentando de esta manera sus competencias.</p> <p>Evidencias: a) Evaluaciones de desempeño b) Retroalimenta a sus colaboradores sobre su desempeño. c) Actas de reuniones con colaboradores. d) Informe de reuniones con colaboradores. e) Correos electrónicos</p>	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	<p>Los Directores de áreas delegan entre sus colaboradores proyectos y tareas.</p> <p>Los directivos delegan funciones y empodera a sus colaboradores mediante la participación en</p>	

	<p>actividades relevantes, fomentando de esta manera sus competencias.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Comunicación donde se designan colaboradores como interino.</p> <p>b) Puntos de agenda de reuniones.</p>	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>Se promueve una cultura de aprendizaje en la institución y se motiva su crecimiento por competencia.</p> <p>Contamos con una propuesta de reconocimiento a las áreas por el logro de las metas establecidas en los planes operativos anuales y objetivos organizacionales. También se reconoce al colaborador por mérito durante el año.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Plan anual de capacitación de la institución.</p> <p>b) Registro de colaboradores(as) capacitados.</p> <p>c) Fotos y videos.</p>	

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		

<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>Se evidencia la participación de grupos de interés en la identificación de necesidades</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) INTRANT b) OPRET c) DIGESET d) IDOPPRIL e) ADN f) DEFENSA CIVIL g) FF.AA.</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>La Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Recursos Humanos y Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, realizaron una encuesta involucrando a nuestros colaboradores como focos observadores de la institución, con el fin de difundir los cambios del servicio y fortalecer el sentido de pertenencia.</p> <p>La metodología utilizada para el trabajo de campo fue realizada mediante la aplicación de WhatsApp y la plataforma de Google forms.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Socialización de misión, visión y valores. b) Informe de encuesta. c) Registro de asistencia.</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Se evidencia su identificación de las políticas Públicas relevantes para la organización.</p> <p>La institución ha identificado e incorporado a la planificación, las políticas públicas relevantes para la organización en consonancia con las prioridades del gobierno y las necesidades existentes del sector</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>a) PEI 2021-2024. b) República Digital. c) Pago Automatizado. d) 311.</p>	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>Se puede evidenciar que la institución cuenta con productos y servicios alineados con las políticas públicas.</p> <p>Los objetivos y metas de OMSA consignados en los diferentes planes están alineados con las políticas públicas definidas y al cumplimiento con las metas presidenciales asignadas a la Institución.</p> <p>Estos planes incluyen las partidas presupuestarias para el logro de los resultados esperados conformes las metas físicas de la Estructura Programática del Presupuesto.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Plan Operativo Anual. b) Plan Estratégico Institucional 2021-2024. c) Presupuesto Complementario</p>	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	<p>Cumplimiento de los Sistemas de Medición Se evidencia el involucramiento de políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Reunión de MAE con otros funcionarios</p>	No se evidencias área de mejoras, falta la implementación de un Sistema de Medición e involucramiento de políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Se evidencia la asistencia de la Alta Dirección a reuniones en presidencia y con entidades externas donde OMSA tiene participación.	

	<p>Los altos funcionarios participan en diversas actividades organizadas por representantes de asociaciones de profesionales, empresarios, industriales, emprendedores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Asistencia a reuniones de los consejos de gobierno. b) Convocatoria a reuniones en la presidencia. c) Presentación en el Congreso d) Presentación en Cámara de Cuenta. 	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Se han desarrollado diversos acuerdos en el desarrollo de alianzas interinstitucional con grupos de interés importantes.</p> <p>Apoyamos asociaciones sin fines de lucro en este año se firmó el acuerdo de colaboración interinstitucional con la fundación Laso, con el objetivo de promover la donación voluntaria de sangre, en pro de abastecer la demanda diaria de sangre nacional.</p> <p>Nuestra institución dará apoyo y soporte a la red de donantes brindará acceso preferencial y gratuito a los donantes activos de la RED.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Firmas de acuerdos b) INDOTEL c) Bienes Nacionales d) Fundación Laso e) UASD f) ITLA g) LIDOM h) Comité Olímpico Dominicano i) Instituto Tecnológico Superior. Comunitario. j) Ruta Exclusiva Ciudad Juan Bosch. 	

--	--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>Los grupos de interés se han identificados y se establece comunicación.</p> <p>En OMSA se evidencia que se realiza de forma periódica el análisis de las necesidades oportunas de los grupos de interés, el cual se plasmó en el PEI y mediante el análisis del Contexto Organizacional, los mismos son utilizados en aportes que eficientizar la gestión en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan Estratégico 2021-2024 b) Encuesta de Satisfacción al usuario. c) Periódicos. d) Comunicaciones e) Revista f) Medios Digitales 	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Se recopila permanente y se analiza las informaciones de los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia el registro del reporte de Quejas y sugerencias de los clientes.</p>	

Además, se evidencia que en OMSA se toma en cuenta el Contexto de la organización, en este se definen los factores externos e internos que inciden en el quehacer de la misma se definen también la comprensión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés o partes interesadas, a través de encuesta destacando también que la institución ha identificado sus grupos de interés y contemplando lo que éstos esperan de la institución.

A través de la Dirección de Planificación y Desarrollo, se realiza un análisis de valoración de los grupos de interés, considerando factores tales como impacto, influencia sobre la formulación y aplicación de las políticas públicas, cómo pueden contribuir y cómo les afecta, qué es importante para dichos grupos, y estrategias a utilizar para involucrar a las partes interesada.

De igual forma, la Dirección de Planificación y Desarrollo, a través de la realización de encuestas, se encarga de coordinar el seguimiento y evaluación del cumplimiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, con una periodicidad de trimestral, lo cual permite conocer las opiniones de dichos grupos en cuanto a la ejecución de las políticas de la institución y el cumplimiento de sus expectativas.

Estas informaciones son presentadas a través de un informe.

Evidencias:

- a) Registro de reporte de quejas de los usuarios.
- b) Reporte de objetos extraviados o dejado en los autobuses Encuesta de satisfacción de usuarios

	c) Encuestas aplicadas e informes.	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	<p>Recopilamos y analizamos las informaciones recogidas por medio de Encuestas, buzones de Sugerencias y llamadas de los ciudadanos clientes. Auditorías realizadas por la dirección correspondiente.</p> <p>En el proceso de actualización del PEI 2021 - 2024 fueron consultadas y analizadas las distintas reformas vinculadas al sector I, así como las vinculadas de manera directa con la política pública de la institución. Como resultado de este análisis, fueron identificadas y definidas las estrategias institucionales para el período 2021 - 2024.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> c) Buzones de sugerencias d) Informes de Resultados de encuestas e) Reportes de la Dirección de Supervisión General. f) PEI 2021 – 2024 g) estrategias institucionales para el período 2021 - 2024. 	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	Se evidencia que de manera periódica se da seguimiento al logro de los productos y metas incluidos en los diferentes planes, programas y proyectos de la institución, a fin de asegurar el fiel cumplimiento de los objetivos organizacionales la realización de esta recopilación mediante los siguientes medios.	

	<p>Se evidencia la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF) que ha permitido realizar un autodiagnóstico de la institución para la identificación de los puntos fuertes y oportunidades de mejora. Además, se han realizado análisis sobre las debilidades y fortalezas de la institución, logrando así identificar posibles riesgos desde el contexto institucional que impacta en OMSA.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de evaluación y seguimiento de los POA. b) SISMAP, desempeño institucional c) Indicadores de desempeño del Sistema de Gestión de Calidad d) Estadísticas e) Portal de Transparencia f) Memorias g) Auditoría de Riesgos h) ITICGE i) Autodiagnostico CAFF 	
--	---	--

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	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.	

	<p>Se evidencia que, para la definición de los objetivos estratégicos, que la parte de la misión y visión de la institución; los planes operativos anuales se formulan en función de los objetivos del PEI y de las prioridades definidas tanto por la Institución como por el Estado.</p> <p>Se evidencia también que OMSA ha identificado los riesgos desde el contexto institucional, sus macro procesos y ha elaborado planes de acción para mitigar dichos riesgos y asegurar el logro de sus objetivos, basado en Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan estratégico (PEI 2021-2024) b) Evaluaciones del POA). c) Fotos d) Registro de asistencia e) Matriz de identificación y mitigación de Riesgo 	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Se evidencio la participación de los empleados de la institución en la planificación del PEI y e POA Institucional.</p> <p>En los procesos de planificación estratégica institucional y sectorial, se consulta y toma en consideración las necesidades y expectativas de los grupos de interés de la institución, tanto internos como externos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Minutas de reuniones b) Fotos c) Registro de asistencia 	

<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la institución evalúa el POA, Periódicamente se evalúan los servicios y productos ofrecidos a la ciudadanía, a los fines de identificar oportunidades de mejoras que posteriormente se aplican a los procesos. Evidencia: a) Informe trimestral de POA. b) Informes evaluación de servicios</p>	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Se evidencia la disponibilidad de los recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. Contamos con una Estructura Programática del Presupuesto por resultados, que incluye el presupuesto a ejecutar por cada programa conforme los productos y metas programados para el año, mediante la cual se asegura la disponibilidad de recursos. Evidencias: a) PEI b) POA 2021 c) Presupuesto</p>	

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Se evidencia que la institución implanta la estrategia y la planificación. Evidencias: a) Informe de revisión del PEI b) Informe de revisión del POA</p>	

<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se evidencia la traducción de los objetivos estratégicos y operativos en los POA. Evidencias: a) Planes Operativos Anuales. b) Sistema de Gestión de la Calidad</p>	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>Se evidencia el desarrollo de planes y programas. Evidencias: PEI 2019-2022, POA 2020, POA 2021.</p>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</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. Se mantiene activo un equipo operativo que se reúne semanalmente, para discutir los temas de fortalecimiento institucional. Evidencias: a) Minutas de reunión b) Informes c) Calendario de reuniones para conocer POA. d) Listado de Asistencia a la jornada. e) Publicación del POA en la página de OMSA</p>	

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Constantemente la OMSA se mantiene capacitando a sus colaboradores en diversas áreas de acuerdo a sus diferentes necesidades. Nuestro Plan de Capacitación está alineado al desarrollo de una cultura de formación.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Planes de Capacitación b) Simplificación de trámite del MAP c) Gestión por Proceso con el INFOTEP d) ISO 9001-2015 con el INFOTEP 	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>Contamos con varios equipos que se encargan del monitoreo permanente de todos nuestros indicadores de medición. Se evidencia el monitoreo del Sistema de los Indicadores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de índice de Indicadores b) Portales 	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se evidencia que la Institución interactúa y difunde las informaciones de innovación y modernización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Redes sociales b) Tarjeta SD-GO c) Pago con Tarjeta d) República Digital e) Servicios online f) Servicio 311 g) Línea de Servicio al Cliente 	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>Se evidencia la participación en los talleres de benchlearning del MAP y la implementación de PDCA, en la elaboración del POA.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Seguimiento monitoreo POA b) Simplificación y Tramite c) ISO 9001-2015 d) Gestión por Proceso 	

5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se evidencia la disponibilidad de los recursos para la implementación de los cambios planificados. Evidencias: a) Plan de compras b) POA	
---	---	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	La institución analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de los recursos humanos que requiere para un mejor funcionamiento. Evidencias: a) Detección de Necesidades b) Planificación de RR. HH. c) Publicación de concursos d) Solicitud de personal	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	La institución desarrolla e implementar una política de gestión de recursos humanos. Evidencias: 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.	
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	Aseguramos las capacidades de las personas para asegurar la misión. Evidencias: a) Perfil de puesto de conductores y/o cajeros. b) Manual de Funciones.	

<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>La Institución desarrolla e implementa una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento y recompensa con criterio objetivo. Evidencias: Procedimiento Reclutamiento, selección y contratación de personal b) Reconocimiento del Empleado c) Plan de compensación y beneficio</p>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>Evaluamos el desempeño del personal por resultado y/o metas logradas. Evidencias: a) Plantilla de Evaluación por metas logradas b) Manual de cargos c) Acuerdos de desempeño</p>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Contamos con el manual de cargos elaborado por el MAP Evidencias: a) Manual de Cargos Aprobado b) Estructura de Cargos</p>	

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>l) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las</p>	<p>Se evidencia la identificación de las capacidades actuales de las personas. Evidencias: a) Resultados de evaluaciones de desempeño</p>	

habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	b) Formulario detección de necesidades	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	Se evidencia la existencia de una estrategia de desarrollo de las capacidades del personal de la institución. Evidencias: a) Programa de capacitación b) Ver POA 2021	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	Se evidencia el desarrollo, consenso y revisión de los planes de formación y desarrollo para el personal. Evidencias: a) Evaluaciones anuales de desempeño. b) POA de cada Dirección. c) Plan anual de capacitación	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	Se evidencia que la institución realiza capacitaciones para desarrollar las habilidades gerenciales y de liderazgo. Evidencias: a) Curso taller en planificación estratégica. b) Taller Manejo efectivo del tiempo c) Taller de comunicación efectiva	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Se evidencia que guiamos y apoyamos a los nuevos empleados. Evidencias: a) Taller de Inducción a la Administración Pública Ley 41-08. b) Registro de participación c) Fotos	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Se evidencia que la institución promueve la movilidad interna. Evidencias: a) Procedimientos para el traslado y reubicación de colaboradores b) Concurso Interno y externo	

7) Desarrolla y promueve 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. Evidencias: a) Capacitaciones Online b) Programa de formación c) Cantidad de personal capacitado	
8) Planifica 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; Evidencias: a) Plan de Capacitación Anual b) Plan de trabajo Comité de Ética 2020 c) Plan de seguridad y salud ocupacional	
9) Evalúa 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 del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	La institución desarrolla en su programa de capacitación facilidades de formación para ser multiplicado entre los demás colaboradores. Evidencias: a) Solicitudes b) Contenidos de programas	

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	Se promueve una cultura de comunicación abierta y trabajo en equipo a través de reuniones. Evidencias: a) Creación de comité b) Creación de Mesa de Trabajo c) Actas de reuniones de los equipos d) Norma de comunicación Interna y Externa	
2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias,	Se evidencia en la realización de comisiones y equipos de trabajos. Evidencias: a) Comité técnico POA b) Equipo Operativo OMSA	

grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	c) Buzones de sugerencias	
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.	Se evidencia el involucramiento de los colaboradores en los planes y estrategias que desarrolla la institución mediante la asociación de servidores. Evidencias: a) Comité de calidad b) Actas de comités c) Resolución Asociación de Servidores Públicos	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Se evidencia la medición de la consecución de las tareas de los empleados e involucramiento de la Dirección en los comités de trabajo. Evidencias: a) Evaluación de desempeño. b) Minutas de reuniones	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	Se evidencia que de manera anual se realiza la encuesta de clima organizacional. Evidencias: a) Encuesta de clima 2021 b) Encuesta de clima 2020 c) Encuesta de satisfacción interna	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Se evidencia que los empleados pueden opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos. Evidencias: a) Encuesta de clima b) Buzón de Sugerencias	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el	Se evidencia la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. Evidencias: a) SISMAP indicador 09.4	

teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	b) POA de la Dirección de Recursos Humanos. c) Auditoría de Riesgos en las áreas	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	La institución garantiza condiciones que facilitan la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados. Evidencias: a) Procedimientos para el registro de licencias, permisos. b) Servicio de transporte para los empleados. c) Planes complementarios de salud. d) Seguro de vida para empleados. e) Subsidio de combustible. f) Asignación de tabletas, flotas y Laptop.	
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	Se evidencia una atención especial para aquellos colaboradores que presentan alguna discapacidad. Evidencias: a) Rampa de acceso a las personas con condiciones especiales. b) parqueos señalizados. c) Selección de personal especial	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

<p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>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. Evidencias: a) Listado de Proveedores de la institución. b) Acuerdos Interinstitucionales</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>La OMSA ha trabajado en diferentes acuerdos interinstitucional donde impactamos directamente el compromiso de la responsabilidad social que debemos tener como institución. Entre ellos podemos mencionar: CODOPESCA, COOPEOMSA, OPRET, P.N., ligas (CBPL), LASO entre otros. Con relación a los productos y servicios que recibimos, la comisión de compras evalúa la selección de productos que son ofertados y en nuestro pliego de condiciones cargado al portal de compras se evalúa que no contaminen el medio ambiente, estas iniciativas también está incluida en nuestro plan estratégico institucional. El compromiso ambiental asumido en OMSA, como parte de las acciones de responsabilidad social de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), colaboradoras de la entidad participaron en una jornada de reforestación en San José del Puerto del municipio Villa Altagracia, provincia San Cristóbal. La jornada, que se realizó en coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA), estuvo encabezada por el director general de la OMSA, Radhamés González,</p>	

	<p>quien explicó que con esta acción su gestión reafirma el compromiso de contribuir en la preservación del medio ambiente.</p> <p>Continuamos de manera activa con realizaciones de jornadas de limpieza de costa, la (OMSA), en una acción combinada con el Ministerio de Medio Ambiente, realizó una jornada de limpieza de la playa de Güibia, en el malecón de la capital, con la finalidad de motivar a la población a no lanzar desperdicios a las calles, ya que éstos terminan en los ríos y océanos, causando contaminación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acuerdos firmados b) Portal Web c) Redes sociales d) fotos e) Jornada de medio ambiente. 	
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	<p>Se evidencia el fomento y colaboración en el desarrollo de proyectos conjuntamente con otras instituciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Colaboración con la OPRET b) Clubes Deportivos c) INTRANT d) Ministerio de Defensa e) Ministerio de Deportes f) UASD 	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	<p>Evaluamos y monitorizamos la implementación de las colaboraciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Encuestas y testimonios de usuarios 	
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con	<p>Dentro de las necesidades de la institución se tiene programada la alianza con la OPRET para</p>	

un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	facilitar a nuestro ciudadano cliente para el pago automatizado Evidencia: a) Documentos jurídicos	
--	--	--

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	Se evidencia que la institución tiene una política proactiva de comunicación. Evidencias: a) Página Web. b) Sección Transparencia c) Plan Estratégico Institucional. d) Presupuesto. e) Nómina de empleados fijos, jubilaciones, vacantes. f) presupuesto y su ejecución. g) Comisión de ética h) Datos abiertos i) Publicaciones de Prensa	
2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.	Animamos a los ciudadanos/clientes a que se organicen. Evidencias: a) Acta Asociación de Empleados de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses. c) Comité de Calidad.	

<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>Se Evidencia las consultas a los ciudadanos clientes por medio de las encuestas de satisfacción y los buzones de sugerencias. Evidencias: a) Informe de Encuestas b) Procedimiento para el Manejo de Buzones de sugerencias c) Foro d) Portal Web e) Redes Sociales</p>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Definimos marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes. Evidencias: a) Encuesta de satisfacción. b) Registro de recepción de quejas y/o sugerencias. c) Recepción y entrega de objetos dejados en los autobuses d) Buzones de Sugerencias</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>Alineamos la gestión financiera con los objetivos estratégicos. Evidencias: a) Plan Estratégico 2021/2024. b) Plan Operativo Anual 2021. c) Programación presupuestaria 2021</p>	

<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>La institución analiza los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras. Evidencias: a) Estados Financieros b) Cortes Semestrales c) Informe de Ejecución Presupuestaria d) Ejecución Mensual enviada al portal de transparencia e) Reportes Estadísticos de Tesorería f) Conciliación Bancaria</p>	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>Aseguramos transparencia financiera y presupuestaria. Evidencias: a) Portal de transparencia de nuestra página web. b) SIGEF c) Datos abiertos</p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Aseguramos la gestión rentable de los recursos financieros. Evidencias: a) Resultado de licitaciones y evaluaciones de ofertas de los suplidores</p>	
<p>5) Introduce 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>	<p>Se evidencia la existencia de sistemas de planificación y control presupuestario. Evidencias: a) SIGEF. b) Presupuesto Anual de la institución</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Se evidencia la delegación y descentralización de las responsabilidades financieras. Evidencias: a) Estructura Organizacional. b) Mapa de procesos c) Procedimientos de la Dirección Financiera</p>	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	Desarrollamos sistema para gestionar, almacenar y evaluar las informaciones. Evidencia: b) Documentación del sistema de Gestión de Calidad.	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	Se evidencia que la institución recopila, analiza y usa de forma eficaz, la información disponible. Evidencias: a) Síntesis periodística. b) Informe de encuesta de satisfacción de usuario c) Backup.	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Controlamos la información y el conocimiento de la organización. Evidencias: a) Manual de calidad b) NG-TSI- para la Seguridad Informática c) NG-COBI	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Se evidencia que la institución difunde la información en cascada a toda la organización. Evidencias: En OMSA contamos con la herramienta intranet que nos permite el rápido acceso a los diferentes indicadores de medición institucionales además de	

	<p>que la herramienta cuenta con una biblioteca con diferentes manuales para capacitación del personal, una amplia disfunción de contenido y de aportes creativos realizado por los colaboradores.</p> <p>A. Circulares, Revista B. Outlook. C. Página web. D. Redes Sociales. E) Intranet</p>	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>Se evidencia que la institución asegura el intercambio de conocimientos entre el personal de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Procedimiento inducción del personal. b) Procedimiento para el manejo de la comunicación interna y Externa. c) Manuales de los Procedimientos de Sistema</p>	
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.	<p>Garantizamos el acceso y el intercambio de información relevantes con los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Página web, correo interno, oficina Libre Acceso a la información, intranet. b) Redes Sociales.</p>	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	<p>La organización retiene y conserva las informaciones y el conocimiento, aunque estos hayan dejado de pertenecer a la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Carpeta conteniendo los documentos controlados, archivo maestro de documentos controlados.</p>	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de	<p>Al finalizar el contrato laboral de cualquier colaborador la organización retiene y conserva las</p>	

laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	informaciones y el conocimiento, aunque estos hayan dejado de pertenecer a la organización. Evidencias: a) Carpeta conteniendo los documentos controlados, archivo maestro de documentos controlados.	
---	---	--

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Diseñamos y gestionamos la tecnología de acuerdo a nuestros objetivos y planes estratégicos. Evidencia: a) PEI institucional, y el POA.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Se evidencia que implementamos, monitorizamos y evaluamos la relación costo efectividad de la inversión. Evidencias: a) POA 2020 b) FORTINET	
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	Nosotros en la institución aseguramos el uso eficaz de la tecnología, nuestra página web cuenta con un menú de accesibilidad que permite agrandar texto, dislexia amigable, leer la página e informaciones, también se desarrollan instructivos de uso de cada aplicativo tecnológico y mantenemos activo la aplicación de HelpDesk, para .000la mesa de ayuda para soporte técnico. Evidencias: a) Backup.	

	<p>b) Portal Web. c) Help Desk. d) Norma para la seguridad Informática</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>Aplicamos de forma eficiente las tecnologías más adecuadas. Implementamos e innovamos continuamente las herramientas tecnológicas que nos permiten mantener la eficiencia en la gestión institucional, tomando en consideración los recursos disponibles y la adecuación a las tareas operativas a realizar, algunas de estas son: • MS Project/Teamwork/Azure DevOps Services • Almacenamiento seguro de.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Norma para la seguridad Informática. Correo interno, página web.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Realización de backs b) Aumento Indicadores ITICGE c) Firma Digital d) POA 2020, 2021. e) Soporte y servicios brindados.</p> <p>Contamos con nuestro plan de capacitación alineado a las necesidades de nuestros colaboradores. Ver registros de participantes en cursos.</p> <p>a) Redes sociales, intranet, correo interno. b) Informe de mantenimiento realizado. -Ver POA -Ver programa de capacitación -Ver página web -Ver Redes Sociales, foro y comunidades Desarrollo y Mantenimiento foros, redes sociales y Portal webs</p>	

<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</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. Evidencias: a) Página web, reportes de quejas y solicitudes atendidas vía red b) Sistema 311 c) Solicitud de Servicio Prestado en línea</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>Adoptamos el marco de trabajo de la TIC y de los recursos. Evidencias: a) Formulario de solicitud en línea, página web, pagos electrónico y formulario de encuestas configurados en las tabletas</p>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Estamos al día con las innovaciones tecnológicas y la revisión de nuestra política. Evidencia: a) Norma para la seguridad informática procedimientos actualizados de tecnología</p>	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Equilibramos la eficacia y la eficiencia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades del usuario Evidencia: a) Ubicación de los módulos</p>	

<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Durante el periodo 2022 se ha rehabilitado diferentes áreas físicas de la institución para la eficiencia y comodidad de los ciudadanos y colaboradores, contando con un mejor sistema de recepción de visitantes, modificaciones tecnológicas de servicio al cliente y adecuación de los servicios sanitarios.</p> <p>En el primer trimestre periodo 2022 nos visitaron los técnicos del Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL) con el acompañamiento de nuestro personal del departamento de Seguridad y Salud Ocupacional, realizamos los trabajos de Levantamiento de Riesgos en todos los Módulos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Remozamiento de infraestructura física de los modulo. b) Levantamiento de Riesgo de IDOPPRIL. c) Solicitud diseño de ruta de evacuación 	<p>No se realizan simulacros de manera periódica</p>
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>Aseguramos el mantenimiento eficiente, rentable y sostenible.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ordenes de compras de materiales, fotografías, contrato de instalación de brazos eléctrico, señalización de parqueos 	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Se evidencia mediante plan de mantenimiento de vehículos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan de mantenimiento 	

5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Garantizamos el acceso adecuado a las edificaciones de la institución. Evidencia: a) Parqueo para empleados, parqueo para visitantes, estacionamiento para persona con discapacidad.	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	Se evidencia el descargo de las unidades chatarra los neumáticos y otros bienes físicos a bienes nacionales Evidencia: a) Documento de descargo del Departamento de Activo Fijo	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	Se evidencia mapa de procesos y manual de procedimiento. Evidencia: a) Mapa de procesos b) manual de procedimiento	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	Se evidencia POA, mapa de procesos y manual de procedimiento Evidencias: a) Mapa de procesos b) Manual de procedimientos c) POA	
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para	La institución realiza evaluaciones de sus procesos Evidencia: a) Auditorias de calidad	No se evidencia actualmente diferentes procesos de evaluación y riesgo, para asegurar el nivel de satisfacción.

<p>asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>		
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Se evidencia con manual de procedimientos y plan estratégico. Evidencias: a) Manual de procedimientos b) Plan estratégico</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>La institución involucra a su personal en el diseño y mejora de los procesos nuestra institución realiza encuestas permanentes de involucramiento con el personal con el fin de mejorar los procesos y servicios ofrecidos. Recientemente obtuvimos el informe final de retroalimentación de acuerdo con las tomas de decisiones que han surgido con relación a las informaciones que se ofrecen a los ciudadanos clientes. En la encuesta se incluyeron varios temas importantes como son: el sentido de pertenencia, valoración de los procesos internos entre otros. Evidencia: a) Informe de encuesta.</p>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se evidencia planes operativos con presupuesto para cada actividad a desarrollar. Evidencia: a) POA</p>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Se evidencia con la simplificación de trámite en los procesos de servicios al cliente. Evidencia: a) Correos electrónicos b) Minutas de reunión</p>	

	c) Remisión de los procedimientos aprobados por el MAP	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	La institución establece objetivos orientados a los resultados de los grupos de interés y la implementación de indicadores de resultados Evidencias: a) Seguimiento a Indicadores b) Medición del POA	

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	Nosotros como institución hemos realizado diferentes actividades para aportar al medio ambiente, han sido de mucho beneficio los esfuerzos; ya que se están tomando medidas de más calidad para disminuir el efecto de contaminación. Desde la Dirección de mantenimiento vehicular iniciamos nuestro plan verde que consiste en utilizar los materiales desechos, para ser drenados en nuestra fosa interna. Se colecta el aceite de los autobuses en tanques, los filtros se van almacenando y luego se procede a eliminar en unidades cerradas para evitar contaminación. Otra acción que llevamos a cabo en coordinación con Bienes Nacionales fue, el descargo de 85 unidades que ya no tenían vida útil y fueron clasificados con el proceso correspondiente para ser descargados y contribuir con el medio ambiental. Evidencias: a) Fotos b) POA	No hemos tenido avances en la prevención y contaminación del medio ambiente.

	c) Comunicación de descargo Bienes Nacionales	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	La institución involucra a los ciudadanos clientes en el diseño de los servicios y/o productos. Evidencias: a) Encuesta de satisfacción de usuarios b) Foros c) Redes sociales d) Buzón de sugerencias e) Correos Electrónico	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	La institución involucra a los ciudadanos clientes y/o grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad. Evidencias: a) Encuesta de satisfacción de usuarios b) Buzón de sugerencias c) Redes sociales d) Línea de servicios al cliente	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	Se involucra a los ciudadanos clientes en la prestación del servicio. Evidencias: a) Resultados de encuesta de satisfacción de usuarios b) Campañas publicitarias	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	Se evidencia mapa de procesos Evidencia: a) Mapa de procesos	No se han realizado actualizaciones periódicamente.
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Coordinamos y unimos procesos con socios claves. Evidencias: a) Coordinación de procesos de transporte teleférico y metro b) Acuerdos con la LIDOM y clubes deportivos c) Acuerdo Ministerio de DEFENSA y Salud Pública	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Desarrollamos un sistema compartido con los socios en la prestación del servicio Evidencias: a) Pago Electronico Tarjeta SD-GO	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	Emprendemos análisis de ciudadanos clientes a través de diferentes organizaciones. Evidencias: 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	
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	Creamos grupos de trabajo con otras organizaciones 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	

6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Creamos y compartimos servicios comunes con otras instituciones Evidencias: a) Clubes Deportivos b) LIDOM c) INTRANT	
---	--	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	La imagen de la organización y su reputación están evidenciadas. Evidencias: a) Resultados de encuestas de satisfacción a usuarios b) Procedimiento para la recepción de Visitantes.	
2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	Mediante personal de Servicio al Cliente, Se involucra a los ciudadanos clientes en los procesos de la institución. Evidencias: a) Buzón de sugerencias b) Resultados de encuestas de satisfacción c) Línea 311 d) Redes sociales e) Foro	

3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Proporcionamos facilidades a nuestros usuarios con discapacidad en horarios adecuados a un costo competitivo. Evidencias: a) Rampa de acceso en los autobuses de piso bajo b) Asientos exclusivos y señalizados c) Parqueo señalizado	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	Se evidencia la transparencia en la gestión. Evidencias: a) Página web b) OAI c) Comité de Ética d) Datos Abiertos e) Publicaciones f) Portal Transparencia	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	La Institución proporciona un servicio de calidad y confianza a los ciudadanos clientes Evidencias: a) Resultados de encuesta de satisfacción a los usuarios b) Campaña publicitarias	

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Durante el segundo trimestre del periodo 2022 los usuarios muestran un nivel de confianza de un 95.84% respecto nuestros servicios brindados este se encontraba en un 83% para el segundo	

	<p>trimestres del periodo 2021 y para el periodo 2019 segundo trimestre fue de 87.27%.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Encuesta de satisfacción de usuarios junio 2019, 2021 y 2022</p> <p>b) Segundo trimestre del año 2019, 2021, 2022</p>	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	<p>En búsqueda de un mejor servicio y la inclusión para personas discapacitadas, proporcionamos facilidades a nuestros usuarios con discapacidad con autobuses que cuentan con rampas para personas en sillas de ruedas y en horarios adecuados a un costo competitivo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Rampa de acceso en los autobuses de piso bajo</p> <p>b) Asientos exclusivos y señalizados</p> <p>c) Parqueo señalizado</p>	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	<p>Nuestros productos y servicios están certificados bajo la Norma ISO 9001-2015 y el Sistema de Gestión de Calidad – para así cumplir con los estándares y compromisos en los servicios brindados</p>	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>OMSA mediante sus encuestas realizadas en todos los trimestres de los diferentes periodos buscan satisfacer las necesidades específicas de los clientes, midiendo así la edad, el sexo y condiciones de los diferentes usuarios.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Corredor exclusivo ciudad Juan Bosch</p> <p>b) Beneficiarios de servicios especiales</p> <p>c) Tramite de objetos extraviados</p> <p>d) Encuesta de satisfacción al Usuario</p>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>OMSA durante el periodo 2022 se comprometió con la innovación aumentando así la cantidad de</p>	

	<p>autobuses que cuentan con pagos electrónicos, internet gratis para los usuarios y una propuesta de un corredor de autobuses eléctricos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Propuestas de autobuses eléctricos b) Autobuses con pago electrónico c) Autobuses con internet d) Fotos y videos 	
6) Agilidad de la organización.	<p>Buscamos rápida respuesta de la institución comprometidos con satisfacer las demandas de capacidad de respuesta, está la medimos mediante la encuesta de satisfacción del usuario, dimensión capacidad de respuesta, en la cual el tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado fue puntuado con un 94.03% por los usuarios clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) encuesta de satisfacción al usuario 2022 b) Respuestas de servicio al cliente. c) correos, captures y otros. 	
7) Digitalización en la organización.	<p>OMSA ha avanzado en un 50% el proceso de digitalización de la institución con corredores con pago electrónicos y remodelación de data center.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) plan de digitalización OMSA. b) Fotos y correos. c) Informe 	<p>No se evidencia un cumplimiento total en el sistema de digitalización de la organización.</p>

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

Documento Externo
SGC-MAP

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>La Institución responde a las quejas de nuestros ciudadanos clientes, en el plazo establecida esta es procesada por la división de servicio al cliente la cual se encarga de digitalizar todas las solicitudes, quejas o sugerencias recibidas por los usuarios en el tiempo pertinente el cual se le da respuesta de esto al instante o en un periodo de 10 días, establecido en la carta compromiso de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Libre Acceso a la Información b) Reportes de servicio al cliente c) Portal 311 d) Carta Compromiso e) Fotos, Videos, etc. 	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>La Institución responde las quejas de nuestros ciudadanos clientes, en el plazo establecido ya dependiendo sea ameritado esto puede ser al instante o en un periodo de 10 días, establecido en la carta compromiso de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Libre Acceso a la Información b) Reportes de servicio al cliente c) Portal 311 d) Carta Compromiso 	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>Se evidencia medición del número de expedientes devueltos por error desde el área de entrega</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Reporte de informe b) Correos electrónicos 	

<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>OMSA cuenta con una carta compromiso el cual compromete dos dimensiones la cuales son fiabilidad y capacidad de respuestas a un 85% +, este es cumplido actualmente con valoraciones por encima de 90%.</p> <p>Actualizamos periódicamente nuestros servicios.</p> <p>Evidencias:</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 	
--	---	--

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La institución cuenta con diversos canales de información.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Portal web b) Redes sociales (Facebook, Instagram, YouTube, twitter, Medio de communication) c) Portal 311 d) Buzón de sugerencias 	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Se evidencia la disponibilidad de la información</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) portal web, redes sociales, medios de comunicación, portal de transparencia 	<p>No se evidencia un Dashboard sistemático para medir simultáneamente los datos.</p>
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>Disponemos de un Plan Estratégico y un Plan Operativo.</p> <p>Evidencias:</p>	

	PEI 2011-2024 POA 2021	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	Portal de transparencia, reuniones operativas para mejora de procesos e indicadores.	
5) 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. (8:00 a 4:00)	
6) Tiempo de espera.		
7) Tiempo para prestar el servicio.	El tiempo promedio de espera es de 10 minutos.	
8) Costo de los servicios.	El costo es 15 pesos al usar los autobuses.	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Portal web, OAI.	

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Durante el segundo trimestre del periodo 2022 los usuarios muestran un nivel de confianza de un 95.84% respecto nuestros servicios brindados este se encontraba en un 83% para el segundo trimestres del periodo 2021 y para el periodo 2019 segundo trimestre fue de 87.27%. Evidencia: Encuesta de satisfacción de usuarios junio 2019, 2021 y 2022 b) Segundo trimestre del año 2019, 2021, 2022	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs	La institución ha implementado la sugerencia de los usuarios.	

número y resultados de las acciones implementadas).	Evidencias: a) Procedimiento de Quejas y Sugerencias b) Apertura de corredor Cruz Jiminian c) Capacitación a Conductores	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Utilizamos nuevos métodos para atender a los usuarios Evidencias: a) Línea 311 b) Servicios en línea c) Portal web d) Pago electrónico	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).	La institución cumple con los estándares de servicios publicados. Actualizamos periódicamente nuestros servicios. Evidencias: a) Portal web b) Datos abiertos c) NORTIC E1 d) NORTIC A2 e) NORTIC A3 f) SISMAP g) Portal Transparencia	
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	Revisamos las necesidades de los clientes y supervisamos el cumplimiento de sus necesidades Evidencias: a) Informe de encuesta b) Plan de Mejora	

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	<p>Desde el portal de OMSA (www.omsa.gob.do) se ofrecen los servicios de acceso informativos, a través de los cuales, todos los interesados pueden visualizar informaciones relacionadas al sector. También se da acceso a la Ventanilla Virtual por medio de la cual se pueden solicitar gran parte de los servicios que ofrece de manera online</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Portal Web OMSA. b) Contacto directo con centro de llamada. c) Carta compromiso 	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	<p>En busca del cumplimiento, OMSA actualmente refleja un 100% en el indicador de transparencia gubernamental.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Indicador: 01.5 Transparencia en las informaciones de Servicios y funcionarios. 	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		

<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>Se evidencia que la OMSA aplicó la Encuesta de Clima Organizacional, la cual arrojó que un 85%, periodo 2021, en el 2020 un 60.07% y para el 2019 un 83.28% de los colaboradores opinan que la imagen y el rendimiento de la organización son favorables.</p> <p>Mientras que la encuesta de satisfacción al usuario arrojó una satisfacción un nivel de confianza de un 95.84% respecto nuestros servicios brindados este se encontraba en un 83% para el segundo trimestres del periodo 2021 y para el periodo 2019 segundo trimestre fue de 87.27%.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2021.</p> <p>b) Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2020.</p> <p>c) Resultado de Encuesta de satisfacción de usuario octubre 2019.</p>	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>La institución realiza jornada de socialización para dar a conocer la Misión, Visión y valores de la institución involucrando a los directivos en la toma de decisiones y asegura conozcan el proceso de formulación del PEI 2021 – 2024, se consultó al personal para la revisión del marco estratégico institucional y la definición de las estrategias.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Registro de jornada de socialización</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> b) Carnet de Empleados c) socialización del PEI 2021 -2024. d) Fotos y videos 	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>Se evidencia que en OMSA la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, la conformación de diferentes comités para garantizar la mejora continua de los servicios y procesos de la institución se evidencia que el comité de calidad con sus respectivos miembros elabora la Autoevaluación CAF y como resultado se identifican actividades para actualizar el plan de mejora institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Minutas de reuniones semanales b) Comunicaciones de cambios en los procesos c) Informes d) Correos 	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>Se cumple con el procedimiento ante cualquier situación de acoso o caso de corrupción, además Se evidencia que en OMSA la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2021, los colaboradores manifestaron que utilizan de forma eficiente los mecanismos de comunicación interna.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Comité de Ética b) Asociación de Servidores Publico c) Departamento Relaciones laborales 	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>Contamos con mecanismo de consulta</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Encuesta de clima 2021 b) Portal web c) Redes Sociales d) Foro e) Comunidad Digital. 	

<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>La Institución realiza Actividades de Responsabilidad social.</p> <p>Evidencias: a) Jornada de Reforestación y limpieza de costas conjuntamente con medio ambiente</p>	<p>No se evidencia un mayor involucramiento en actividades de responsabilidad social.</p>
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>OMSA dentro de su encuesta de clima organizacional, presenta apertura en los cambios que según los colaboradores se deben aplicar para la mejora de sus funciones, mediante sugerencias emitidas por estos.</p> <p>Evidencia: a) Planes de acción de clima.</p>	
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>OMSA ha avanzado en un 50% el proceso de digitalización de la institución con corredores con pago electrónicos y remodelación de data center.</p> <p>Evidencia: a) plan de digitalización OMSA. b) Fotos y correos. c) Informes</p>	<p>No se evidencia un cumplimiento total.</p>
<p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia una satisfacción de 95.32% de los plazos de capacidad de respuesta de la gestión que va de la mano con la agilidad de la organización en el periodo 2022, en el 2021 78.12% y 2020 un 76.5%.</p> <p>Evidencia: a) Resultado de Encuesta de satisfacción de usuario octubre 2020.</p>	

	<p>b) Resultado Encuesta de satisfacción de usuario octubre 2021.</p> <p>c) Resultado de Encuesta de satisfacción de usuario octubre 2022.</p>	
--	--	--

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
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>La MAE se preocupa por que se mantengan y cumplan los indicadores de Gestión.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Indicadores de Gestión</p>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>La Institución cuenta con sus procesos diseñados y documentados</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Mapa de Proceso</p>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>Los supervisores distribuyen los trabajos de acuerdo a las capacidades y competencias.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Evaluación de Desempeño por metas logradas</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>Contamos con un procedimiento para la aplicación de incentivos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Incentivos a conductores</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>La organización se enfoca en el cambio y la innovación.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Pago Electrónica</p> <p>b) Portal web</p>	

	<p>c) Wifi en los autobuses</p> <p>a) Cambios en la infraestructura tecnológica</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>OMSA Mediante políticas internas, se reconocen los esfuerzos de los colaboradores.</p> <p>Evidencias</p> <p>a) Política de Gestión de Recursos Humanos.</p> <p>b) de Gestión de los beneficios.</p> <p>c) Política de Reconocimiento por cumplimiento de metas institucionales</p> <p>d) Plan de compensación y Beneficios.</p>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>La oficina Metropolitana De servicios de Autobuses cuenta con política de Gestión de Cambios, para distribuir las actividades y lineamientos a seguir y gestionar e implementar los cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión de Calidad, estos están basados en La ISO 9001-2015.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Manual de Procedimientos y sistemas.</p> <p>b) Política de Gestión del Cambio.</p>	

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>El 89 % de empleados opina que los conflictos se gestionan en función de lo que establece la Ley esto es para el 2021, para el 2020 un 81% y para el 2019 un 80%.</p> <p>a Evidencia:</p>	

	<p>a) Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2021.</p> <p>b) Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2020.</p> <p>c) Resultado de Encuesta de satisfacción de usuario octubre 2019.</p>	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>Para el periodo 2021, el 86.02% de los empleados opinan que la institución los apoya cuando se presenta una urgencia familiar, para el 2020 un 79.04% y para el 2019 un 82.50% se expresan conforme.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2021.</p> <p>b) Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2020.</p> <p>c) Resultado de Encuesta de satisfacción de usuario octubre 2019.</p>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>Para el 2021, el 77% de empleados opina que se dan oportunidades de ascenso y promoción sin distinción de hombre o mujer, para el 2020 un 55.6%. y para el 2019 un 50.1%.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Resultado de Encuesta de satisfacción de usuario octubre 2020.</p>	

	<p>b) Resultado Encuesta de satisfacción de usuario octubre 2021.</p> <p>c) Resultado de Encuesta de satisfacción de usuario octubre 2022.</p>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>Para el 2021, el 90% de los empleados valora positivamente sobre el lugar y las condiciones del área de trabajo, para el 2020 el 60.5% y para el 2019 55.4%. Evidencia:</p> <p>a) Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2021.</p> <p>b) Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2020.</p> <p>c) Resultado de Encuesta de satisfacción de usuario octubre 2019.</p>	

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>Para el 2021, El 73% de los empleados opinan que la institución promueve el crecimiento dentro del sistema de carrera, para el 2020 un 51.46% y para el 2019 un 40.22%</p> <p>Evidencia:</p>	

	<p>a) Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2021.</p> <p>b) Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2020.</p> <p>c) Resultado de Encuesta de satisfacción de usuario octubre 2019.</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>En el periodo 2021 El 92% de los empleados muestra un nivel de motivación y entiende que se le empodera, para el 2020 un 75.39% y para el 2019 un 70%.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2021.</p> <p>b) Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2020.</p> <p>c) Resultado de Encuesta de satisfacción de usuario octubre 2019.</p>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>Para el 2021, el 82.92% de los empleados opina que el programa de capacitación está alineado a sus funciones, para el 2020 un 58.32% el y para el 2019 un 57.76%.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2021.</p>	

	b) Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2020.	
	b) Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2019.	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	<p>El nivel de Absentismo osciló entre 8.41% % en el mes de enero, y 25.32% para el mes de junio 2022.</p> <p>El nivel de Absentismo osciló 13.31% en el mes de enero, y 23.18 para el mes de junio 2021 y para el 2020 entre 5.54% a 10.92%.</p> <p>Evidencia: a) SISMAP indicadores 05.3 y 05.4</p>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>Para el 2021, 329 empleados respondieron a encuesta de clima de una muestra de 327, para el 100%, para el 2020 y el 2019, un total 329 encuestados respondieron de igual manera.</p> <p>Evidencia: a) Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2021. b) Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2020.</p>	

	b) Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2019.	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	No se han registrado conflicto de interés dentro de la comisión de ética Pública - OMSA Evidencia: a) Minutas del Comité de ética Publica OMSA	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	La Institución realiza Actividades de Responsabilidad social, para el periodo 2020, 2021 y 2022 se realizaron reforestaciones en villa Altagracia y limpiezas de playas en Bayahibe. Evidencias: a) Jornada de Reforestación y limpieza de costas conjuntamente con medio ambiente 2021, 20202, 2019.	
5) 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).	Para el Periodo 2022 el 97.34% de los usuarios encuestados con una muestra de 385 personas especificaron que se encuentran satisfechos con la atención brindada en el servicio, para el 2021 se encuentra un 84.4% satisfecho. Evidencias: a) Encuesta de satisfacción de usuarios 2022 y 2021.	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

	(Detallar Evidencias)	
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>Para el periodo 2021 el 89.67% de los empleados administrativos y operativos tienen un resultado de productividad satisfactorio, para el 2020 un 85.28% y para el 2019 un 84%.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2021.</p> <p>b) Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2020.</p> <p>c) Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2019.</p>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>En el periodo 2021 el 82.27% de los empleados utiliza eficientemente las tecnologías de la información, para el 2020 un 72.48% y para el 2019 un 65.96%.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2021.</p> <p>b) Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2020.</p> <p>b) Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2019.</p>	

<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>Para el periodo 2021 el 92.67% de empleados se encuentran aplicando los conocimientos adquiridos en las capacitaciones ofrecidas por el institución, en el 2020 fue el 58.32%, en el 2019 fue un 79.63%.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2021.</p> <p>b) Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2020.</p> <p>b) Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2019.</p>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>En el 2022 la Dirección de Recursos Humanos en conjunto con la Dirección de Planificación y Desarrollo crearon el Manual de Compensación y Beneficios hacia el colaborador.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Manual de Compensación y Beneficios.</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Documento Externo
SGC-MAP

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	<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>De igual forma la institución en este tiempo de pandemia ha podido apoyar poniendo las instalaciones a favor de la comunidad, como centro de vacunación en nuestros autobuses.</p> <p>Evidencias: a) página web b) publicaciones en redes c) Fotos</p>	
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	<p>En el periodo 2021 se cumplió un 96.12% de las compras de materiales gastables, productos renovables y para el periodo 2020 un 91.58%.</p> <p>Evidencias: a) Memoria Anual Institucional 2021 b) Memoria Anual Institucional 2020</p>	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	<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>Evidencias:</p> <p>a) página web</p> <p>b) comunicación al centro educativo</p> <p>c) Fotos</p> <p>d) Encuesta de satisfacción de usuarios</p>	
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.	<p>Se evidencia implementación de la firma digital para el ahorro del consumo de papel y el correo interno.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Comunicaciones de aprobación</p>	
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	<p>Para el periodo del primer trimestre del 2022 la institución en cuanto a transparencia obtuvo un 95% de cumplimiento, para el periodo 2021 un 15% y para el 2020 un 0%.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Memoria Periodo 2020-2022</p>	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	<p>Se evidencia la percepción del impacto en la sociedad en medida de actividades forestales y recolección de basura.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Convocatorias</p> <p>b) Fotos, videos.</p> <p>c) Informes</p>	No se evidencia un impacto constante en el tiempo, este se puede mejorar con políticas o innovación en vehículos eléctricos.
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	<p>La institución brinda igualdad de oportunidades a los ciudadanos clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Encuestas</p> <p>b) Portal de transparencia</p>	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Documento Externo
SGC-MAP

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) 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 medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>La institución realiza actividades de organización para preservar los recursos. a) Mantenimiento preventivo a las unidades b) Manejo de los residuos de acuerdo con el protocolo medioambiental c) Dirección de Bienes Nacionales.</p>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>En el periodo 2021 la institución realizó la suma de 7 convenios con instituciones diferentes, para el 2020 la suma de 1 convenio y para el 2019 la suma de 0 convenios. La institución mantiene relaciones con distintas entidades tales como:</p> <p>a) LIDOM b) ASODIFIMO c) ITLA d) ITSC e) Comedores Económicos f) INTRANT g) LASO Evidencia: a) Convenios</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>Contamos con un registro positivo en medios de comunicación. En el primer semestre del año 2022, el área de redes sociales registró un aumento en el número de seguidores y los niveles de impacto, gracias al incremento en las publicaciones, las cuales esperamos seguir aumentando con el objetivo de posicionar a la OMSA como una institución bien</p>	

	<p>valorada por la población, así como mejorar la buena imagen y reputación.</p> <p>Durante el Periodo Enero-junio 2022 se realizaron Más de 34 notas, 33 fueron enviadas a los diferentes medios de comunicaciones digitales y tradicionales (televisión, radio, prensa) para fines de divulgación, logrando colocar dichas informaciones en los principales periódicos y programas televisivos del país.</p> <p>Manejamos a Nivel interno la interacción de los usuarios en las diferentes redes sociales y periódicas, web y tradicionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Síntesis Periodísticas b) Portal web c) periódicos digitales 	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Se evidencia la prestación de servicios de autobuses a fundaciones, escuelas públicas y ligas deportivas como ayuda social.</p> <p>programas gratuitos de servicios especiales de transporte a instituciones religiosas, militares, estatales, privadas y comunidad en general</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informes semanales al Director General b) Transporte gratuito a ciudadanos con discapacidad c) Colaboración con el COE d) Boletín octubre 2021 d) Boletín abril 2022 	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Aunque no contamos con un programa para discapacidad, tenemos incluidos en la institución en</p>	

	<p>diferentes áreas o posiciones empleados con diversidad étnicas</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Personas con discapacidad</p> <p>b) Expedientes de Recursos Humanos</p>	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>Colaboramos desde OMSA en actividades filantrópicas, donamos una guitarra a la Iglesia de Dios de la Profecía, ubicada en el Ensanche Altigracia de Herrera De Santo Domingo Oeste. El instrumento musical fue concedido para ser utilizado por la comunidad religiosa para amenizar los cultos y actividades de la iglesia. La guitarra fue recibida por la pastora Andrea Medina y el director del ministerio Shajah, Elisaúl Reyes, quienes mostraron su alegría y emoción por la donación. La guitarra fue entregada por los Directores de Planificación y Comunicación de la OMSA, Deiby Torres y Miguel Martínez.</p> <p>Evidencias: a) Fotos publicación. b) Página Web.</p>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>La institución ofrece servicios de autobuses a fundaciones escuelas públicas y ligas deportivas como ayuda social.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Procedimiento para Servicios Especiales</p> <p>b) Portal web</p> <p>c) Revista</p> <p>d) Redes sociales.</p>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de</p>	<p>OMSA cuenta con políticas de manejo y reducción de residuos, consumo responsable del agua corriente y energía eléctrica, y manejo de impresiones y fotocopias.</p>	

<p>reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>Se evidencia como resultado tangible de la contribución al desarrollo social por parte del OMSA, la vacunación de más de 1500 personas, incluyendo entre esto, además de prestar servicio de autobuses equipados para vacunación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Portal web b) Conferencias vía zoom c) Talleres presenciales e) Consumo responsable del agua corriente y energía eléctrica f) Cantidad de Personas Vacunadas 	
--	---	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>No obstante, la situación descrita, La Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA) transportó 17, 765,586 usuarios, cumpliendo así la meta establecida con un 101.51%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Evaluación Memoria Anual 2021 	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>17, 765,586 millones de usuario se ahorran entre 70 y 90 pesos diarios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> b) Evaluación Memoria Anual 2021 	

<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>La institución instaló wifi en 305 autobuses, lo que representa 12 millones de pesos de ahorro al ciudadano, de igual forma existen 131 unidades con pago electrónico integrado. Evidencia: a) Informe de INDOTEL</p>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>En el periodo 2021 la institución realizó la suma de 7 convenios con instituciones diferentes, para el 2020 la suma de 1 convenio y para el 2019 la suma de 0 convenios. Evidencia: a) Firmas de acuerdos b) INDOTEL c) Bienes Nacionales d) Fundación Laso e) UASD f) ITLA g) LIDOM h) Comité Olímpico Dominicano i) Instituto Tecnológico Superior. Comunitario. j) Acuerdos firmados k) Fotos, videos l) Correos.</p>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>La institución realiza auditoría a su proceso y cuenta con un Departamento de Revisión y Fiscalización. Evidencias: a) Resultados de Auditorías b) Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría General de la República.</p>	

6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	La institución ha logrado la capacitación de los colaboradores y colaboración con el INTRANT sobre movilidad sostenible	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	La institución instaló wifi en 305 autobuses, lo que representa 12 millones de pesos de ahorro al ciudadano 131 unidades con pago electrónico integrado Evidencias: 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
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	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.	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	La Institución gestiona de manera eficiente sus recursos disponibles. Evidencia: a) Informe de ejecución presupuestaria b) Mediciones de resultado del POA	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	La institución instaló wifi en 305 autobuses, lo que representa 12 millones de pesos de ahorro al ciudadano 131 unidades con pago electrónico integrado Evidencias: a) Portal web	

	<p>b) Publicaciones</p> <p>c) Revista</p>	
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>Los indicadores de la institución en relación con meses anteriores, ha aumentado significativamente, puesto que hemos trabajado en equipo para lograr los objetivos propuestos.</p> <p>Hemos sido reconocido por elevar los niveles más altos específicamente en este resumen de indicadores que logramos implementar la certificación de la NOCTIC A5, que se encarga de la automatización de los servicios del Estado Dominicano, en este sentido dentro de las 25 instituciones que más avanzaron a nivel de ranking estamos colocados en la posición No. 1 con un salto de 122 instituciones, además, logramos también estar dentro de las 25 instituciones que más avanzaron a nivel de puntuación estamos colocados en la posición No. 3 con puntos ganados de 25.85 en la evaluación.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Portales de seguimiento.</p> <p>b) Premio otorgado.</p> <p>c) Redes sociales.</p>	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>En el periodo 2021 el 82.27% de los empleados utiliza eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos, para el 2020 un 72.48% y para el 2019 un 65.96%.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2021.</p> <p>b) Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2020.</p>	

	b) Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2019.	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>En el periodo 2021 las direcciones obtuvieron un 90% de cumplimiento en los procesos, para el 2020 un 85%, para el 2019 un 83%.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informe de auditorías de procesos</p>	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	<p>La institución realiza mediciones por inspección y/o auditorías del funcionamiento de la organización</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Resultados de las Auditorías</p>	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>Para el periodo 2021 la institución obtuvo una calificación de un 99.50% respecto a la ejecución presupuestaria anual, para el periodo 2020 un 92.50% y para el 2019 un 90.28%.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Memoria Periodo 2020-2022</p>	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	<p>Se evidencia el cumplimiento de los objetivos, Se monitorean los niveles de eficiencia anuales y se toman las medidas correctivas de lugar, para lo cual la institución cuenta en su planificación presupuestaria con los planes operativos mediante</p>	

	<p>el fortalecimiento de los procesos administrativos y financieros que contribuyan a lograr una gestión más transparente y equilibrada.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de Reportes de Ejecución presupuestarias b) Evaluación POA 	
--	--	--

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.