



OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA)

**Segundo Informe de Avances en la Implementación del Plan Mejora Institucional
2022
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**



**SANTO DOMINGO
Noviembre de 2022**

Dirección de Planificación y Desarrollo



Segundo Informe de Avances en la Implementación del Plan Mejora Institucional 2022

Introducción

El presente documento corresponde al segundo informe del plan de mejora institucional de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses -OMSA correspondiente al año 2022.

El plan de mejora institucional de la OMSA está basado en la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF) y las correspondientes áreas de mejora encontradas como resultado del autodiagnóstico institucional.

Para ello se trabajaron los (9) Criterios que componen el modelo en donde, a partir de los hallazgos encontrados, se priorizaron diez (10) áreas de mejora de las que a su vez en este informe se presentan acciones para las mismas, constituyendo un cierre a las áreas priorizadas para el año 2022.

Para este segundo informe se trabajaron (6) áreas de mejoras la cuales no estaban completadas al 100%. Para el primer informe de mejora ya presentado.

Sin embargo, continuamos el cumplimiento de las acciones para conseguir completar el objetivo final ya que con esto buscamos que la gestión de la organización se vea enriquecida con el uso de herramientas y técnicas orientadas a llevar una mejor gestión de la calidad y de los servicios que ofrecemos y que las mismas se vean reflejadas en una mayor satisfacción de los ciudadanos/clientes.



Segundo Informe de Avances en la Implementación del Plan Mejora Institucional 2022

Indice

CRITERIO 3 - PERSONAS

Subcriterio 3.1 - ejercicio. 7 - No se evidencia prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura

Subcriterio 3.3 - ejercicio. 3 - No se evidencia involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo, sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.

CRITERIO 4 - ALIANZAS Y RECURSOS

Subcriterio 4.4 - ejercicio. 4- No se evidencia desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).

Subcriterio 4.6 ejercicio. 2 - No se evidencia asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles

Subcriterio 4.6 - ejercicio. 7 - No se evidencia poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.

CRITERIO 5 - PROCESOS

Subcriterio 5.1. - ejercicio. 5 - No se evidencia involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).

Subcriterio 5.2. - ejercicio. 1 - No se evidencia Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.



Segundo Informe de Avances en la Implementación del Plan Mejora Institucional 2022

CRITERIO 8 - RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Subcriterio 8.1. - ejercicio. 5 - No se evidencia Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).

Subcriterio 8.2. - ejercicio. 3 - No se evidencia el grado de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.)

CRITERIO 9 - RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Subcriterio 9.2. - ejercicio. 1 - No se evidencia resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.)



Segundo Informe de Avances en la Implementación del Plan Mejora Institucional 2022

AVANCES EN LAS ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 3 - PERSONAS

Subcriterio 3.1 - ejercicio. 7 - No se evidencia prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura).

Acción de mejora: Implementación del Sistema de Administración de los Servidores Públicos (SASP) hasta la fecha llevamos más de 1,300 expedientes cargados a l sistema.

Segundo Avance:

- a) Migración de datos.
- b) En fase preparatoria de los auxiliares a trabajar
- c) En proceso de migración de expedientes actualmente.

Evidencia 1: Migración de datos

ONESA

Presidencia de la República
Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Santo Domingo Oeste
28 de Julio, 2022
DTIC-01650722

Para : Sr. Johanny Cuevas
Directora de Planificación

Asunto : Informe estatus del SASP

Cortesmente, por medio de la presente le informamos que en respuesta a la solicitud que nos hicieron sobre el estatus de SASP le informo lo siguiente:

- Actualmente los usuarios para la gestión de este sistema están creado y capacitados por el MAP.
- La primera carga de información a esta plataforma fue realizada satisfactoriamente.
- Estamos a la espera de inicial una jornada en coordinación con Recursos Humanos para hacer todos los ajustes de lugar con respeto a los empleados actuales y la actualización de lo que están registrados.

Muy Atentamente,
Sr. Wilmar Alexander Estevez
Director de Tecnología de la Información y Comunicación
WEV

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
3:05 PM
28 JUL 2022
RECIBIDO
Por: *diabilla*

Prolg. 27 de Febrero, Las Cañitas, P.O. Box 4785 - Teléfonos: (809) 221-6672 - Fax: (809) 560-5564
Santo Domingo, Rep. Dom. - E-mail: correspondencia@onesa.gov.do
RNC-401506629



Segundo Informe de Avances en la Implementación del Plan Mejora Institucional 2022

Equipo responsable de la carga de expedientes





Segundo Informe de Avances en la Implementacion del Plan Mejora Institucional 2022

Subcriterio 3.3 - ejercicio. 3 - No se evidencia involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo, sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.

Acción de mejora: Ver desarrollado el plan de acción de la Asociación de Servidores Públicos de OMSA –OMSA conforma su segundo Consejo Directivo.

Segundo Avance:

- a) Tras el paso del huracán Fiona por el este de la República Dominicana, la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA) implementó un Centro de Acopio desde el viernes 23 al 30 de septiembre con el objetivo de recolectar alimentos no perecederos, enlatados, agua potable, ropas, toallas, sábanas, artículos del hogar, electrodomesticos, entre otros, con la finalidad de ser donados a la provincia del Seibo, una de las partes mas afectadas de la zona Este.
La Asociación de Servidores Públicos de la OMSA se unió a la causa, aportando una diversidad de artículos y alimentos para ser donados.
- b) La Asociación de Servidores Públicos colaboró con la entrega de suvenires con el logo de las ASP y un slogan figurando una familia unida a todos los miembros de la ASP, como parte de las acciones programada en la agenda institucional a propósito del mes de la familia (noviembre).
- c) Continuamos apoyando las formaciones a los choferes y cajeras de la institución la ASP-OMSA ha estado impartiendo capacitaciones en todos los modulos con el fin de contribuir con el desarrollo de los colaboradores.
- d) La ASP-OMSA desde hace varios meses programó una rifa navideña para todos los miembros de la ASP- con mas de 30 premios para dar alegría en este mes de diciembre por motivo de navidad.



Segundo Informe de Avances en la Implementacion del Plan Mejora Institucional 2022

Evidencia 1: Entrega de alimentos





Segundo Informe de Avances en la Implementacion del Plan Mejora Institucional 2022

Evidencia 2 Entrega de suvenires





Segundo Informe de Avances en la Implementación del Plan Mejora Institucional 2022

Evidencia 3:





Segundo Informe de Avances en la Implementación del Plan Mejora Institucional 2022 Evidencia 4





Segundo Informe de Avances en la Implementación del Plan Mejora Institucional 2022

CRITERIO 4 - ALIANZAS Y RECURSOS

Subcriterio 4.4 - ejercicio. 4- No se evidencia desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).

Segundo Avance:

- Continuamos fortaleciendo la institución a través de varios acuerdos interinstitucionales con el fin de elevar los niveles de confianza y desarrollo con acciones que beneficiaran a todos los involucrados.
- En nuestro portal web se mantiene permanentemente la revista digital donde encontrarán todas las informaciones relevantes y de interés.

Evidencias

Estás aquí: Inicio / Noticias

Noticias

Imprimir Correo Google Translate

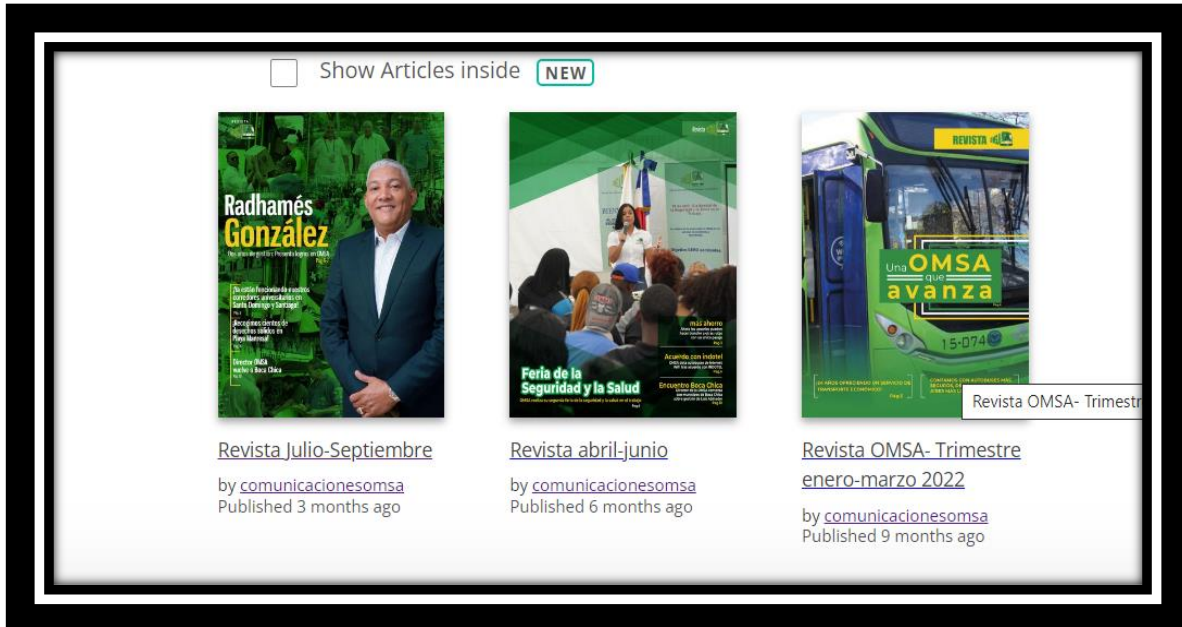
- OMSA trasladará a usuarios del Metro durante este domingo 27 de noviembre v...**
VIERNES, 25 NOVIEMBRE 2022
Santo Domingo.- Ante la suspensión del servicio del Metro de Santo Domingo por...
- OMSA, MINERD e INTRANT firman acuerdo para implementar Plan Piloto de...**
MARTES, 22 NOVIEMBRE 2022
Santo Domingo.- La Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), el Minister...
- OMSA transportará a los colaboradores de Obras Públicas**
MIÉRCOLES, 16 NOVIEMBRE 2022
Santo Domingo.- Impulsados por trabajar en favor de la eficiencia de las entidades...
- Director de la OMSA exhorta a choferes a actuar con prudencia; celebra su día co...**
MARTES, 15 NOVIEMBRE 2022
Santo Domingo.- Con el objetivo de que sus choferes creen conciencia sobre la...

- Autobuses de la OMSA promoverán la Constitución animada impulsada por el...**
MIÉRCOLES, 26 OCTUBRE 2022
Santo Domingo.- Con el objetivo de dar a conocer los deberes y derechos a la...
- Autobuses de la OMSA volverán a transportar a fanáticos de la pelota...**
LUNES, 17 OCTUBRE 2022
Santo Domingo.- Con el objetivo principal de asegurarle transporte al final de los juegos ...



Segundo Informe de Avances en la Implementación del Plan Mejora Institucional 2022

REVISTA OMSA DIGITAL



Subcriterio 4.6 - ejercicio. 7 - No se evidencia poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.

Acción de mejora: Continuar apoyando a nuestros municipios a una mejor calidad de vida.

Segundo avance:

- a) Como parte del compromiso social de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses permitimos que los municipios de la zona fueran parte fundamental de esta acción de colaboración a favor de los más necesitados por el paso del huracán Fiona.



Evidencias

municipes apoyan en el centro de acopio de OMSA



Subcriterio 4.6 ejercicio. 2 - No se evidencia asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.

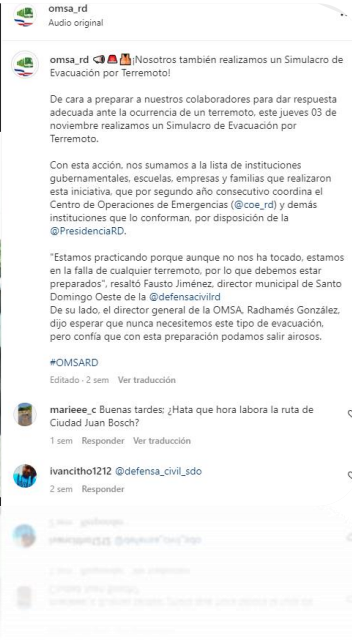
Acción de mejora: Realizar simulacros periódicamente en la sede y módulos.

Segundo Avance:

- Como Institución, la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses organizó todo un escenario, evento que estuvo enmarcado en la normativa del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.
- Este simulacro, se hizo efectivo en el mes de noviembre del año en curso integrados juntos al equipo de brigadistas-OMSA, y con el apoyo y orientación de la Defensa Civil del Municipio de Santo Domingo, Oeste.
- De cara a preparar a nuestros colaboradores para dar respuesta adecuada ante la ocurrencia de cualquier situación o episodio.
- OMSA recibió certificado de participación del Centro de Operaciones de Emergencia luego del simulacro nacional de evacuación.



Segundo Informe de Avances en la Implementación del Plan Mejora Institucional 2022 Evidencia





Segundo Informe de Avances en la Implementación del Plan Mejora Institucional 2022

CRITERIO 5 - PROCESOS

Subcriterio 5.1. - ejercicio. 5 - No se evidencia involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).

Acción de mejora: Sistematizar los reportes de las evidencias en el desarrollo del involucramiento de los grupos de interés, para la toma de decisiones.

Segundo Avance:

Nuestra institución forma parte de la Comisión Nacional de Emergencias, participamos de todas las actividades concerniente a Comités de Prevención Mitigación y Respuestas de los diferentes episodios que pudieran ocurrir ante cualquier situación de desastre en el país.

Designamos a un ingeniero colaborador de la Dirección de Planificación y Desarrollo quien se encarga de representar esta institución en todo momento que ha sido necesaria la presencia de OMSA.

Evidencias





Segundo Informe de Avances en la Implementacion del Plan Mejora Institucional 2022





Segundo Informe de Avances en la Implementación del Plan Mejora Institucional 2022

Subcriterio 5.2. - ejercicio. 1 - No se evidencia Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares).

Acción de mejora: Informe medioambiental – productos nucleares

Segundo Avance:

- a) Remisión del informe medioambiental, productos y servicios en los procesos nucleares.

Evidencia

Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses
DIRECCION DE MANTENIMIENTO VEHICULAR

Santo Domingo Oeste
03 Noviembre de 2022
DMV-01672-22

DIRECCION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO
04 NOV 2022
RECIBIDO
FIRMA: [Firma]

Al : **Sra. Johanny Cuevas Ramos**
Directora de Planificación y Desarrollo

Asunto : **Remisión del Informe Medioambiental**

Anexo : **Fotos Área de Desechos**

Teniendo en cuenta los agentes contaminantes que existen en los talleres de la institución, la Dirección de mantenimiento vehicular, elabora un plan de gestión de residuos y de mantenimiento de instalaciones y equipos.

Plan de gestión de residuos y de mantenimiento de instalaciones y equipos.

- 1- Tenemos conocimiento de los datos de todos los residuos producidos en el taller, su tipo y periodicidad.
- 2- Organizamos los residuos por tipo, diferenciado y debidamente identificados.
- 3- Los residuos son depositados en zona bien ventilados donde no incide los rayos del sol.
- 4- Los residuos son retirados periódicamente y son separado y nunca mezclado (Filtros, Baterías, Aceite, Etc.).
- 5- Los aceites cambiados son depositados en tanque de almacenamiento sellado, cerrado y luego periódicamente retirado en camiones bombas, para evitar derrame.
- 6- Todos los talleres de mantenimiento nuestros están ventilados de esa forma los trabajos se realizan en un ambiente libre de contaminación.
- 7- Periódicamente terminado las labores de mantenimiento el taller es limpiado

Atentamente,
Sr. Ramón A. Michel Morató
Director de Mantenimiento Vehicular
RM/hj

Prolongación 27 de Febrero esq. Estrella Sadhalá • Las Caobas • P.O. Box 4785 • Tel.: (809) 221-6672 • Fax: (809) 560-5564
Santo Domingo, República Dominicana • E-mail: correspondencia@omsa.gob.do • RNC: 401506629

CRITERIO 8 - RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Subcriterio 8.1. - ejercicio. 5 - No se evidencia percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc).



Segundo Informe de Avances en la Implementación del Plan Mejora Institucional 2022

En los 12 meses del año 2022, como parte de la responsabilidad social de la institución, la dirección de comunicaciones continuó desarrollando actividades para crear conciencia en pro del medioambiente y la seguridad vial, a través programa “OMSA en la Escuela”.

| Producción | Año 2022 |
|--|-----------------|
| Notas de prensas elaboradas | 59 |
| Notas de prensas enviada a medios | 51 |
| Síntesis periodísticas | 206 |
| Audiovisuales | 93 |

Entre enero – noviembre del año 2022, desde la Dirección de Comunicación de la OMSA se ha producido una cantidad considerable de contenido publicitario, a través de diferentes medios y/o plataformas de expansión comunicacional.

De ahí que una parte sustancial del esfuerzo de esta dirección se ha destinado a la educación de la ciudadanía en el uso correcto de los autobuses y la difusión de las políticas públicas impulsadas desde la institución.

La meta para el próximo año, seguir aumentando el número de seguidores y fortaleciendo nuestras comunidades digitales, con la finalidad de posicionar a la OMSA dentro de las instituciones mejor valorada por la población, así como mejorar la buena imagen y reputación.



Segundo Informe de Avances en la Implementación del Plan Mejora Institucional 2022

Acción de mejora: Elaborar e implementar políticas y procedimientos relacionados a la compra de productos de comercio justo y productos reutilizable.

Segundo Avance:

- a) Existen normativas y procedimientos relacionados con la compra de productos de comercio justos y así aplicando licitaciones donde se evalúa y se mide mediante matriz de cumplimiento.

| | | | | |
|---|--|---------------------------|--|--|
|  | PROCEDIMIENTO PARA ADQUISICIÓN Y COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS | CÓDIGO: PR-ADMI-30 | | |
| | | VERSIÓN: 01 | | |
| | | Página 1 de 14 | | |

1. OBJETIVO

Establecer el marco normativo institucional para la adquisición de los bienes y servicios, sustentado en un marco jurídico que incorpora las mejores prácticas nacionales e internacionales en materia de Compras y Contrataciones públicas como son: La Ley No. 340-06 sobre compras y contrataciones modificada por la Ley No. 449-06 y su Reglamento de aplicación No. 543-12 que sustituye al No. 490-07.

Estandarizar los Procedimientos de Compras y Contrataciones Públicas de Bienes, Servicios y Obras, mejorando y agilizando los trámites de los procesos, procurando siempre la transparencia, eficiencia, economía y demás principios establecidos en la normativa.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a la Licitación Pública Nacional hasta las Compras Directas de Bienes, Servicios y Obras, en función de los umbrales establecidos por la Dirección General de Contrataciones Públicas y los Procedimientos establecidos en la Ley y en los manuales.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Director(a) de Planificación y Desarrollo aprobar este procedimiento.

Es responsabilidad del Director(a) Administrativo aprobar, definir e implementar este procedimiento.

Es responsabilidad del Director(a) Administrativo verificar que durante todo el proceso se cumpla con las reglamentaciones contenidas en la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones y sus modificaciones en la Ley 449-06 y su reglamento de aplicación 543-12.

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|---|
|  | Preparado por: Encargado (a) Departamento de Compras | Revisado por: Encargado (a) Departamento de Compras | Aprobado por: Director(a) Administrativo | Aprobado por: Director(a) Planificación y Desarrollo |  |
| Fecha: 19/12/2022 | Fecha: 19/12/2022 | Fecha: 19/12/2022 | Fecha: 19/12/2022 | Fecha: 19/12/2022 | |
| Firma:  | Firma:  | Firma:  | Firma:  | Firma:  | |



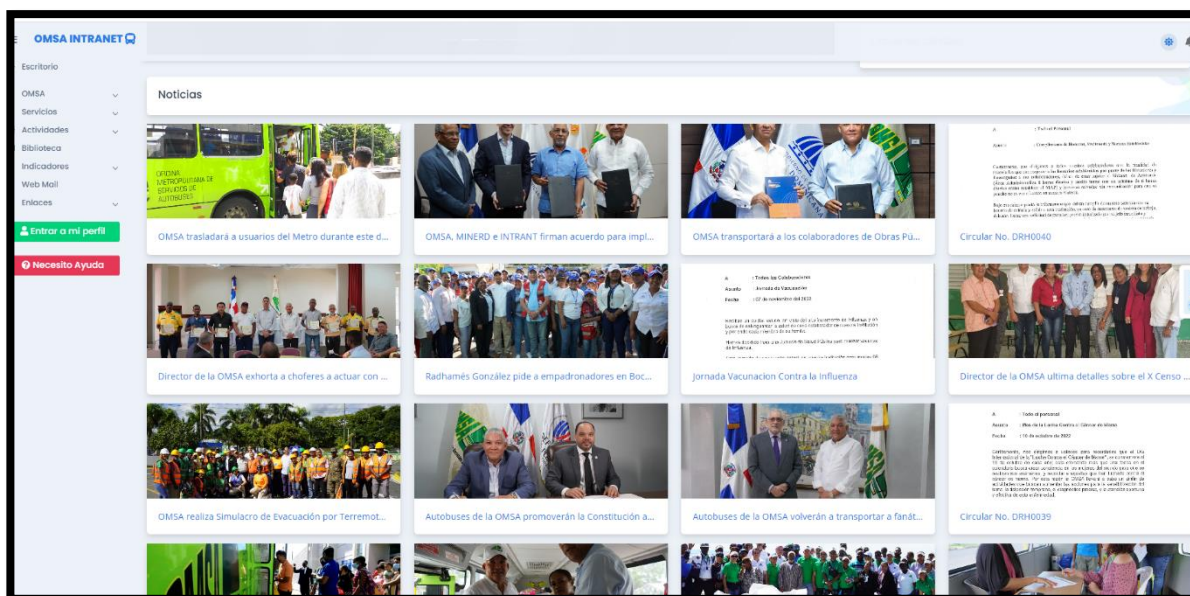
Segundo Informe de Avances en la Implementación del Plan Mejora Institucional 2022

Subcriterio 8.2. - ejercicio. 3 - No se evidencia el grado de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.)

Acción de mejora: Evaluar y ponderar en la estrategia de comunicación como nos estamos proyectando y que queremos reflejar.

Segundo avance:

- Actualizaciones de contenidos y artículos en todos los medios digitales de la institución.
- Contamos con el informe coyuntural emitido de la Presidencia de la República que valida el estatus de las noticias positivas y negativas de la institución.





Segundo Informe de Avances en la Implementación del Plan Mejora Institucional 2022

Informe Coyuntural Dirección de Comunicaciones



Informe de Coyuntural
OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES
Del 01 de enero al 15 de diciembre 2022

- 1 **Métricas** Generales
- 2 **Sentimiento General** de la conversación
- 3 **Reacciones** de Líderes de Opinión
- 4 **Comportamiento** de la conversación
- 5 **Publicaciones destacadas**

DASHBOARD: INFORME COYUNTURAL | OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES

| | | | | | | |
|--------------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------------|-----------------------------|---------------------------|----------------------------|
| 6.1K MENCIONES | 74.9K INTERACCIONES | 1.9K PARTICIPANTES | 51 REPUTACIÓN | 24 % 😊 % POSITIVO | 53 % 😐 % NEUTRO | 22% 😞 % NEGATIVO |
|--------------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------------|-----------------------------|---------------------------|----------------------------|

NUBE DE PALABRAS

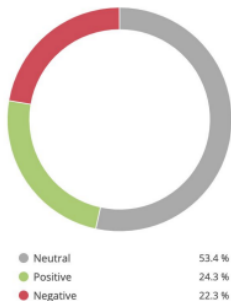
omsa @omsa_rd transporte autobuses domingo director metro presidente gobierno santo servicios público oficina servicio nacional metropolitana #omsa corredores país juan abinader república corredor general dominicana @luisabinader además pesos luis años gonzález usuarios ministerio gestión dijo radhamés pasajeros nuevo

NUBE DE HASHTAGS

#omsa #elnuevodiariord #nacionales #listíndiario #yuniolramírez #diariolibre #noticiassin #omsard #larepúblicald #rcnoticias #robertocavada #whatsappdecavada #sevan #transporte #ntelemicro5 #fuerzadelpueblo #gentedeprimera #metro #noticiasrn #odebrecht #actualidadd #estamoscumpliendo #santiago #estamoscambiando #manuelrivas #telenoticias #enlíndiario #foromunica #ihw #ensúlv

Sentimiento Positivo

Sentimiento General
01/01/2022 - 15/12/2022



La **Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses** generó un **aproximado de 6,142 menciones** de las cuales el **53.4%** tienen un sentimiento **neutral** hacia la **actual gestión**. La mayoría de las **menciones de OMSA en el ecosistema digital** hacen referencia al **caso Yuniol Ramírez y el proceso judicial contra el exdirector Manuel Rivas**.

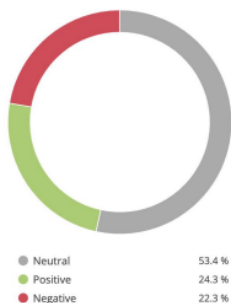
En cambio, las **menciones con tendencia a la positividad** generadas en el periodo observado (del **01 de enero al 15 de diciembre**) fueron **aproximadamente 1,594** las cuales **representan un 24.3%** de las menciones totales aproximadas.

Estas se generaron principalmente en torno a **la puesta en marcha de nuevos corredores, la implementación del pago electrónico y el anuncio del programa de movilidad escolar**, así también como la **disposición de los autobuses de la OMSA ante la suspensión del servicio en la línea 1 del Metro y en el Teleférico por mantenimiento programado**; hechos que **fueron difundidos por los medios de comunicación**. Se destacan por su cantidad de interacciones:

- **OMSA** puso en marcha **nuevo corredor; conectará varias rutas por un único pasaje**.
- Ciudadanos **podieron utilizar los autobuses de la OMSA ante la suspensión de la Línea 1 del Metro**.
- La **OMSA** implementó el **primer corredor eléctrico del país** en la **Av. Independencia**.
- Desde el primero de marzo **se inició el pago electrónico del corredor de la Lincoln**.

Sentimiento Negativo

Sentimiento General
01/01/2022 - 15/12/2022



En el periodo observado (del **01 de enero al 15 de diciembre**) se recaudaron aproximadamente **1,383 menciones negativas**, en su mayor parte relacionadas con **imprudencias de parte de choferes de autobuses**. Destacando:

- Reportes de quejas de usuarios de la OMSA y los corredores debido a las **largas filas/tiempo de espera, eliminación de rutas, aumento del pasaje** en las nuevas rutas, **condiciones de los autobuses**, etc.
- **Asesinato de hombre en un autobús de la OMSA tras una discusión**.
- **Accidente de un autobús próximo al Residencial El Sembrador**, en Ciudad Juan Bosch, Santo Domingo Este, causando el derrumbe de dos postes de luz.
- Reportes acerca de que **varias unidades de la OMSA se hundieron en las zanjas** de trabajos que realizan para el cableado del Teleférico de Los Alcarrizos.
- **Obstaculización del tránsito de autobuses** durante manifestaciones en Ciudad Juan Bosch por las largas tandas de apagones.
- **Audiovisual de un chofer de la OMSA cometiendo una imprudencia** y solicitudes de su cancelación. **Imágenes** de otras **infracciones e imprudencias cometidas por choferes**.
- **Comentarios criticando la presunta política de privatizar los bienes y servicios del Estado**.
- **Exigencias de vendedores del Mercado de Pulgas** a quienes se les había prometido varias unidades de la OMSA para transportar sus mercancías al Merca Santo Domingo.
- **Cuestionamientos debido al costo de los nuevos corredores habilitados en Santo Domingo**.
- **Ataques al corredor Charles de Gaulle** y reportes de personas heridas; **oposición por parte de los sindicatos de transportistas públicos**; informaciones con relación a que "no se hicieron licitaciones para poner en marcha los nuevos corredores"
- Comentarios desfavorables de militantes de **partidos de oposición política**:
 - El diputado **Tobías Crespo** sostuvo que "**la intención del Gobierno es desaparecer la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)**", mediante la adherencia de corredores que entrarán en el Fideicomiso para el **Desarrollo del Sistema de Transporte Masivo de la República Dominicana (Fitram)**.
 - **Delvys Lanfranco** indicó que "**La OMSA tiene un proceso abierto de licitación de diésel óptimo del mes de enero por 368,096,000.00 millones de pesos**. En violación a la ley **abren otro proceso por 39 millones de pesos, calculando el galón a 247.91 cuando el precio al momento de la adquisición era de 236.10**".
 - El diputado **Aquilino Serrata** criticó que los **nuevos corredores queden a cargo de dirigentes sindicales**.

Reacciones de Líderes de opinión

Sentimiento LDO

2022/01/01 - 2022/12/31



Las conversaciones producidas por los líderes de opinión en torno a **Oficina Metropolitana De Servicios De Autobuses (OMSA)** fueron mayormente **desfavorables**.

- Tras las declaraciones dadas por el ministro **Lisandro Macarrulla** de que **cada pasajero de dicho transporte le cuesta 130 pesos al gobierno**, el líder de opinión Joel Gneco Gross expresó que **esto es una "gran farsa" que solo demuestra una mala gestión y falta de eficiencia en la administración de la OMSA**.
- A esto, **Eric Santi** aseguró que **el costo de los servicios de transporte público no es el problema**. Indicó que **"muchos no la usa porque no es eficiente ni llega a todos lados"**.
- Amílcar Sánchez** compartió un **video** en donde el transportista Juan Hubieres consideró que la solución al transporte es llenar el país de carros conchos. A esto, Sánchez lo consideró como una **"locura"**.
- Héctor Radhames** de la Cruz compartió un **video** en donde se observó a un conductor de la OMSA tener una actitud agresiva con algunos pasajeros. A esto, de la Cruz opinó, de forma sarcástica, que los viajes en la OMSA son **"muy amenas"**.
- La miembro del Comité Central del PLD **Deyanira Gómez denunció que un chofer de la OMSA se desmontó del autobús para desayunar** y dejó a sus pasajeros varados. El docente **Alexander Holsteinson** también se hizo eco de esta denuncia.

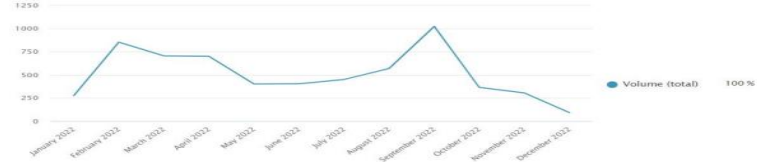
Dentro de las menciones **favorables**:

- El periodista **Yovanny Almonte** y **Héctor Herrera Cabral** compartieron las informaciones relacionadas con la implementación del plan piloto de Movilidad Escolar en la provincia de **Monte Plata, La Victoria y Haina**.

Comportamiento de la conversación

Comportamiento de la Conversación

2022/01/01 - 2022/12/31



El **pico más alto de conversación** sobre la temática se produjo durante el mes de **septiembre del año en curso**, generando el **16.7%** de los comentarios. La puesta en marcha de los **corredores universitarios en Santo Domingo y Santiago** para la **transportación de estudiantes** junto con la **sentencia** dictada al caso **Yunior** luego de **5 años en el proceso**, fueron los tópicos de **mayor relevancia durante el período de medición**. El **líder de opinión Vinicio Castillo**, se refirió al tema de forma **negativa** indicando que **"el sistema judicial le falló al país en el caso corrupción Omsa y el asesinato Yunior Ramírez al que dejaron sin autoría intelectual ni cómplices. Una vergüenza nacional"**.

Durante el mes de **febrero del año 2022** también hubo un elevado nivel de conversación, debido al **inicio del servicio de la OMSA** en la **avenida Abraham Lincoln**.

Publicaciones destacadas

LISTINARIO

#LaRepúblicaLD | Hugo Beras anuncia la OMSA podría convertirse en el primer piloto de autobuses eléctricos para el transporte público en el país. #listinDiario

Dale clic bit.ly/3x062ba

#HugoBeras #OMSA #SistemaVial

8:04 PM · Apr 5, 2022

16 Retweets · 9 Quote Tweets · 127 Likes

Argelia Romero

Aquí voy, en un autobús de la @OMSA_RD

Decir que en estas dos últimas semanas que he usado el servicio en la avenida Ecotológica he notado su mejoría. Pasan con más frecuencia m, en horarios más estables.

3:43 PM · Mar 7, 2022

11 Retweets · 2 Quote Tweets · 122 Likes

Altagracia Salazar

La OMSA acaba de eliminar el servicio del corredor Churchill de la Jacobo Majluta donde hay mas de 50 urbanizaciones de clase media muchos de los que dejaron de usar sus carros. Frente al triunfo del fíguraje nunca habrá orden en esta ciudad.

8:32 AM · Mar 5, 2022

130 Retweets · 35 Quote Tweets · 647 Likes

Diario Libre

5 de septiembre

•• | #LasCincoMásLeidasDL | OMSA pondrá en funcionamiento este lunes seis corredores para estudiantes nocturnos

<https://buff.ly/3eemDgE>

111

8 veces compartido

Deyanira Gómez

Tengo la información de que, supuestamente la @OMSA_RD hizo una licitación de Cassoil de URGENCIA por unos RD\$39 Millones, con precio de referencia por galón de unos 12 pesos por encima del precio real, al tiempo en que cieran más corredores y gastan el doble. ¿Llevan motores? 🤔

8:52 AM · Mar 7, 2022

18 Retweets · 3 Quote Tweets · 48 Likes

Marcos Barrios Urbín

Acabo de usar Google maps para ver si la @OMSA_RD llegaba "on schedule", para mi sorpresa así fue. Pagué con mi tarjeta de crédito aunque no me aceptó la del Metro. Es el Corredor C19, A, Lincoln hasta Los Ríos, va vacío. La gente que usa transporte público es #GenteDePrimera.

12:49 PM · Mar 21, 2022 from Santo Domingo de Guzmán, Dominican Republic

76 Retweets · 41 Quote Tweets · 454 Likes

Chonel Mator Rosa

Este dirigente del transporte de una cátedra de porque el Estado no debe ceder a particulares las políticas públicas: "el día que nosotros paralicemos el transporte, el gobierno no tendrá como responder a la población, si excluye la OMSA"

10:46 PM · Mar 16, 2022

80 Retweets · 7 Quote Tweets · 98 Likes

Porfirio Martínez

Titular de El Día: "Macarrulla: Es insostenible el subsidio a la OMSA". Parece que al final será a todos los pobres a quienes no se podrá subsidiar.

10:08 AM · Mar 10, 2022

30 Retweets · 5 Quote Tweets · 64 Likes



Segundo Informe de Avances en la Implementación del Plan Mejora Institucional 2022

CRITERIO 9 - RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Subcriterio 9.2. - ejercicio. 1 - No se evidencia resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.)

Acción de mejora: Elevar a su máxima puntuación el indicador de Concursos Públicos en el SISMAP.

Segundo Avance:

a) Se culminó la tercera fase donde se seleccionaron los ganadores de los concursos

En consecuencia, se conformó el Registro de Elegibles, con los/as candidatos/as que han superado las evaluaciones y no han sido seleccionados/as para ocupar dicho cargo. Los/as candidatos/as en Registros de Elegibles permanecerán en él, durante un periodo de dieciocho (18) meses, a partir del cierre del proceso de concurso.

| No. | Nombre | Cédula de Identidad y Electoral | Código | Calificación Final |
|-----|-----------------------------------|---------------------------------|--------------|--------------------|
| 1 | DEBORAALFONCINAFIGUEROAMEDINA | | 0000978-0154 | 89.17% /100%. |
| 2 | KAREN LEIDYCUBILETE PEREZ | | 0000978-0077 | 86.5% /100%. |
| 3 | ALFREDI ELIEZERFABIAN POCHE | | 0000978-0079 | 86.23 %/100%. |
| 4 | MARILEXADAMES CACERES | | 0000978-0248 | 84.6 % /100%. |
| 5 | PIERRE FRANCISCO CARLOS BUENO | | 0000978-0150 | 82.83% /100%. |
| 6 | DILAIAMERCEDES DE JESUS REYES | | 0000978-0229 | 79.87 %/ 100%. |
| 7 | ANGELACAROLINA CONCEPCION CABRERA | | 0000978-0069 | 72.5 % /100%. |

Por lo que el jurado actuante recomienda:

- Publicar en el mural de la **Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)** y notificar mediante el Portal CONCURSA y correo electrónico, las calificaciones de los/as candidatos/as e informar, con acuse de recibo, mediante el formulario "Carta de Resultados", a cada candidato/a, los resultados obtenidos de su participación en el proceso de concurso, indicándoles su situación de haber sido seleccionado/a para ocupar el cargo o haber sido incluido/a en el Registro de Elegibles.
- La Dirección de Reclutamiento y Selección del Ministerio de Administración Pública, en un plazo de cinco (5) días laborables, remitirá la documentación del proceso a la Dirección de Sistemas de Carrera del MAP, para que tramite y expida el Nombramiento Provisional en Periodo de Prueba del candidato ganador del concurso, de acuerdo con el procedimiento establecido.
- El Ministerio de Administración Pública procederá, mediante Resolución, a nombrar provisionalmente al ganador del concurso. Este nombramiento se debe emitir para su efectividad antes del día primero (1) del mes siguiente de haber recibido la documentación, para ser incluido en la nómina de la institución.
- El servidor público en periodo de prueba será sometido a un proceso de inducción con objetivo de brindarle una efectiva orientación general sobre las funciones que desempeñará, los fines de la institución y del Estado.

Handwritten notes: 30. H.S. I

TABLA DE INDICADOR

The screenshot shows a web browser window with the URL sismap.gob.do/GestionPublica/CargaEvidencia/Index/49?catchall=Oficina-Metropolitana-de-Servicios-de-Autobuses. The page displays a summary for '05.1 Concursos Públicos' with a total of 100 points, a weight of 3.9, and a result of 3.9. Below this is a table with the following data:

| EVIDENCIA | FECHA VENCIMIENTO | VERIFICADO POR | VALOR | ESTADO |
|---|-------------------|----------------|-------|-------------|
| 05.1.1 Acta de Concurso y/o Uso Registro de elegibles 1/4 | 31/03/2023 | Luis Leon | 75 | |
| 05.1.2 Acta de Concurso y/o Uso Registro de elegibles 2/4 | 31/12/2022 | Luis Leon | 25 | |
| 05.1.3 Acta de Concurso y/o Uso Registro de elegibles 3/4 | | | 0 | No Remitido |

The browser's taskbar shows several PDF files open: 'Evidencia CAF 3-A...', 'Evidencia CAF 2-A...', and 'Evidencia CAF-Act...'. The system tray at the bottom indicates a temperature of 26°C, 'Soleado' weather, and the date/time '11:09 a.m. 13/12/2022'.



Segundo Informe de Avances en la Implementación del Plan Mejora Institucional 2022

CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

La Oficina Metropolitana de Servicios De Autobuses presenta una gran participación y potencialización de los procesos internos y externos en busca de mejoras continuas en materia de servicios que beneficien la sociedad, la relación con los usuarios-clientes, permite identificar mediante procesos de recolección de datos las perspectivas tanto dentro y fuera de la institución para dar lugar a mejoras y proyectos que optimicen los servicios ofrecidos, atacando directamente las debilidades pertinentes de lugar.

En el marco de las lecciones aprendidas se ha identificado y gestionado la información y el conocimiento fortaleciendo nuestros canales informativos además de contemplar la realización de simulacros de manera semestral, aumentar el involucramiento de los grupos de interés para la toma de decisiones.

Nuestro objetivo fundamental siempre será desarrollar, prestar servicios y productos orientados a los Usuarios/clientes, y por último aumentar la medición del rendimiento organizacional con mayores indicadores de responsabilidad social.



Segundo Informe de Avances en la Implementación del Plan Mejora Institucional 2022

OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES

| PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL -OMSA 2022 | | | | | | | | | | | | |
|---|---------------|-----------------|--|--|--|---|--------|--------|--------------------------------|---------------------------|---|-------------|
| No. | Criterios No. | Subcriterio No. | Área de Mejora | Objetivo | Acción de Mejora | Tareas | Tiempo | | Recursos necesarios | Indicador | Responsable de seguimiento | Comentarios |
| | | | | | | | Inicio | Fin | | | | |
| 1 | 3 | 3.1 | No se evidencia prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura). | Transparentar los procesos administrativos a través de la utilización de los servicios on-line y de administración electrónica | Implementación del Sistema de Administración de los Servidores Públicos (SASP) | 1- Dar cumplimiento a los requerimientos para su instalación. 2- Establecer constante comunicación con el analista asignado por el MAP para los fines de migración de información. 3- Realizar carga de data para ejecución final. 4- Hacer uso de la herramienta para el proceso de pago de nómina. | ene-22 | ago-22 | Humanos / Equipos Tecnológicos | % de utilización del SASP | Dirección de Recursos Humanos / Dirección de Tecnología | |
| 2 | 3 | 3.3 | No se evidencia involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora. | Involucrar a los colaboradores a través de la ASP-OMSA a diferentes actividades para su bienestar | Ver desarrollado el plan de acción de la Asociación de Servidores Públicos de OMSA | 1- Incentivar a la ASP-OMSA a desarrollar actividades para su buen funcionamiento. 2- Motivar a los colaboradores a ser participativos de sus iniciativas. | ene-22 | ago-22 | Humanos / Financieros | No. De Actividades | Directiva ASP-OMSA / Dirección de Recursos Humanos | |

OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|-----|--|--|---|---|--------|--------|--------------------------------|------------------------------|---|--|
| 3 | 4 | 4.4 | No se evidencia desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.). | Desarrollar un sistema de información que cumpla con todos los canales relevantes de información, para que todos nuestros colaboradores tengan acceso. | Crear una plataforma de acceso a diferentes informaciones, que se pueda crear vínculos con los indicadores de medición. | 1- Convocar reuniones. 2- Identificar necesidades. 3- Ejecución de levantamiento. | ene-22 | jun-22 | Humanos / Dirección Financiera | No. De Plataforma creada | Dirección de Tecnología de la Información | |
| 4 | 4 | 4.6 | No se evidencia poner las instalaciones a disposición de la comunidad local. | Realizar encuentros con la comunidad (juntas de vecinos, iglesias y organizaciones) para ofrecerles nuestras instalaciones para bienestar de la comunidad. | Continuar apoyando a nuestros municipios a una mejor calidad de vida. | 1- Convocar reuniones. 2- Identificar necesidades. 3- Ejecución de levantamiento. | feb-22 | sep-22 | Definir con el área financiera | No. De intervenciones | Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección Financiera | |
| 5 | 4 | 4.6 | No se evidencia asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles. | Prevenir eventualidades incendios, accidentes entre otros, y conocer las vías de evacuación de la institución. | Realizar simulacros periódicamente en la sede y módulos | 1- Conocer los planteamientos del departamento de seguridad y salud ocupacional. 2- Programar reuniones periódicas para conocer las necesidades existentes. 3- Programar las actividades de simulacros. | ene-22 | sep-22 | Humanos / Dirección Financiera | No. De simulacros realizados | Dirección de Recursos Humanos / Dirección Administrativa / Dirección Financiera | |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|---|-----|--|--|--|--|--------|--------|--------------------------------|---|---|--|
| 9 | 8 | 8.2 | No se evidencia el grado de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (numeros de artículos, contenidos, etc.) | Elaborar pautas a fin de poder tener las valoraciones claras de la entidad, en las coberturas mediáticas | Evaluar y ponderar en la estrategia de comunicación como nos estamos proyectando y que queremos reflejar | 1- Evaluar trimestralmente las impresiones de medios impresos y digitales de nuestra institución. | ene-22 | ago-22 | Humanos / Dirección Financiera | % de data positiva y a mejorara de la entidad trimestralmente | Dirección de Comunicaciones / Dirección de Tecnología de la Información | |
| 10 | 9 | 9.2 | No se evidencia resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). | Elevar a su máxima puntuación el indicador 05.1 de Concursos Públicos en el SISMAP | Realizar las tareas correspondientes para lograr la puntuación de 100% | 1- Realizar conograma de actividades 2- Identificar necesidades de cargos. 3- Trabajar a corde al banco de elegibles. | feb-22 | ago-22 | Humanos / Dirección Financiera | % del indicador del SISMAP | Dirección de Recursos Humanos / Dirección Financiera | |

Responsable Plan: Comité de Calidad **Fecha:** 2022
Revisa: División de Calidad **Fecha:** 2022
Aprueba: MAP **Fecha:** 2022

| TAREAS | RESPONSABLE | ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha) | | | | | RESULTADO FINAL (si objetivo previsto) | COMENTARIOS |
|---|---|-------------------------------|-----|------------|-----------|------------|---|---|
| | | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | | |
| Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura) | Dirección de Recursos Humanos / Dirección de Tecnología | | | 20/12/2022 | | | Implementación del Sistema de Administración de los Servidores Públicos (SASFP) | Migración de datos SAPS, a la fecha se han migrado 1,350 expedientes al sistema. |
| Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo, sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora. | Dirección ASP-OMSA / Dirección de Recursos Humanos | | | | 15/7/2022 | 16/11/2022 | Se desarrolló el plan de acción de la Asociación de Servidores Públicos de OMSA –OMSA conforme su segundo Consejo Directivo de la Asociación de Servidores Públicos | Se culminó la tercera fase donde se seleccionaron los ganadores de los concursos de la Asociación de Servidores Públicos |
| Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.). | Dirección de Tecnología de la Información | | | | | 30/2/2022 | Se creó el portal interno para información y publicidad OMSA INTRANET donde, este cuenta con la misión de informar, dar soporte, publicar hechos relevantes y solicitar servicios. Como también canales informativos en todos nuestros módulos. | Fortaleciendo la institución a través de varios acuerdos interinstitucionales con el fin de elevar los niveles de confianza y desarrollo con acciones que beneficiaran a todos los involucrados. |
| Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local. | Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección Financiera | | | 6/9/2022 | | 3/11/2021 | Continuar apoyando a nuestros municipios a una mejor calidad de vida. | Nuestros colaboradores para dar respuesta adecuada ante la ocurrencia de un terremoto, este jueves 05 de noviembre realizamos un Simulacro de Evacuación por Terremoto. Se instaló un centro de acopio para que los municipios pudieran aportar para los municipios de nuestro Fiema. |
| Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles | Dirección de Recursos Humanos / Dirección Administrativa / Dirección Financiera | | | | 26/8/2022 | 22/11/2022 | Continuar apoyando a nuestros municipios a una mejor calidad de vida. | Como parte del compromiso social de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses, permitimos que los municipios de la zona fueran parte fundamental de esta acción de colaboración a favor de los más necesitados por el paso del huracán Fiema. |
| involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes). | Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección de Tecnología | | | | | 10/9/2022 | Sistematizar los reportes de las evidencias en el desarrollo del involucramiento de los grupos de interés, para la toma de decisiones. | Nuestra institución firma parte de la Comisión Nacional de Emergencias, participamos de todas las actividades relacionadas a Comités de Prevención Mitigación y Respuestas de los diferentes episodios que pudieran ocurrir ante cualquier situación de desastre en el país. |
| Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares. | Dirección General. Dirección de Planificación. / Departamento de Compras | | | | | 4/11/2022 | Incluir esta acción de mejora en nuestro plan operativo anual | Informe Medioambiental |
| Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.). | Dirección de Planificación y Departamento de Compras | | | | | 19/12/2022 | Elaborar e implementar políticas y procedimientos relacionados a la compra de productos de comercio justo y productos reutilizables. | Existen normativas y procedimientos relacionados con la compra de productos de comercio justos y así aplicando técnicas donde se evalúa y se mide mediante matriz de cumplimiento. |
| el grado de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (numeros de artículos, contenidos, etc.) | Dirección de Comunicaciones / Dirección de Tecnología de la Información | | | | | 15/12/2022 | Evaluar y ponderar en la estrategia de comunicación como nos estamos proyectando y que queremos reflejar | Actualizaciones de contenidos y artículos en todos los medios digitales de la institución |
| Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). | Dirección de Recursos Humanos / Dirección Financiera | | | | | 19/12/2022 | Elevar a su máxima puntuación el indicador | Se tiene puntado participar en la siguiente versión del 2025. |