

**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 2023

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>I) 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>Evidencia: En nuestra institución se evidencia la formulación, revisión y colocación de la Misión, Visión y Valores actualizadas las mismas fueron colocadas en todas las dependencias según estructura organizativa, implicando a los empleados y a los grupos de interés; con el objetivo fundamental de Socializarlas.</p> <p>Se realizan charlas de Socialización a todos los empleados de la Oficina Metropolitana de Autobuses. Murales culturales. Socializar la Historia de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses.</p> <p>Socialización de las bases legales de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses. Inducción a las normas y leyes que rigen la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Enmarcado por áreas• Correos Electrónico• Página Web Talleres de Socialización e Inducción• 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>	<p>Se evidencia que 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> <ul style="list-style-type: none"> • Marco de valores institucionales. • Plan de cultura institucional. • PEI 	
<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 Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Se evidencia que 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 colocarlos en las paredes de recepción, en las oficinas de los diferentes módulos, ubicados digitalmente en la página web, en el intranet, en los carnés institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano • Taller de Socialización e Inducción • Registros de Asistencias • Correos Electrónicos • Carné de empleados • Plan Estratégico g) Manual de Inducción • Código de Ética • Página Web 	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos</p>	<p>Se evidencia que la misión, visión, valores y Objetivos Nuestra misión, visión y valores ha sido</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>actualizada revisada, 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>Con el plan de cultura institucional, se 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> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de Reunión. • Presentación Informe de Auditoria • Fotos Misión, Visión y Valores en Físico y Digital. Carné de Colaborador. 	
<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,</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 con 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>estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</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> <ul style="list-style-type: none"> • Acta Constitución Comité de Ética. • Código de Ética Institucional. • Reportes DIGEI • Acta electoral de la CIGCN). 	
<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>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. Para este 2023 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> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de Reunión Conformación. • Comité de Ética. • Plan de Trabajo 2023. • Código de Ética Institucional. • Ley 41-08 de Función Pública. • Política interna de conflicto de interese 	

<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. 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de Reuniones del equipo operativo, con la participación del Señor director de OMSA. • Designación de comisiones. • Programa de Capacitaciones 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La institución cuenta con un Organigrama Institucional, un Mapa de procesos y el manual de cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública y la documentación de todos sus procesos.</p> <p>En el año 2022 trabajamos en la creación de un organigrama interactivo, que permite visualizar las funciones de cada cargo este es el que se está utilizando actualmente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución de aprobación por el MAP de la Estructura Organizativa de OMSA. • Organigrama Aprobado. • Mapa de Procesos • Manual de Cargos • 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>Se evidencia que en la institución se utilizan indicadores para evaluar el desempeño e impacto en 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. Con la creación del organigrama interactivo se permite visualizar las funciones de cada cargo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organigrama aprobado por el MAP. • Cronograma de actualización de procesos. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Proceso • Contratos consultores • Manual de Cargo • 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>Se evidencian acciones para mejorar el sistema de gestión y rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés.</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 con los objetivos propuestos en el POA y el PEI institucional.</p> <p>La Dirección de Planificación, monitorea y da seguimiento trimestralmente a los resultados de los planes operativos anuales y los informes de esos resultados, son enviados a la Dirección General y las áreas correspondientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Evaluación Trimestral del POA 	
<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 evidencia 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>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Carpetas compartidas con accesos • Plan Operativo Anual • Evidencia reunión socialización POA • Informes trimestrales de seguimiento al POA 	
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>Se evidencia que la institución ha aplicado la mejora continua a través de los sistemas de gestión, con base en el modelo CAF.</p> <p>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. Durante el periodo 2023 se han recibido capacitaciones orientadas a la excelencia en la gestión de calidad (CAFF) por parte del MAP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión de la Calidad. • Carta remisión Comité de calidad. • Registro de participantes de Taller CAF. • Autodiagnósticos CAF. • Correos electrónicos 	
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 gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	<p>Se evidencia que OMSA mantiene una comunicación efectiva a nivel interno y externo, entre estos.</p> <p>La institución formula sus estrategias de administración electrónica alineadas a los objetivos.</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"> • procedimientos del sistema de Gestión de calidad • tarjeta SD-GO • Portal web • Intranet • 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>Se evidencia que los líderes genera las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y 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"> • Equipo técnico del POA. • Acta de reuniones de equipo técnico del POA. • Comité de Calidad. • Equipo de la NOBACI. • Reuniones Equipo Operativo. • HelpDest. • Intranet 	
<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>Se evidencia que la institución cuenta normas de comunicación interna y externa, también dispone de canales para mantener una comunicación efectiva a nivel interno y externo, entre estos.</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>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta de satisfacción de usuarios. • Norma General de comunicación interna y externa. • Procedimiento atención de quejas de los usuarios. • Correo interno. • Asignación de flotas a los colaboradores. • Respuestas a quejas de los usuarios. • Intranet 	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Se evidencia el compromiso de la Dirección hacia la mejora continua y la innovación, demostrando la cultura de innovación cuando desde la alta dirección se promueve como pilar de gestión la transparencia y la excelencia.</p> <p>Contamos con 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"> • Actualización de los procedimientos. • Política de incentivos a conductores. • Seguimiento y Cumplimiento a indicadores de Gestión. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de aprobación de carta compromiso. • Plan de cultura institucional. 	
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>Se evidencia la comunicación de las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de estos.</p> <p>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"> • Informes de revisión por la dirección • Minutas de las reuniones del equipo operativo. • Declaraciones del director general. • Murales. • Circulares. • Portal web. • 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 evidencia la actuación de los líderes en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>Estimulamos 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 con 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> <ul style="list-style-type: none"> • Declaración jurada de bienes, por parte de los funcionarios. 	
---	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> • Elección del comité de Ética. • Plan de trabajo del comité de ética. • 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 evidencia que los líderes 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> <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> <ul style="list-style-type: none"> • Normas para la promoción de empleados. • Evaluación del desempeño. 	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	<p>Se evidencia que los líderes informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves 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"> • Encuesta clima 2023 laboral y mejoramiento de servicio interno. • Reuniones de empleados por Dirección. • Agenda de reuniones institucionales. • Encuesta organizacional. • 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 por parte de los líderes proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño grupal como individual.</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.</p> <p>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 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento a los Planes Operativos Anuales POA. • Documentación de los procesos. • Matriz de asistencia a talleres y capacitaciones • Plan de capacitación. • Implementación de Software. • 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>	<p>Se evidencia que los líderes de OMSA motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de seguimiento POA. • Delegar funciones en periodo de vacaciones vía correos • Evaluaciones de desempeño. • Retroalimenta a sus colaboradores sobre su desempeño. • Evaluaciones de desempeño • Retroalimenta a sus colaboradores sobre su desempeño. • Actas de reuniones con colaboradores. Informe de reuniones con colaboradores. • 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>	<p>Se evidencia que los líderes de OMSA 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> <p>Los directores de áreas delegan entre sus colaboradores proyectos y tareas. Los directivos delegan funciones y empodera a sus colaboradores mediante la participación en actividades relevantes, fomentando de esta manera sus competencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación donde se designan colaboradores como interino. • Puntos de agenda de reuniones. 	

<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Los líderes de OMSA reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p> <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> <ul style="list-style-type: none"> • Premiación por desempeño sobresaliente a colaboradores. • Actas de premiación. • Correos • Fotografías • Plan anual de capacitación de la institución. • Registro de colaboradores(as) capacitados. • Fotos y videos. 	
---	--	--

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<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 que los líderes 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. Entre las cuales tenemos:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • INTRANT • OPRET • DIGESET • IDOPPRIL • ADN • DEFENSA CIVIL • FF.AA. 	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Se evidencia que los líderes 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>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos institucionales a través de las áreas misionales. • Acuerdos con asociaciones. • Socialización de misión, visión y valores. • Informe de encuesta. • Registro de asistencia. 	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Se evidencia que identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</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> <ul style="list-style-type: none"> • PEI 2021-2024. • República Digital. • Pago Automatizado. • 311. 	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Se evidencia que las autoridades alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</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> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual. • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. • Presupuesto Complementario 	
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>Se evidencia que gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades, etc.).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de MAE con otros funcionarios. • Acuerdos con asociaciones. 	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>Se evidencia la 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. 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"> • Asistencia a reuniones de los consejos de gobierno. • Convocatoria a reuniones en la presidencia. • Presentación en el Congreso • Presentación en Cámara de Cuenta. 	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y	En OMSA promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y	

<p>desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Se han desarrollados 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, con el objetivo de promover la donación voluntaria de sangre, en pro de abastecer la demanda diaria de sangre nacional. 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"> • Firmas de acuerdos • INDOTEL • Bienes Nacionales • Fundación Laso • UASD f) • ITLA • LIDOM • Comité Olímpico Dominicano • Instituto Tecnológico Superior. • Comunitario. • Ruta Exclusiva Ciudad Juan Bosch 	
--	--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Documento Externo
SGC-MAP

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>Se evidencia que la institución 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"> • Plan Estratégico 2021-2024. • Encuesta de Satisfacción al usuario. • Periódicos. • Comunicaciones. • Revista. • 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 evidencia que OMSA tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan</p>	

levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.

Se recopila permanente y se analiza las informaciones de los grupos de interés. Se evidencia el registro del reporte de Quejas y sugerencias de los clientes.

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 esta 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

	<p>políticas de la institución y el cumplimiento de sus expectativas.</p> <p>Estas informaciones son presentadas a través de un informe.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de reporte de quejas de los usuarios. Reporte de objetos extraviados o dejado en los autobuses. • Encuesta de satisfacción de usuarios. • Informes. 	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Se evidencia el análisis de las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p> <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"> • Buzones de sugerencias • Informes de Resultados de encuestas • Reportes de la Dirección de Supervisión General. PEI 2021 – 2024 	

	<ul style="list-style-type: none"> • estrategias institucionales para el período 2021 - 2024. 	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que en la institución se 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.</p> <p>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> <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"> • Informe de evaluación y seguimiento de los POA. SISMAP, desempeño institucional. • Indicadores de desempeño del Sistema de Gestión de Calidad. • Estadísticas. • Portal de Transparencia. • Memorias. • Auditoria de Riesgos. • ITICGE. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • autodiagnóstico CAF. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>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.</p>	<p>La institución se traducen 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.</p> <p>Se evidencia la participación de la MAE y los subdirectores, directores y encargados departamentales en su traducción de la misión y visión en objetivos estratégicos.</p> <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 macroprocesos 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"> • Plan estratégico (PEI 2021-2024) • Evaluaciones del POA). • Fotos • Registro de asistencia • 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 evidencia que en OMSA se involucran 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"> • Minutas de reuniones • Fotos • 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 en OMSA se integran 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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe trimestral de POA. • Informes evaluación de servicios 	<p>No se evidencia la existencia de una política de integración diversidad y género.</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 que en la organización se 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.</p> <p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI • POA 2023 • Plan presupuestario 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto anual, • Informes trimestrales 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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>Se evidencia que la institución 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>La institución implementa estrategias, las cuales primero son planificadas, dependiendo de las prioridades y acorde con la estructura organizativa. Se revisa el POA cada tres meses, para vigilar su cumplimiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de revisión del PEI • Informe de revisión del POA 	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	<p>Se evidencia que en OMSA se elaboran planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Cada área o dirección Planifica las tareas para cumplir con los indicadores. Hacemos reuniones con las diferentes áreas para asesorar y aclarar dudas a la vez de dar seguimiento a los planes para cumplir con los objetivos estratégicos.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes Operativos Anuales. • Sistema de Gestión de la Calidad 	
<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 que en la organización se comunican 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>La OMSA desarrolla planes y programas acorde con los planes establecidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI 2020-2024 • POA-2023. 	
<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>Se evidencia que en OMSA se realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de estos (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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de reunión • Informes 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Calendario de reuniones para conocer POA. • Listado de Asistencia a la jornada. • Publicación del POA en la página de OMSA 	
--	--	--

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
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<p>Se evidencia que la organización 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 con sus diferentes necesidades. Nuestro Plan de Capacitación está alineado al desarrollo de una cultura de formación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes de Capacitación • Simplificación de trámite del MAP 	
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>Se evidencia que la institución 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.</p> <p>Se evidencia el monitoreo del Sistema de los Indicadores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nuevo correo electrónico (Outlook). • Informe de índice de Indicadores • 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 comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>OMSA interactúa y difunde las informaciones de innovación y modernización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales • República Digital • Servicios online • Servicio 311 • Línea de Servicio al Cliente 	<p>No se evidencia el establecimiento de una política de innovación.</p>
<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 que la institución 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"> • Participación en los talleres de benchlearning del MAP • Implementación de PDCA, en la elaboración del POA. • Simplificación y Tramites • Gestión por Proceso 	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>OMSA dispone del Plan de ejecución Presupuestaria lo cual garantiza que haya recursos necesarios para implementar los cambios planificados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de compras • 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.	<p>Se evidencia que la institución analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>La institución analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de los recursos</p>	

	<p>humanos que requiere para un mejor funcionamiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detección de Necesidades • Planificación de RR. HH. • Publicación de concursos • Solicitud de personal 	
<p>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.</p>	<p>En OMSA el reclutamiento de personal se realiza acorde a las leyes establecidas. Además, para la promoción de personal se hace una evaluación para conocer la competencia de la persona y si reúne los conocimientos necesarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de la Ley de Función Pública 41-08. • Procedimiento registro de licencias, vacaciones. • Flexibilidad de Horario • Inserción laboral de personas con discapacidad. 	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la institución 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.</p> <p>OMSA brinda igualdad de oportunidades a sus colaboradores, así también delega responsabilidades acordes con sus competencias.</p>	

	<p>Aseguramos las capacidades de las personas para asegurar la misión.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas y Procedimientos de Inducción. • Políticas y Procedimientos d promoción de personal. • Perfil de puesto de conductores y/o cajeros. • Manual de Funciones. • Políticas y Procedimientos de Compensación y Beneficios. • Políticas y Procedimientos de capacitación de personal. 	
<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>Se evidencia que la institución 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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Reclutamiento, selección y contratación de personal • Reconocimiento del Empleado • Plan de compensación y beneficio 	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y</p>	<p>Se evidencia que la institución apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño</p>	

<p>conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>Evaluamos el desempeño del personal por resultado y/o metas logradas</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plantilla de Evaluación por metas logradas • Manual de cargos • Acuerdos de desempeño 	
<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>La institución 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.</p> <p>Asignamos los cargos de acuerdo con el perfil y la competencia del colaborador.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Cargos Aprobado • Estructura de Cargos 	<p>No se ha medido las estadísticas de la unidad de géneros.</p>

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>Se evidencia que la institución implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>OMSA evalúa las competencias del colaborador, así como sus habilidades, para enriquecer las mismas y que estos puedan tener mejor desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de evaluaciones de desempeño • Formulario detección de necesidades 	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Se evidencia que la organización atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>Se evidencia la existencia de una estrategia de desarrollo de las capacidades del personal de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de capacitación • POA 2023 	
<p>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).</p>	<p>Se evidencia que la institución permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>Se evidencia el desarrollo, consenso y revisión de los planes de formación y desarrollo para el personal.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones anuales de desempeño. • POA de cada Dirección. • Plan anual de capacitación 	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la institución establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>Se evidencia que la institución realiza capacitaciones para desarrollar las habilidades gerenciales y de liderazgo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso taller en planificación estratégica. • Taller Manejo efectivo del tiempo • Taller de comunicación efectiva 	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Se evidencia que la institución guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>OMSA gestiona talleres, además de cumplir con el procedimiento de inducción y reinducción a sus colaboradores, garantizando así un asesoramiento individual al nuevo colaborador.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taller de Inducción a la Administración Pública Ley 41-08. • Registro de participación • Fotos 	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Se evidencia que la institución promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	

	<p>Los colaboradores de OMSA son trasladados a los diferentes módulos, para reforzar sus competencias y garantizar la movilidad de estos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos para el traslado y reubicación de colaboradores • Concurso Interno y externo 	
<p>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).</p>	<p>Se evidencia que la institución 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).</p> <p>La institución desarrolla y promueve modelo de formación para su personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones Online • Programa de formación • Cantidad de personal capacitado 	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la organización 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.</p> <p>Planificamos actividades formativas sobre gestión de riesgo y conflictos de interés;</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación Anual • Plan de trabajo Comité de Ética 2023 • Plan de seguridad y salud ocupacional 	

<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la institución 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.</p> <p>La institución desarrolla en su programa de capacitación facilidades de formación para ser multiplicado entre los demás colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes • Contenidos de programas 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>La organización promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo.</p> <p>En OMSA se realizan reuniones abiertas donde los empleados pueden aportar ideas o sugerirlas para el mejor funcionamiento de los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creación de comité • Creación de Mesa de Trabajo • Actas de reuniones de los equipos • Norma de comunicación Interna y Externa 	

<p>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, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Se evidencia que la institución 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, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>Se realizan comisiones y equipos de trabajos para aportar ideas y sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité técnico POA • Equipo Operativo OMSA 	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la institución 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.</p> <p>OMSA cuenta con la Asociación de Servidores públicos en la cual se implementan diversas actividades para mejorar el funcionamiento de esta.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de calidad • Actas de comités • Resolución Asociación de Servidores Públicos 	

<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se evidencia que la organización procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>Se evidencia la medición de la consecución de las tareas de los empleados e involucramiento de la Dirección en los comités de trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de desempeño. • Minutas de reuniones 	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Se evidencia que en la organización se realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>Se evidencia que de manera anual se realiza la encuesta de clima organizacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima 2023 • Encuesta de satisfacción ciudadana • Encuesta de satisfacción interna 	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Se evidencia que la institución asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>Se evidencia que los empleados pueden opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispensario medico • Encuesta de clima • Buzón de Sugerencias 	
<p>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 teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Se evidencia que la institución 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 teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p> <p>Se evidencia la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SISMAP indicador 09.4 • POA de la Dirección de Recursos Humanos. auditoría de Riesgos en las áreas • Licencias por maternidad 	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se evidencia que la institución presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>La institución garantiza condiciones que facilitan la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos para el registro de licencias, permisos. • Servicio de transporte para los empleados. • Planes complementarios de salud. • Seguro de vida para empleados. • Subsidio de combustible. 	

	<ul style="list-style-type: none"> 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).	<p>Se evidencia que la institución 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).</p> <p>Se evidencia una atención especial para aquellos colaboradores que presentan alguna discapacidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Semana de la Salud 	

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:		
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	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.	

<p>comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de Proveedores de la institución. • Acuerdos Interinstitucionales 	
<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>Se evidencia que la institución 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 socioeconómico 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.</p> <p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos firmados • Portal Web • Redes sociales 	

<p>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>	<p>Se evidencia el fomento y colaboración en el desarrollo de proyectos juntamente con otras instituciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes de trabajo • Colaboración con la OPRET • Clubes Deportivos c) INTRANT • Ministerio de Defensa • Ministerio de Deportes • UASD 	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Evaluamos y monitorizamos la implementación de las colaboraciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas y testimonios de usuarios 	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Se evidencia que la institución asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p> <p>Dentro de las necesidades de la institución se tiene programada la alianza con la OPRET para facilitar a nuestro ciudadano cliente para el pago automatizado</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos jurídicos • Proceso de Licitación 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la institución garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p> <p>L a institución tiene una política proactiva de comunicación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web. • Sección Transparencia • Plan Estratégico Institucional. • Presupuesto. • Nómina de empleados fijos, jubilaciones, vacantes. • presupuesto y su ejecución. • Comisión de ética • Datos abiertos • Publicaciones de Prensa 	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la institución 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.</p>	

	<p>Animamos a los ciudadanos/clientes a que se organicen.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de quejas y sugerencias • Encuestas de satisfacción internas • Comité de calidad 	
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>Se evidencia que la institución 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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Encuestas • Procedimiento para el Manejo de Buzones de sugerencias • Foro • Portal Web • Redes Sociales 	
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>Se evidencia que la institución 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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción. • Carta Compromiso. 	
--	---	--

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.</p> <p>OMSA posee un presupuesto el cual es ejecutado de acuerdo con los objetivos financieros tomando en cuenta los riesgos que conllevan.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2021/2024. • Plan Operativo Anual 2023. • Programación presupuestaria 2023 	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se evidencia que la institución evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	

	<p>OMSA evalúa los riesgos financieros para tomar decisiones acordes con el presupuesto que posee y poder cumplir con los objetivos financieros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estados Financieros • Cortes Semestrales • Informe de Ejecución Presupuestaria • Ejecución Mensual enviada al portal de transparencia • Reportes Estadísticos de Tesorería • Conciliación Bancaria 	
<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>Se evidencia que la institución 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>OMSA publica su ejecución presupuestaria en el Portal para que la población tenga acceso a estas informaciones, tratando de que la gestión sea lo mas clara posible.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de transparencia de nuestra página web. SIGEF • Datos abiertos 	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad</p>	<p>Aseguras la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes.</p>	

<p>de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>OMSA maneja la contabilidad de sus recursos financieros con responsabilidad, además contamos con el indicador ICI, que monitorea la utilización de los recursos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado de licitaciones y evaluaciones de ofertas de los suplidores • Informe de Ejecución Presupuestaria • Cortes Semestrales • Indicador ICI 	
<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 que la institución 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencias: • SIGEF. • Presupuesto Anual de la institución 	
<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.</p> <p>OMSA posee Una dirección Financiera constituida por diferentes divisiones en el área, las mismas tienen sus encargados, pero la responsabilidad y el control son de la dirección financiera.</p>	

	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Estructura Organizacional. • Mapa de procesos • Procedimientos de la Dirección Financiera 	
--	--	--

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.	<p>Se evidencia que la institución 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.</p> <p>Desarrollamos sistema para gestionar, almacenar y evaluar las informaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • presupuesto anual • Plan de capacitación. • Documentación del sistema de Gestión de Calidad. 	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<p>Se evidencia que la institución recopila, analiza y usa de forma eficaz, la información disponible.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Síntesis periodística. 	

	<ul style="list-style-type: none"> Informe de encuesta de satisfacción de usuario Backup 	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>Se evidencia que la institución aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>Controlamos la información y el conocimiento de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> Evidencias: Manual de calidad NG-TSI- para la Seguridad Informática NG-COBI 	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<p>Se evidencia que la institución establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>La institución difunde la información en cascada a toda la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Circulares, Revista Outlook. Página web. Redes Sociales. Intranet 	
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>Realizamos talleres de intercambio de conocimiento con otras instituciones a fines.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento para el manejo de la comunicación interna y Externa. • Manuales de los Procedimientos de Sistema • Fotografías • Listado de asistencia. 	
<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>	<p>Se evidencia que la institución 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> <p>OMSA utiliza la red intranet para garantizar el acceso del personal a las informaciones y conocimiento relevante.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web, • correo interno, • oficina Libre Acceso a la información, • intranet. • 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>	<p>Se evidencia que la institución 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>	

	<p>La organización retiene y conserva las informaciones y el conocimiento, aunque estos hayan dejado de pertenecer a la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Se evidencia que la institución asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p> <p>Al finalizar el contrato laboral de cualquier colaborador la organización retiene y conserva las informaciones y el conocimiento, aunque estos hayan dejado de pertenecer a la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carpeta conteniendo los documentos controlados, • Archivo maestro de documentos controlados. 	<p>No se evidencia que se asegura el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización.</p>

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La institución diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos y planes estratégicos y operativos.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Realizamos reuniones virtuales, talleres, cursos y entrenamientos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos y Normas de la Dirección de Tecnología • Fotos • Comunicaciones 	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Se evidencia que implementamos, monitorizamos y evaluamos la relación costo efectividad de la inversión.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2023 • FORTINET 	
<p>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.).</p>	<p>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 la mesa de ayuda para soporte técnico.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Backup. • Portal Web. • Help Desk. • Norma para la seguridad Informática 	
<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>Se evidencia que la institución utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación,</p>	

	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Norma para la seguridad Informática. • Correo interno, • página web. Evidencias: • Realización de backs • Firma Digital • Reporte de soporte y servicios brindados. • Redes sociales, intranet, correo interno. • Portal webs 	
<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>Se evidencia que la institución 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.</p> <p>Establecimos el acceso de los usuarios a los Servicios de reporte de quejas, solicitud de información, reporte y reclamación de objetos dejados en las unidades a través de la red.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Reportes de quejas y solicitudes atendidas vía red Sistema 311 • Solicitud de Servicio Prestado en línea 	
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>Se evidencia que la institución 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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de solicitud en línea • página web • pagos electrónicos • formulario de encuestas configurados en las tabletas 	
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>No se evidencia que la institución 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.</p> <p>Evidencia:</p>	No se ha medido un sistema o normas que tome en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC.

	Norma para la seguridad informática procedimientos actualizados de tecnología	
--	--	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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>La institución realiza 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</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación de los módulos 	No se ha documentado que la institución garantiza la provisión y mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	Se evidencia que la institución proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	

	<p>Rehabilitación de 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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remozamiento de infraestructura física de los modulo. • Levantamiento de Riesgo de IDOPPRIL. • Solicitud diseño de ruta de evacuación 	
<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>Se evidencia que la institución 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"> • Movimientos de activos fijos (formulario). • Formulario reparación de Piezas. • Procedimiento Manejo de Piezas Usadas. 	
<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 que la institución asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad. Se evidencia mediante plan de mantenimiento de vehículos.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Prestación de nuestros autobuses de forma gratuita para actividades deportivas, escolares y comunitaria. 	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>Se evidencia que la institución garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>OMSA programa el horario para el movimiento vehicular. Distribuye el combustible de acuerdo con la movilidad de estos. Da mantenimiento preventivo a sus autobuses.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de mantenimiento • Procedimientos de la Dirección de Operaciones • Tlket de combustibles 	
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).	<p>Se evidencia que la institución garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos.</p> <p>Se evidencia el descargo de las unidades chatarra los neumáticos y otros bienes físicos a bienes nacionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso a Estacionamiento. •) 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.	<p>Se evidencia mapa de procesos y manual de procedimiento.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos • 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.	<p>Se evidencia que la institución diseña e implementar un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p> <p>En OMSA contamos con el POA, mapa de procesos y manual de procedimiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos • Manual de procedimientos • POA 	
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para 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	<p>La institución realiza evaluaciones de sus procesos Trimestralmente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auditorías de calidad • Auditorías de procedimientos 	

recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.		
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	<p>Se evidencia que la institución identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>La institución cuenta con Manual de Procedimientos y Plan Estratégico.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Procedimientos • Manual de Cargos • Plan Estratégico 	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	<p>Se evidencia que la institución 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.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simplificación proceso de evaluación trimestral del POA. • Automatización de solicitudes de servicios o asistencias técnicas de la TIC (software Engine). 	
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas	Se evidencia que la institución impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e	No se evidencia que se impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las

<p>prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>La OMSA posee el programa Sistema omsa .com. para agilizar la respuesta a las quejas de los clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema omsa.com 	<p>buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</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 que la institución 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.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso • Acuerdos de Desempeño • Correos electrónicos 	
<p>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).</p>	<p>En la institución se actualizan, mejoran y diseñan nuevos procesos para la protección de los datos, (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones NORTIC 	

- Creación del sistema de OMSA. Com.

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:		
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la institución 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.</p> <p>Además, contamos con un programa en servicio al cliente para recibir las quejas de los ciudadanos / clientes. con el cual damos respuesta de forma eficiente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción al usuario • Buzón de quejas y sugerencias • Línea telefónica de servicio al cliente • Sistema omsa.com. 	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>Se evidencia que la institución utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	

	<p>OMSA está implementando el sistema OMSA. Con a través del cual los ciudadanos /clientes pueden hacer sus sugerencias y quejas de forma más rápida y eficiente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción de usuarios • Sistema OMSA.com • Foros • Redes sociales • Buzón de sugerencias • Correos Electrónico 	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Se evidencia que la institución aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>Contamos con empleados a nivel directivo de diferentes géneros, acorde de la competencia de esto.</p> <p>Realizamos acuerdos y campañas en pro de la mujer.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo con el Ministerio de la Mujer. • Campaña mujeres en marcha. 	
<p>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).</p>	<p>Se evidencia que la institución 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).</p>	

	<p>Se involucra a los ciudadanos clientes en la prestación del servicio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horarios flexibles • Capacitaciones en línea, publicadas en las redes sociales • Uso de Recursos audiovisuales • Publicaciones impresas y digitales Redes Sociales Pág. Web 	
--	---	--

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:		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>OMSA posee Mapas de Procesos a través de los cuales coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI/POA • Mapa de Procesos • Sistemas de gestión del sector (SIGEF, SISMAP, NOBACI, SASP, Portal transaccional, otros). • Convenio con el COE y con el CNE • Planes de trabajos de convenios firmados. 	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Se evidencia que la institución desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de</p>	

	<p>prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>Coordinamos y unimos procesos con socios claves.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de procesos de transporte teleférico y metro • Acuerdos con la LIDOM y clubes deportivos Acuerdo Ministerio de DEFENSA y Salud Pública • Intercambio de datos (SISMAP, NOBACI, SIGEF, PORTAL COMPRAS) • Portal de transparencia 	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Se evidencia que desarrollamos un sistema compartido con los socios en la prestación del servicio</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de mesas de trabajo. • Pago Electronico Tarjeta SD-GO 	
<p>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.</p>	<p>Emprendemos análisis de ciudadanos clientes a través de diferentes organizaciones. Evidencias:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Involucramiento en el Autodiagnóstico institucional • Comités de trabajo • Datos compartidos en Intranet y OneDrive • Curso Gestión por Proceso INFOTEP • Inducción Autodiagnóstico CAF, MAP • Socialización de los indicadores SISMAP 	

<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la institución 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.</p> <p>Creamos grupos de trabajo con otras organizaciones</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • COE • OPTIC • MAP • Comedores Económicos • Centro tecnológico con la comunidad • Fumigadora Omega Araujo • Empresas Macangel • Editora Listín Diario 	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Se evidencia que la institución utiliza asociaciones en diferentes niveles de para permitir la prestación de servicios coordinados a través de la creación y compartiendo servicios comunes con otras instituciones</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos con Clubes Deportivos • Acuerdos con LIDOM • Acuerdos INTRANT 	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Documento Externo
SGC-MAP

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).	<p>Se evidencia que la imagen global de la organización y reputación pública es buena En el 2021 el nivel de satisfacción era de 89.5%. Para el 2022 98.18 % y para el segundo semestre del 2023 es de 88.63%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de encuestas de satisfacción a usuarios 2021,2022,2023. • 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).	<p>Mediante personal de Servicio al Cliente, Se involucra a los ciudadanos clientes en los procesos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de sugerencias • Resultados de encuestas de satisfacción • Línea 311 • Redes sociales • Foro 	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	<p>Se evidencia la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	

	<p>Los ciudadanos clientes participan en las tomas de decisiones a través de su sugerencia, las cuales son analizadas y puestas en ejecución si amerita para la mejora de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de quejas y sugerencias • Encuestas de satisfacción al usuario • Sistema omsa.com 	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Se evidencia la transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>Omsa emplea canales para abierto de accesos a la información.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web • OAI • Datos Abiertos • Publicaciones • Portal Transparencia. 	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>La Institución proporciona un servicio de calidad y confianza a los ciudadanos clientes.</p> <p>En el 2021 obtuvimos un 94%, en el año 2022 un 95% y en el segundo trimestre 2023 87.8% del nivel de confianza.</p> <p>Realizamos encuestas a los ciudadanos clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de encuesta de satisfacción a los usuarios. 2021,2022,2023 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Campañas publicitarias. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Se evidencia el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. Durante el segundo trimestre del periodo 2023 los usuarios muestran un nivel de confianza de un 87.8 %, en el 2022 95% y en el 2021 94% respecto nuestros servicios brindados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción ciudadana 2023 • Encuestas de satisfacción ciudadana 2022 • Encuestas de satisfacción ciudadana 2021 	
<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>	<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> <ul style="list-style-type: none"> • Rampa de acceso en los autobuses de piso bajo • Asientos exclusivos y señalizados • Parqueo señalizado 	

<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Se evidencia la calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> <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> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de transparencia • Certificación ISO-9001-2015 • Carta compromiso • Resultado de encuesta de satisfacción al usuario 	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Se evidencia la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p> <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. Evidencias:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corredor exclusivo ciudad Juan Bosch. • Tramite de objetos extraviados • Encuesta de satisfacción al Usuario • Beneficiarios de servicios especiales 	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>Se evidencia la capacidad de la organización para la innovación.</p>	

	<p>OMSA durante el periodo 2022-2023 se comprometió con la innovación aumentando así la cantidad de 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"> • Propuestas de autobuses eléctricos • Autobuses con pago electrónico • Autobuses con internet • Fotos y videos 	
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia la agilidad de la organización. 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 73.51% para el segundo trimestre 2023, para el 2022 70.2% y para el 2021 de 75.32% por los usuarios clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción al usuario 2023, 2022, 2021 • Respuestas de servicio al cliente. • correos, captures y otros. 	
<p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>Se evidencia la digitalización en la organización. OMSA ha avanzado en 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"> • Plan de digitalización OMSA. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos y correos. • Informe • Autobuses con pagos electrónicos. 	
--	--	--

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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>Se evidencia el tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <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>Además, se está implementando el sistema OMSA.com para automatizar el sistema de quejas y sugerencias</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Libre Acceso a la Información • OMSA.com • Reportes de servicio al cliente • Portal 311 • Carta Compromiso • Fotos, Videos, etc. 	

<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>Se evidencia el número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <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"> • Procedimiento canalización de quejas y sugerencias. • Carta compromiso. 	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Se evidencia los resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>Número de expedientes devueltos por error desde el área de entrega</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de informe • Correos electrónicos 	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Se evidencia el 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso Institucional 	

--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>La institución cuenta con diversos canales de información.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web • Redes sociales (Facebook, Instagram, YouTube, Twitter). • Medio de comunicación • Portal 311 • Buzón de sugerencias 	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>Se evidencia la disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • portal web • redes sociales • medios de comunicación • portal de transparencia 	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>Disponemos de un Plan Estratégico y un Plan Operativo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI 2020-2024 • POA 2021 	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>Se evidencia la disponibilidad de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	

	<p>Portal de transparencia, reuniones operativas para mejora de procesos e indicadores.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de transparencia 	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>Se evidencia el horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>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. (</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio al cliente • Reloj Biométrico. 	
6) Tiempo de espera.	<p>Se evidencia el tiempo de espera. el tiempo en las paradas para recibir el servicio solicitado fue puntuado con un 73.51% para el segundo trimestre 2023, para el 202270.2% y para el 2021 de 75.32% por los usuarios clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • % encuesta de satisfacción al usuario 2023,2022,2021 	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>El tiempo establecido para la salida de los autobuses del módulo es de 15 minutos.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta compromiso • Reporte de salida 	
8) Costo de los servicios.	<p>El costo de los servicios es de 15 pesos/persona.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tarjeta de pago electrónico 	

<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>Se evidencia la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros). Poseemos el Portal Web,</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta compromiso. • Portal de transparencia • OAI 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>Se evidencia el grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>Durante el primer trimestre del periodo 2023 los usuarios muestran un nivel de confianza de un 95.6% respecto nuestros servicios brindados este, para el 2022 95% y para el 2021 94%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción de usuarios marzo 2023,2022, 2021. • Primer trimestre de los años 2023, 2022, 2021 	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs</p>	<p>Se evidencian la sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas). Contamos con procedimientos para actuar en caso de quejas y sugerencias. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Quejas y Sugerencias • Buzón de quejas y sugerencias • Sistema OMSA:COM • Informes de los resultados del buzón de quejas y sugerencias. • Libro de registros de quejas y sugerencias • Programa Sistema OMSA.com 	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Utilizamos nuevos métodos para atender a los usuarios. Implementamos el nuevo sistema omsa.com. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Línea 311 • Sistema OMSA.com. • Servicios en línea • Portal web • Pago electrónico 	
<p>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).</p>	<p>La institución cumple con los estándares de servicios publicados Actualizamos periódicamente nuestros servicios. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web • Datos abiertos • NORTIC E1 • NORTIC A2 • NORTIC A3 	

	<ul style="list-style-type: none"> • SISMAP • 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.	<p>Revisamos las necesidades de los clientes y supervisamos el cumplimiento de sus necesidades</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta • Plan de Mejora 	

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

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.</p> <p>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"> • Portal Web OMSA. • Contacto directo con centro de llamada. • Carta compromiso 	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para	En busca del cumplimiento, OMSA actualmente refleja un 100% en el indicador de transparencia gubernamental.	

<p>medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • RAI 	
---	--	--

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
<p>Opinión del personal respecto a:</p>		
<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, favorables de 82%. Mientras que la encuesta de satisfacción al usuario arrojo una satisfacción un nivel de confianza de un 87.19% respecto nuestros servicios brindados para el primer trimestre 2023. En el 2022 arrojo un 95% y para el 2021 94%%</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado de Encuesta de Clima Organizacional marzo 2023 • Resultado de Encuesta de Satisfacción de usuario primer trimestre 2023,2022,2021. 	
<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> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de jornada de socialización • socialización del PEI 2021 -2024. • Fotos y video • Informes de auditorías internas (acciones del personal que participo) 	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Se evidencia la participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <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"> • Correos de consultas. • Auto diagnostico Caf-2023 • Informes de consultas de elaboración de políticas del sistema y seguridad en el trabajo. 	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<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 2023, los colaboradores manifestaron que utilizan de forma eficiente los mecanismos de comunicación interna.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Ética 	

	<ul style="list-style-type: none"> • 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"> • Encuesta de clima 2023 • Portal web • Redes Sociales • Foro • Comunidad Digital. 	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>La Institución realiza Actividades de Responsabilidad social.</p> <p>Brinda transportes gratuitos a entidades.</p> <p>Entrega de tanques para recolección de basura a escuelas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías • Comunicaciones. 	No se la medido la responsabilidad social
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes de acción de clima. 	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>Se evidencia el impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>OMSA ha avanzado en un 73.52% 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"> • plan de digitalización OMSA. • Fotos y correos. • Informes • Tarjetas de pagos electrónicos. 	
9) La agilidad de la organización.	<p>Se evidencia una satisfacción de 95.58% de los plazos de capacidad de respuesta de la gestión que va de la mano con la agilidad de la organización en el periodo 2023. En el año 2022 era de 95.32% y en el 2021 de 78.12%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado de Encuesta de satisfacción Resultado Encuesta de satisfacción de usuario 2023. • Resultado de Encuesta de satisfacción Resultado Encuesta de satisfacción de usuario 2022. • Resultado de Encuesta de satisfacción Resultado Encuesta de satisfacción de usuario 2021. 	

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>Se evidencia la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización y de comunicar sobre ello.</p> <p>La máxima autoridad se preocupa por que se mantengan y cumplan los indicadores de Gestión.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de Gestión. • Encuesta de clima laboral 	
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> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos. • Encuesta de clima 	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>Se evidencia el reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> <p>Los supervisores distribuyen los trabajos de acuerdo con las capacidades y competencias.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de Desempeño por metas logradas • Encuesta de clima 2023,2022,2021 • Informe de Resultados de las Evaluaciones del desempeño por competencias realizadas 	
4) La gestión del conocimiento.	<p>Contamos con un procedimiento para la aplicación de incentivos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • incentivos a conductores 	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>Poseemos una eficiente comunicación interna Contamos con métodos y programas tecnológicos para la comunicación</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Correo institucional • Mensajeros internos • Línea telefónica 	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>Se evidencia el alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>OMSA Mediante políticas internas, se reconocen los esfuerzos de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Gestión de Recursos Humanos. • de Gestión de los beneficios. • Política de Reconocimiento por cumplimiento de metas institucionales • Plan de compensación y Beneficios 	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>Se evidencia el enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p> <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> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Procedimientos y sistemas. • Política de Gestión del Cambio. 	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>OMSA Brinda un ambiente de trabajo acorde a las necesidades del colaborador, cómodo y comfortable.</p> <p>En OMSA se respetan las creencias sociales y culturales y se demuestra empatía a todos los servidores de esta.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado de Encuesta de clima organizacional marzo 2023. • Resultado de Encuesta de clima organizacional marzo 2022. • Resultado de Encuesta de clima organizacional marzo 2021. 	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>Se evidencia el enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). La institución apoya a los empleados en un 78.87% cuando se les presenta una urgencia familiar, la percepción para el 2022 era 86.02% y para el 2021 74.04%</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado de Encuesta de clima organizacional marzo 2023. • Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2022. • Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2021. 	

<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>Se evidencia el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. Los empleados opinan que se dan oportunidades de ascenso y promoción sin distinción de hombre o mujer en un 75.67%. Para el 2021, el 77%, para el 2020 un 55.6%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado de Encuesta de clima organizacional marzo 2023. • Resultado de Encuesta de clima organizacional marzo 2022. • Resultado de Encuesta de clima organizacional marzo 2021. • 	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Se evidencian Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. Para el 2023, el 90.75% de los empleados valora positivamente sobre el lugar y las condiciones del área de trabajo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado de Encuesta de clima organizacional marzo 2023. 	

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
<p>Opinión del personal respecto a:</p>		
<p>l) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>Se evidencia el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	

	<p>Para el 2023, El 76.22% de los empleados opinan que la institución promueve el crecimiento dentro del sistema de carrera.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado de Encuesta de satisfacción de usuario octubre 2023 	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Se evidencia la motivación y empoderamiento de los empleados de OMSA con un excelente porcentaje.</p> <p>En el periodo 2022 El 82% de los empleados muestra un nivel de motivación y entiende que se le empodera. Para el 2023 el % es de</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado de Encuesta de clima organizacional marzo 2023. 	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>OMSA capacita a sus colaboradores propiciándole cursos y talleres, además de becas para maestrías.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación • Foto • Certificación de estudios de colaboradores en maestría 	

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,	Se evidencian los indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, han disminuido considerablemente	

<p>índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>El nivel de Absentismo osciló 8.41% y 25.42% en el periodo enero -junio 2023. En el 2022 fue de 8.4% y 24.4% período enero- diciembre. para el2021 13.31%-23.18% en el periodo enero-diciembre. El nivel de rotación estuvo en el2023 1.28-0.72 periodo enero junio. 2.18-1.11 para el 2022 periodo enero- diciembre. Y para el 2021 7.6-1.5 enero - diciembre</p> <p>Evidencia:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentación de RRHH • Informes Mestral 2023,2022,2021 • Memorias Anual2023,222,2021 	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>Se evidencia la participación en actividades de mejora. Para el 2023, 237 empleados respondieron a encuesta de clima de una muestra de 237, para el 100%.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado de Encuesta de clima organizacional marzo 2023 • Informes de auditorías internas. • Acciones de mejoras implementados a los hallazgos en las auditorías internas. 	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>No se evidencian dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de reuniones del Comité de ética Publica OMSA 	

<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>Se evidencia la participación frecuente y voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>La institución entrega tanques para la recogida de basura y preservación del medio ambiente a entidades educativas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de transporte escolar. • Fotografías. • Comunicaciones 	
<p>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).</p>	<p>Se evidencian indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades.</p> <p>Para el Periodo 2023 el 95.58% de los usuarios encuestados con una muestra de 385 personas especificaron que se encuentran satisfechos con la atención brindada en el servicio, para el 2022 el 97.34% se encontró satisfecho, en el 2021 84.4%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción de usuarios primer trimestre 2023. • Encuesta de satisfacción de usuarios primer trimestre 2022. • Encuesta de satisfacción de usuarios primer trimestre 2021 	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>Se evidencia un alto porcentaje en los indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> <p>Para el periodo 2022 el 89.17% de los empleados administrativos y operativos tienen un resultado de productividad satisfactorio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores del SISMAP • Resultado de Encuesta de clima organizacional marzo 2023. • Resultados de evaluación de desempeño. • Informe de evaluación de desempeño Individual. 	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>Se evidencia una buena puntuación los Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>En el 2023 un 73.52% las usa eficientemente.</p> <p>En el periodo 2022 el 73.52% de los empleados utiliza eficientemente las tecnologías de la información.</p> <p>Para el 2021 un 82.27%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador TIC • Resultado de Encuesta de clima organizacional marzo 2023, 2022, y 2021 	

<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>Los empleados se encuentran aplicando los conocimientos adquiridos en las capacitaciones ofrecidas por la institución en el 2023 es de 81.01% en el 2021 de 92.67%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado de Encuesta de clima organizacional marzo 2023, 2021 	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Se evidencia en la institución acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>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> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Compensación y Beneficios. 	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
Opinión de la sociedad respecto a:		
<p>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>	<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>La institución celebro la jornada de la semana de la salud. Además, continua la campaña de vacunación contra la influenza</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías • Actividad semana de la salud • Fotografías y videos • Comunicaciones. 	
<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>	<p>La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local se puede evidenciar a través de los medios, la opinión de los ciudadanos analizando las publicaciones de los medios de comunicaciones y las redes sociales.</p> <p>Se puede evidenciar a través de la participación de los ciudadanos en las diferentes encuestas de satisfacción ciudadana en relación con el servicio brindado.</p> <p>Para el primer semestre del 2023 el nivel de satisfacción ciudadana es de 96.10%, para el 2022 fue de 98.18 y para el 2021 fue de 96.10</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones de los medios de comunicación. • Encuestas de satisfacción. 2023,2022,2021. 	

<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>	<p>La institución realizó entrega de tanques para reciclaje, los cuales fueron solicitados por centros educativos.</p> <p>Además, celebó la semana de la salud en la cual se brindó servicio a personas con desventajas y con necesidades especiales.</p> <p>La institución brinda facilidades de préstamos a través del Banco de Reservas a sus colaboradores.</p> <p>Además, posee una cooperativa a través de la cual se les brindan diversos servicios al personal de OMSA.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Celebración de la semana de la salud (mes de abril). • Préstamos de autobuses a diferentes entidades culturales y deportivas, así como a las escuelas. • Fotografías. • Préstamo empleado Feliz 	
<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>	<p>Se evidencia implementación de la firma digital para el ahorro del consumo de papel y el correo interno. Además de la colocación de extintores en nuestras unidades.</p> <p>OMSA colabora con la sociedad facilitando nuestras unidades a grupos deportivos, religiosas y educativos de forma gratuita.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Firmas digitales • Colocación de extintores en nuestros autobuses • Comunicaciones 	
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>OMSA ha tenido un impacto positivo en cuanto a calidad y transparencia de la información Para el periodo del primer trimestre del 2023 la institución en cuanto a transparencia obtuvo un 99.65% de cumplimiento en comparación con lo obtenido en el 2022 un 98.9% y para el 2021 81.75%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de transparencia. 	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	<p>La institución ha donado tanques a instituciones educativas para la recogida de basura.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Informes 	No se evidencian mediciones (número de impresiones x usuario, proveedores eco/sostenibles, campañas orientadas a...etc. Comentarios o reputación sobre sostenibilidad y uso de recursos).
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 OMSA a través de su portal de transparencia permite la accesibilidad a la información. Para el 2023 tenemos un índice de transparencia de 99.65%, para el 2022 un 98.9% y para el 2021 tuvimos un 81.75.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de transparencia 	

--	--	--

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento preventivo a las unidades • Manejo de los residuos de acuerdo con el protocolo medioambiental • Dirección de Bienes Nacionales. 	<p>No se han medido las actividades de la organización para mantener los recursos.</p>
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Se evidencian firmas de convenios entre OMSA con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>SE firmo el acuerdo con Intran y Educación para facilitar transporte gratuito a estudiantes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos • Fotografías • Ruedas de Prensa 	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Se evidencia la 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 trimestre del 2023, el</p>	

	<p>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 valorada por la población, así como mejorar la buena imagen y reputación.</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"> • Síntesis Periodísticas • Portal web • 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"> • Informes semanales al director general. • Transporte gratuito a ciudadanos con discapacidad • Colaboración con el COE 	
<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 diferentes áreas o posiciones empleados con diversidad étnicas</p>	<p>No se ha medido proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personas con discapacidad • Expedientes de Recursos Humanos 	
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>Realizamos conferencias, sobre el VIH, además de la conferencia virtual de donación de sangre de la cruz roja, en colaboración con el Ministerio de trabajo y la Cruz Roja.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías • comunicaciones 	
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>Celebramos la semana de la salud, en la cual se impartieron charlas respecto a la prevención de esta y se realizaron operativos médicos que abordaron diferentes aspectos de la salud</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de seguridad y salud en el trabajo • Convocatorias y asistencias a charlas actividades. • Actas reuniones comité. 	
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 reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	<p>Se evidencia que 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>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web • Conferencias vía zoom • Talleres presenciales • Consumo responsable del agua corriente y energía eléctrica • 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
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>La Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA) transportó 10,710,160 usuarios en el primer semestre 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • informes de la dirección de Operaciones • Informe de avances del POA 	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	<p>Se han obtenido resultados satisfactorios ya que 10,710,160 en el periodo enero -junio 2023; para el 2022 29,986,376 periodo enero -diciembre y para el periodo enero -diciembre 2021 17,765,586 millones de usuario se ahorran entre 70 y 90 pesos diarios para el 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de avances del POA • Reportes de arqueos a nuestras unidades • Encuestas de satisfacción 2023,2022,2021 	

<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>El sector público como privado han sido impactado y beneficiado de forma directa con los servicios de transporte que ofrece OMSA</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de los ciudadanos clientes • Fotografías • Informes • Evaluaciones 	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>En el periodo 2023 la institución realizó un convenio con Intran y el Ministerio de Educación, para el transporte de estudiante.</p> <p>Actualmente se están transportando de forma gratuita a estudiantes de diferentes localidades del país.</p> <p>Además, se transportan empleados de diversas instituciones del estado.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Firmas de acuerdos • Fotografías • Notas de prensa. 	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>La Institución a través del Ministerio de Administración pública realiza mediante el monitoreo del SISMAP una auditoría de todos los subsistemas de la organización, manteniendo la puntuación sostenida superior a los 85 puntos en los años, 2021, 2022 y 2023.</p>	

	<p>Los servidores públicos de la OMSA han recibido el incentivo por cumplimiento de indicador.</p> <p>En el mismo orden, se realizan revisiones trimestrales a los acuerdos de desempeño del 100% del personal</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución 041-2020 • El Ministerio de Administración pública 	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>La institución ha logrado la capacitación de los colaboradores y colaboración con el INTRANT sobre movilidad sostenible</p> <p>La Institución tiene resultados de innovación en los servicios prestados, mediante la incorporación de un nuevo sistema de servicio al cliente</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones • Sistema omsa.com • Fotografías 	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>		

Actualmente estamos trabajando en los cambios que sufrirá la institución ya que con la promulgación de la Ley 63-17: Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de la República Dominicana, (deroga el Decreto Núm. 448 97 de la creación de la OMSA) y en su artículo No. 356, dispone que la institución pasara a ser reformada en empresa pública o mixta pública-privada prestadora de servicios nacionales de transporte.

Evidencias:

- Decreto Num.448 97. ArtNo356,

--	--

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.	<p>La institución realizó un levantamiento con relación a evaluar los factores de riesgo en los diferentes puestos de trabajo y se recibió el informe de dos instituciones de trabajo: IDOPPRIL Y la Defensa Civil, así como solicitud del diseño de la ruta de evacuación y asesoría para elaborar el plan de seguridad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño de rutas de escapes • Políticas y procedimientos del departamento de mantenimiento 	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>La Institución gestiona de manera eficiente sus recursos disponibles.</p> <p>Omsa garantiza la inclusión a mejoras e innovaciones de sus sistemas, mediante la implementación de nuevos programas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa omsa.com • Pago electrónico 	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>La institución instaló wifi en 305 autobuses, lo que representa 12 millones de pesos de ahorro al ciudadano 131 unidades con pago electrónico integrado Evidencias:</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unidades con pago electrónico • Revistas • Portal web 	
<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>Fruto de los acuerdos y alianzas estamos brindando servicios gratuitos a estudiantes en diferentes comunidades del país.</p> <p>Además, brindamos servicios de transporte a múltiples entidades gubernamentales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos Firmados • Notas de prensa 	
<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>Se evidencia el impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios.</p> <p>Creación del sistema OMSA.com para reducir el tiempo de respuesta a quejas y sugerencias</p> <p>En el periodo 202 el 73.52% de los empleados utiliza eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos, para el 2022obtuvimos 89.39% y en el 2021 un 82.27%.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2023. • Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2022. • Resultado de Encuesta de clima organizacional octubre 2021. • Instalación de el Sistema omsa.com 	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>En el periodo 2023 las direcciones obtuvieron un 89.39% periodo enero -junio cumplimiento en los procesos, para el periodo enero -diciembre 2022 un 90.0% y para el periodo enero diciembre 2021 83%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de auditoria internas de procesos. • Informes de avances del POA 	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	<p>La institución no ha participado en concursos, premio de gestión de Calidad. Pero a Obtenido certificaciones de Calidad.</p>	No se ha medido resultados de reconocimientos
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>Se evidencia el cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros</p> <p>Para el primer semestre 2023 la institución tiene 68.23% de la ejecución presupuestaria anual. Para el período 2022 periodo 2021 la institución obtuvo una calificación de un 99.50%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informé de ejecución presupuestaria • POA • Informe Semestral. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Memorias anuales 	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<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 el fortalecimiento de los procesos administrativos y financieros que contribuyan a lograr una gestión más transparente y equilibrada.</p> <p>El uso de pago electrónico constituye un gran logro ya que aumenta la efectividad del servicio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Reportes de Ejecución presupuestarias • Evaluación POA • Tarjetas de pago electrónico • Reportes de pago electrónico 	

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.