

OMSA

OPERADORA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES



DESCRIPCIÓN BREVE:

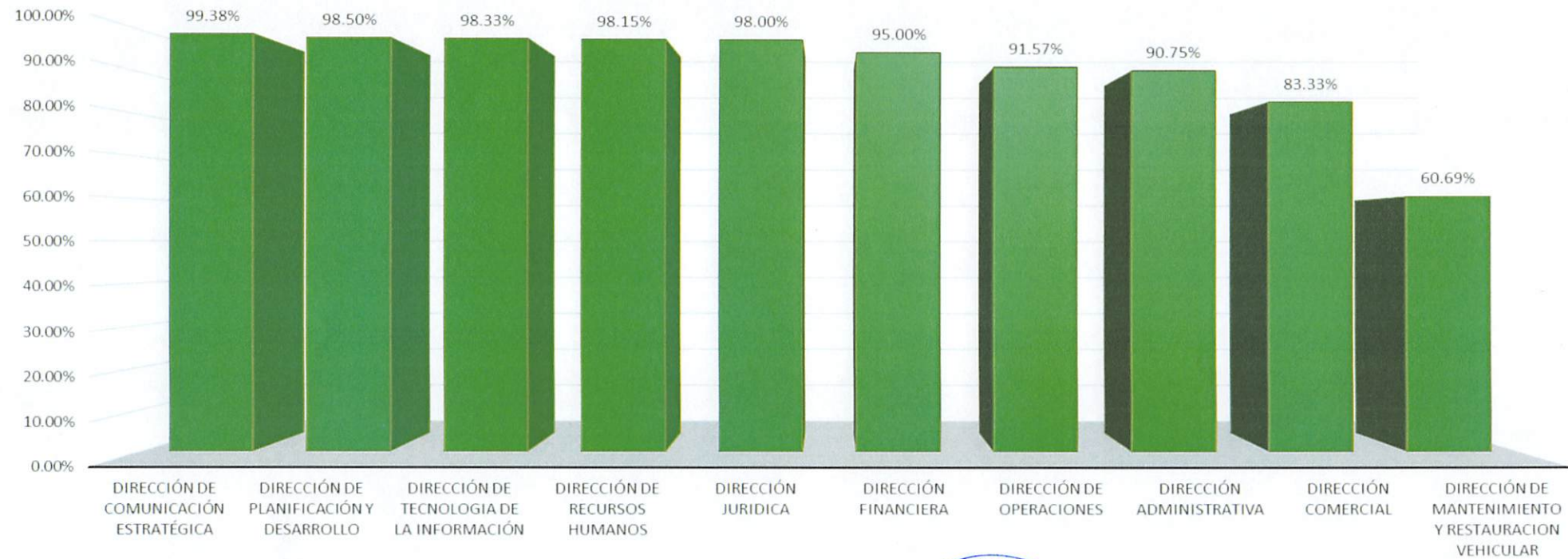
El presente documento muestra las actividades y seguimiento realizado por todas las Direcciones de La Operadora Metropolitana de Servicios de Autobuses correspondiente al cuarto trimestre 2025.

RESUMEN DE CUMPLIMIENTO Y EVALUACIÓN POA CUARTO TRIMESTRE 2025



DIRECCION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DEL 4TO TRIMESTRE POA
Octubre - Diciembre 2025.

ARÉA	% CUMPLIMIENTO INDICADORES
DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	99.38%
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	98.50%
DIRECCIÓN DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN	98.33%
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	98.15%
DIRECCIÓN JURIDICA	98.00%
DIRECCIÓN FINANCIERA	95.00%
DIRECCIÓN DE OPERACIONES	91.57%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	90.75%
DIRECCIÓN COMERCIAL	83.33%
DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO Y RESTAURACION VEHICULAR	60.69%
% DE CUMPLIMIENTO GENERAL	90.48%




ADMINISTRADOR GENERAL

DIRECCIÓN: DIRECCION DE COMUNICACIÓN ESTRATEGICA.

PERIODO DE MEDICIÓN: CUARTO TRIMESTRE 2025 (OCTUBRE-DICIEMBRE)

RESULTADO	PRODUCTO	INDICADOR	ACTIVIDAD	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	LINEA BASE	META	EJECUTADO EN EL PERIODO	% DE CUMPLIMIENTO EN EL PERIODO	EVIDENCIA	ANÁLISIS DE DESEMPEÑO DE INDICADOR	ACCIONES PREVENTIVAS	PRESUPUESTO
Valorada positivamente la imagen institucional de la OMSA	síntesis periodísticas	Cantidad de síntesis periodísticas	Recopilación de medios impresos y digitales	Reporte de síntesis	280	280	70	100%	Reporte de síntesis	Esta tarea se ha completado durante este periodo de manera exitosa	La tarea se ha llevado a cabo, utilizando la tecnología y los medios impresos	
			Clasificar la noticia									
			Elaborar índice de orden de importancia									
			Remitir a los interesados									
	Notas y ruedas de prensa	Porcentaje de informaciones institucional reproducidas en medios masivos de comunicación	Identificar el tema de interés a comunicar	Reporte de monitoreo de medios	100%	100%	100%	100%	Reporte de monitoreo de medios	Según demanda y/o necesidad	Estas actividades no son programadas como tal, se realizan según la necesidad. Dichas actividades estuvieron presentes en este periodo	
			Elaborar la nota									
			Remitir y/o convocar a los medios									
			Dar seguimiento de medios									
			Elaborar reporte									
	Media Tours	Porcentaje de Media Tours	Determinar el tema de interés para el media tour	Reporte de monitoreo de audiovisual	100%	100%	100%	100%	Reporte de monitoreo de audiovisual	Según demanda y/o necesidad	Estas actividades no son programadas como tal, se realizan según la necesidad. Dichas actividades estuvieron presente en este periodo	
			Identificar los medios para el media tour									
			Gestionar la participación en los medios									

		Realizar el media tour								
		Elaborar reporte de los resultados de media tour								
Organización de eventos	Porcentaje de eventos que cumplen con los requerimientos demandados	Determinar los requerimientos de logística del evento	Comunicación de Solicitud, Reporte de evidencia del evento	100%	100%	100%	100%	Comunicación de Solicitud, Reporte de evidencia del evento	Esta actividad es realizada según demanda y/o necesidad, la cual se cumple según las normas establecidas en cada evento	Se realizo actividad en este periodo. Adjunto evidencia.
		Gestionar y/o organizar la logística del evento								
		Supervisar y/o montar la logística del evento								
		Convocar los participantes del evento								
		Realizar el evento								
		Elaborar reseña del evento								
Comunicación Interna	Porcentaje de informaciones que llegan a los colaboradores internos	Identificar las necesidades de los colaboradores	Plan de comunicación Interna, Informe de resultados de las Comunicaciones Internas	100%	100%	80%	95%	Plan de comunicación Interna, Informe de resultados de las Comunicaciones Internas	La actividad se desarrolla de manera exitosa, iniciando con la instalación de murales en áreas estratégicas y en los módulos de la institución, como la elaboración de la revista (REVISTA-OMSA) en formato físico y digital	Esta actividad se esta trabajando en coordinación con la dirección de RR.HH, forman parte de la óptima implementación y en el proceso de elaboración.
		Elaborar el plan de comunicación interna								
		Implementar el Plan								
		Dar seguimiento al plan								
Responsabilidad Social	Cantidad de actividades de responsabilidad sociales	Determinar tipo de actividad	Reporte de las Actividades de Responsabilidad Social	4	4	1	100%	Reporte de las Actividades de Responsabilidad Social	En este periodo se llevó a cabo la actividad correspondiente al mismo, OMSA en la Escuela. El programa medioambiental	Actividad realizada con éxito, programa OMSA en la Escuela / "Programa Medioambiental" se Re coordinara para el próximo año escolar.
		Organizar la logística de la actividad								
		Convocar los participantes de la actividad								

		Realizar la actividad							entrará en vigencia en el próximo ciclo escolar	
		Elaborar informe de la actividad social								
Plan de promoción y Publicidad	Porcentaje de cumplimiento del plan de publicidad	Listado de medios	Plan de promoción y Publicidad	N/A	100%	100%	100%	Plan de promoción y Publicidad	En este periodo se apertura el proceso de publicidad en espera de presupuesto para finalización del mismo.	N/A
		Selección proceso de medios.								
		Imágenes y videos de publicaciones en los medios								
Plan de Redes Sociales	Porcentaje de Publicaciones en redes sociales	Determinar el contenido	Reporte de Redes Sociales	100%	100%	100%	100%	Reporte de Redes Sociales	Esta actividad fue realizada según lo propuesto en el periodo y con excedente	En este período el equipo logró cumplir con las tareas asignadas
		Elaborar el contenido								
		Llevar el contenido a plataforma								
		Elaborar reporte de los resultados								
TOTAL DE % ACUMULADO DEL TRIMESTRE							99.38%			





DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
GERENCIA DE FORMULACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS
MATRIZ DE EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE INDICADORES PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)

DIRECCIÓN: PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO												
PERIODO DE MEDICIÓN: 4TO TRIMESTRE OCTUBRE-DICIEMBRE-2025												
RESULTADO	PRODUCTO	INDICADOR	ACTIVIDAD	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	LINEA BASE	META	EJECUTADO EN EL PERIODO	% DE CUMPLIMIENTO EN EL PERIODO	EVIDENCIA	ANÁLISIS DE DESEMPEÑO DE INDICADOR	ACCIONES PREVENTIVAS	PRESUPUESTO
Asegurando la eficiencia y eficacia del desempeño institucional	Medición de satisfacción al Usuario.	Porcentaje de satisfacción Ciudadana (SERVQUAL) con los servicios de la OMSA.	Remisión de comunicación y/o convocatoria.	Informe de encuesta de satisfacción Ciudadana	86.17%	87.00%	86%	99.50%	Informe de encuesta de Satisfacción Ciudadana	Informe de estadísticas y cumplimiento de quejas resueltas - Acta de Apertura de Buzones de quejas y sugerencias	Mantener el enfoque en los mecanismos de recolección de información y promover la mejora continua en los corredores con menor satisfacción.	\$31,200.00
			Levantamiento de información en los distintos corredores.									
			Elaboración de Informe trimestral									
		Porcentaje de quejas virtuales y presenciales resueltas	Recepción de quejas	Informe de estadísticas y cumplimiento de quejas resueltas	99.10%	100.00%	100%	100.00%	Informe de estadísticas y cumplimiento de quejas resueltas	Minutas de asesorías técnicas Informe de cumplimiento de las direcciones auditadas Evaluaciones de la implementación de los planes	El indicador muestra un cumplimiento del 100% reflejando una gestión eficaz de atención al ciudadano, aunque ligeramente por debajo de la meta.	N/A
Canalización de quejas.												
Respuesta cierre de quejas												
			Informe de Recopilación.									

		Elaborar informe y memoria institucional.								
		Cargar Informe y memoria								
		Porcentaje de procesos documentados	Realizar levantamiento de información	Documentos controlados	0%	100.00%	100%	100.00%	Documentos controlados	
		Porcentaje de cumplimiento de los procesos.	Elaborar plan de trabajo.	Documentos controlados	0%	100.00%	100%	100.00%	Documentos controlados	
	Gestión de procesos	Cantidad de auditorías realizadas	Informe de documentos elaborados	Informe de Auditoria	0	4	1	100.00%	Informe de Auditoria	
Evaluación del cumplimiento de los procesos										
Creación o modificación de procesos.										
Informe de cumplimiento relación procesos creados o modificados										
Envío de comunicación referente a todas las direcciones										
Auditoría y levantamiento de información										
Informe de cumplimiento de las direcciones auditadas										
									N/A	
									98.50%	



DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
MATRIZ DE EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE INDICADORES PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)

DIRECCIÓN: DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PERIODO DE MEDICIÓN: CUARTO TRIMESTRE 2025

RESULTADO	PRODUCTO	INDICADOR	ACTIVIDAD	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	LINEA BASE	META	EJECUTADO EN EL PERIODO	% DE CUMPLIMIENTO EN EL PERIODO	EVIDENCIA	ANÁLISIS DE DESEMPEÑO DE INDICADOR	ACCIONES PREVENTIVAS	PRESUPUESTO
Asegurados los servicios tecnológicos redundantes como soporte al desempeño de la institución	Equipos tecnológicos	Porcentaje de equipos instalados	Seguimiento a la solicitud de Equipos	Informes instalación de equipos tecnológicos	75%	95%	25%	90%	Informes instalación de equipos tecnológicos	Para el 4to trimestre el POA de tecnología no muestra la evidencia correspondiente o comunicación explicativa, la actividad correspondiente es (Asignación de equipo al usuario)	Revisar actividad pertinente y redactar de manera efectiva comunicaciones relevantes	0

	Servicios y Licencias Informáticas	Porcentaje de Licencias Instaladas	Seguimiento a solicitud de Servicios y Licencias Informáticas.	Informe sobre Instalación de servicios y licencias informáticas	82%	100%	25%	100%	Informe sobre Instalación de servicios y licencias informáticas	Se muestra solicitud de la compra a la dirección administrativa	Mantener el indicador en las mismas operaciones y márgenes de actuación.	0
	Infraestructura y Redes informáticas	Porcentaje de cumplimiento al plan de mantenimiento	Administrar los Servidores y Administración de los servicios de red	Informes	90%	100%	100%	100%	Informes	Eficiencia del indicador al 100% mantener seguimiento y monitoreo	Mantener el indicador en las mismas operaciones y márgenes de actuación.	N/A
	Seguridad de la Información	Porcentaje de informaciones protegidas	Segmentación de la Información Para Respaldo, Hacer Backus diariamente y Guardar el Backus en un medio Externo	Informes de Backus y monitoreo de ataque informático, evidencia de la Concientización al usuario	80%	100%	100%	100%	Informes de Backus y monitoreo de ataque informático, evidencia de la Concientización al usuario	Realizado efectivamente	Mantener el indicador en las mismas operaciones y márgenes de actuación.	N/A
Optimizados los sistemas como soporte a los objetivos estratégicos de la institución	Innovación en la Automatización de Procesos	Porcentaje de procesos automatizados	Seguimiento a la solicitud de ERP	Informes	75%	100%	25%	100%	Informes	Realizado efectivamente	Mantener el indicador en las mismas operaciones y márgenes de actuación.	0

	Atención de Soporte a Usuarios	Porcentaje de satisfacción de los usuarios	Evaluación la solicitud de soporte del usuario, Programar y brindar el soporte, Realizar el reporte del soporte y Realizar encuesta de satisfacción del soporte brindado	Informe de atención a usuarios	80%	100%	100%	100%	Informe de atención a usuarios	Realizado efectivamente	Mantener el indicador en las mismas operaciones y márgenes de actuación.
								98.33%			



**DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
GERENCIA DE FORMULACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS
MATRIZ DE EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE INDICADORES PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)**

DIRECCIÓN: DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS												
PERIODO DE MEDICIÓN: CUARTO TRIMESTRE OCTUBRE-DICIEMBRE												
RESULTADO	PRODUCTO	INDICADOR	ACTIVIDAD	MEDIOS DE VERIFICACION	LINEA BASE	META	EJECUTADO EN EL PERIODO	% DE CUMPLIMIENTO EN EL PERIODO	EVIDENCIA	ANALISIS DESEMPEÑO DE INDICADOR	ACCIONES PREVENTIVAS	RECURSOS (RD\$)
Mejorado el desempeño del personal en el ejercicio de sus funciones	Reclutamiento y Selección de Personal	Porcentaje de empleados a reclutar acorde al perfil	Dar seguimiento al Plan de Reclutamiento y Selección.	Solicitud Perfiles de puestos requerido, plan de reclutamiento (Necesidades, puesto y competencias). Relación de convocatorias a reclutar, Informe candidatos seleccionados y reprobados.	0%	80%	153%	100%	..\Desktop\EVIDENCIA OCTUBRE DICIEMBRE 2025-PUNTO 1			
			Publicar número de Vacantes.			80%	100%	90%	..\Desktop\EVIDENCIA OCTUBRE DICIEMBRE -2025, PUNTO 2			
			Aplicar pruebas Técnicas a Currículos Vitae Seleccionados, conforme al Manual de Cargos aprobado.			80%	100%	90%	..\Desktop\EVIDENCIA OCTUBRE DICIEMBRE -2025-PUNTO3			
			Seleccionar y reportar Candidatos seleccionados.			80%	100%	90%	..\Desktop\EVIDENCIA OCTUBRE-DICIEMBRE -2025,PUNTO 4			
		Porcentaje de expedientes digitalizados del Personal	Gestionar, actualizar y dar seguimiento al sistema de archivo digitalizado			Expedientes digitalizados del Personal	100%	100%	100%	..\Desktop\EVIDENCIA OCTUBRE -DICIEMBRE -2025 PUNTO 5		
	Capacitación Y Desarrollo del Personal	Porcentaje de Capacitaciones (Impacto en el trabajo)	Ejecutar y Desarrollar el Plan de Capacitación, basado en el desarrollo de Competencias, según necesidades detectadas.	Número de Empleados evaluados. Gestión por Competencias	0%	95%	100%	98%	..\Desktop\EVIDENCIA OCTUBRE-DICIEMBRE2025-PUNTO 6			
	Organización del Trabajo y Compensación	Porcentaje de Manuales, Normas y Procedimientos Empresarial reestructurados e implementados	Reestructurar, actualizar y/o adecuar los Manuales, Normas y Procedimientos de RRHH a la nueva Estructura Empresarial. Según Decreto Núm. 167-23 d/f 25/04/2023.	Diseño de los Manuales, Normas y Procedimientos (Estructura Organizativa actualizada)	0%	100%	100%	100%	..\Desktop\EVIDENCIA -7 Diseño de los Manuales, Normas y Procedimientos (Estructura Organizativa actualizada)-OCTUBRE -DICIEMBRE-2025			
			Actualizar y dar seguimiento a Estructura Salarial aprobada por el	Estructura Salarial actualizada		100%	100%	100%	..\Desktop\EVIDENCIA 8 Estructura Salarial			

		Consejo de Administración.						actualizada OCTUBRE-DICIEMBRE 2025			
		Dar seguimiento al Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo (PSST), Elaborar Acciones de Mejoras de Seguridad y Salud en el Trabajo		0%	100%	100%	100%	..\Desktop\EVIDENCIA OCTUBRE-DICIEMBRE-2025 PUNTO 9			
		Gestionar Uniformes y Equipos de Protección para el Personal (EPP).			100%	100%	100%	..\Desktop\EVIDENCIA OCTUBRE-DICIEMBRE2025-PUNTO 10			
		Elaborar informe de resultados, Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo "CM".			100.00%	100%	100%	..\Desktop\EVIDENCIA -OCTUBRE - DICIEMBRE-2025, PUNTO 11			
		Realizar charlas, Jornadas y Operativos Médicos en prevención de la Salud	Gestionar y Coordinar diferentes Charlas y Jornadas Médicas, con temas relacionados a la Salud	0%	100%	100%	100%	..\Desktop\EVIDENCIA -OTUBRE- DICEIEMBRE 2025-PUNTO 12			
		Elaborar Informes Estadísticos relacionados con la Salud.			100%	100%	100%	..\Desktop\EVIDENCIA OCTUBRE-DICIEMBRE2025-PUNTO 13			
Relaciones Laborales y Sociales	Número de Empleados con aplicación de la Ley sus Reglamentos	Dar seguimiento al Plan Relaciones Laborales y Sociales, actividades relacionadas con TSS y MT, entre otras.		0%	100%	100%	100%	..\Desktop\EVIDENCIA OCTUBRE -DICIEMBRE PUNTO 14			
		Gestionar ante Diferentes empresas y/o instituciones (Angloamericana, ARS Humano, SENASA, AFPs, y Dirección de Jubilaciones y Pensiones, entre otras) diferentes seguros del personal calificado	Ejecutar Plan de Relaciones Laborales, acode con la Ley Núm. 16-92 del Ministerio de Trabajo y sus Reglamentos	0%	100%	100%	100%	..\Desktop\EVIDENCIA DE OCTUBRE - DICIEMBRE 2025-PUNTO 15			
		Entregar A/P relacionada con Vacaciones, Exclusiones, Amonestaciones, entre otras). Instrumentar expediente para el Pago		0%	100%	100%	100%	..\Desktop\EVIDENCIA OCTUBRE - DICEMBRE2025-PUNTO 16			

			de las Prestaciones Laborales por terminación del Contrato.									
Registro, Control y Nómina	Porcentaje del Personal que reciben Pago Salarial, Incentivos y otros Beneficios	Revisar y dar seguimiento al Plan de Registro, Control y Nómina.		0%	100%	100%	100%	.. <desktop\evidencia -="" 17,="" 2025<="" control="" de="" dic="" nomina,="" oct="" plan="" registro,="" revision="" seguimiento="" td="" y=""> <td></td> <td></td> <td></td> </desktop\evidencia>				
		Coordinar los procesos de Pagos con Órganos Rectores (Contraloría Gral. De la República, Tesorería Nacional y BANRESERVAS, entre otras).	Resoluciones del Órgano Regulador y Órganos Rectores, Libramientos de Pagos, Reportes del Biométrico y Control de Asistencia	0%	100%	100%	100%	.. <desktop\evidencia 18,="" coordinacion="" oct-dic.2025<="" organos="" pagos="" rectores,="" td=""> <td></td> <td></td> <td></td> </desktop\evidencia>				
		Reportar y coordinar en las plataformas de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y el Ministerio de Trabajo (MT) las novedades nominales generadas.		0%	100%	100%	100%	..\Desktop\EVIDENCIA 19, REPORTE Y COORDINACION PLATAFORMA TSS Y MT. OCT-DIC 2025				
	Porcentaje de empleados que registran asistencia en el Sistema	Reducir los niveles de Rotación y de Absentismo	Reporte de empleados registrados en el Sistema			100%	100%	100%	..\Desktop\EVIDENCIA 20, REDUCCION NIVELES DE ABSENTISMO, OCT-DIC 2025			
		Compilar el Control de Asistencia de los recursos humanos.				100%	100%	100%	..\Desktop\EVIDENCIA 21, COMPILACION CONTROL ASISTENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS, OCT-DIC 2025			
	Porcentaje de empleados Carnetizados	Carnetizar a los recursos humanos de la Empresa.	Relación de empleados con carnet entregados			100%	100%	100%	..\Desktop\EVIDENCIA 22, CARNETIZACION RECURSOS HUMANOS, OCT-DIC 2025			
	Eficientizado los procesos Administrativos de RRHH	Reclutamiento y Selección de Personal	Porcentaje de expedientes digitalizados del Personal	Actualizar expedientes del Personal de la empresa	Expedientes del Personal	0%	80%	100%	90%	..\Desktop\EVIDENCIA -PUNTO 23 -OCTUBRE DICIEMBRE 2025		
TOTAL, DE % ACUMULADO DEL TRIMESTRE							98.15%					



**DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
GERENCIA DE FORMULACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS
MATRIZ DE EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE INDICADORES PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)**

DIRECCIÓN: DIRECCION JURIDICA												
PERIODO DE MEDICIÓN: OCTUBRE-DICIEMBRE 2025												
RESULTADO	PRODUCTO	INDICADOR	ACTIVIDAD	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	LINEA BASE	META	EJECUTADO EN EL PERIODO	% DE CUMPLIMIENTO EN EL PERIODO	EVIDENCIA	ANÁLISIS DE DESEMPEÑO DE INDICADOR	ACCIONES PREVENTIVAS	PRESUPUESTO
Satisfecho el Compromiso de Eficiencia de los Organos Rectores.	Elaboración de Documentos Legales.	Porcentaje de documentos que cumplen con las normas establecidas.	Identificar la necesidad para Elaboración del documento legal correspondiente.	Documento Legal Elaborado	100%	100%	100%	100%	Documento Legal Elaborado	Se ha completado durante este periodo de manera exitosa		N/A
			Elaborar el Documento Legal.									
			Analizar su Consistencia con las normativas existentes.									
			Notarizar el documento en caso de que aplique.									
	Emitir el Documento											
		Porcentaje de Documentos Elaborados en el Tiempo Establecido.	Registrar Documento	Documento Legal Elaborado	100%	100%	100%	100%	Documento Legal Elaborado	Se ha completado durante este periodo de manera exitosa		N/A
Manejo de Litigios	Porcentaje de Casos que se instrumentaron acorde a los requerimientos Legales.	Recibir y/o enviar la notificación del caso.	Expedientes de Casos	100%	100%	100%	100%	Expedientes de Casos	Se ha completado durante este periodo de manera exitosa		N/A	
		Preparar el Expediente del Caso										
		Asignar el caso al abogado correspondiente										

		Dar seguimiento a la evolución del caso.									
		Activar la documentación del cierre del caso									
Asesoría y/o Opiniones Legales	Porcentaje de Opiniones que se emiten acorde a las normativas Legales	Recepción y Análisis de la Solicitud de Asesoría u opinión.	Emisión Escrita de las Opiniones	100%	100%	100%	100%	Emisión Escrita de las Opiniones	Se ha completado durante este período de manera exitosa	N/A	
		Remisión de la Opinión Legal									
		Archivar Documentos									
Manejo de Casos de Accidentes	Porcentaje de casos que cumplen con el Protocolo de manejo establecido	Elaborar el Reporte de Accidentes	Comunicación al Seguro, Acta Policial, Formulario de Reporte	100%	100%	100%	90%	Comunicación al Seguro, Acta Policial, Formulario de Reporte	Se completo moderada mente, no se muestra el envío de reporte a dirección de Operaciones	Realizar envío formal y seguimiento de casos a la dirección de Operaciones	
		Remitir el Reporte a la DIGESETT									
		Tramitar al Seguro el Acta policial.									
							98.0%				

**DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
GERENCIA DE FORMULACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS
MATRIZ DE EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE INDICADORES PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)**

DIRECCIÓN: DIRECCION FINANCIERA

PERIODO DE MEDICIÓN: OCTUBRE-DICIEMBRE 2025

RESULTADO	PRODUCTO	INDICADOR	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	LINEA BASE	META	EJECUTADO EN EL PERIODO	% DE CUMPLIMIENTO EN EL PERIODO	EVIDENCIA	ANÁLISIS DE DESEMPEÑO DE INDICADOR	ACCIONES PREVENTIVAS	PRESUPUESTO
Eficientizada la Ejecución del Gasto y la Inversión	Pagos a proveedores	Tiempo de pagos a proveedores	Preparación del expediente	Formulación, preparación de expediente, registro y seguimiento de libramientos	De 18 a 60 días	De 18 a 60 días	100%	100%	Certificamos que el trámite de orden de pago	Cumplimiento óptimo de los plazos establecidos para el pago a proveedores	Mantener la programación de pagos dentro de	\$ 28,000,000.00
			Verificación de los expedientes									
			Solicitud de pago									
			Elaboración de orden de pago y envío a la Contraloría (Libramiento)									
Eficientizada la Ejecución del Gasto y la inversión	Entrega de certificación de retención de impuestos	Porcentaje de solicitud	Realización y revisión de certificación	Formulario de retención	100%	100%	100%	Relación de certificación de retenciones de impuesto	Ejecución completa dentro del periodo, garantizando cumplimiento fiscal	Fortalecer el seguimiento de solicitudes para mantener cumplimiento total		
			Firma y enumeración									

Eficientizada la Ejecución del Gasto y la inversión	Ejecución del presupuesto de gasto e inversión presupuestaria	Porcentaje de ejecución del gasto presupuestario	Programación y modificación, presupuestaria	Reportes y forma. de ejecución presupuestaria	95%	25%	100%	100%	Informe de disponibilidad presupuestaria	Se evidencia ejecución efectiva del 70.59% del gasto acumulado, completando el 25% meta trimestral	Reforzar control interno del gasto para mantener ritmo de ejecución
			Registro de libramientos								
			Monitoreo y seguimiento a la ejecución presupuestaria								
Satisfecho los requerimientos de los órganos rectores del estado	Elaboración de Informes	Cantidades de informes elaborado interno	Verificar la ejecución del gasto	Reportes del sistema SIGEF	12	3	3	100%	Informe del SIGEF	Se muestran los informes correspondientes	
			Elaborar y remitir informe								
Eficientizada la Ejecución del Gasto y la inversión	Conciliación Bancaria	Cantidad de conciliaciones	Registro y Verificación de los depósitos en libro	Reporte de conciliación bancaria	12	3	3	100%	Anexo de las consolidaciones bancarias	Se muestran los informes correspondientes	continuar con monitoreo semanal de saldos y conciliaciones
			Conciliar los depósitos con la remisión del banco								
			Elaborar el informe de conciliación								
Satisfecho los requerimientos de los órganos rectores del estado	elaboración de Estados Financieros	Cantidad de Estados Financieros e Informes	Recopilación de información	Informe y Reportes del sistema (SIGEF)	12	3	3	100%	Anexo de los estados financieros	Cumplimiento total de la entrega de informes financieros	Mantener cronograma de cierre contable y revisión interna
			Generar reporte del Sistema								
			Verificar la ejecución del gasto								
			Manejo de las cuentas por cobrar y pagar								

			preparación de Estados Financieros								
Eficientizada la Ejecución del Gasto y la inversión	Control de la existencia y traslado de activos	0	Monitoreos del sistema de inventario y registro	Formulario y registro	100%	100%	100%	100%	Reportes de inventario y control de activos	Gestión de activos realizada conforme a protocolo	Realizar auditorías internas de verificación de activos
			proceso de descargo de autobuses, vehículos livianos, mobiliarios y equipos								
Eficientizada la Ejecución del Gasto y la inversión	Control de efectivo	Monto de efectivo recaudado.	recolección de las valijas en los diferentes módulos.	Informe de Disponibilidad Diaria y Recaudaciones	25,926,469	6,524,219	3,775,822	58%	Reportes de recaudación y depósitos	Ejecución parcial por variación en niveles de recaudación; requiere seguimiento	Revisar estrategias de recaudación y reforzar controles
			Depósitos en banco de la recaudación								
			Registro y Verificación de los depósitos en banco y libro								
		Preparar informe de disponibilidad de efectivo									
		Nivel de seguridad	Contratación de servicios de compañía de seguridad	Fotos de valijas e informe	100%	100%	100%	100%	Registros fotográficos y de control	Cumplimiento total del estándar de seguridad en traslados	Mantener la contratación de servicios especializados
		valijas con precintos de seguridad									
TOTAL								95.00%			

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
GERENCIA DE FORMULACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS
MATRIZ DE EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE INDICADORES PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)

DIRECCIÓN: Operaciones / Gerencia De Monitoreo De Servicio De Autobuses

PERIODO DE MEDICIÓN: Octubre/Diciembre 2025

RESULTADO	PRODUCTO	INDICADOR	ACTIVIDAD	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	LINEA BASE	META	EJECUTADO EN EL PERIODO	% DE CUMPLIMIENTO EN EL PERIODO	EVIDENCIA	ANÁLISIS DE DESEMPEÑO DE INDICADOR	ACCIONES PREVENTIVAS	PRESUPUESTO
Asegurado el equilibrio financiero de la empresa	Gestión de autobuses	Cantidad de autobuses en operación en los distintos corredores	Programar despacho de autobuses	Informes de Monitoreo	125	175	25%	100%	Reportes, Informes, Comunicaciones	Se ha completado durante este periodo de manera exitosa		\$225,000,000.00
			Registrar diariamente la cantidad de autobuses en operación en los distintos corredores							Se ha completado durante este periodo de manera exitosa		
		Porcentaje de autobuses que cuentan con un sistema de abordaje para discapacitados	Monitorear el seguimiento a los autobuses	Informes de Monitoreo	20%	35%	15%	42.86%		Se ha completado durante este periodo de manera exitosa		
		Cantidad de Servicios Especiales Pagado	Monitorear el seguimiento de los servicios	Informes de Monitoreo	33	100	25	100%		Se ha completado durante este periodo de manera exitosa		

	Seguridad del transporte de Autobuses	Cantidad de autobuses que cuentan con un dispositivo de seguridad (Cámaras, GPS, Cobro electrónico, WIFI, Radio)	Realizar el inventario de los mecanismos de seguridad de los autobuses	Informe de inventario de los mecanismos de seguridad (Registro de la instalación de los mecanismos), Informe de seguimiento	50%	70%	50%	71.43%				
Eficientizadas las operaciones del transporte de autobuses.	Supervisión al personal de transportación (Vestimenta, licencia)	Porcentaje de cumplimiento del plan de supervisión.	Realización de operativos para detección de licencias vencidas.	Informe de supervisión	100%	100%	97%	97%	Reportes y fotos			\$225,000,000.00
			Inspección uso de vestimenta adecuada y equipo de seguridad en operaciones y talleres									
			Socialización con personal de supervisión sobre tareas asignadas									
		Cantidad de supervisiones realizadas al cumplimiento de la frecuencia de despacho de autobuses	Jornada de inspección de frecuencia de unidades por despacho.	Informe de inspección	60	15	15	100%	Reportes			
Cantidad de supervisiones realizadas al cumplimiento de la ruta de autobuses	Jornada de inspección de frecuencia de unidades en ruta.	60	15		15	100%						

	Cantidad de supervisiones a las condiciones de los autobuses	Inspección diaria de higienización las unidades.	365	90	90	100%	Reportes y fotos		
	Cantidad de inspecciones de estados físicos		12	3	3	100%			
	Porcentaje de colisiones o incidentes y seguimiento a casos	Levantamiento de colisiones o incidentes y seguimientos a casos.	100%	100%	96%	96%			
	Cantidad de levantamiento de validadores automáticos y pasímetros	Realización de operativos de validadores autom. y Posímetros.	4	1	1	100%			
						91.57%			

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
GERENCIA DE FORMULACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS

MATRIZ DE EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE INDICADORES PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)

DIRECCIÓN: ADMINISTRATIVA												
PERIODO DE MEDICIÓN: CUARTO TRIMESTRE 2025												
RESULTADO	PRODUCTO	INDICADOR	ACTIVIDAD	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	LINEA BASE	META	EJECUTADO EN EL PERIODO	% DE CUMPLIMIENTO EN EL PERIODO	EVIDENCIA	ANÁLISIS DE DESEMPEÑO DE INDICADOR	ACCIONES PREVENTIVAS	PRESUPUESTO
Satisfecho los requerimientos de las unidades funcionales para la realización del trabajo	Limpieza y reforzamiento de espacios	Porcentaje de espacios funcionales mejorados que cuentan con las condiciones requeridas	Elaborar el plan de limpieza y reforzamiento	Informe de cumplimiento en áreas funcionales	100%	100%	100%	100%	Informe de cumplimiento en áreas funcionales			N/A
			Implementación continua de limpiezas y mejoras									
			Informe mensual de ejecución del cumplimiento.									
Cantidad de áreas fumigadas	Cantidad de áreas fumigadas	Cantidad de áreas fumigadas	Elaborar diagnóstico situacional de las áreas físicas a fumigar.	Informe de cumplimiento	4	6	90%	90%	Informe de cumplimiento			1,500,000.00
			Realizar fumigación áreas.									
			Informe de cumplimiento									
Servicios de alquiler, adquisición,	Cantidad de baños y oficinas móviles	Cantidad de baños y oficinas móviles	Realizar procesos de alquiler para contratación de servicio	certificación de servicio recibido	10	10	100%	100%	certificación de servicio recibido			1,900,000.00

acordonamiento y mantenimiento	Cantidad de oficinas con mantenimiento a aires acondicionado	Implementar el plan de mantenimientos	Informe de mantenimiento	12	12	100%	100%	Informe de mantenimiento			\$ 1,850,000.00
Adquisición, Equipamiento, mobiliario e Insumos en los tiempos acordados	Porcentaje de Equipamientos Adquiridos y Mobiliarios e Insumos Adquiridos	Realizar el levantamiento de necesidades	Informe de Registro de adquisición y entrega de equipamiento, mobiliarios e insumos	100%	100%	90%	90.0%	Informe de Registro de adquisición y entrega de equipamiento, mobiliarios e insumos			\$4,997,600.50
		Elaborar el plan de adquisición									
		Ejecutar plan y realizar informe									
Despacho de combustible	Cantidad de galones de gasolina despachados	Determinar la necesidad de combustible.	Registro de despacho de combustible / certificación/ orden de compra	108,000.00	100,000.00	100%	80.0%	Registro de despacho de combustible / certificación/ orden de compra			566,000,000.00
		Entrada de combustible									
	Cantidad de galones de gasoil despachados	Despachar el combustible.		1,800,000.00	2,000,000.00						
		Informe de cumplimiento y control									
Compras de bienes y servicios.	Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en el plan anual de compras	Seguimiento al Cronograma de ejecución del plan de compra	Informe Portal Transaccional de Compras y Contrataciones	90%	100%	75.28%	75.28%	Informe Portal Transaccional de Compras y Contrataciones			N/A
		Verificación de cumplimiento de procesos cargados y adjudicados									
		Informe de procesos Cerrados									
TOTAL, DE % ACUMULADO DEL TRIMESTRE							90.75%				

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
GERENCIA DE FORMULACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS
MATRIZ DE EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE INDICADORES PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)

DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL												
PERIODO DE MEDICIÓN: OCTUBRE-DICIEMBRE 2025												
RESULTADO	PRODUCTO	INDICADOR	ACTIVIDAD	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	LINEA BASE	META	EJECUTADO EN EL PERIODO	% DE CUMPLIMIENTO EN EL PERIODO	EVIDENCIA	ANÁLISIS DE DESEMPEÑO DE INDICADOR	ACCIONES PREVENTIVAS	PRESUPUESTO
Satisfecha la demanda del servicio a los usuarios.	Transporte de Pasajeros	Cantidad de pasajeros transportados	Determinar la demanda de pasajeros.	Informes de pasajeros transportados, diario, semanal y mensual	6,000,000	6,578,945	6,900,628,000	100%	Registro de pasajeros	El presente indicador se mostró con un bajo nivel de desempeño por motivos de insuficiencia en autobuses habilitados	Aumento de la flotilla de autobuses mediante mantenimientos correctivos	225,000,000
		Porcentaje de satisfacción de los clientes	Realizar medición de la satisfacción de los clientes.	Informe de satisfacción	86%	88%	89.22%	100%	Informe encuesta de satisfacción	el presente indicador se mostró con un alto nivel de desempeño	Mantener los márgenes del indicador para mejor eficiencia	
	Captación de Clientes	Índice de cartera de clientes	Establecer contacto con los corporativos.	Informe de cartera de clientes activos	0%	5%	3%	50%	Reportes, Informes, Comunicaciones	Acercamiento con instituciones como turismo y otras	Terminar de culminar las relaciones de negocios	
			Realizar encuentros comerciales									
Firmar de contratos de negocios.												
Ofrecer servicio de transporte												
TOTAL								83.33%				



OPERADORA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES

**DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
GERENCIA DE FORMULACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS
MATRIZ DE EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE INDICADORES PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)**

DIRECCIÓN: MANTENIMIENTO Y RESTAURACION VEHICULAR

PERIODO DE MEDICIÓN: OCTUBRE- DICIEMBRE, 2025

RESULTADO	PRODUCTO	INDICADOR	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	LINEA BASE	META	EJECUTADO EN EL PERIODO	% DE CUMPLIMIENTO EN EL PERIODO	EVIDENCIA	ANÁLISIS DE DESEMPEÑO DE INDICADOR	ACCIONES PREVENTIVAS
Eficiencia de las operaciones del transporte de los autobuses	Mantenimiento preventivo del parque vehicular	Cantidad de autobuses que cumplen con el mantenimiento preventivo	Elaborar la planificación de intervenciones de mantenimiento	Reporte de mantenimiento preventivo	620	155	99	63.87%	Plan de Mantenimiento Vehicular		Coordinar plan de mantenimiento relacionado a las actividades de rehabilitación
			Programación de mantenimiento preventivo						Programación de mantenimiento preventivo	Reprogramar los autobuses para chequeo de mantenimiento preventivo cada 2 meses.	
			Reporte de Niveles de Lubricación						Informe de lubricación Formularios: FO-MAVE-15	Mejorar el nivel de supervisión de los niveles de lubricación.	
		Costo promedio de mantenimiento preventivo	Reporte de solicitud de piezas de mantenimiento preventivo	Formularios de Insumos pedidos	5,670	1,417.50	587	41.41%	Formulario de solicitud de piezas		Mantener un control de entrada de piezas al taller.

Mantenimiento correctivo del parque vehicular	Reporte del desperfecto de autobús							Formularios: FO-MAVE-13 FO-MAVE0-3	N/A
		Dar seguimiento a los mantenimientos preventivo y correctivo		43,960.398.52	10,990,099.63	2,897,918.02	37.39%	Solicitud de gasto, Adquisición de piezas, Control de seguimiento de taller	Continuar el seguimiento activo de compra de piezas en los departamentos correspondientes.
	Informe general de mantenimiento preventivo y correctivo	Reporte de mantenimiento correctivo						Informe general de mantenimiento preventivo y correctivo	N/A
			Elaborar orden de servicio para el mantenimiento correctivo (taller externo), asignar a un técnico para su reparación (interno)	100%	100%	100%	100.00%	Orden de servicio (taller externo)	Optimizar en tiempo y efectividad la ejecución de las ordenes de servicio para la rehabilitación de los autobuses.
	Porcentaje de mantenimiento correctivo realizado en el tiempo pautado						60.69%		

