OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIO DE AUTOBUSES

¡TRANSPARENTE Y EFICIENTE!

Dirección General

Dirección de Planificación y Desarrollo

Contenido

Presentación 2
Planificación Operativa 2
Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 4
Identidad institucional: misión, visión, valores institucionales 5
Puntos estratégicos del servicio 6
Estructura Programática 8
Presupuesto 8
Plan Operativo Anual (Poa) Año 2022 9
Dirección De Operaciones 0
Dirección De supervisión Y Mantenimiento 3
Dirección De Supervisión 7
Dirección Administrativa 10
Dirección de Comunicaciones 16
Dirección jurídica 21
Dirección De Planificación 24
Dirección Financiera 29
Dirección De Recursos Humanos 33
Dirección De Tecnología 39

Presentación

Planificación Operativa

El sistema está concebido para que cada mes se puedan levantar tableros de los resultados de indicadores de cada dirección. Para ello las direcciones actualizarán en el Sistema monitoreo del POA la hoja de vida de los indicadores en la primera semana luego de cerrado el mes. Este mecanismo permitirá que las direcciones y la Alta Dirección estén enterados del avance de los resultados.

Al momento de los cortes trimestrales se consolidarán los tres meses anteriores al cierre y se realizarán los análisis acostumbrados por las direcciones. En ese sentido, la Dirección de Planificación estará realizando la revisión y recomendaciones de lugar. A partir de dicho insumo se elaborará el reporte analítico trimestral.

Se realizarán evaluaciones dos veces al año. La primera será en el mes de julio corriente, comprendiendo los meses de enero-junio del año corriente y la segunda evaluación corresponderá al periodo julio-diciembre y se efectuará en enero del próximo año. En todos los cortes: mensuales, trimestrales y semestrales, las direcciones deben disponer las informaciones en el Sistema antes de los 15 días luego de cerrado el periodo.

La fase de formulación del Plan Anual Operativo (POA) se iniciará en el mes de julio con un taller de estrategia para definir las prioridades y resultados de las direcciones de Operaciones, Mantenimiento, Recursos Humanos, Comunicaciones, Planificación, Tecnología, Financiera, Administrativa, Supervisión General, Jurídica. A partir del taller se realizará la socialización de los lineamientos aprobados por la Dirección General, en los cuales debe estar presente la plana directiva de la institución.

El proceso de formulación se articulará de forma operativa mediante mesas de trabajo con cada dirección y la participación del equipo técnico del POA, así como la Dirección de Planificación. Se agotará el proceso de revisión, ajuste, socialización y aprobación del POA por parte de la Dirección General, como instancia superior en la institución.

En este documento se presenta la planificación operativa anual de Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses para el año 2022, misma que fue realizada con la participación de todas las direcciones con las que cuenta la institución, con el involucramiento de las áreas operativas.

En la preparación de esta planificación operativa se siguieron los lineamientos técnicos y metodológicos para la programación estratégica, para su seguimiento, evaluación y de manera muy específica, los indicadores a lograr estipulados en el plan Estratégico Institucional 2021-2024.

El objetivo de este Plan Operativo Anual es contar con un instrumento de seguimiento y evaluación del servicio que ofrecemos a la ciudadanía, enmarcado en nuestra misión y tomando en cuenta el prepuesto asignado a la institución y amparado en el procedimiento para la elaboración de la planificación anual, PRODECIMIENTO PARA LA ELABORACION DEL POA PR-PLAN-121.

Es importante mencionar que, al finalizar cada trimestre, realizaremos una evaluación del cumplimiento de las metas programadas, 15 días después de finalizado cada trimestre,

además, se realizará una evaluación semestral y una evaluación anual del cumplimiento de los objetivos planificados.

Para la elaboración de Plan Operativo Anual 2022 se toman en cuenta los lineamientos estratégicos de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Plan Plurianual del Estado en materia de transporte en la República Dominicana.

Es importante señalar que debido a la situación de salud que vive el país, con relación al COVID-19, hemos tomado en cuenta esta realidad para la adaptación de nuestros servicios y las acciones a llevar a cabo en nuestro Plan Operativo Anual.

También se toman en cuenta los lineamientos establecidos en la Ley 63-17 de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de la República Dominicana. G.

O. No. 10875 del 24 de febrero de 2017, la cual establece lo siguiente:

Artículo 356.- Reforma de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA) y la Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET). A partir de seis (6) meses de la entrada en vigencia de esta ley, la Oficina Metropolitana de Autobuses (OMSA) y la Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET) pasan a ser reformadas en empresas públicas o mixtas públicas-privadas prestadoras de servicios nacionales de transporte de autobuses y ferroviario, respectivamente. El Poder Ejecutivo emitirá los decretos para la transformación institucional, administrativa, técnica y operativa.

Párrafo. - Los decretos No.448-97, del 21 de octubre de 1997, que crea la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), como una dependencia de la Presidencia de la República, y el No.477-05, del 11 de septiembre de 2005, que crea la Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET) que dieron origen a estas oficinas públicas, quedan derogados para dar paso a la constitución de las empresas públicas prestadoras de servicio de transporte terrestre indicadas en este artículo.

Tomando en cuenta esta nueva normativa, para el año 2022, la institución encaminara esfuerzos con las autoridades requeridas para que la institución se maneje en base a la dicha ley y los procedimientos que se emitan.

Estrategia Nacional de Desarrollo 2030

El Segundo Eje Estratégico de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 postula la construcción de: "Una sociedad con igualdad de derechos y oportunidades, en la que toda la población tiene garantizada educación, salud, vivienda digna y servicios básicos de calidad, y que promueve la reducción progresiva de la pobreza y la desigualdad social y territorial."

También se toma en cuenta el Objetivo de Desarrollo Sostenible No. 3, que plantea "la igualdad de derechos y oportunidades".

Otro instrumento tomado en cuenta en la preparación del Plan Operativo Anual es el Plan Estratégico para la Transformación de la Movilidad Urbana en la República Dominicana período 2017-2022, donde se plantean un sinnúmero de estrategias que involucran de manera directa o indirecta a la OMSA.

Hemos realizado una mirada al Plan Estratégico del INTRANT, como institución rectora del transporte público en la Republica Dominicana.

La misión de la OMSA es "brindar un servicio de transporte de calidad, eficiente y seguro a un costo asequible, comprometiéndose con la implementación de políticas de protección al medio ambiente, apoyado en el trabajo en equipo y la salud ocupacional de sus colaboradores.

En virtud de dicha Ley 63-17, el servicio de transporte de la OMSA abarca las zonas urbanas, interurbanas y rurales.

Para la elaboración de este plan operativo anual 2022, hemos tomado en cuenta las funciones generales de OMSA, ya que a través de estas es que la institución encamina los esfuerzos para que el servicio se dé sin mayores inconvenientes, estas son:

1. Planificar y organizar el servicio de transporte de su flota de autobuses.
2. Dar mantenimiento y reparación a la flota de autobuses.
3. Administrar y controlar los servicios de las rutas asignadas.
4. Reglamentar el cobro del servicio que se ofrece.
5. Adquirir y gestionar piezas y partes a la compañía suplidora de los autobuses.
6. Gestionar y adquirir combustibles y lubricantes.

Señalamos de manera específica, los ejes, indicadores y actividades en las que nos vinculamos con el INTRANT, de modo que vayamos cónsonos con la institución reguladora del transporte.

Identidad institucional: misión, visión, valores institucionales

Visión

Ser la Empresa de Transporte Público colectivo preferida por los usuarios, con un servicio eficiente, eficaz, seguro y humano.

Misión

Satisfacer las necesidades de movilidad de los usuarios, a través de nuestro servicio estatal de autobuses.

Valores

1- Vocación de Servicio

2- Puntualidad

3- Compromiso

4- Integridad

5- Transparencia

Puntos estratégicos del servicio

Coordinación	Realización de acciones Coordinadas entre instituciones	Formulación y ejecución de acciones administrativas y operativas conjuntas orientadas por las políticas públicas descritas en el plan estratégico.
Nivel de servicio del transporte público	Reestructuración del sistema de transporte público por autobús.	Implantación del nuevo esquema de rutas y servicios del transporte público por autobús derivados de estudios técnicos con visión de largo plazo.
Tiempos de viaje en vehículos de transporte público	Priorización del transporte público masivo en el uso de la infraestructura vial.	Implantación de carriles exclusivos para el transporte público según sea definido en los estudios técnicos correspondientes.
Condiciones de infraestructura	Mejoramiento de la infraestructura de transporte público por autobús	Construcción de infraestructura para el transporte público según sea definido en los estudios técnicos correspondientes.
Trato a los usuarios	Mejoramiento de las prácticas de manejo y tratamiento de los usuarios.	Capacitación de conductores de autobuses mediante cursos específicos sobre prácticas de manejo y relación con usuarios.
Integración autobús-metro-teleférico	Mejoramiento de las condiciones de integración autobús-metro.	Implantación de al menos 2 rutas cortas (menos de 10 Km en un sentido) de autobús que integren con el metro

Articulación de la planificación estratégica y la planificación operativa anual

Plan Estratégico Institucional (PEI)		
Formulación (4 años)	Revisión Intermedia 2 años y medio	Monitoreo (semestral) Febrero y de agosto de cada año

Plan Operativo Anual (POA)			
Formulación (Anual)	**Seguimiento (mensual) 1-15 días después de cerrado el mes**	**Monitoreo (trimestral) 1-15 días luego de cerrado el trimestre**	**Evaluación (semestral) 1-15 de enero y de julio de cada año**

Estructura Programática

Presupuestariamente, la OMSA está conectada a la siguiente Estructura Programática:

Estructura Programática:	0211-01-01-0004
Capítulo:	0211
Sub-capítulo:	01
Unidad Ejecutora:	0004

Presupuesto

Nuestro Plan Operativo Anual está estructurado en base al monto formulado para el Presupuesto General para el año 2021, por un monto de RD$ 2,264,240,745.00, significando un aumento de RD$ 103,495,830.

Para el año 2022, la institución se aboca a hacer frente a una serie de desafíos, encaminados a la Eficientizacion del servicio, tomando en cuenta la demanda de la población en el incremento de las unidades, lo que trae consigo otros compromiso económicos en mantenimiento, combustible, piezas, recursos humanos, reparación de unidades.

Además de la adecuación de la infraestructura física, adaptación a la nueva normativa, lo cual implica un cambio en su imagen e infografía, así como dar a conocer a la ciudadanía esa adecuación.

Se requiere, además, adaptar nuestras unidades con tecnología que nos permita una mejor Eficientizacion del cobro, así como la seguridad de nuestras unidades y nuestros usuarios, dotándolas de sistema de cobro y vigilancia modernos.

Plan Operativo Anual (Poa) Año 2022

Dirección General:

José Altagracia González Sánchez, Director General

Coordinación General:

Deiby Torres, Director de Planificación y Desarrollo

Elaboración y Coordinación Técnica:

Jose Angel Ortiz Beltre (Analista de Calidad en la Gestion)

Iván Gabriel Fernández Mota (Técnico Administrativo)

Directores y Sub-Directores:

Bruno Rafael García: Sub Director – General

Cipriano Bencosme, Sub-Director General

Carlos Enriquez Arias Florián, Sub-Director General

Bernardo del Carmen Alcantara, Sub-Director General

Alex Vilorio, Director Administrativo

Eduvina Estevez, Director Financiero

Gilberto Zorrilla, Director Recursos Humanos

Wiliam A. Estevez, Director de Tecnología

Alberto Lara, Director de Operaciones

Michel Morato, Director de Mantenimiento

Francisco Cordero, Director Jurídico

Marcos N. Sánchez, Director de Supervisión General

Miguel Martínez, Director de Comunicaciones

Edición:

Jose Angel Ortiz Beltre

Diseño y diagramación:

Jose Angel Ortiz Beltre

Iván Gabriel Fernández Mota

Fecha de elaboración: diciembre 2021

Meta
44,551,230
Pasajeros
Operaciones

Dirección De Operaciones

Eje Estratégico: 1. Mejoramiento de la calidad del servicio del transporte.

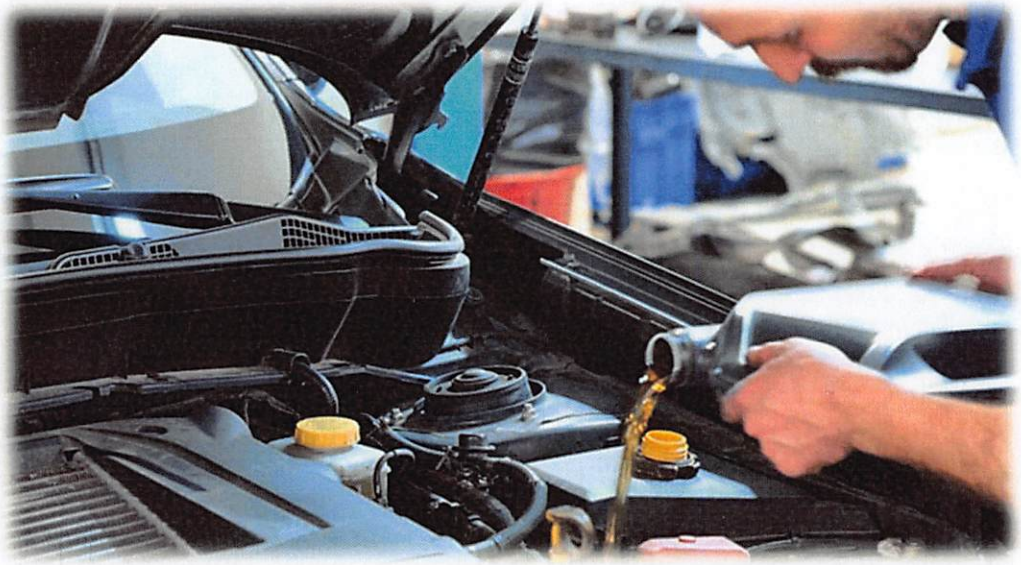
Objetivo Estrategico: 1. Incrementar la cobertura, frecuencia y accesibilidad del servicio de transporte, acorde a las necesidades y demandadas e identificadas.

Estrategia: 1. Programa de Incremento de Cobertura del Servicio de Transporte.

Resultado	Producto	Indicador de producto	Linea base	Meta Total	Meta por trimestre				Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Presupuesto
					Ene/Mar	Abri/Jun	Jul/Sep	Oct/Dic						Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Satisfecha la demanda del servicio a los usuarios	**Transporte Pasajeros**	Cantidad de pasajeros transportados	27,225,752	44,551,230	11,137,808	11,137,808	11,137,808	11,137,808	Programacion de despacho, informe de monitoreo, informe de la satisfaccion, informe de resultado, cantidad de formularios, comunicaciónes	Direccion de Operaciones	1	Programar despacho de autobuses	Departamento tecnico													
											2	Dar salida a las unidades														
											3	Monitorear el seguimiento a los autobuses														
											4	medir la satisfaccion de pasajeros														
											5	Monitorear diario del cumplimiento de la frecuencia establecida														
		Porcentaje de autobuses que cuentan con un sistema de abordaje para discapacitados	20.73%	33.68%	8.42%	8.42%	8.42%	8.42%			6	Elaborar informe														
		Cantidad de autobuses en operación en los distintos corredores	386	436	33	33	33	33			7	Registrar diariamente la cantidad de autobuses en operación en los distonto corredores	Despacho y control de autobuses													

		Tiempo de espera de los autobuses	15 minutos	15 minutos	15 minutos	15 minutos	15 minutos	15 minutos			8	Monitoreo diario del cumplimento de la frecuencia establecida y cierres de las unidades	Departamento tecnico / la radio													
		Porcentaje de pasajeros satisfechos	86%	92%	87%	89%	91%	92%			9	Realizacion de encuesta	Direcion de planificacion													
	Seguridad de transporte de Autobuses	Cantidad de autobuses que cuentan con un dispositivos de seguridad (Camaras,GPS,Cobroelectronico,WIFI, Radio)	50%	100%	55%	70%	80%	100%	Informe de inventario de los mecanismos de seguridad (Registro de la instalacion de los mecanismos), Informe de seguimiento	Direccion de Operaciones	1	Realizar el inventario de los mecanismos de seguridad de los autobuses	Departamento activo fijo													
											2	Elaborar el plan de instalacion para medidas de seguridad														
											3	Gestionar la instalación de los mecanismos de seguridad en los autobuses OMSA														
											4	Dar seguimiento al mantenimiento de los mecanismos de seguridad														

Dirección De supervisión Y Mantenimiento



Eje Estratégico: 2 . Sostenibilidad de la Eficiancia Operativa.

Objetivo Estrategico: 2. Asegurar la continuidad de las operaciones para el servicio del transporte, acorde a los estándares de mantenimiento y supervisión.

Estrategia: 1. Fortalecimiento de la Supervision

Resultado	Producto	Indicador de producto	Linea base	Meta Total	Meta por trimestre				Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Presupuesto
					Ene/Mar	Abri/Jun	Jul/Sep	Oct/Dic						Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Asegurada el cumplimento de las responsabilidades asignadas al personal de transportación	**Supervision al personal de transportacion (Vestimenta, licencia)**	Porcentaje de cumplimiento del plan de supervisión.	100 %	100 %	100%	100%	100%	100%	Informe de supervision	Direccion de Supervision	1	Elaborar el plan de supervision	Direccion de Operaciones / Direccion de Mantenimiento V.													
											2	Implementar el plan														
											3	Dar seguimiento al cumplimiento del plan														
											4	Elaborar informe de resultados de cumplimiento del plan trimestral	Direccion de Operaciones													
	Inspeccion (Arqueostado, Estado fisico de autobuses, Higiene, caja y pasimetros, Operaciones de los Autobuses)	Cantidad de supervisiones realizadas al cumplimiento de la frecuencia de despacho de autobuses	24	24	6	6	6	6	Informe de inspeccion	Direccion de Supervision	1	Elaborar el plan de inspeccion	Direccion de Operaciones													
		Cantidad de supervisiones realizadas al cumplimiento de la ruta de autobuses	24	24	6	6	6	6			2	Implementar el plan														
											3	Dar seguimiento al cumplimiento del plan														
											4	Elaborar informe de resultados de cumplimient														

		Cantidad de supervisiones a las condiciones de los autobuses	365	365	365	365	365	365				o del plan trimestral														
		Cantidad de supervisiones a las operaciones de los autobuses	365	365	365	365	365	365																		
		Cantidad de arqueos	600	600	150	150	150	150																		
Estrategia: 2. Mejoramiento sostenido del mantenimiento de las unidades																										
Resultado	**Producto**	**Indicador de producto**	**Linea base**	**Meta Total**	**Meta por trimestre**				**Medio de Verificación**	**Responsable**	**No.**	**Actividades**	**Involucrados**	**Cronograma**												**Presupuesto**
					Ene/Mar	**Abri/Jun**	**Jul/Sep**	**Oct/Dic**						**Ene**	**Feb**	**Mar**	**Abr**	**May**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Sep**	**Oct**	**Nov**	**Dic**	
Asegurado el funcionamiento del parque vehicular	Mantenimiento preventivo del parque vehicular	Cantidad de autobuses que cumplen con el plan de mantenimiento preventivo	360	560	140	140	140	140	Reporte de mantenimiento preventivo	Direccion de Mantenimiento Vehicular	1	Elaborar el plan de mantenimiento														
											2	Implementar un plan														
											3	Dar seguimiento al cumplimiento del plan														
											4	Elaborar reporte de mantenimiento														
	Mantenimiento correctivo del parque vehicular	Porcentaje de mantenimiento correctivo realizado en el tiempo pautado	100 %	100 %	100%	100%	100%	100%	Reporte de mantenimiento correctivo	Direccion de Mantenimiento Vehicular	1	Reportar el desperfecto del vehiculo	Direccion de Operaciones													
											2	Realizar diagnostico														
		Porcentaje de mantenimiento correctivo que cumple	100 %	100 %	100%	100%	100%	100%			3	Elaborar orden de servicio para el mantenimiento	DA / DF / Dept. Seguridad													

		con los requerimientos tecnicos establecidos										correctivo (taller externo), asignar a un tecnico para su reparacion (interno)														
											4	Dar seguimiento y/o revisar las reparaciones														

Dirección De Supervisión

Eje Estratégico: 2 . Sostenibilidad de la Eficiancia Operativa.

Objetivo Estrategico: 2. Asegurar la continuidad de las operaciones para el servicio del transporte, acorde a los estándares de mantenimiento y supervisión.

Estrategia: 1. Fortalecimiento de la Supervision

Resultado	Producto	Indicador de producto	Linea base	Meta Total	Meta por trimestre				Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Presupuesto
					Ene/Mar	Abri/Jun	Jul/Sep	Oct/Dic						Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Asegurada el cumplimento de las responsabilidades asignadas al personal de transportación	**Supervision al personal de transportacion (Vestimenta, licencia)**	Porcentaje de cumplimiento del plan de supervisión.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Informe de supervision	Direccion de Supervision	1	Elaborar el plan de supervision	Direccion de Operaciones / Direccion de Mantenimiento V.													
											2	Implementar el plan														
											3	Dar seguimiento al cumplimiento del plan														
											4	Elaborar informe de resultados de cumplimiento del plan trimestral	Direccion de Operaciones													
	Inspeccion (Arqueos, Estado fisico de autobuses, Higiene, caja y pasimetros, Operaciones de los Autobuses)	Cantidad de supervisiones realizadas al cumplimiento de la frecuencia de despacho de autobuses	24	48	12	12	12	12	Informe de inspeccion	Direccion de Supervision	1	Elaborar el plan de inspeccion	Direccion de Operaciones													

		Cantidad de supervisiones realizadas al cumplimiento de la ruta de autobuses	24	24	6	6	6	6			2	Implementar el plan														
											3	Dar seguimiento al cumplimiento dei plan														
											4	Elaborar informe de resultados de cumplimiento del plan trimestral														
		Cantidad de supervisiones a las condiciones de los autobuses	365	365	365	365	365	365																		
		Cantidad de supervisiones a las operaciones de los autobuses	365	365	365	365	365	365																		
		Cantidad de arqueos	600	600	150	150	150	150																		

Dirección Administrativa

Eje Estratégico III: Fortalecimiento de los procesos internos.

Objetivo Estratégico III: Asegurar la eficiencia, eficacia y calidad de la gestion institucional, con una orientacon a resultados y estandares establecidos.

Estrategia: Eficientizacion de la gestion administrativa y financiera.

Resultado	Producto	Indicador de producto	Linea base	Meta Total	Meta por trimestre				Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Presupuesto
					Ene/Mar	Abri/Jun	Jul/Sep	Oct/Dic						Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Satisfecho los requerimiento de las unidades funcionales para la realizacion del trabajo	Rehabilitacion de Areas físicas	Porcentaje de áreas fisicas rehabilitadas		100%	100%	100%	100%	100%	Informe de ejecucion de areas rehabilitadas	Direccion Administrativa	1	Realizar el levantamiento de areas fisicas	DA/DF													
											2	Realizar el diagnostico situacion de las areas fisicas														
											3	Elaborar el plan de rehabilitacion														
											4	Iniciar el proceso de rehabilitacion interno y/o de compras del servicio de rehabilitacion en base a los umbrales de compra														
											5	Realizar la rehabilitacion y/o supervisar la rehabilitacion de las areas														
											6	Elaborar el informe resultado final														

	Construcci ón de áreas	No. de areas nuevas construida s		1				1	Registro/Certific acion de Recepcion de Obra	Direccion Administra tiva	1	Realizar levantamie nto del area a construir	DG/DPD/ DF													
											2	Realizar la solicitud de requerimie nto														
											3	Realizar la licitacion														
											4	Dar seguimiento al proceso de construccio n														
											5	Recepciona r la Obra														
	Equipamie nto de modulos para el dispendio de combustibl e	Cantidad de modulos equipados para el dispendio de combustibl e		2				2	Registro/Certific acion de Recepcion de Obra	Direccion Administra tiva	1	Realizar levantamie nto de necesidades de modulos	DG/DF													
											2	Realizar la solicitud de requerimie nto														
											3	Realizar la licitacion														
											4	Dar seguimiento al proceso de construccio n														

											5	Recepcionar la Obra														
	Limpieza y reforzamiento de espacios	Porcentaje de espacios funcionales mejorados que cuentan con las condiciones requeridas	100 %	100%	100%	100%	100%	100%	Registro del plan de limpieza y reforzamiento (listado de cotejos de la supervision, plan de limpieza y reforzamiento, fotos)	Direccion Administrativa	1	Elaborar el plan de limpieza y reforzamiento	Todas las Direcciones													
											2	Implementar el plan	DF													
		Porcentaje de area fumigadas	100 %	100%	100%	100%	100%	100%			3	Supervisar la implementacion del plan														
											4	Registrar los resultados de la implementacion del plan														
	Adquisicion de Equipamiento, Inmobiliario e Insumos en los tiempos acordados	Porcentaje de Equipamientos Adquiridos		100%	100%	100%	100%	100%	Registro de adquisicion y entrega de equipamiento, mobiliarios e insumos	Direccion Administrativa	1	Realizar el levantamiento de necesidades	DF													
		Porcentaje de Mobiliarios Adquiridos		100%	100%	100%	100%	100%			2	Elaborar el plan de adquisicion														
											3	Implementar el plan														

		Porcentaje de Insumos Adquiridos		100%	100%	100%	100%	100%			4	Distribucion de equipamiento, mobiliario e insumos														
											5	Elaborar registro de entrega														
	Despacho de combustible	Cantidad de galones de gasolina despachados		108,000.00	27,000.00	27,000.00	27,000.00	27,000.00	Registro de despacho de combustible	Direccion Administrativa	1	Determinar la necesidad de combustible	DG/DF													
		Cantidad de galones de gasoil despachados		5,760,000.00	1,440,000.00	1,440,000.00	1,440,000.00	1,440,000.00			2	Despachar el combustible	DG/DF													
											3	Llevar registro de despacho de combustible														
	Mantenimiento Correctivo y Preventivo de Vehiculos Livianos	Porcentaje de vehiculos con mantenimiento preventivo		100%	100%	100%	100%	100%	Registro de mantenimiento vehicular	Direccion Administrativa	1	Elaborar el plan de mantenimiento de vehiculos livianos	DG/DF/DM													
											2	Implementar el plan														
		Porcentaje de unidades con mantenimiento correctivo									3	Elaborar registro de plan de mantenimiento implementado														
	Cumplimiento del PACC	Porcentaje de cumplimiento		100%	100%	100%	100%	100%	Informe de ejecucion del PACC	Direccion Administrativa	1	Realizar levantamiento de insumos	DA													

											2	Elaborar el PACC													
											3	Implementar el PACC													
											4	Elaborar los informes de ejecucion del PACC													

Dirección de Comunicaciones

Eje Estratégico: Fortalecimiento De Los Procesos Internos

Objetivo General: Asegurar La Eficiencia, Eficacia Y Calidad De La Gestion Institucional, Con Una Orientación A Resultados Y Estándares Establecidos

Estrategia: Imagen Y Posicionamiento Institucional

Resultado	Producto	Indicador de producto	Linea base	Meta Total	Meta por trimestre				Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Presupuesto
					Ene/Mar	Abri/Jun	Jul/Sep	Oct/Dic						Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Valorada positivamente la imagen institucional de la OMSA	Sintesis Periodisticas	Cantidad de sintesis periodisticas	280	280	70	70	70	70	Reporte de Sintesis	Direccion de Comunicaciones	1	Recopilacion de medios impresos y digitales														
											2	Clasificar la noticia														
											3	Elaborar indice de orden de importancia														
											4	Remitir a los interesados														
	Notas y ruedas de prensa	Porcentaje de informaciones institucional reproducidas en medios masivos de comunicación	100 %	100 %	100%	100%	100 %	100%	Reporte de monitoreo de medios		1	Identificar el tema de interes a comunicar														
											2	Elaborar la nota														
											3	Remitir y/o convocar a los medios														
											4	Dar seguimiento de medios														
											5	Elaborar reporte														
	Media Tours	Porcentaje de Media Tours	100 %	100 %	100%	100%	100 %	100%	Reporte de monitoreo de audiovisual		1	Determinar el tema de interes para el media tour														

											2	Identificar los medios para el media tour														
											3	Gestionar la participacion en los medios														
											4	Realizar el media tour	Direccion General													
											5	Elaborar reporte de los resultados de media tour														
	Organización de eventos	Porcentaje de eventos que cumplen con los requerimientos demandados	100 %	100 %	100%	100%	100 %	100%	Comunicación de Solicitud, Reporte de evidencia del evento	Direccion de Comunicaciones	1	Determinar los requerimientos de logistica del evento	Unidades solicitantes													
											2	Gestionar y/o organizar la logistica del evento	Direccion Administrativo													
											3	Supervisar y/o montar la logistica del evento														
											4	Convocar los participantes del evento														
											5	Realizar el evento														
											6	Elaborar reseña del evento														

	Comunicación Interna	Porcentaje de informaciones que llegan a los colaboradores internos		100 %	100%	100%	100 %	100%	Plan de comunicación interna, informe de resultado de las comunicaciones internas,	Direccion de Comunicaciones	1	Identificar las necesidades de los colaboradores															
											2	Elaborar el plan de comunicación interna															
											3	Implementar el Plan															
											4	Dar seguimiento al plan															
	Responsabilidad Social	Cantidad de actividades de responsabilidad sociales	4	4	1	1	1	1	Reporte de la actividad de responsabilidad social	Direccion de Comunicaciones	1	Determinar tipo de actividad	Direccion General														
											2	Organizar la logistica de la actividad															

											3	Convocar los participantes de la actividad													
											4	Realizar la actividad													
											5	Elaborar informe de la actividad social													
	Plan de Redes Sociales	Porcentaje de publicaciones en redes sociales	100 %	100 %	100%	100%	100 %	100%	Reporte de las redes sociales	Direccion de Comunicaciones	1	Determinar el contenido													
											2	Elaborar el contenido													
											3	Llevar el contenido a plataforma													
		Cantidad de seguidores en redes sociales	11.6 k	13k		12k		13k			4	Elaborar reporte de los resultados													
		Cantidad de reproducciones		5000		2500		2500																	

Dirección jurídica

Eje Estratégico: III.

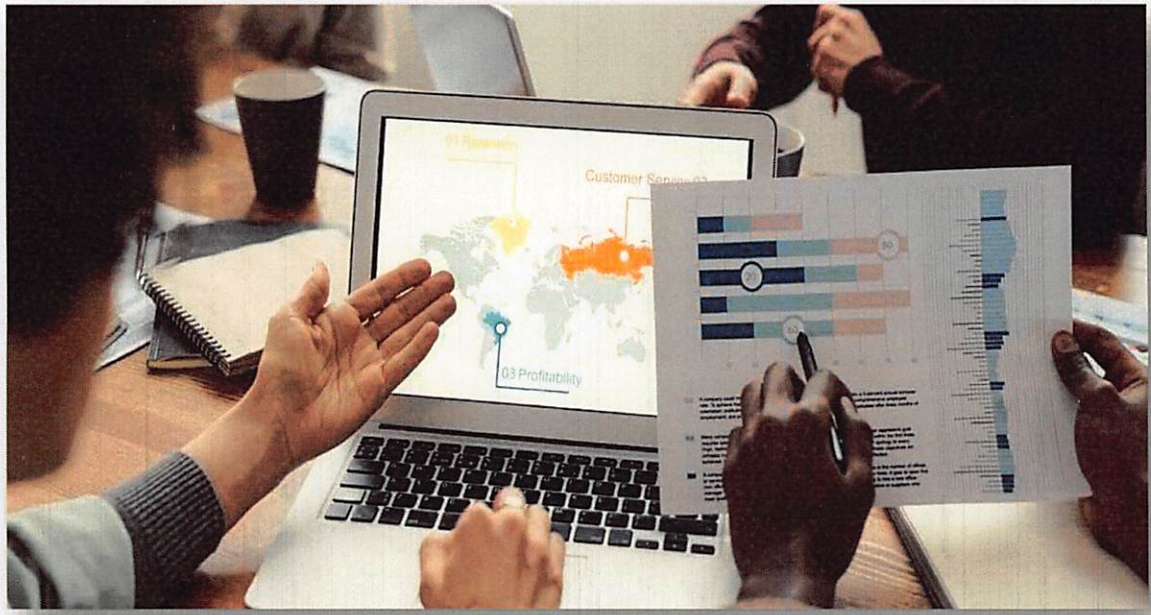
Objetivo Estrategico III. Asegurar la efeciencia, eficacia y la calidad de la gestión Institucional, con una orientación a resultados y estandares establecidos.

Estrategia 1. Normalización y gestión de la calidad institucional

Resultado	Producto	Indicador de producto	Linea base	Meta Total	Meta por trimestre				Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Presupuesto
					En/Mar	Abr/Jun	Jul/Sep	Oct/Dic						Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Estandarizada la gestión institucional	Elaboracion de Documentos Legales	Porcentaje de documentos que cumplen con las normas establecidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Documento legal elaborado	Direccion Juridica	1	Identificar la necesidad para la elaboracion del documento legal correspondiente	Todas las unidades													
											2	Elaborar el documento legal														
											3	Analizar su consistencia con las normativas existentes														
		Porcentaje de documentos elaborados en el tiempo establecido	100%	100%	100%	100%	100%	100%			4	Notarizar el documento en caso que aplique														
											5	Emitir el documento														
											6	Registrar el documento														
	Manejo de Litigios	Porcentaje de casos que se instrumentaron acorde a los requerimientos legales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Expediente de casos	Direccion Juridica	1	Recibir y/o enviar la notificacion del caso														
											2	Preparar el expediente del caso														

											3	Asignar el caso al abogado correspondiente														
											4	Dar seguimiento a la evolucion del caso														
											5	Archivar la documentacion del cierre del caso														
	Asesoria y/o opiniones legales	Porcentaje de opiniones que se emiten acorde a las normativas legales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Emision escrita de las opiniones	Direccion Juridica	1	Recepcion y analisis de la solicitud de asesoria o opinion														
											2	Remision de la opinion legal														
											3	Archivar los documentos														
	Manejo de casos de accidentes	Porcentaje de casos que cumplen con el protocolo de manejo establecido	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Comunicación al seguro, Acta policial, Formulario de reporte	Direccion Juridica	1	Elaborar reporte de accidentes														
											2	Remitir el reporte a la DIGESETT														
											3	Tramitar al seguro el acta policial														

Dirección De Planificación



Eje Estratégico: Fortalecimiento de los procesos internos.
Objetivo Estratégico: Asegurar la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión institucional, con una orientación a resultados y estándares establecidos.
Estrategia: Fortalecimiento de los procesos internos

Resultado	Producto	Indicador de producto	Linea base	Meta Total	Meta por trimestre				Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Presupuesto
					Ene/Mar	Abri/Jun	Jul/Sep	Oct/Dic						Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Estandarizada la gestión institucional	Implementacion de los procesos	Porcentaje de procesos implementados	100%	100 %		100%			Manual de politicas y procedimientos, resolucion aprobadas,Informe sobre cantidad de procesos documentados, Informe de auditoria, Comunicacion, Fotos, Listado de asistencia, Informe del Mapa de procesos, (Especificaciones)	**Direccion de Planificacion y desarrollo**	1	Realizar analisis de alineamiento entre el PEI, POA y los procesos de gestion.	Todas las direcciones													
		Porcentaje de procesos auditados	100%	100 %		100%		100%			2	Actualizar mapa de proceso	Todas las direcciones													
											3	Documentar y validar los procesos	Todas las direcciones													
											4	Implementar los procesos	Todas las direcciones													
											5	Realizar auditorias de los procesos en todas las areas	Todas las direcciones													
											6	Dar segumiento a las mejoras recomendadas	Todas las direcciones													
											7	Realizar informes de auditorias y socializacion con las areas	Todas las direcciones													
	Actualizacion de Carta Compromiso	Porcentaje de cumplimiento de la Carta Compromiso	100%	100 %	100%						1	Evaluar evidencias de la carta compromiso	Todas las direcciones													
											2	Plantear las acciones a realizar para	Todas las direcciones													

												dicha actualizacion														
										3	Realizar las acciones comprometidas para la actualizacion	Todas las direcciones														
	Aplicación de encuesta de satisfaccion al usuario de transporte OMSA	Porcentaje de cumplimiento del tiempo de entrega de los resultados de la encuesta	100%	100 %	100%	100%	100%	100%	Informe de satisfaccion ciudadana		1	Coordinar la logistica para realizacion de encuestas	Todas las direcciones													
											2	Capacitar a los encuestadores	Todas las direcciones													
											3	Realizar la encuesta	Todas las direcciones													
											4	Procesar y analizar la informacion	Todas las direcciones													
											5	Elaborar informe de las encuestas	Todas las direcciones													
	Elaboracion del POA 2023	Porcentaje de cumplimiento del tiempo de elaboracion POA 2023	100%	100 %		100%			Informe del POA 2023		1	Elaborar la agenda para la elaboracion del POA 2023	Todas las direcciones													
											2	Preparar la logistica para la elaboracion del POA 2023	Todas las direcciones													
											3	Elaborar el POA 2023	Todas las direcciones													
											4	Elaborar el documento del POA 2023	Todas las direcciones													
											5	Socializar el POA 2023	Todas las direcciones													
	Monitoreo y evaluacion POA 2023	Porcentaje de las acciones planificadas con seguimiento	100%	100 %	100%	100%	100%	100%	informe de monitoreo POA 2023		1	Elaborar la programacion para el monitoreo y evaluacion	Todas las direcciones													

		Porcentaje de recomendaciones con seguimiento	100%	100 %	100%	100%	100%	100%		2	Socializar la Programacion con los encargados de unidades	Todas las direcciones														
										3	Realizar el monitoreo de evaluacion	Todas las direcciones														
										4	Elaborar el informe de monitoreo y evaluacion	Todas las direcciones														
										5	Socializar los resultados del informe de evaluacion	Todas las direcciones														
										6	Dar segumiento a los resultados del informe	Todas las direcciones														
	Memoria Anual institucional	Porcentaje de cumplimiento del tiempo de entegra de la memoria anual	100%	100 %				100%	Informe de la memoria Anual Institucional	1	Levantar y copilar las informaciones de la memoria	Todas las direcciones														
										2	Validar las informaciones	Todas las direcciones														
										3	Elaborar la memoria	Todas las direcciones														
										4	Remitir la memoria anual	Todas las direcciones														
Identificado el personal con la cultura institucional	Modelaje de los valores intitucionales	Porcentaje de seguimiento al plan para el modelaje de valores		100 %	100%	100%	100%	100%	Informe de evaluacion del Plan	1	Elaborar el plan para favorecer el modelaje de los valores	Todas las direcciones														
										2	Dar seguimiento al plan	Todas las direcciones														
										3	Elaborar el informe de resultado	Todas las direcciones														
	Sensibilizacion de los elementos simbolicos de	Porcentaje de empleados que conocen la		100 %		100%			Informe de evaluacion del conocimiento de los	1	Elaborar el plan para dar a conocer los	Todas las direcciones														

	la cultura (Historia insitucional, imagen logotipica y cromatica)	imagen simbolica							elementos simbolicos de la cultura , Resultado de la encuesta de los conociemientos simbolicos de la cultura			elementos simbolicos de la cultura															
Satisfecho los requerimientos de los órganos rectores del estado	Reporte de cumplimiento a los indicadores de Gobierno	Porcentaje de cumplimiento indicador de NOBACI	58.11 %	85%	65%	75%	80%	85%	Capture de pantalla		1	Preparar la logistica	Todas las direcciones														
											2	Implementar el plan	Todas las direcciones														
											3	elaborar informe del plan	Todas las direcciones														
		Porcentaje de cumplimiento indicador de SISMAP	91.87 %	93%	91%	92%	93%	93%			1	Recopilar informacion	Todas las direcciones														
											2	Validar y reportar las informacion	Todas las direcciones														
											3	Cargar informaciones	Todas las direcciones														
											4	Dar seguimiento	Todas las direcciones														

Dirección Financiera

Eje Estrategico; Fortalecimiento de los procesos internos: III

Objetivo Estrategico:Asegurar la eficiencia, eficacia y calidad de la gestion institucional, con una orientacion a resultados y estandares establecidos.

Estrategia: Eficientizacion de la gestión administrativa y financiera

Resultado	Producto	Indicador de producto	Linea base	Meta Total	Meta por trimestre				Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Presupuesto
					Ene/Mar	Abri/Jun	Jul/Sep	Oct/Dic						Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Eficientizada la Ejecución del Gasto y la Inversion	Conciliancion Bancaria	Cantidad de conciliaciones		12	3	3	3	3	Reporte de conciliacion bancaria	Direccion Financiera	1	Registro y Verifiacion de los depositos														N/A
											2	Conciliar los depositos con la remision del banco														N/A
											3	Elaborar el informe de conciliacion														N/A
	Elaboracion de Informe y Estados Financieros	Cantidad de informes laborados y Estados	12	12	3	3	3	3	Informe y Reportes del sistema (SIGEF)	Direccion Financiera	1	Generar reporte del Sistema														N/A
			12	12	3	3	3	3			2	Verificar la ejecucion del gasto														N/A
			6	6	1	2	1	2			3	Recopilacion de informacion														N/A
											4	Elaborar y remitir informe														N/A
	Control de Efectivo	Cantidad de supervisiones realizadas a	730	730	182.5	182.5	182.5	182.5	Informe de supervision	Direccion Financiera	1	Elaborar la logistica para las supervisiones														N/A

		los pasimetros									2	Realizar la supervision														N/A
											3	Elaborar el informe														N/A
	Pago a proveedores	Porcentaje de cumplimiento del tiempo de pago a proveedores		60 dias o menos, (100 %)	100%	100%	100%	100%	Registro de pago a proveedores	Direccion Financiera	1	Preparacion del expediente														N/A
											2	Verificacion de los expedientes														N/A
											3	Solicitud de pago														N/A
											4	Elaboracion de orden de pago (Libramiento)														N/A
	Control de la existencia de activos	Cantidad de invetario de activos	2	2		1		1	Informe de inventario	Direccion Financiera	1	Monitoreos del sistema de inventario y registro														N/A

											2	Realizar inventario de los activos fijos (equipos, moviliarios, bienes buebles y planta fisica														2.3.1.1.01
		Porcentaje de registro de inventario	100%	100%	100%	100%	100%	100%			1	inventario de piezas y heramientas de los almacenes														2.3.1.1.01
											2	proceso de descargo de autobuses, vehiculos livianos, moviliarios y equipos														2.3.1.1.01
	Ejecucion Presupuestaria	Porcentaje de ejecucion del presupuesto	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Reporte de ejecucion presupuestaria	Direccion Financiera	1	Formulacion y registro del anteproyecto de presupuesto														N/A
											2	Programacion y modificación, de la gestión presupuestaria														N/A
											3	Ejecucion, Monitoreo y seguimiento a la ejecución presupuestaria del gasto Instituciónal														N/A

Dirección De Recursos Humanos

Eje Estratégico III: Fortalecimiento de los procesos interno

Objetivo Estrategico III: Asegurar la eficiencia, eficacia y calidad de la gestion Institucional, con una orientacion a resltados estandalres establecidos

Estrategia III:Normalizacion y gestion de la calidad Institucional

Resultado	Producto	Indicador de producto	Linea base	Meta Total	Meta por trimestre				Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Presupuesto
					Ene/Mar	Abri/Jun	Jul / Sep	Oct/Dic						Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Mejorado el desempeño de los colaboradores en el ejercicio de sus funciones	capacitación al personal	Porcentaje de Colaboradores capacitados	90%	100%	100%	100%	100 %	100%	Diagnostico de necesidades, Plan y Programama de capacitación, Cursos y Talleres, Informe evaluacion de los resultados capacitación, Listado de Asistencia	Direccion de Recursos Humanos	1	Detectar las necesidades de capacitación														
		Porcentaje de colaboradores satisfecho con la capacitacion		85%	85%	85%	85%	85%			2	Diseñar Plan de capacitación basado en el desarrollo de competencias según necesidades detectadas														
		Porcentaje de Capacitancion es que se mide su impacto en el trabajo		100% de las que pasen 24h o mas	100%	100%	100 %	100%			3	Ejecutar y Desarrollar del Plan de Capacitación														
											4	Dar seguimiento al plan de capacitación														
											5	Elaborar informe de resultados del plan de capacitación														
	Reclutamiento y Selección de Personal	Porcentaje de personal	80%	80%	80%	80%	80%	80%	Solicitud Perfiles de puestos	Direccion de Recursos Humanos	1	Publicar vacante														

		reclutado acorde al perfil							requerido, plan de reclutamiento [Necesidades, puesto y competencias], Relacion de convocatorias a reclutar, Informe candidatos elegibles y Reprobados.		2	Depurar y seleccionar curriculum														
											3	Aplicar evaluaciones psicologicas y tecnicas														
											4	Realizar entrevista de evaluacion														
											5	Seleccionar candidatos														
											6	Realizar el nombramiento														
											7	Realizar induccion de personal														
											8	Elaborar informe de reclutamiento y selección														
	Evaluacion del desempeño	Porcentaje de Colaboradores evaluados	90%	100%				100%	Relación de acuerdos, Evaluación del desempeño, Informe revisión cumplimiento de las metas, Relación personal evaluado	Direccion de Recursos Humanos	1	Elaborar acuerdos del desempeño														
											2	Aplicar las evaluaciones del desempeño por Resultados y competencia, Según reglamento 525-09														
											3	Elaborar informe de las evaluaciones del desempaño														

	Desarrollo servidores de carrera	Cantidad de servidores incorporado a la carrera	3	4	1	1	1	1	Solicitud aperturar concursos al organo rector, MAP, Fase del concurso, Cierre de concursos (Selección candidato)	Direccion de Recursos Humanos	1	Detectar necesidades plaza vacantes para aperturar concursos.														
											2	Abrir y dar seguimiento a los concursos														
											3	Elaborar informe de resultados del concurso														
	Seguridad y salud ocupacional	Porcentaje de implementacion del plan	10%	100%	20%	50%	75%	100%	Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo, Informe levantamiento y Auditorias de Riesgos, Reportes e informes acciones de prevención y mejoras, Informe y Minuta Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo "SISTAP"	Direccion de Recursos Humanos	1	Diseñar e implemental Plan de seguridad y salud ocupacional														
											2	Detectar las condiciones insegura en el ambiente laboral														
											3	Elaborar acciones de mejora de seguridad y salud en el trabajo														
											4	Elaborar informe de resultados del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo.														
	Beneficios al personal	Porcentaje de Colaboradores que reciben plan de beneficios	98%	100%	100%	100%	100 %	100%	No objección del organo rector "MAP", Libramientos de pagos	Direccion de Recursos Humanos	1	Revisar Plan de Beneficios	Direccion Financiera													
											2	Revisar el impacto economico del plan de beneficios														

											3	Ejecutar y Aplicar las Remuneraciones y Beneficios o Incentivos en tiempo oportuno, y en base a resoluciones de los Organos Rectores	Direccion Financiera / Direccion Administrativa												
											4	Elaborar informe de resultados Plan de beneficios en tiempo oportuno	Direccion Financiera / Direccion Administrativa												
	Registro y Control de personal	Nivel de absentismo	70%	75%	75%	75%	75%	75%	Reporte de biometrico, Expediente de personal, Informe de Rotacion	Direccion de Recursos Humanos	1	Inventariar del sistema de registro y control														
		Indice de Rotacion	20%	20%	20%	20%	20%	20%			2	Elaborar plan para la actualizacion de registro y control de personal														
		Porcentaje de actualizacion de los expedientes de personal	70%	100%	100%	100%	100 %	100%			3	Definir e implementar la estrategia para la reduccion del absentismo laboral														
											4	Definir e implementar la estrategia para la reduccion de rotacion laboral														
											5	Actualizar expediente de personal														

											6	Dar seguimiento al plan de actualizacion de registro y control de personal														
											7	Elaborar informe														
	Personal carnetizado y uniformado	Porcentaje de Colaboradores uniformados	90%	100%	100%	100%	100 %	100%	Registro entrega de Uniformes y Carnet	Direccion de Recursos Humanos	1	Realizar inventario de empleados con uniforme y carnet														
		Porcentaje de Colaboradores carnetizados		100%	100%	100%	100 %	100%			2	Carnetizar y uniformar a los colaboradores														
											3	Dar seguimiento al personal carnetizado y uniformado														

Dirección De Tecnología

Eje Estratégico III: Fortalecimiento de los procesos interno

Objetivo Estrategico III: Asegurar la eficiencia, eficacia y calidad de la gestion Institucional, con una orientacion a resltados estandalres Estrategia III:Normalizacion y gestion de la calidad Institucional

Estrategia: III. Mejoramiento de la infraestructura tecnológica

Resultado	Producto	Indicador de producto	Linea base	Meta	Meta por trimestre				Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Presupuesto
					Ene/Mar	Abri/Jun	Jul/Sep	Oct/Dic						Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Asegurados los Servicios tecnológicos redundantes como soporte al desempeño de la institución	Instalacion de equipos tecnologicos	Porcentaje de equipos instalados	90%	100%	100%	100%	100%	100%	Informe	Direccion de Tecnologia	1	evaluar la necesidad del usuario	todas las direcciones													
											2	configurar el equipo														
											3	asignacion de equipo al usuario														
											4	Registrar la asignacion al inventario														
											5	instalar el quipo														

	Mantenimiento en infraestructura de redes	Porcentaje de cumplimiento al plan de mantenimiento	85%	100%	100%	100%	100%	100%	Informe	Direccion de Tecnologia	1	Retructurar el cableado UTP Y Fibra Optica)															
											2	Interconectar todos los modulos vía VPN															
											3	administrar los servidores															
	Seguridad de la informacion	Porcentaje de informaciones protegidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Informe del backup	Direccion de Tecnologia	1	Levantamiento de la informacion a respaldar del equipo															
											2	Realizar BACKUP base de datos y sistemas de informacion															
											3	Guardar el Backup en un medio externo															

Optimizados los Sistemas como soporte a los objetivos estratégicos de la institución	Automatizacion de procesos	Porcentaje de procesos automatizados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Informe	Direccion de Tecnologia	1	Analizar la solicitud de desarrollo de software													
											2	Realizar el levantamiento de necesidad													
											3	Desarrollar y/o adquirir y/o subcontratar el servicio de desarrollo de software													
											4	Implementar y/o dar seguimiento a la misma													
											5	Capacitar al personal sobre manejo del software													
											6	Dar seguimiento y mantenimiento													
	Actualizacion de sistemas	Porcentaje de actualizaciones del sistema	85%	100%	100%	100%	100%	100%	Informe	Direccion de Tecnologia	1	Evaluar los Sistemas a actualizarse													
											2	Se actualiza el sistema correspondiente													

	Atencion de soporte a usuarios	Porcentaje de satisfaccion de los usarios		85%	85%	85%	85%	85%	Resultado de encuesta	Direccion de Tecnologia	1	Analizar la demanda del soporte														
											2	Programar y brindar el soporte														
											3	Realizar el reporte del soporte														
											4	Aplicar la encuesta de satisfaccion														