

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 tercer trimestre 2025.

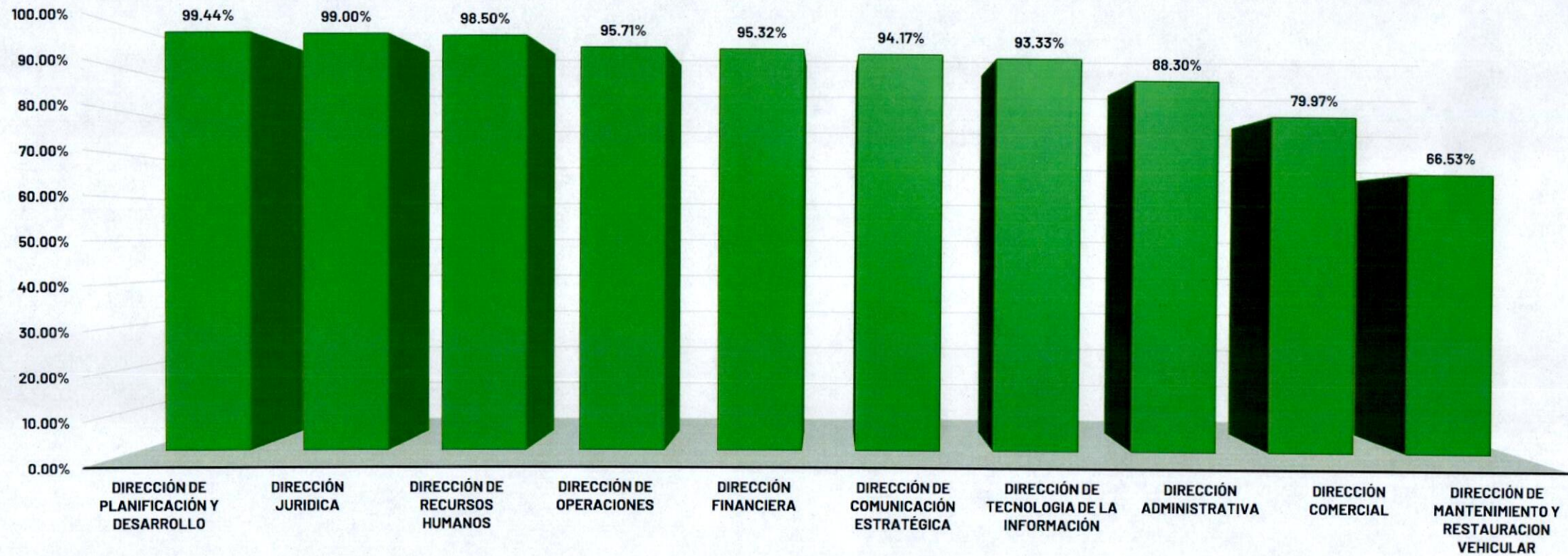
RESUMEN DE CUMPLIMIENTO Y EVALUACIÓN POA TERCER TRIMESTRE 2025





DIRECCION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO INDICADORES DEL 3ER TRIMESTRE POA
JULIO - SEPTIEMBRE 2025.

ÁREA	% CUMPLIMIENTO INDICADORES
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	99.44%
DIRECCIÓN JURIDICA	99.00%
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	98.50%
DIRECCIÓN DE OPERACIONES	95.71%
DIRECCIÓN FINANCIERA	95.32%
DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	94.17%
DIRECCIÓN DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN	93.33%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	88.30%
DIRECCIÓN COMERCIAL	79.97%
DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO Y RESTAURACION VEHICULAR	66.53%
% DE CUMPLIMIENTO GENERAL	91.03%



ADMINISTRADOR GENERAL



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: PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

PERIODO DE MEDICIÓN: TERCER TRIMESTRE 2025

RESULTADO	PRODUCTO	INDICADOR	ACTIVIDAD	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	LINEA BASE	META	CUMPLIMIENTO REAL	% 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%	87.99%	100%	Informe de estadísticas y cumplimiento de quejas resueltas -	Se alcanzó el 100% del cumplimiento respecto a la meta establecida (87%). Esto evidencia una buena planificación, levantamiento y procesamiento de datos de satisfacción.	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	Visita de Modulo Captación de Quejas o Sugerencias. Canalización de Quejas o Sugerencias. Elaboración de Actas.	Informe de estadísticas y cumplimiento de quejas resueltas	99.10%	100.00%	99%	95%	Acta de Apertura de Buzones de quejas y sugerencias	Minutas de asesorías técnicas	El indicador muestra un cumplimiento del 99%, reflejando una gestión eficaz de atención al ciudadano, aunque ligeramente por debajo de la meta.	Reforzar los mecanismos de canalización oportuna de quejas y realizar auditorías internas periódicas para detectar cuellos de botella.		
													Acta de Apertura de Buzones de quejas y sugerencias
													Minutas de asesorías técnicas
	Atención y Resolución de Quejas y Sugerencias	Cantidad de Buzones de quejas y sugerencias Apertura das	Acta de Apertura de Buzones de quejas y sugerencias	0	132	100%	100%	Evaluaciones de la implementación de los planes	Se logró abrir el 100% de los buzones planificados (132), cumpliendo con el objetivo para el trimestre.	Continuar con las asesorías técnicas de forma periódica y mantener la actualización de los registros en SISMAP.	\$ 9,000.00		
												Acta de Apertura de Buzones de quejas y sugerencias	
												Minutas de asesorías técnicas	
					0	2	100%	100%			N/A		

**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: JURIDICA												
PERIODO DE MEDICIÓN: TERCER TRIMESTRE JULIO- SEPTIEMBRE 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
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%	100.00%	Expedientes y documentos legales emitidos	El indicador muestra un cumplimiento total, lo que refleja una adecuada observancia de las normativas aplicables y consistencia técnica en los documentos emitidos.	Mantener la revisión previa de los borradores legales antes de su emisión formal para garantizar la conformidad normativa.	\$ 2,000,000.00
			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%	95%	95.00%	Registros de control de emisión	El indicador evidencia un leve retraso (5%) debido a tiempos de revisión interdepartamental, sin afectar la calidad jurídica de los documentos.	Establecer un cronograma interno de revisión para evitar demoras en la emisión de documentos.	
	Manejo de Litigios	Porcentaje de Casos que se instrumentaron acorde a los	Recibir y/o enviar la notificación del caso.	Expedientes de Casos	100%	100%	100%	100%	Informe de cumplimiento de manejos de litigios	Mantener la coordinación entre las áreas involucradas para agilizar la	N/A	N/A

	requerimientos Legales.	Preparar el Expediente del Caso								entrega de documentación de soporte.		
		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%	Copias de opiniones legales emitidas	Se mantuvo la emisión oportuna y fundamentada de las opiniones jurídicas requeridas por las áreas operativas y directivas.	Continuar con la revisión técnica colegiada antes de la emisión final de opiniones.	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										
		Remitir el Reporte a la DIGESETT										
		Tramitar al Seguro el Acta policial.	Comunicación al Seguro, Acta Policial, Formulario de Reporte	100%	100%	100%	100%	Relación de Porcentaje de casos que cumplen con el protocolo de manejo establecido - Actas	Mantener la coordinación con la DIGESETT y la aseguradora para asegurar la tramitación oportuna.	Reforzar la comunicación entre las áreas jurídica y administrativa para acelerar las reclamaciones.	N/A	
TOTAL							99.00%					



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: DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS												
PERIODO DE MEDICIÓN: TERCER TRIMESTRE JULIO- SEPTIEMBRE 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
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%	85%	100%	100%	EVIDENCIA POA 2025\JULIO-SEPTIEMBRE 2025\EVIDENCIA 01, SEGUIMIENTO PLAN DE RECLUTAMIENTO Y SLECCION, JUL-SEP 2025.pdf	Ejecución de los Planes y Proyectos en tiempo oportuno	Control de los informes generados	N/A
			Publicar número de Vacantes.		0%	85%	100%	100%	EVIDENCIA POA 2025\JULIO-SEPTIEMBRE 2025\EVIDENCIA 02, PUBLICACION NUMERO DE VACANTES, JUL-SEP 2025.pdf	Asistencia de Candidatos que calificaron, candidatos que no cumplieron con los requerimientos del puesto.	Programa de Convocatoria a tiempo.	
			Aplicar pruebas Técnicas a Currículos Vitae Seleccionados, conforme al Manual de Cargos aprobado.		0%	85%	85%	100%	EVIDENCIA POA 2025\JULIO-SEPTIEMBRE 2025\EVIDENCIA 03, APLICACION PRUEBAS TECNICAS A CV, ACORDE MANUAL DE CARGOS, JUL-SEP 2025.pdf			
			Seleccionar y reportar Candidatos seleccionados.			85%	100%	100%	EVIDENCIA POA 2025\JULIO-SEPTIEMBRE 2025\EVIDENCIA 04, SELECCION Y REPORTE CANDIDATOS SELECCIONADO, JUL-SEP 2025.pdf			
		Porcentaje de expedientes digitalizados del Personal	Gestionar, actualizar y dar seguimiento al sistema de archivo digitalizado		Expedientes digitalizados del Personal		85%	60%	71%	EVIDENCIA POA 2025\JULIO-SEPTIEMBRE 2025\EVIDENCIA 05, GESTION, ACTUALIZACION Y SEGUIMEINTO SISTEMA ARCHIVO DIGITALIZADO.pdf	el indicador no mostro un desempeño considerable	

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%	100% de las que poseen 24hrs. o más	100%	100%	EVIDENCIA POA 2025\JULIO-SEPTIEMBRE 2025\EVIDENCIA 06, EJECUCION Y DESARROLLO PLAN CAPACITACION, JUL-SEP 2025.pdf	Ejecución de los Planes y Proyectos en tiempo oportuno	Control de los informes generados	0.00		
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%	EVIDENCIA POA 2025\JULIO-SEPTIEMBRE 2025\EVIDENCIA 07, REESTRUCTURACION Y ACTUALIZACION MANUALES, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS, JUL-SEPV2025.pdf	Se muestra evidencia de seguimiento a la reestructuración de los manuales y normas	Revisión y actualización de los Informes suministrado por las diferentes Áreas	N/A		
		Actualizar y dar seguimiento a Estructura Salarial aprobada por el Consejo de Administración.	Estructura Salarial actualizada		100%	100%	100%	EVIDENCIA POA 2025\JULIO-SEPTIEMBRE 2025\EVIDENCIA 08, ACTUALIZACION Y SEGUIMIENTO ESTRUCTURA SALARIAL APROBADA, JUL-SEP 2025.pdf	Informes suministrados por las diferentes Áreas	Revisión y actualización de los Informes suministrado por las diferentes Áreas			
		Dar seguimiento al Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo (PSST), Elaborar Acciones de Mejoras de Seguridad y Salud en el Trabajo			100%	100%	100%	EVIDENCIA POA 2025\JULIO-SEPTIEMBRE 2025\EVIDENCIA 09, SEGUIMIENTO PLAN SEGURIDAD Y SALUD EN EL T. JUL-SEP 2025.pdf	Ejecución de los Planes y Proyectos en tiempo oportuno	Control de los informes generados	N/A		
		Gestionar Uniformes y Equipos de Protección para el Personal (EPP).				100%	100%	EVIDENCIA POA 2025\JULIO-SEPTIEMBRE 2025\EVIDENCIA 10, GESTION UNIFORMES Y EQ. PROTECCION PER. (EPP). JUL-SEP 2025.pdf	Relación del personal a Uniformar, Emisión y entrega de Uniformes	Informe de las novedades de necesidades para Uniformar	0.00		
		Elaborar informe de resultados, Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo "CM".					100%	100%	EVIDENCIA POA 2025\JULIO-SEPTIEMBRE 2025\EVIDENCIA 11, INFORME RESULTADO COMITE MIXTO SEG. Y SAL EN TRAB. (CM). JUL-SEP 2025.pdf	Informe Taller Reglamento 522-06	Conformación Comité		
		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					100%	100%	EVIDENCIA POA 2025\JULIO-SEPTIEMBRE 2025\EVIDENCIA 12, CHARLAS, JORNADAS OPERAT. MEDICOS, JUL-SEP 2025.pdf	Actividades de Salud con los Empleados	Charlas y Jornadas para el cuidado de la Salud	N/A
		Elaborar Informes Estadísticos relacionados con la Salud.						100%	100%	EVIDENCIA POA 2025\JULIO-SEPTIEMBRE 2025\EVIDENCIA 13, INFORMES ESTADISTICOS DE LA SALUD, JUL-SEP. 2025.pdf	Cuadro Estadísticos de Actividades de Salud	Cuadros antecedentes con situaciones de Salud	

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.	Ejecutar Plan de Relaciones Laborales, acorde con la Ley Núm. 16-92 del Ministerio de Trabajo y sus Reglamentos	0%	100%	100%	100%	EVIDENCIA POA 2025\JULIO-SEPTIEMBRE 2025\EVIDENCIA 14, SEGUIMIENTO PLAN RELACIONES LABORALES Y SOCIALES, SEPTIEMBRE JUL-SEP 2025.pdf	Ejecución de los Planes y Proyectos en tiempo oportuno	Control de los informes generados	N/A	
		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					100%	100%	EVIDENCIA POA 2025\JULIO-SEPTIEMBRE 2025\EVIDENCIA 15, GESTION SEGURO MEDICO Y PENSIONES, JUL-SEP 2025.pdf	Remisión Informes		Gestionar en tiempo oportuno
		Entregar A/P relacionada con Vacaciones, Exclusiones, Amonestaciones, entre otras). Instrumentar expediente para el Pago de las Prestaciones Laborales por terminación del Contrato.					100%	100%	EVIDENCIA POA 2025\JULIO-SEPTIEMBRE 2025\EVIDENCIA 16, ENTREGA A.P (VACACIONES, AMONESTACIONES). INSTRUMENTAR PRESTAC. LABORAL.JUL-SEP2025.pdf			
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.	Resoluciones del Órgano Regulador y Órganos Rectores, Libramientos de Pagos, Reportes del Biométrico y Control de Asistencia		98%	100%	100%	EVIDENCIA POA 2025\JULIO-SEPTIEMBRE 2025\EVIDENCIA 17, REVISION Y SEGUIMIENTO PLAN DE REGISTRO, CONTROL Y NOMINA, JUL-SEP 2025.pdf	Ejecución de los Planes y Proyectos en tiempo oportuno	Control de los informes generados	N/A	
		Coordinar los procesos de Pagos con Órganos Rectores (Contraloría Gral. De la República, Tesorería Nacional y BANRESERVAS, entre otras).			98%	100%	100%	EVIDENCIA POA 2025\JULIO-SEPTIEMBRE 2025\EVIDENCIA 18, COORDINACION PAGOS ORGANOS RECTORES, JUL-SEP.2025.pdf	Ejecución en tiempo oportuno	Control de los informes generados	351,983,815.89	
		Reportar y coordinar en las plataformas de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y el Ministerio de Trabajo (MT) las			98%	100%	100%	EVIDENCIA POA 2025\JULIO-SEPTIEMBRE 2025\EVIDENCIA 19, REPORTE Y COORDINACION PLATAFORMA TSS Y MT. JUL-SEP 2025.pdf			N/A	

			novedades nominales generadas.									
		Porcentaje de empleados que registran asistencia en el Sistema	Reducir los niveles de Rotación y de Absentismo	Reporte de empleados registrados en el Sistema		98%	100%	100%	EVIDENCIA POA 2025\JULIO-SEPTIEMBRE 2025\EVIDENCIA 20, REDUCCION NIVELES DE ROTACION Y ABSENTISMO, JUL-SEP 2025.pdf			
			Compilar el Control de Asistencia de los recursos humanos.			95%	95%	100%	EVIDENCIA POA 2025\JULIO-SEPTIEMBRE 2025\EVIDENCIA 21, COMPILACION CONTROL ASISTENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS, JUL-SEP 2025.pdf	Reportes periódicos de las informaciones del sistema	Recolección de las informaciones del sistema en tiempo oportuno	0.00
		Porcentaje de empleados Carnetizados	Carnetizar a los recursos humanos de la Empresa.	Relación de empleados con carnet entregados		100%	95%	95%	EVIDENCIA POA 2025\JULIO-SEPTIEMBRE 2025\EVIDENCIA 22, CARNETIZACION RECURSOS HUMANOS, JUL-SEP 2025.pdf	Mantener control de la cantidad entregados	Responder a la solicitud de los titulares en tiempo oportuno	0.00
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%	100%	EVIDENCIA POA 2025\JULIO-SEPTIEMBRE 2025\EVIDENCIA 23, ACTUALIZACION EXPEDIENTES DEL PERSONAL, JUL-SEP 2025.pdf	Ejecución en tiempo oportuno	Control de los expedientes generados	N/A
TOTAL, DE % ACUMULADO DEL TRIMESTRE								98.50%				



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: OPERACIONES												
PERIODO DE MEDICIÓN: TERCER TRIMESTRE JULIO- SEPTIEMBRE 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
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 logró mantener el 100% del cumplimiento del plan de despacho, asegurando la disponibilidad de las unidades en los distintos corredores, aunque el nivel de ejecución refleja que la flota activa aún está por debajo de la meta establecida.	Reforzar la programación operativa y optimizar la rotación de unidades para incrementar el número de autobuses en servicio activo.	\$225,000,000.00
			Registrar diariamente la cantidad de autobuses en operación en los distintos corredores							Se evidencian avances en la inclusión del sistema de abordaje, con un incremento sostenido en la flota accesible. No obstante, el avance parcial indica la necesidad de acelerar las	Dar seguimiento a la instalación de rampas y mecanismos de acceso para alcanzar la meta anual del 35%.	
		Porcentaje de autobuses que cuentan con un sistema de abordaje para discapacitados	Monitorear el seguimiento a los autobuses	Informes de Monitoreo	20%	35%	30%	85.43%				

		Inspección uso de vestimenta adecuada y equipo de seguridad en operaciones y talleres						revisión oportuna de documentos de los conductores.			
		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	Cumplimiento total del plan de inspección, garantizando la regularidad del despacho de unidades en todos los corredores.	Mantener el monitoreo constante del cumplimiento de frecuencias y puntualidad.
		Cantidad de supervisiones realizadas al cumplimiento de la ruta de autobuses	Jornada de inspección de frecuencia de unidades en ruta.		60	15	15	100%		Cumplimiento óptimo de las inspecciones programadas; no se registraron desviaciones significativas de ruta.	Reforzar el seguimiento GPS para prevenir desvíos no autorizados.
		Cantidad de supervisiones a las condiciones de los autobuses	Inspección diaria de higienización las unidades.		365	90	90	100%	Reportes y fotos	El indicador presenta un desempeño sobresaliente, evidenciando cumplimiento diario en la higienización de los autobuses.	Mantener el protocolo diario de limpieza y control de condiciones sanitarias.

		Cantidad de inspecciones de estados físicos		12	3	3	100%	Se cumplieron las inspecciones planificadas, garantizando el control de las condiciones físicas del personal operativo.	Continuar el monitoreo de salud ocupacional y reforzar jornadas de chequeo médico preventivo.
		Porcentaje de colisiones o incidentes y seguimiento a casos	Levantamiento de colisiones o incidentes y seguimientos a casos.	100%	100%	98%	98%	Aunque el nivel de incidentes fue mínimo, el 2% restante refleja casos en proceso de cierre administrativo.	Fortalecer el registro y seguimiento inmediato de incidentes para evitar retrasos en la documentación.
		Cantidad de levantamiento de validadores automáticos y posímetros	Realización de operativos de validadores autom. y Posímetros.	4	1	1	100%	Cumplimiento total en el levantamiento e inspección de validadores y posímetros, asegurando su correcto funcionamiento.	Continuar con las inspecciones periódicas para garantizar la operatividad de los sistemas de cobro.
TOTAL							95.71%		

**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: TERCER TRIMESTRE JULIO- SEPTIEMBRE 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 envió 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%	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 form. de ejecución presupuestaria	95%	25%	100%	100%	Informe de disponibilidad presupuestaria	Se evidencia ejecución efectiva del 70.59% del gasto	Reforzar control interno del gasto para	

			Registro de libramientos						acumulado, completando el 25% meta trimestral	mantener ritmo de ejecución
			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
			Conciliar los depósitos con la remisión del banco							continuar con monitoreo semanal de saldos y conciliaciones
			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
			Generar reporte del Sistema							Mantener cronograma de cierre contable y revisión interna
			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

			proceso de descargo de autobuses, vehículos livianos, mobiliarios y equipos							verificación de activos		
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								95.32%				

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 COMUNICACIÓN ESTRATEGICA												
PERIODO DE MEDICIÓN: TERCER TRIMESTRE 2025												
RESULTADO	PRODUCTO	INDICADOR	ACTIVIDAD	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	LINEA BASE	META	CUMPLIMIENTO REAL	% 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	90%	Reporte de Síntesis	Esta tarea se ha completado durante este período de manera exitosa, pero a su vez no muestran el reporte contabilizando las síntesis realizadas.	Realizar un informe de relaciones con todas las síntesis y/o contabilizadas por periódicos.	
			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 de comunicación masiva	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 período	
			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%	90%	Reporte de monitoreo de audiovisual	No se muestra fecha en la comunicación o/u evidencia para los fines de evidencia,	Estas actividades no son programadas como tal, se realizan según la necesidad. Dichas actividades estuvieron presentes en este período	
			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%	95%	Comunicación de Solicitud, Reporte de evidencia del evento	Deben enviar las comunicaciones de invitación o convocatoria para completar las evidencias.	Se realizó 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 está trabajando en coordinación 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 entrará en vigencia en el próximo ciclo escolar	Actividad realizada con éxito, programa OMSA en la Escuela / Programa Medioambiental se recoordinara para el próximo año escolar.
		Organizar la logística de la actividad								
		Convocar los participantes de la actividad								
		Realizar la actividad								
		Elaborar informe de la actividad social								
Plan de Promoción y Publicidad	Porcentaje de cumplimiento del plan de publicidad	Listado de medios Selección proceso de medios.	Plan de Promoción y Publicidad	N/A	100%	100%	85%	Plan de Promoción y Publicidad	No se muestra la elaboración del plan de promoción	N/A

		Imágenes y videos de publicaciones en los medios							y publicidad, además de que la comunicación no muestra fecha	
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 periodo 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						94.17%				

**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: TERCER TRIMESTRE JULIO- SEPTIEMBRE 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	16,000,000	7,104,550	2,834,661	40%	Registro de pasajeros	El presente indicador se mostró con un bajo nivel de desempeño por motivos de insuficiencia en autobuses habilitados	Aumento de la flota 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%	87.990%	100%	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%	5%	100%	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								79.97%				



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: TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PERIODO DE MEDICIÓN: TERCER TRIMESTRE JULIO- SEPTIEMBRE 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
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%	100%	70%	70%	Evidencia 1 Equipos Informaticos.pdf	Para el 3er trimestre el POA de tecnología no muestra la evidencia correspondiente o comunicación explicativa, la actividad correspondientes (Asignación de equipo al usuario)	Revisar actividad pertinente y redactar de manera efectiva comunicaciones relevantes	\$ 1,500,000.00
		Porcentaje de Licencias Instaladas		Informe sobre Instalación de servicios y licencias informáticas	82%	100%	25%	90%	Evidencia 2 Servicios y Licencias Informatica.pdf	Se muestra solicitud de la compra a la dirección administrativa pero no se muestra ninguna evidencia de compra de esta, dígame certificación de compra o renovación de licencias	Evidenciar la compra de licencias	\$ 4,004,000.00

	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%	Evidencia 3 Infraestructura y Redes Informaticas.docx.pdf	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 Backup diariamente y Guardar el Backup en un medio Externo	Informes de Backup y monitoreo de ataque informático, evidencia de la concientización al usuario	80%	100%	100%	100%	Evidencia 4 Seguridad de la Informacion.docx.pdf	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%	Evidencia 5 automatización de Procesos.docx.pdf	Realizado efectivamente	Mantener el indicador en las mismas operaciones y márgenes de actuación.	
	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%	Evidencia 6 Atención de Soporte a Usuarios.pdf	Realizado efectivamente	Mantener el indicador en las mismas operaciones y márgenes de actuación.	
TOTAL								93.33%				

RECIBIDO
OMSA - Dirección de Planificación y Desarrollo

1: OCT 2025

HORA: 12:39 pm

FIRMA: *[Handwritten Signature]*