



*Presidencia de la República*

**Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses**

0000395

**DG-0248-2021**

10 de mayo de 2021

Señor  
**Darío Castillo Lugo**  
Ministro de Administración Pública (MAP)  
Su Despacho.

**Atención:** Bélgica Almonte de Susana  
Directora de Evaluación de la Gestión Institucional  
Viceministerio de Evaluación del Desempeño Inst.-MAP.

Distinguido Ministro Castillo Lugo:

Cortésmente, después de saludarle, aprovechamos la ocasión para remitirle el primer (1) informe correspondiente a esta Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA) de los avances sobre la implementación de nuestro Plan de Mejora Institucional 2020-2021, con las evidencias correspondientes.

Para tales fines adjuntamos el informe en formato digital, para que en la medida de lo posible pueda ser cargado al portal del SISMAP.

Siempre a su disposición y con alta estima y consideración queda de usted.

Atentamente,

  
**José Altagracia González**  
Director General



CC: Dirección de Planificación y Desarrollo OMSA.



# Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)

## Primer Informe de Avance del Plan de Mejora Institucional CAF. (Common Assessment Framework)



Mayo 2021

## Presentación Institucional

**La Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)** creada con la finalidad de brindar el servicio de preparación, mantenimiento, reparación y despacho de la flota de autobuses de transporte público siendo reconocida como la institución líder en materia de transporte público metropolitano de la República Dominicana, dando a los usuarios un servicio de transporte de calidad, eficiente y seguro a un costo asequible.

- **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**

- ✓ Vocación de Servicio
- ✓ Puntualidad
- ✓ Compromiso
- ✓ Integridad
- ✓ Transparencia



## Tabla de Contenido

Portada.....	
Presentación.....	2
Introducción.....	4
Avances de Mejoras.....	5
Cuadro Matriz Avances Seguimientos.....	12
Evidencias Generales.....	13



A handwritten signature in blue ink, appearing to be a stylized 'G' or similar character.

## INTRODUCCIÓN

El siguiente documento contiene información relacionada a los avances del plan de mejora institucional de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses - OMSA, que está basado en la implementación del modelo CAF, por sus siglas en inglés "**Common Assessment Framework**", es una metodología de evaluación para el mejoramiento de la calidad en las administraciones públicas, inspirada en el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM).

Los resultados de este informe corresponden a los hallazgos encontrados en el autodiagnóstico actualizado en el año 2020. Dicho lo anterior, se ha diseñado un plan de mejora basado en las debilidades destacadas y en este informe, mostramos un avance significativo con relación a lo planificado en nuestro cronograma de actividades para la realización de las acciones contempladas en el mismo.

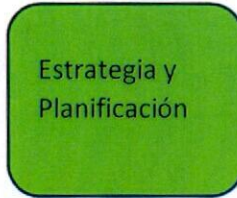
Este plan tiene como objetivo principal dar seguimiento a todas las áreas con el fin de dar cumplimiento a lo establecido y se trabaja de manera coordinada con nuestro comité de calidad, quien juega un papel importante en el monitoreo y seguimiento de las tareas asignadas de las diferentes áreas responsables de cumplir con evidencias según el plan de mejora.

En este sentido, resaltamos las distintas actividades de mejora identificadas, los cuales fueron seis (6) criterios del modelo que son los siguientes:

### CRITERIO 1



### CRITERIO 2



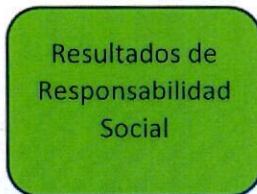
### CRITERIO 4



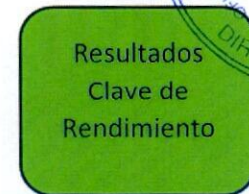
### CRITERIO 5



### CRITERIO 8



### CRITERIO 9



## Acciones Planificadas para las áreas de Mejora: Criterio 1 Liderazgo

Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora
1	1.4	No se evidencia ayudar a las autoridades a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.

### **Avances:**

Las Direcciones responsables de realizar las acciones descritas en el Plan de Mejora para la elaboración de la encuesta fueron: La Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Recursos Humanos y Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, realizaron una encuesta involucrando a nuestros colaboradores como focos observadores de la institución, con el fin de difundir los cambios del servicio y fortalecer el sentido de pertenencia.

La metodología utilizada para el trabajo de campo fue realizada mediante la aplicación de WhatsApp y la plataforma de Google forms.

**Evidencias:** Socialización de Misión, Visión y Valores y el Informe encuesta y registros de asistencia.

Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora
2	2.4	No se evidencia establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.

### **Avances:**

A través del departamento de capacitación y desarrollo y la dirección de comunicaciones se impartieron talleres a los mandos de nivel jerárquicos y demás grupos ocupacionales, y se realizaron encuestas para fortalecer precisamente esa vinculación entre todas las áreas, de acuerdo con el área de mejora que debemos trabajar.



Se realizaron socializaciones en la sede como en sus dependencias de nuestra visión, misión y valores como también la importancia del cumplimiento de nuestra carta compromiso al ciudadano 2020-2022.

**Evidencias:** Fotos de talleres, registros de asistencias y el informe de encuesta.

Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora
4	4.1	<b>No se evidencia Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socioeconómico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</b>

**Avances:**

En este sentido la OMSA ha trabajado en diferentes acuerdos interinstitucional donde impactamos directamente el compromiso de la responsabilidad social que debemos tener como institución.

Entre ellos podemos mencionar: CODOPESCA, COOPEOMSA, OPRET, P.N., ligas (CBPL) entre otros.

Con relación a los productos y servicios que recibimos, la comisión de compras evalúa la selección de productos que son ofertados y en nuestro pliego de condiciones cargado al portal de compras se evalúa que no contaminen el medio ambiente, estas iniciativas también está incluida en nuestro plan estratégico institucional.

El compromiso ambiental asumido en OMSA, como parte de las acciones de responsabilidad social de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), colaboradoras de la entidad participaron en una jornada de reforestación en San José del Puerto del municipio Villa Altigracia, provincia San Cristóbal.

La jornada, que se realizó en coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA), estuvo encabezada por el director general de la OMSA, Radhamés González, quien explicó que con esta acción su gestión reafirma el compromiso de contribuir en la preservación del medio ambiente.



De igual forma se continua de manera activa con realizaciones de jornadas de limpieza de costa, la (OMSA), en una acción combinada con el Ministerio de Medio Ambiente, realizó una jornada de limpieza de la playa de Güibia, en el malecón de la capital, con la finalidad de motivar a la población a no lanzar desperdicios a las calles, ya que éstos terminan en los ríos y océanos, causando contaminación.

**Evidencias:** Acuerdo firmados, fotos de actividad, pliego de condiciones y políticas.

Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora
4	4.1	<b>No se evidencia Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</b>

**Avances:**

Los intercambios de conocimientos continúan de manera permanente ya que se han desarrollados varias conexiones con distintas instituciones aliadas con el fin de aplicar las mejores prácticas.

Se realizaron importantes aportes en este primer cuatrimestre del año. Ante la valoración positiva que tiene el transporte público de **Colombia** y con miras a transformar y mejorar el de **República Dominicana**, el director general de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), Radhamés González, encabezó una comitiva de la institución que viajó a ese país sudamericano, en busca de experiencia que sea factible de aplicar en nuestro país.

Nuestro director, junto a representantes del Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT), en su itinerario en Colombia contempló una visita al Transmilenio, empresa público-privada que opera el transporte de autobuses de Bogotá.

En Colombia desarrollaron una mesa de trabajo integrada por un equipo técnico y directivo de ambos países, en la cual socializaron el esquema operativo, la transformación del transporte en esa ciudad, los proyectos estratégicos y los casos de éxitos.





Los directivos de la OMSA y del INTRANT también sostuvieron un encuentro con la Secretaria de Movilidad de **Bogotá**, en el que se explicaron los principales proyectos desarrollados, tales como las ciclovías, la gestión semafórica y el servicio de autobuses, además de la experiencia en la regulación del transporte en motocicletas.

La comisión dominicana estuvo encabezada por el director ejecutivo del Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT), Rafael Arias, el nuestro director de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), Radhamés González, además de la representación del primer operador privado de transporte de pasajeros en R.D. busca conocer sobre los retos y oportunidades frente al tema.

En cuanto al equipo que representaba a la OMSA, además del director general, viajó el subdirector de la entidad, Rafael García, y el director de Planificación, Deiby Torres, Ana Marte, asistente de la Dirección General, entre otros.

**Evidencias:** publicación de medios y agenda.

Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora
4	4.6	<b>Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</b>

**Avances:**

Iniciamos reuniones con el presidente de la asociación de junta de vecinos de Santo Domingo Oeste, el señor Juan Antonio Tejada (Bolita), con la intención de conocer las necesidades de la comunidad y ver de qué forma a través de nuestra institución podemos colaborarles. En esta ocasión, quisimos invitarlos a recibir los beneficios que ofreceremos a la comunidad que rodea las instalaciones de OMSA, en la celebración de la feria de la seguridad y la salud celebrada en el mes de abril del año en curso, con el propósito de brindar servicios de atención en salud a parte del sector, ya que estaremos ofreciendo gratuitamente varios servicios tales como: (Pruebas de COVID, mamografías, pruebas de próstata, vacunación, laboratorio, profilaxis y realización de talleres preventivos de diferentes temas, entre otros).



**Evidencias:** Solicitud de invitación, foto de reunión y Foto actividad y calendario de actividades.

Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora
5	5.1	<b>No se evidencia Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</b>

**Avances:**

Nuestra institución realiza encuestas permanentes de involucramiento con el personal con el fin de mejorar los procesos y servicios ofrecidos. Recientemente obtuvimos el informe final de retroalimentación de acuerdo con las tomas de decisiones que han surgido con relación a las informaciones que se ofrecen a los ciudadanos clientes.

En la encuesta se incluyeron varios temas importantes como son: el sentido de pertenencia, valoración de los procesos internos entre otros.

**Evidencias:** Informe de encuesta.

Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora
5	5.2	<b>No se evidencia Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares).</b>

**Avances:**

Nosotros como institución hemos realizado diferentes actividades para aportar al medio ambiente, han sido de mucho beneficio los esfuerzos; ya que se están tomando medidas de más calidad para disminuir el efecto de contaminación. Desde la Dirección de mantenimiento vehicular iniciamos nuestro plan verde que consiste en utilizar los materiales de desechos, para ser drenados en nuestra fosa interna.



Se colecta el aceite de los autobuses en tanques, los filtros se van almacenando y luego se procede a eliminar en unidades cerradas para evitar contaminación.

Otra acción que llevamos a cabo en coordinación con Bienes Nacionales fue, el descargo de 85 unidades que ya no tenían vida útil y fueron clasificados con el proceso correspondiente para ser descargados y contribuir con el medio ambiental.

**Evidencias:** Fotos, POA y comunicación.

Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora
8	8.1	<b>No se evidencia Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable.</b>

El comité de compras de esta institución se reúne periódicamente con una agenda de trabajo, que va relacionada a la verificación de los productos y servicios licitados, a la depuración de proveedores ya que deben cumplir con los requerimientos establecidos en la política nuestra y contribuir con el impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local.

**Evidencias:** Comité de compras, pliego de condiciones (Portal de compras).

Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora
8	8.2	<b>Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</b>

Colaboramos desde OMSA en actividades filantrópicas, donamos una guitarra a la Iglesia de Dios de la Profecía, ubicada en el Ensanche Altavoz de Herrera



De Santo Domingo Oeste. El instrumento musical fue concedido para ser utilizado por la comunidad religiosa para amenizar los cultos y actividades de la iglesia.

La guitarra fue recibida por la pastora Andrea Medina y el director del ministerio Shajah, Elisaúl Reyes, quienes mostraron su alegría y emoción por la donación. La guitarra fue entregada por los Directores de Planificación y Comunicación de la OMSA, Deiby Torres y Miguel Martínez.

**Evidencias:** Foto publicación, página web.

Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora
9	9.2	No se evidencia Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.)

Nuestra institución en su afán de fortalecer y lograr excelencia en los servicios que brindamos ya obtuvo su primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano 2020-2022.

Logramos las recertificaciones de las Nortic AE-E1 y Creamos nuestro Comité de Continuidad (CONTIN) como lo establece la NORTIC A7-2016.

Recibimos un reconocimiento de la OPTIC "Como institución destacada en el renglón Mayor Avance", por lograr sobrepasar 121 posiciones en el ranking de las instituciones, quedando en la posición 49, con una puntuación de 88.46%.

Se creo una comisión, para trabajar específicamente con las áreas de mejoras y poder iniciar con los trabajos y preparativos de carpetas de procesos de participación del premio a la calidad.

**Evidencias:** Portal Web OMSA, SISMAP, foto y designación de comisión.



## Cuadro de Seguimiento

<b>SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL</b>									
		<b>Responsable Plan:</b>	Depto. de Calidad en la Gestión		Fecha:	2021			
		<b>Revisa:</b>	Comité de Calidad		Fecha:	2021			
		<b>Aprueba:</b>	Dirección General		Fecha:	2021			
Subcriterio No.	TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					RESULTADO FINAL (s/ objetivo previsto)	COMENTARIOS
			0%	25%	50%	75%	100%		
1.4	1- Elaborar encuesta de valoración de nuestra misión, visión y valores. 2- Realizar informe de participación. 3- Documentar proceso.	Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección de Tecnología / Dirección de Recursos Humanos						Logrado	
2.4	1- Campaña de socialización interna. 2- Registro de asistencia y foto.	Dirección de Recursos Humanos / Dirección de Comunicaciones. Dirección Administrativa y Financiera						Logrado	
4.1	Concientizar a los involucrados de los procesos sobre la importancia de la aplicación de las políticas orientada a las normativas existentes.	Dirección General / Dirección Jurídica / Dirección Administrativa y Financiera						Logrado	
4.1	Mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, a través de las buenas prácticas realizadas por otras instituciones.	Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección Financiera						Logrado	
4.6	Apoyar a que nuestros municipios tenga una mejor calidad de vida.	Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección Financiera						En proceso	Continuaremos en lo que resta del año, gestionando soluciones para nuestros municipios.
5.1	Sistematizar los reportes de las evidencias del involucramiento de los ciudadanos en las acciones de la OMSA.	Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección de Tecnología						En proceso	Seguiremos en el desarrollo del involucramiento de los grupos de interés, para las tomas de decisiones.
5.2	Incluir esta acción de mejora en nuestro Plan Operativo Anual POA	Dirección General. Dirección de Planificación. / Departamento de Compras						En proceso	Continuamos avanzando en la prevención y contaminación del medio ambiente.
8.1	Implementar una política para la selección de proveedores del estado, que cumplan con el impacto social con relación a la sostenibilidad con la compra de productos de comercio justo.	Dirección de Planificación y Departamento de Compras						En proceso	El comité de compras continua trabajando en el aspecto relacionado al impacto social.
8.2	Concientizar a nuestros colaboradores del impacto que produce participar en actividades filantrópicas.	Dirección General / Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección de Recursos Humanos / Dirección Financiera						Logrado	
9.2	Crear comisiones por área que identifiquen los puntos fuertes de la institución, para lograr clasificar en los premios de la calidad.	Dirección General / Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección de Recursos Humanos / Dirección de Tecnología						Logrado	



# Evidencias Generales



A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive letter 'P' followed by a vertical line and a small flourish.



Oficina Metropolitana de  
Servicios de Autobuses



**(Subcriterios No. 1.4)**

**Socialización de Misión, Visión y Valores y el Informe encuesta**







Oficina Metropolitana de  
Servicios de Autobuses

# Dirección de Comunicación

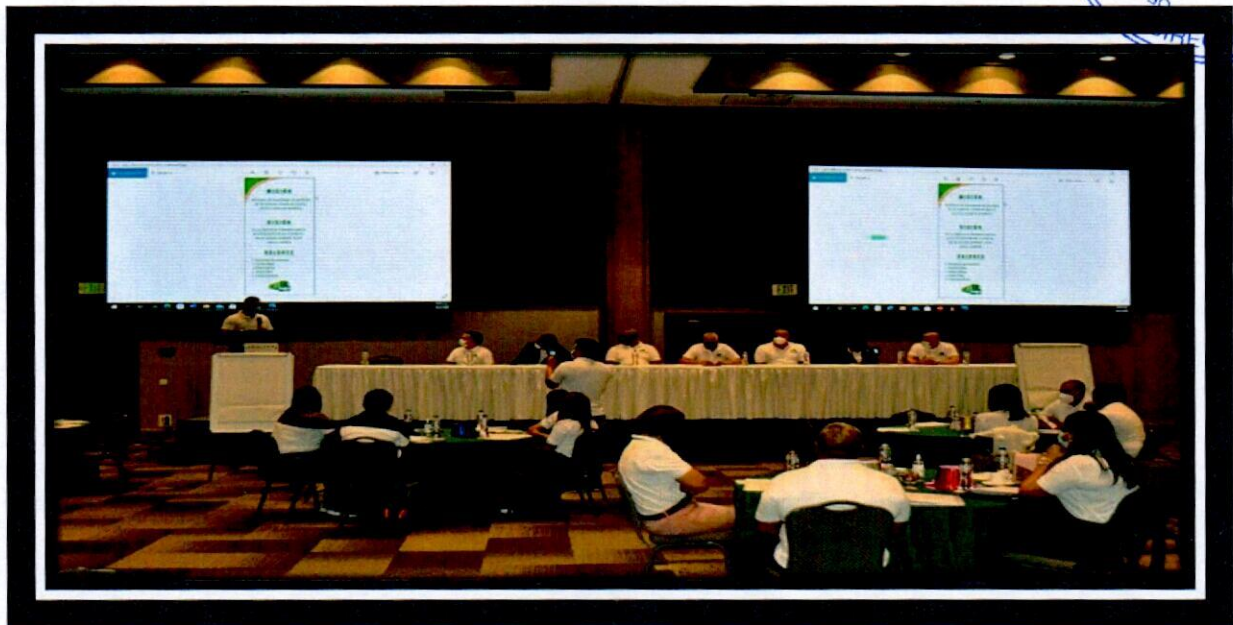
## Informe Socialización Misión, Visión y Valores

### Objetivo General

Implementar la comunicación para divulgar las informaciones de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA) a nivel institucional y de manera externa, aprovechando los medios tradicionales y las plataformas digitales.

- ✓ Socialización por Direcciones
- ✓ Encuesta de Valoración de Propuesta
- ✓ Socialización de Módulos y Regionales

### ACCIONES REALIZADAS



Para la semana del 23 de febrero de 2021, la OMSA impartió un taller de directores y encargados departamentales donde se utilizó ese escenario para compartir un audiovisual de la propuesta final; de la misión, visión y valores trabajados en la institución en el marco de un Nuevo Plan estratégico. De igual manera, se inició una campaña para compartir la socialización de la propuesta en la Institución.



Socialización por Departamentos y Regional de Santiago



A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive name.





El día de 29 de enero 2021, a través de la Dirección de Comunicación se divulgó la socialización a la Regional Santiago, donde interactuamos con los colaboradores de la institución y creamos la base de contactos para comunicación interna; De igual manera, la Dirección de Comunicación estuvo involucrada en socialización de los departamentos, para dar a conocer los procesos.





Encuesta de socialización a través de la plataforma de Google forms, para los grupos de comunicación de la OMSA.

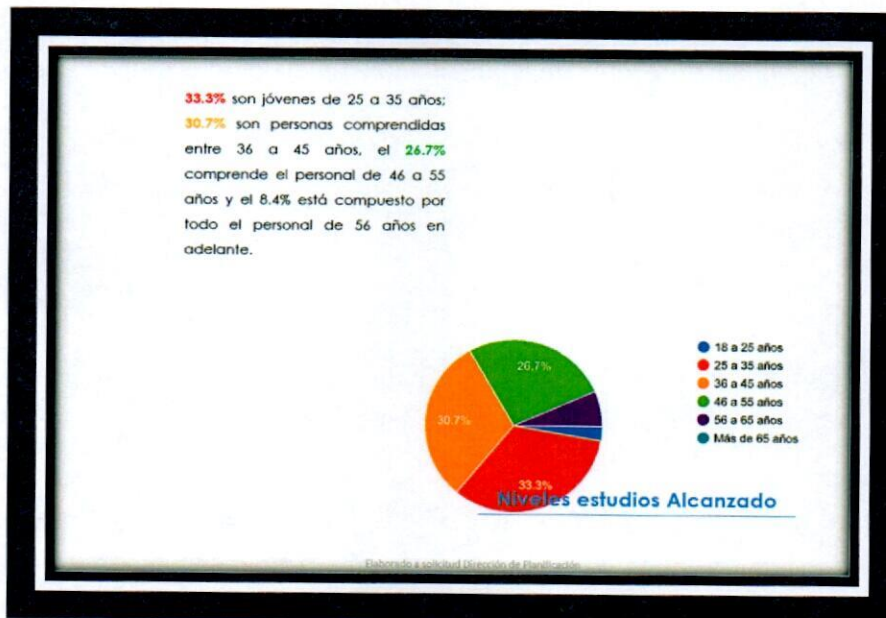
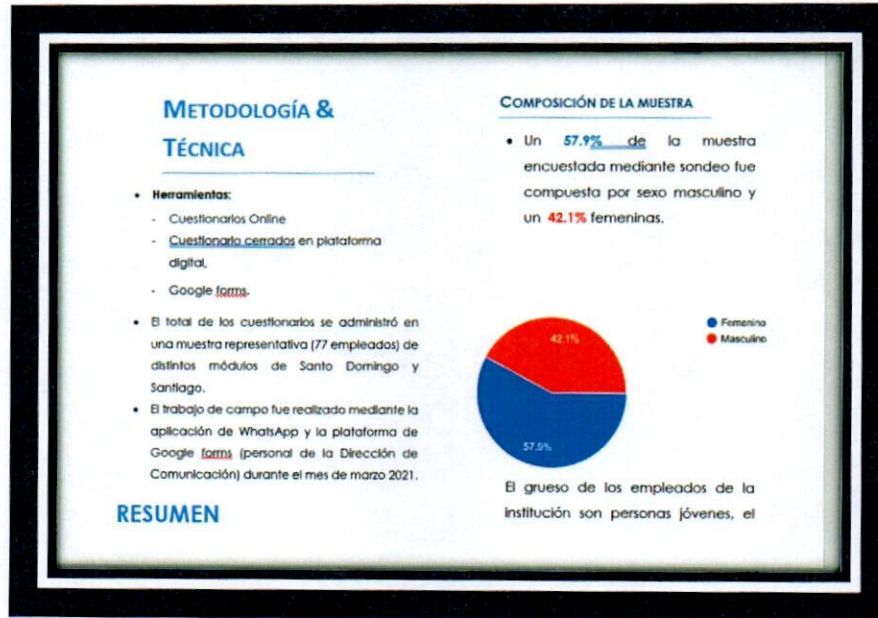
Responsable:

Lic. Miguel Martínez

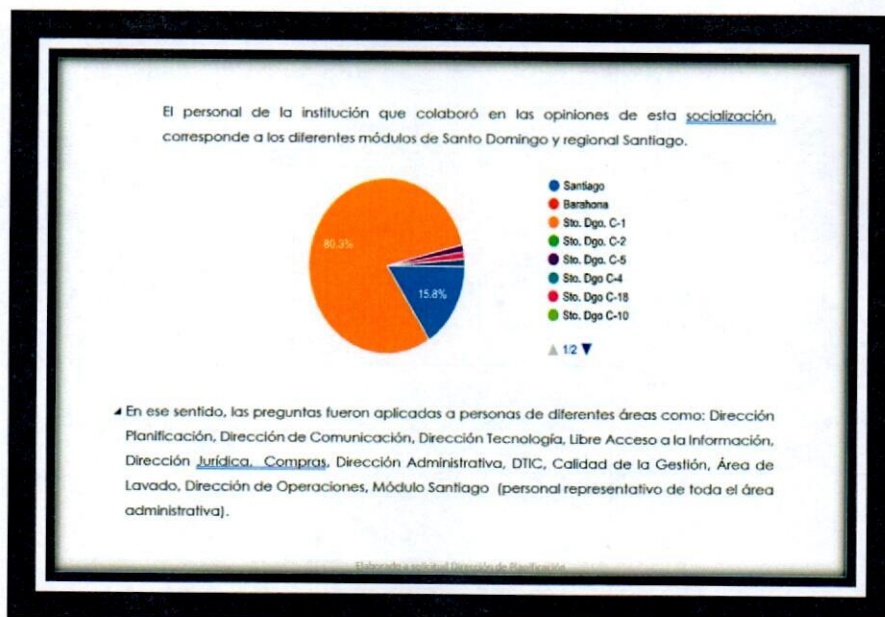
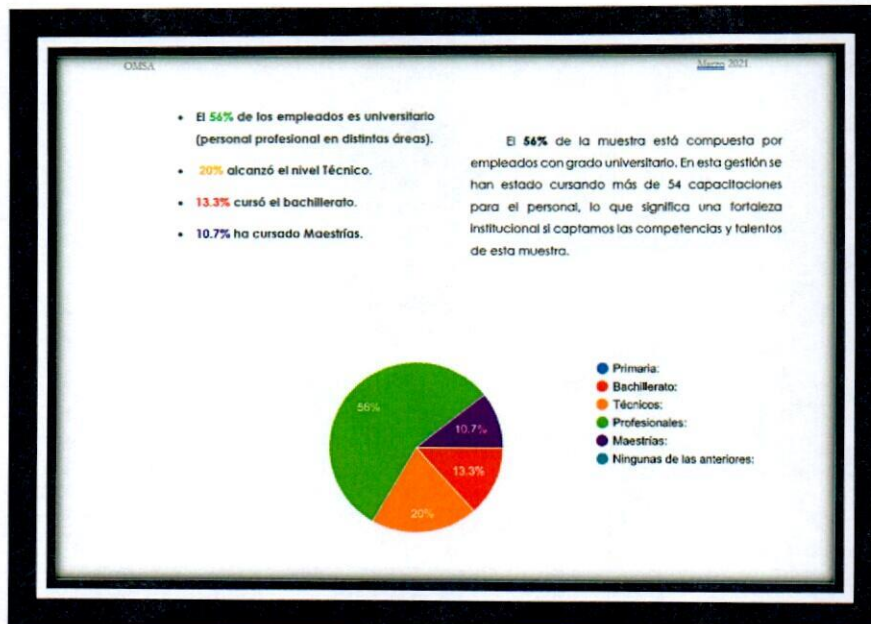
Dirección de Comunicación



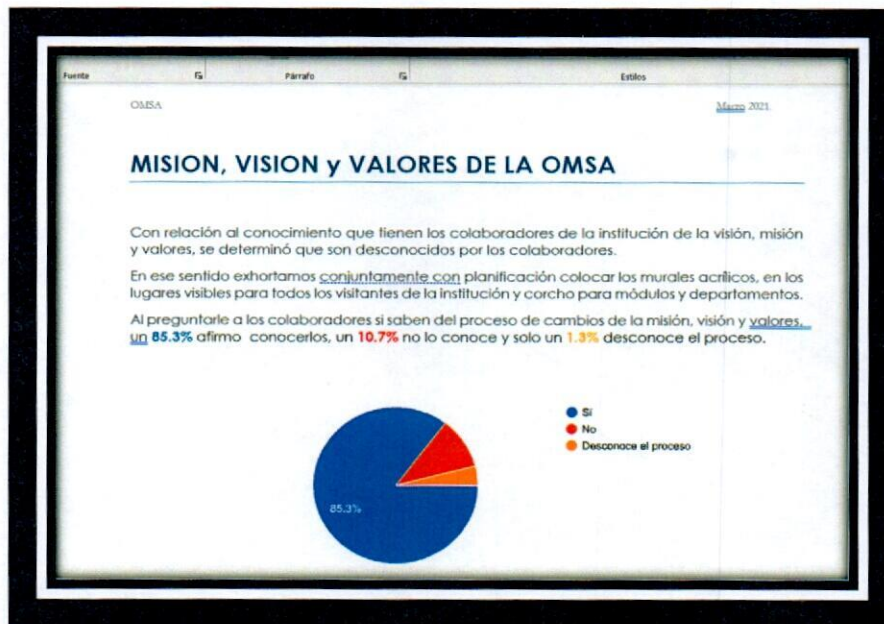
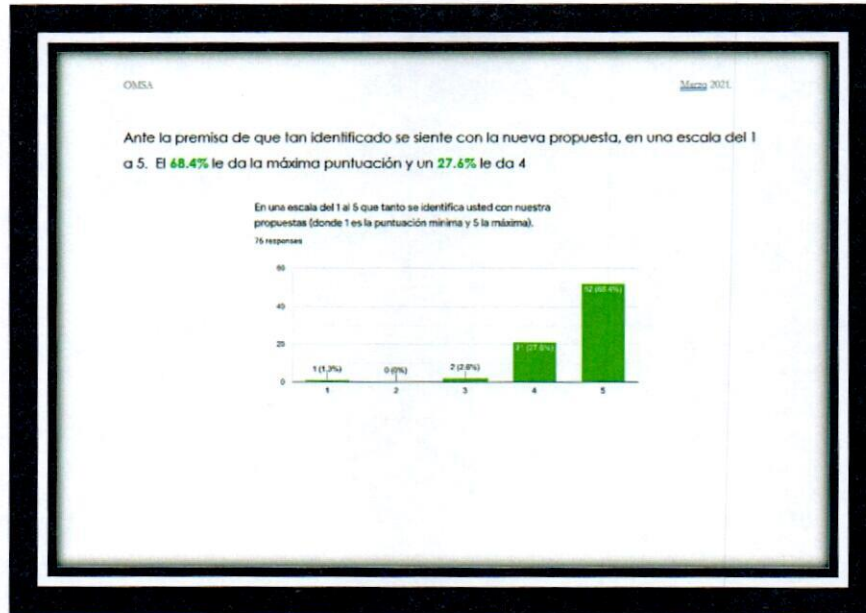
# INFORME ENCUESTA



# INFORME ENCUESTA



# INFORME ENCUESTA



# EVIDENCIAS

## (Subcriterios No. 2.4)

Registros de asistencias, Fotos de talleres, y el informe de encuesta.







# Registro de asistencia

**OMSA**  
Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)  
Direccion de Recurso Humanos  
Departamento de Capacitacion.

Acción formativa: Conferencia para la Transformación Institucional  
Facilitador: Amauris Requena  
Empresa: Carlos David Perito Febé  
Fecha: 20/02/2021  
Codigo:

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	TELEFONO	SEXO (F/M)	Institución o Dependencia	CARGO	FIRMA
1	...	...	...	...	OMSA	Tecnico RR.HH	...
2	...	...	...	...	OMSA	...	...
3	...	...	...	...	OMSA	...	...
4	...	...	...	...	OMSA	...	...
5	...	...	...	...	OMSA	...	...
6	...	...	...	...	OMSA	...	...
7	...	...	...	...	OMSA	...	...
8	...	...	...	...	OMSA	...	...
9	...	...	...	...	OMSA	...	...
10	...	...	...	...	OMSA	...	...
11	...	...	...	...	OMSA	...	...
12	...	...	...	...	OMSA	...	...
13	...	...	...	...	OMSA	...	...
14	...	...	...	...	OMSA	...	...
15	...	...	...	...	OMSA	...	...
16	...	...	...	...	OMSA	...	...
17	...	...	...	...	OMSA	...	...
18	...	...	...	...	OMSA	...	...
19	...	...	...	...	OMSA	...	...

**OMSA**  
Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)  
Direccion de Recurso Humanos  
Departamento de Capacitacion.

Acción formativa: Conferencia para la Transformación Institucional  
Facilitador: Amauris Requena  
Empresa: Carlos David Perito Febé  
Fecha: 20/02/2021  
Codigo:

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	TELEFONO	SEXO (F/M)	Institución o Dependencia	CARGO	FIRMA
1	MARCOS SARKHEZ	0520030752	0526657522	M	OMSA	...	...
2	...	...	...	...	OMSA	...	...
3	...	...	...	...	OMSA	...	...
4	...	...	...	...	OMSA	...	...
5	...	...	...	...	OMSA	...	...
6	...	...	...	...	OMSA	...	...
7	...	...	...	...	OMSA	...	...
8	...	...	...	...	OMSA	...	...
9	...	...	...	...	OMSA	...	...
10	...	...	...	...	OMSA	...	...
11	...	...	...	...	OMSA	...	...
12	...	...	...	...	OMSA	...	...
13	...	...	...	...	OMSA	...	...
14	...	...	...	...	OMSA	...	...
15	...	...	...	...	OMSA	...	...
16	...	...	...	...	OMSA	...	...
17	...	...	...	...	OMSA	...	...
18	...	...	...	...	OMSA	...	...
19	...	...	...	...	OMSA	...	...
20	...	...	...	...	OMSA	...	...

**OMSA**  
Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)  
Direccion de Recurso Humanos  
Departamento de Capacitacion.

Acción formativa: Conferencia para la Transformación Institucional  
Facilitador: Amauris Requena  
Empresa: Carlos David Perito Febé  
Fecha: 20/02/2021  
Codigo:

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	TELEFONO	SEXO (F/M)	Institución o Dependencia	CARGO	FIRMA
1	...	...	...	...	OMSA	...	...
2	...	...	...	...	OMSA	...	...
3	...	...	...	...	OMSA	...	...
4	...	...	...	...	OMSA	...	...
5	...	...	...	...	OMSA	...	...
6	...	...	...	...	OMSA	...	...
7	...	...	...	...	OMSA	...	...
8	...	...	...	...	OMSA	...	...
9	...	...	...	...	OMSA	...	...
10	...	...	...	...	OMSA	...	...
11	...	...	...	...	OMSA	...	...
12	...	...	...	...	OMSA	...	...
13	...	...	...	...	OMSA	...	...
14	...	...	...	...	OMSA	...	...
15	...	...	...	...	OMSA	...	...
16	...	...	...	...	OMSA	...	...
17	...	...	...	...	OMSA	...	...
18	...	...	...	...	OMSA	...	...
19	...	...	...	...	OMSA	...	...

REPUBLICA DE COLOMBIA  
SECRETARÍA DE TRANSPORTE  
DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE AUTOBUSES  
OFICINA DE CAPACITACION

## Fotos talleres

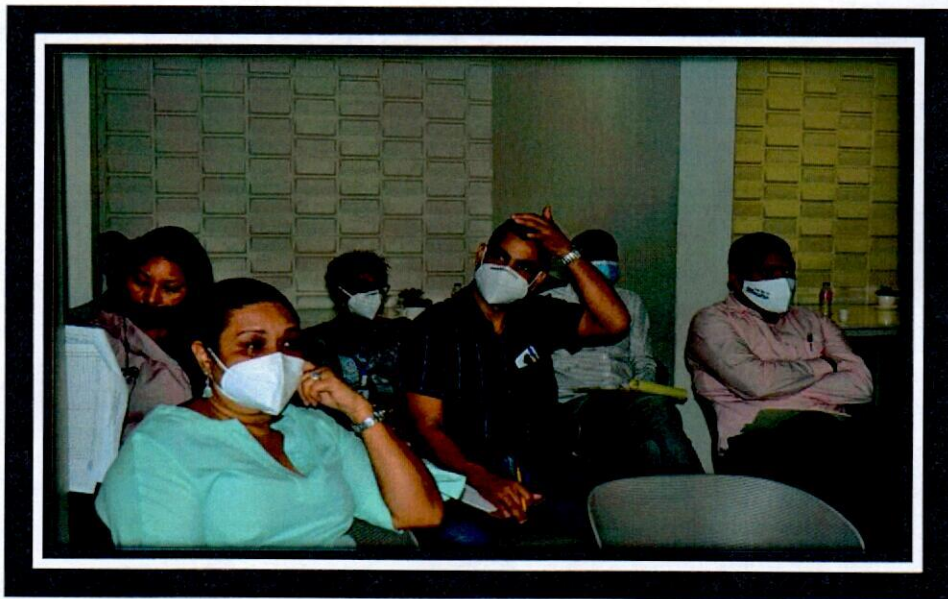
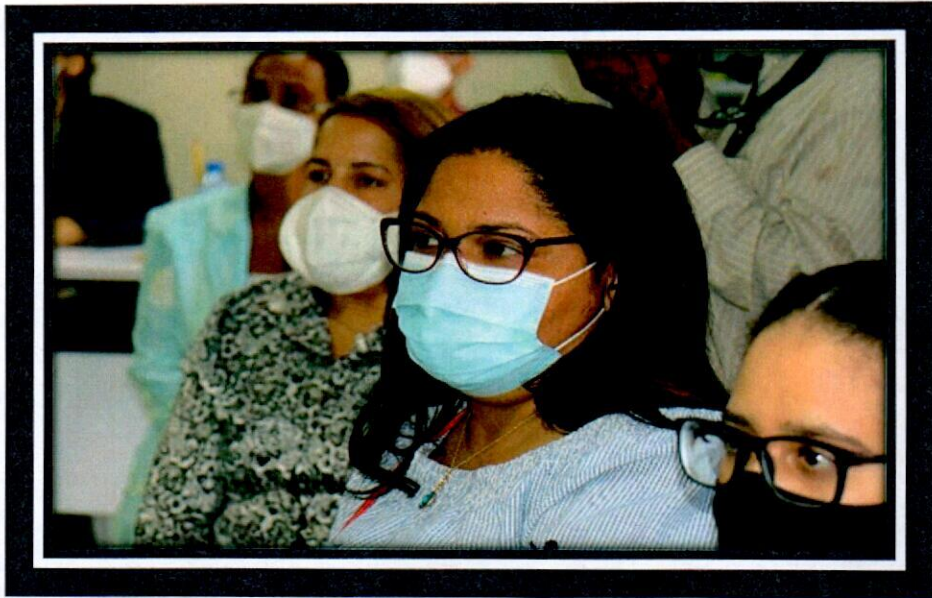


Participaron servidores tanto del área de caja como de choferes con diferentes niveles de antigüedad en la institución.

El primer ejercicio realizado buscaba identificar las cualidades o características de los colaboradores OMSA, o por lo menos la aspiración a donde debemos apuntar como institución.



Fotos



A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive script.



**Desarrollo sentido de pertenencia y trabajo en equipo entre  
nuestros colaboradores**



A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'P' followed by a flourish.



# Informe de Encuesta

### INFORME ENCUESTA

#### Valoración

#### IMAGEN INTERNA

#### Objetivo & Estrategia

**Objetivo General**

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de transporte público en la ciudad de Lima, con el fin de mejorar la calidad del servicio y aumentar la competitividad de la OMSA.

**Estrategia**

Realizar una encuesta por muestra aleatoria simple, estratificada por sexo y edad, en los puntos de origen y destino de las líneas de transporte público de la OMSA.

#### FECHA TÉCNICA

#### INDICADOR DE MUESTRA

Encuesta por muestra aleatoria simple, estratificada por sexo y edad, en los puntos de origen y destino de las líneas de transporte público de la OMSA.

**Indicador de Muestra**

Encuesta por muestra aleatoria simple, estratificada por sexo y edad, en los puntos de origen y destino de las líneas de transporte público de la OMSA.

#### Metodología & Técnica

**Metodología**

Encuesta por muestra aleatoria simple, estratificada por sexo y edad, en los puntos de origen y destino de las líneas de transporte público de la OMSA.

**Técnica**

Encuesta por muestra aleatoria simple, estratificada por sexo y edad, en los puntos de origen y destino de las líneas de transporte público de la OMSA.

#### RESUMEN

El estudio de satisfacción de los usuarios de los servicios de transporte público en la ciudad de Lima, con el fin de mejorar la calidad del servicio y aumentar la competitividad de la OMSA.

**Resultados**

- El 78% de los usuarios está satisfecho con el servicio.
- El 22% de los usuarios no está satisfecho con el servicio.
- El 65% de los usuarios recomienda el servicio.
- El 35% de los usuarios no recomienda el servicio.

#### Niveles educativos alcanzados

El estudio de satisfacción de los usuarios de los servicios de transporte público en la ciudad de Lima, con el fin de mejorar la calidad del servicio y aumentar la competitividad de la OMSA.

**Niveles educativos alcanzados**

- 45% Primaria
- 35% Secundaria
- 15% Tercera
- 5% Superior

#### Objetivos alcanzados

El estudio de satisfacción de los usuarios de los servicios de transporte público en la ciudad de Lima, con el fin de mejorar la calidad del servicio y aumentar la competitividad de la OMSA.

**Objetivos alcanzados**

- 78% Satisfecho
- 22% No satisfecho
- 65% Recomendado
- 35% No recomendado

#### CONCLUSIÓN

El estudio de satisfacción de los usuarios de los servicios de transporte público en la ciudad de Lima, con el fin de mejorar la calidad del servicio y aumentar la competitividad de la OMSA.

**Conclusiones**

- El 78% de los usuarios está satisfecho con el servicio.
- El 22% de los usuarios no está satisfecho con el servicio.
- El 65% de los usuarios recomienda el servicio.
- El 35% de los usuarios no recomienda el servicio.

#### OMSA COVID 19

El estudio de satisfacción de los usuarios de los servicios de transporte público en la ciudad de Lima, con el fin de mejorar la calidad del servicio y aumentar la competitividad de la OMSA.

**OMSA COVID 19**

- El 78% de los usuarios está satisfecho con el servicio.
- El 22% de los usuarios no está satisfecho con el servicio.
- El 65% de los usuarios recomienda el servicio.
- El 35% de los usuarios no recomienda el servicio.

#### DIRECTOR OMSA

El estudio de satisfacción de los usuarios de los servicios de transporte público en la ciudad de Lima, con el fin de mejorar la calidad del servicio y aumentar la competitividad de la OMSA.

**Director OMSA**

- 78% Satisfecho
- 22% No satisfecho
- 65% Recomendado
- 35% No recomendado



*[Handwritten signature]*

# EVIDENCIAS

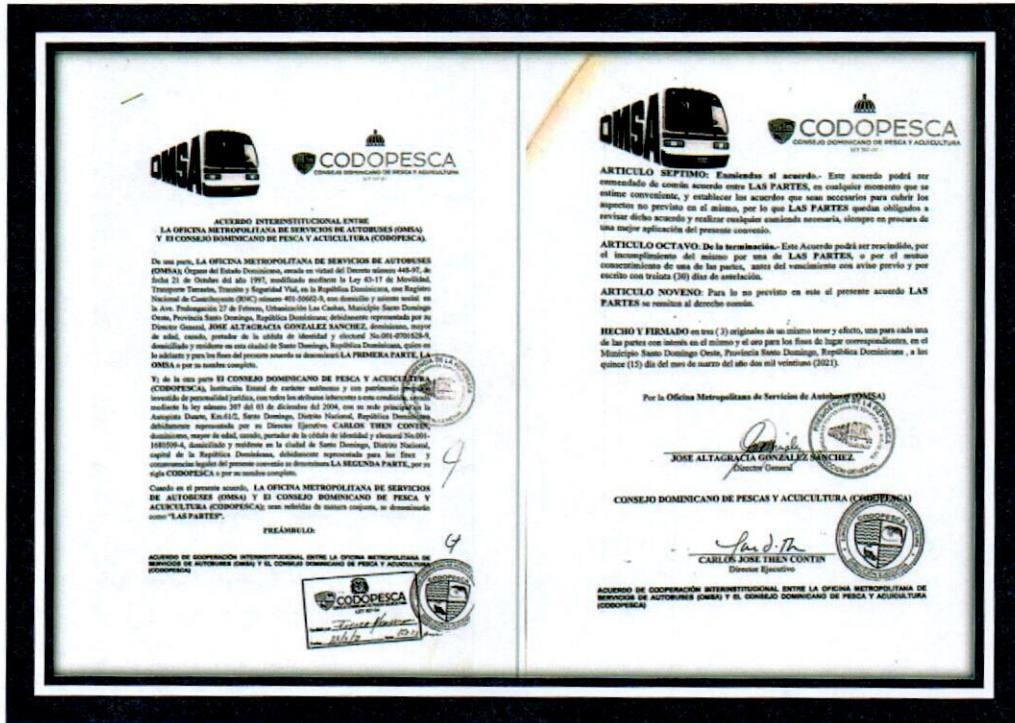
( Subcriterios No. 4.1 )

Acuerdos firmados, PEI, pliego de condiciones y fotos actividad.



A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive script.

# Acuerdos de Colaboración Interinstitucionales





# Portal WEB



## **OMSA y CODOPESCA firman acuerdo de cooperación y colaboración mutua**

LUNES, 15 MARZO 2021

Santo Domingo.- El director de la Oficina  
Metropolitana de Autobuses (OMSA)...



## **Autobuses de la OMSA trasladarán a personas con condiciones especiales a las...**

VIERNES, 05 MARZO 2021

Santo Domingo.- La Oficina Metropolitana de  
Servicios de Autobuses (OMSA), en...



## **Autobuses de la OMSA transportarán gratis a niños que practican béisbol**

LUNES, 05 ABRIL 2021

Santo Domingo.- El director general de la  
Oficina Metropolitana de Servicios de...



## **OMSA e Industria y Comercio estudian posibilidad implementar corredores co...**

LUNES, 29 MARZO 2021

Santo Domingo.- El director de la Oficina  
Metropolitana de Servicios de Autobuses...



## **Radhamés González se reúne con director de la DIGESETT en busca de gestionar carril...**

JUEVES, 25 MARZO 2021

Santo Domingo.- En sus esfuerzos por lograr  
mejorar la frecuencia del servicio de...



# OMSA y Medio Ambiente se unen para limpiar playa de Güibia



A handwritten signature in blue ink, appearing to be a stylized name.



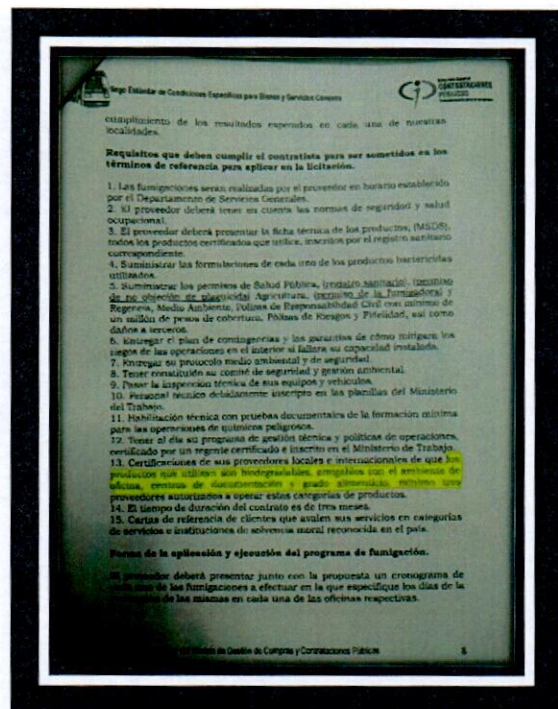
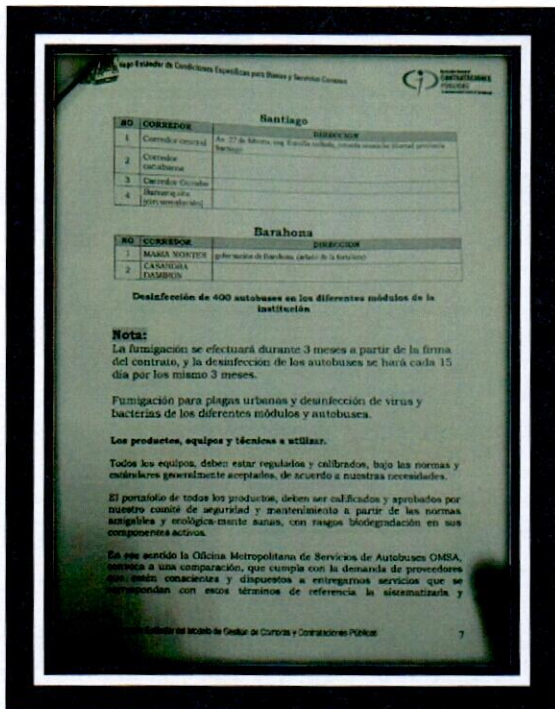
# Director y colaboradores de la OMSA realizan jornada de reforestación en Villa Altagracia



9



# Pliego de condiciones cargados al portal web



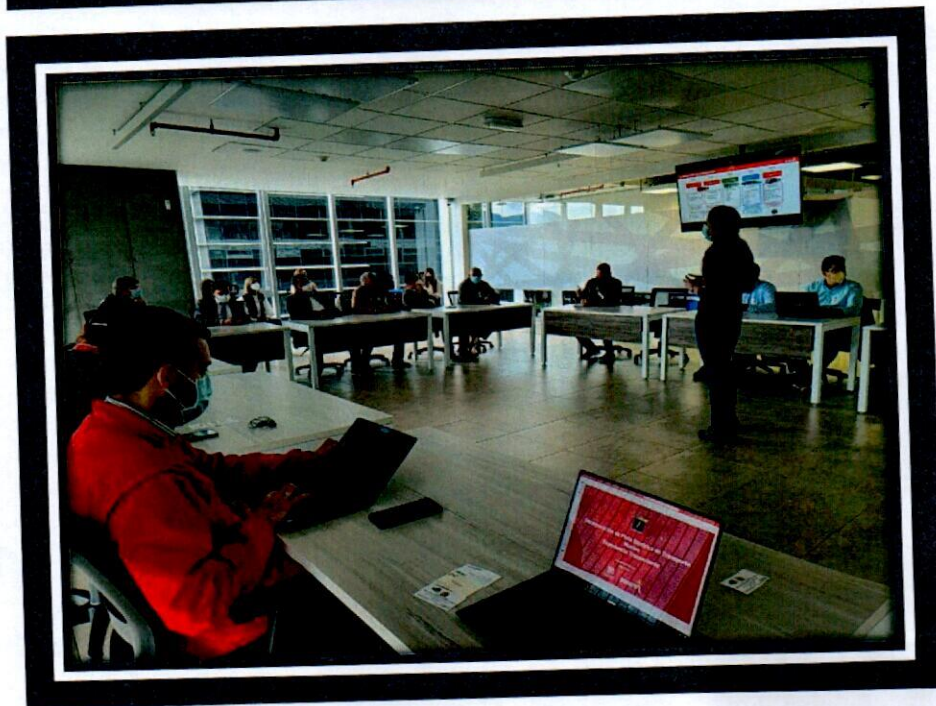

# EVIDENCIAS

( Subcriterios No. 4.1 )

publicación de medios y agenda.



Benchmarking Director Radhamés González busca experiencia del transporte de Colombia para aplicarlo en OMSA.



A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive name.

# Agenda

INTRANT		BOGOTÁ	
Agenda Misión INTRANT & OMSA a Bogotá		Fecha: Del 12 al 16 de abril 2021	Departamento de Cooperación Internacional
<b>3. AGENDA</b>			
Día - Lugar	Reunión	Temas	
DIA 1 - 13/4/2021 9 am - 11 am Oficina Transmilenio	TRANSMILENIO S.A.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organización institucional</li> <li>Funciones de Transmilenio</li> <li>Operación del sistema</li> <li>Seguimiento a operadores</li> </ul>	
11 am - 12 am Oficina Transmilenio	TRANSMILENIO S.A.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visita al centro de control de operación</li> <li>Temas de tecnología y sistemas</li> </ul>	
2 pm - 3 pm	SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguridad vial</li> <li>Gestión de tráfico</li> <li>Plan Bic</li> <li>Tecnologías</li> </ul>	
3 pm - 4 pm	SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visita al centro de control de tráfico</li> <li>Visita al sistema inteligente de semáforos</li> </ul>	
DIA 2 - 14/4/2021 9 am - 11 am Paseo de las Américas	OPERADOR DE BUSES A GAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operación de buses</li> <li>Tecnología a gas</li> </ul>	
1 pm - 4 pm Oficina AFD	Agencia Francesa de Desarrollo - AFD	<ul style="list-style-type: none"> <li>Financiación de proyectos en la región</li> <li>Financiación de electroneviedad</li> </ul>	
DIA 3 - 15/4/2021 9 am - 11 am Oficina BID	Banco Interamericano de Desarrollo (BID)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Financiación de proyectos en la región</li> <li>Financiación de electroneviedad</li> <li>Buses híbridos y eléctricos</li> </ul>	
2 pm - 4 pm	SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recorrido red de ciclorutas de Bogotá</li> </ul>	

INTRANT		BOGOTÁ	
Agenda Misión INTRANT & OMSA a Bogotá		Fecha: Del 12 al 16 de abril 2021	Departamento de Cooperación Internacional
<b>1. OBJETIVOS</b>			
Se plantean los siguientes temas para la visita de las autoridades de INTRANT & OMSA a Bogotá:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Conocimiento sobre la organización del sistema de transporte masivo Transmilenio</li> <li>b) Conocimiento de experiencias de operación de flotas de buses con soportes tecnológicos</li> <li>c) Conocimiento de experiencias de operación de flota de buses eléctricos</li> <li>d) Estrategias de seguridad vial</li> <li>e) Estrategias de transporte no motorizado</li> <li>f) Experiencia de ente gestor de transporte</li> <li>g) Experiencia de Autoridad de tránsito y transporte</li> </ul>			
<b>2. INSTITUCIONES DE INTERÉS</b>			
Secretaría Distrital de Movilidad Empresa del tercer milenio, Transmilenio S.A. Operadores privados especializados en manejo de flota a gas Operadores privados especializados en manejo de flota eléctrica			
<b>Funcionarios INTRANT</b>			
Rafael Arias	Director Ejecutivo		
Morelia Díaz	Coordinadora del Despacho		
Samuel Baquero	Director de TIC		
Rogers Núñez	Director de Supervisión y Control		
Manuel Somón	Director Transporte de Pasajeros		
Rosangel Comas	Encargada de Cooperación Internacional		
<b>Funcionarios OMSA</b>			
Jose Almagro Gonzalez	Director General		
Bruno Garcia	Sub Director		
Ane Marta	Coordinadora del Despacho		
Dalayo Tomas	Director Planificación y Desarrollo		
Jose Mezquita Casado	Enc. Servicios Generales		

*[Handwritten signature]*



# EVIDENCIAS

(**Subcriterios No. 4.6**)

Solicitud de invitación y calendario de actividades.







Presidencia de la República

00000335 Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses

DG-0202-2021

20 de abril de 2021


Señor  
**Juan Antonio Tejeda (Bolta)**  
Presidente de la Asociación de Juntas de Vecinos Santo Domingo Oeste  
Sus manos.

Distinguido Señor:

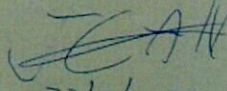
En el marco de la celebración del Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, esta Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), ha programado llevar a cabo "La Semana de la Seguridad y la Salud", los días 28, 29 y 30 de abril del año en curso, con el objetivo de promover el Trabajo Seguro, Saludable y Digno entre nuestros colaboradores y dar participación a nuestros municipios.

En tal sentido, a través de usted como presidente de junta de vecinos, queremos poner nuestra instalación a favor de la comunidad, estaremos ofreciendo gratuitamente varios servicios tales como: (Pruebas de COVID, mamografías, pruebas de próstata, vacunación, laboratorio, profilaxis y realización de talleres preventivos de diferentes temas entre otros).

Atentamente,

  
**José Altigracia González**  
Director General



  
22/4/2021

Nota: Para coordinación de logística favor llamar al Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la Dirección de Recursos Humanos, a los siguientes números telefónicos: (809) 467-7845, (809) 467-1961 y (829) 750-3426.

Prolog. 27 de Febrero, Las Caobas, P. O. Box 4735 • Teléfono: (809) 221-6672 • Fax: (809) 560-5564  
Santo Domingo, Rep. Dom. • E-mail: correspondencia@omsa.gov.do • RNC: 401506629







# Programa

Imprimir
Correo
Google Translate



### OMSA inaugura feria de la seguridad y de la salud

MIÉRCOLES, 28 ABRIL 2021  
Santo Domingo. - Con el objetivo de promover la seguridad y salud entre los...



### Director de la OMSA recibe visita de cortesía de titular del COE

MIÉRCOLES, 21 ABRIL 2021  
El director de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), Radhamés...

SEMANA DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO			
PROGRAMAS DE CHARLAS			
PROGRAMAS DE CHARLAS			
HORARIOS	MIÉRCOLES 28 ABRIL-2021	JUEVES 29 ABRIL-2021	VIERNES 30 ABRIL-2021
8:30 a.m. / 8:30 a.m.	<b>ACTO DE INAUGURACIÓN</b>	Institución: "AFP CRECER" Tema: Sistema de Seguridad Social Facilitador a Cargo: Josefina Placencio	Institución: "AFP FUTURO" Tema: Orden en el Taller Facilitador a Cargo: Dra. Ornella Cordero
9:00 a.m. / 9:30 a.m.		Institución: "PROFAMILIA" Tema: Planificación Familiar Facilitador a Cargo: Dr. José Figueroa	Institución: "INTRANT" Tema: Seguridad Vial e integ. Ley 63-17 Facilitador a Cargo: Carlos De León
10:00 a.m. / 10:30 a.m.	ORGANIZACIÓN: "ISSFFAA" Tema: Factores de Riesgos Cardiovasculares Facilitador a Cargo: Dra. Patricia Álvarez	Institución: "INCART" Tema: Cáncer en los Niños Facilitador a Cargo: Dra. Wendy Gómez	Institución: "INCART" Tema: Manejo Nostalgia ante Diagnostico Facilitador a Cargo: Dra. Ircania Castillo
11:00 a.m. / 11:30 a.m.	CONSULTOR INDEPENDIENTE Tema: Perdonar es Sanar Facilitador a Cargo: Lic. Amauris Ramírez	Institución: "ISSFFAA" Tema: Actitud ante el Stress Laboral Facilitador a Cargo: Lic. José Abreu Caamaño	CONSULTOR INDEPENDIENTE Tema: Perdonar es Sanar Facilitador a Cargo: Lic. Amauris Ramírez
12:00 m. / 12:30 p.m.	ORGANIZACIÓN: "PROFAMILIA" Tema: Nueva Masculinidad Facilitador a Cargo: Prof. Fernando De La Rosa	Institución: "SENASA" Tema: Infecciones Respiratoria Facilitador a Cargo: Luis Polanco	Institución: "PRO-CONSUMIDOR" Tema: Derechos del Consumidor Facilitador a Cargo: Sandra Rosado
1:00 p.m. / 1:30 p.m.	ORGANIZACIÓN: "INTRANT" Tema: Manejo Defensivo e integ. Ley 63-17 Facilitador a Cargo: Carlos De Leon	Institución: "FUNDACIÓN MAPFRE" Tema: Seguridad Vial, Objetivo Cero. Facilitador a Cargo: Lic. Maria Taveras	Institución: "COE" Tema: Prevención de Incendio Facilitador a Cargo: Rafael Zabala
2:00 p.m. / 2:30 p.m.	ORGANIZACIÓN: "INCART" Tema: Cáncer de la Mujer Facilitador a Cargo: Dr. Cesar Del Orbe	Institución: "COE" Tema: Primeros Auxilios Facilitador a Cargo: David Cruz	Institución: "AFP POPULAR" Tema: Sistema de Seguridad Social Facilitador a Cargo: Fabiola M. Fermin
3:00 p.m. / 3:30 p.m.	ORGANIZACIÓN: "PRO-CONSUMIDOR" Tema: Finanzas Personales Facilitador a Cargo: Fanny Javier	ORGANIZACIÓN: "AFP RESERVAS" Tema: Sistema de Seguridad Social Facilitador a Cargo: Ayda Lorenzo	Institución: "IDOPPRIL" Tema: Covid-19, Reinserción Facilitador a Cargo: Scarlet Díaz
3:30 p.m. / 4:00 p.m.	ORGANIZACIÓN: "SENASA" Tema: Enfermedades Renales Facilitador a Cargo: Luis Polanco	ORGANIZACIÓN: "DEFENSA CIVIL" Tema: Manejo Extintor, Combate Incendio Facilitador a Cargo: Kelvinson Cáceres	Institución: "DEFENSA CIVIL" Tema: Simulacro Facilitador a Cargo: Equipo Operativo DC.



# EVIDENCIAS

(  
**Subcriterios No. 5.1**  
)

Informe de encuesta



# Informe

INDICE	
<b>Contenido</b>	3
<b>Introducción</b>	4
<b>Ficha técnica</b>	4
<b>Resumen Ejecutivo</b>	4
<b>Descripción y análisis de los resultados</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 1: Distribución por zonas de encuestados</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 2: Evolución de servicios de tránsito</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 3: Evolución de servicios de tránsito</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 4: Complicaciones de paradas</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 5: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 6: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 7: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 8: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 9: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 10: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 11: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 12: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 13: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 14: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 15: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 16: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 17: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 18: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 19: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 20: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 21: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 22: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 23: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 24: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 25: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 26: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 27: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 28: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 29: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 30: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 31: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 32: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 33: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 34: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 35: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 36: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 37: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 38: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 39: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 40: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 41: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 42: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 43: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 44: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 45: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 46: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 47: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 48: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 49: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 50: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 51: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 52: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 53: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 54: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 55: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 56: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 57: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 58: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 59: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 60: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 61: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 62: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 63: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 64: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 65: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 66: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 67: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 68: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 69: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 70: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 71: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 72: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 73: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 74: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 75: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 76: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 77: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 78: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 79: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 80: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 81: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 82: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 83: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 84: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 85: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 86: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 87: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 88: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 89: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 90: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 91: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 92: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 93: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 94: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 95: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 96: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 97: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 98: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 99: Manejo de los conductores</b>	4
<b>Tabla y Gráfico 100: Manejo de los conductores</b>	4

**Resumen Ejecutivo**

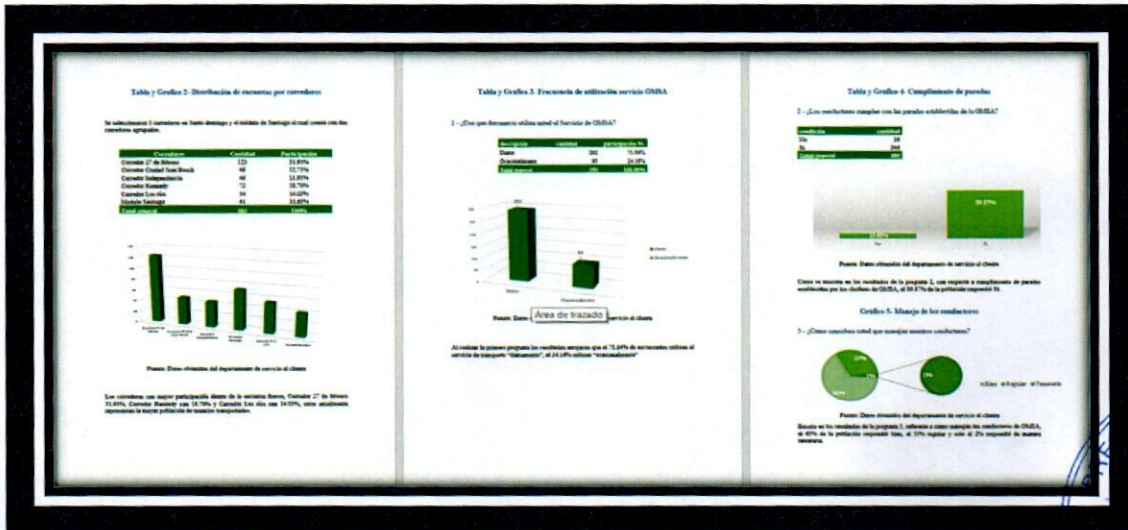
Se realizó la evaluación de la calidad del servicio de transporte público en la ciudad de Bogotá, mediante la aplicación de encuestas a los usuarios de los servicios de tránsito y transporte público. El estudio se realizó en el periodo comprendido entre el 15 de febrero y el 15 de marzo de 2014.

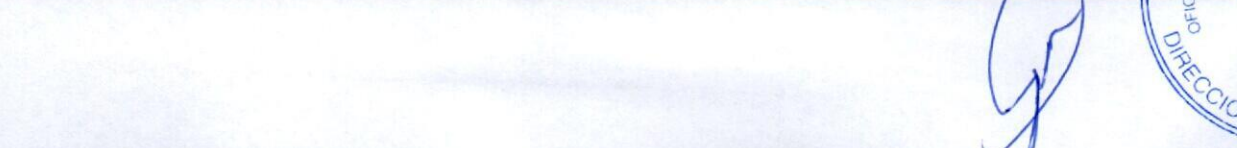
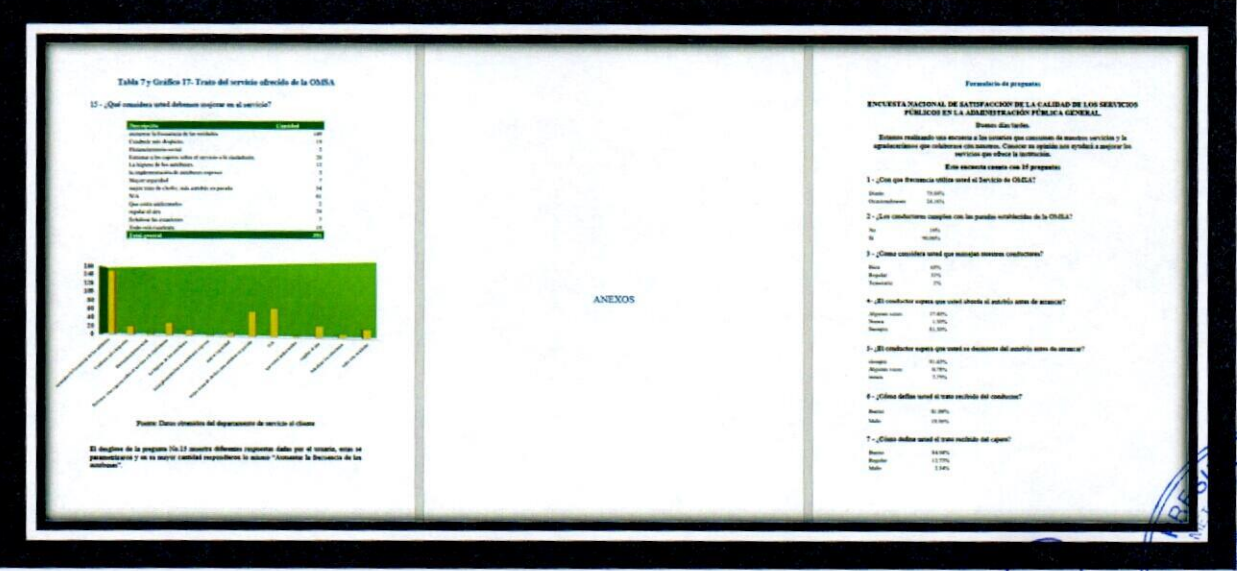
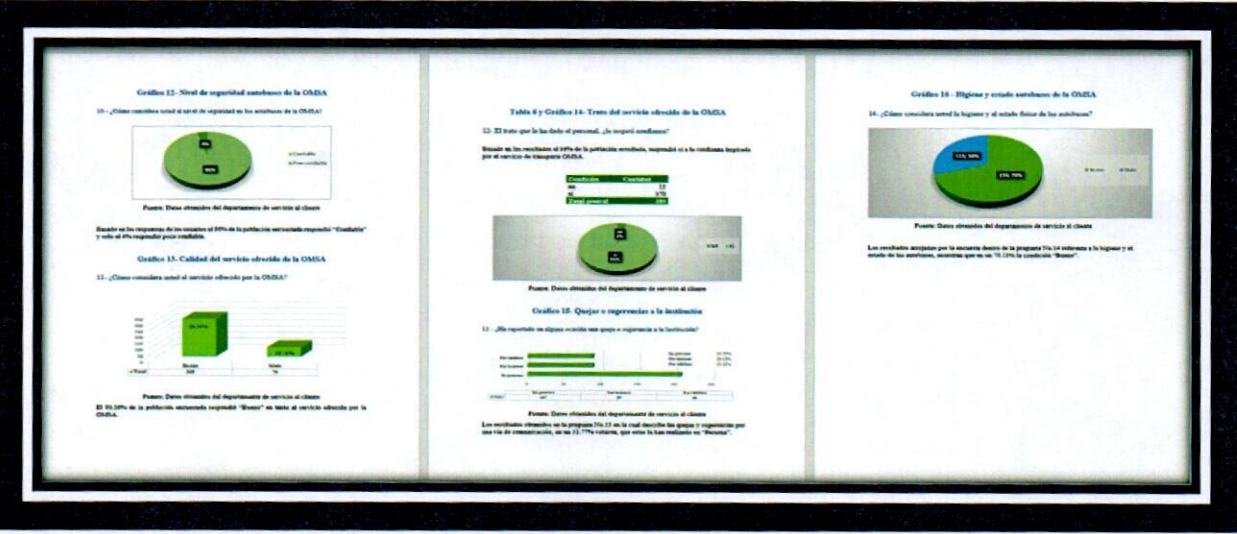
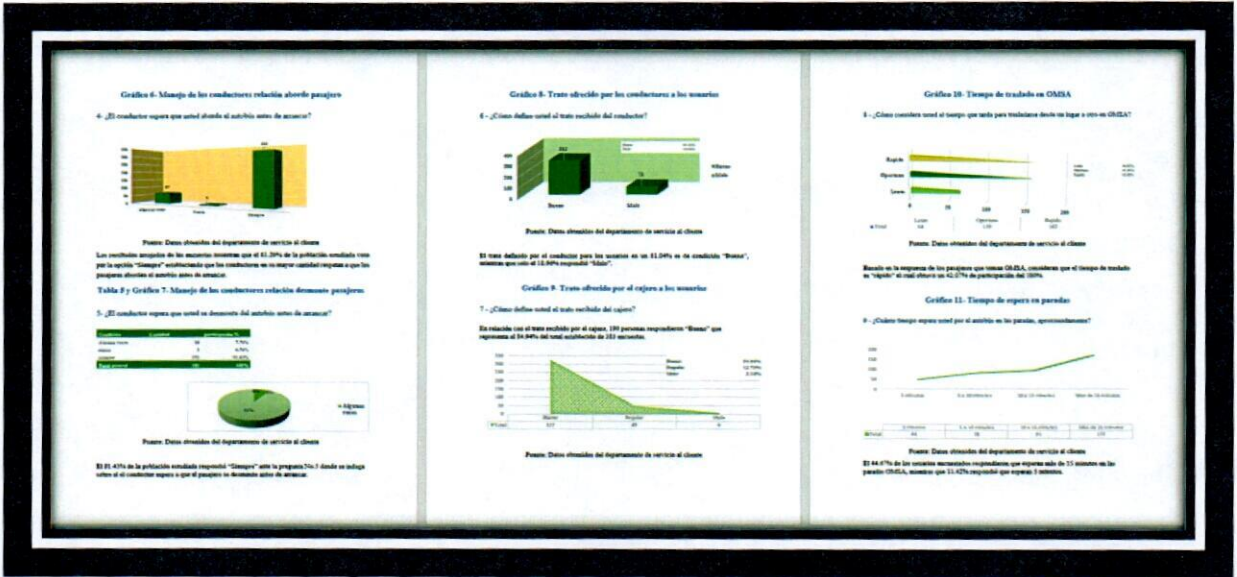
El estudio se realizó en los municipios de Bogotá, Cundinamarca y Boyacá, con el fin de evaluar la calidad del servicio de transporte público en estas zonas.

Los resultados de la encuesta muestran que el 70% de los usuarios consideran que el servicio de transporte público es de buena calidad, mientras que el 30% restante lo considera de mala calidad.

Los principales factores que influyen en la calidad del servicio de transporte público son: el tiempo de espera, el costo del servicio, la comodidad y la seguridad.

El estudio concluye que el servicio de transporte público en Bogotá es de buena calidad, pero que aún existen algunos factores que influyen en la calidad del servicio, como el tiempo de espera y el costo del servicio.





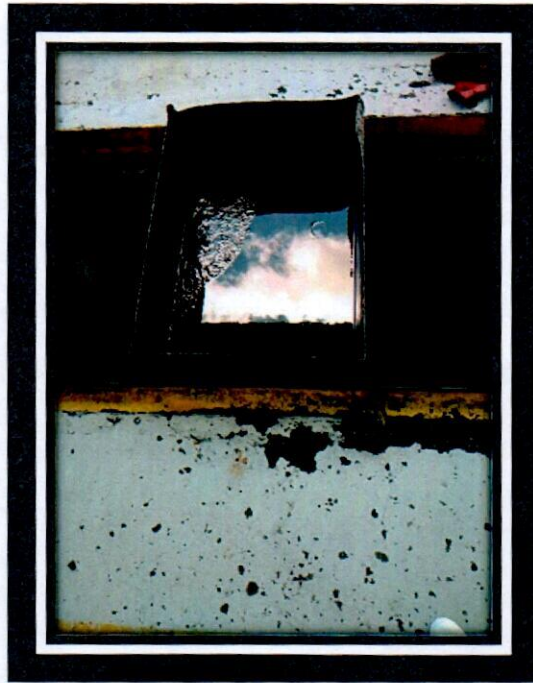
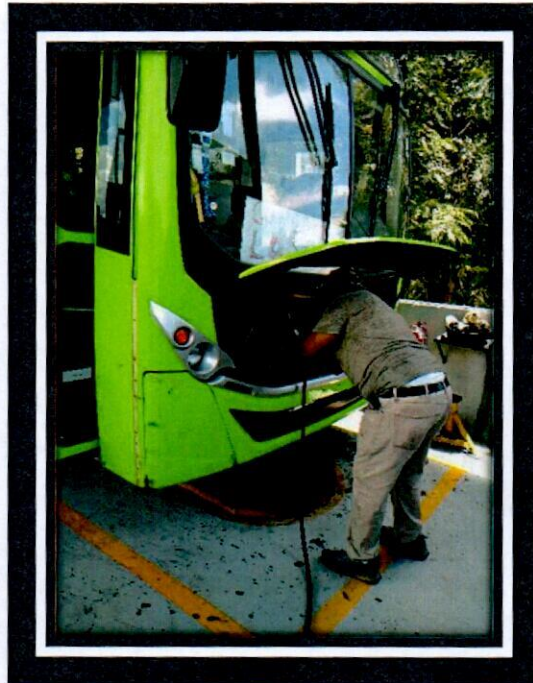
# EVIDENCIAS

(**Subcriterios No. 5.2**)

Fotos, Proyecto plan verde y POA.



# Fotos de fosa y sistema de drenaje de aceite



A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive name.



# POA mantenimiento vehicular

Indicador	Actividades	Responsable	Tipo de actividad	Medio de Verificación	TRIMESTRE			
					E1	E2	E3	E4
Porcentaje de colaboradores e instituciones que cumplen con los perfiles de puestos requeridos	Capacitación al personal. Pruebas técnicas de mantenimiento preventivo y correctivo de autos particulares.	Dirección mantenimiento vehicular	OPERA	Comunicación de actividades y seguimiento	100	100	100	100
Porcentaje de empleados que obtienen una evaluación de desempeño igual o por encima de la	Gestión de la Capacitación del personal técnico y de apoyo	Dirección mantenimiento vehicular	OPERA	Comunicación de actividades y seguimiento	100	100	100	100
	Evaluación de desempeño a todo el personal	Dirección mantenimiento vehicular	OPERA	Comunicación de actividades y seguimiento	100	100	100	100
Resultados	Infraestructura técnica, tecnológica y operativa fortalecida	DIRECCIÓN MANTENIMIENTO VEHICULAR	OPERA	Comunicación de actividades y seguimiento	100	100	100	100

## Foto y solicitud






# EVIDENCIAS

( Subcriterios No. 8.1 )



# Comité de compras

  
*Presidencia de la República*  
**Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses**  
Año de la Constitución de la Igualdad Alimentaria

**RESOLUCION NO. OMSA-00-003-2020**

QUE MODIFICA LA COMPOSICION DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DE LA OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES ENRAZ DESIGNACIONES MEDIANTE RESOLUCION OMSA-00-003-2020, DEL 18 DE MAYO DEL AÑO DOS MIL VEINTE (2020), DEL DIRECTOR GENERAL Y DESIGNA LOS MIEMBROS QUE LA GOBIERNAN PARA REALIZAR LOS PROCESOS DE COMPRAS DE BIENES, SERVICIOS, OBRAS Y CONCESIONES DE LA OMSA.

EL DIRECTOR GENERAL DE LA OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA), LIC. JOSÉ ALTAMIRAC GONZÁLEZ SANCHEZ, nuevamente designado por el Poder Ejecutivo mediante el Decreto Número 271-20, de fecha 20 de agosto del año dos mil veinte (2020), con el objetivo de dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes en materia de Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.

CONSIDERANDO: Que la Ley No. 340-06, sobre Compras y Contrataciones modificada por la Ley No. 449-06 su suplemento de aplicación No. 543-12, establece el marco jurídico por medio del cual el Estado Dominicano debe realizar la compra de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.

CONSIDERANDO: Que es deber del Estado lograr la máxima eficiencia en el manejo de los fondos públicos, asegurando adicionalmente competitividad y transparencia.

CONSIDERANDO: Que el artículo 38 del Reglamento de aplicación de la Ley No. 340-06, No. 543-12 establece que las instituciones comprendidas en el ámbito de esta ley establecerán un Comité de Compras y Contrataciones, el cual estará conformado por cinco miembros.

9

VISTO: El Decreto número 449-07 que crea la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA) de fecha 21 de octubre del año 1997, designado mediante la Ley 69-97 de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, en la República Dominicana.

VISTA: La Ley No. 340-06, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones con sus modificaciones hechas por la Ley 449-06.

VISTA: La Resolución No. OMSA-00-003-2020, de fecha 18 del mes de mayo del presente año, mediante la cual la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA) modifica el Comité de Compras y Contrataciones.

Pho: 27 de Febrero, Las Caobas, P. O. Box 4785 • Teléfono: (809) 221-6672 • Fax: (809) 540-6564  
Santo Domingo, Rep. Dom. • E-mail: correspondencia@omsa.gobierno.do • RNC: 421306295


  
*Presidencia de la República*  
**Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses**

En el ejercicio de sus atribuciones como Máxima Autoridad de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA):

**RESUELVE**

PRIMERO: MODIFICAR la composición de los miembros del Comité de Compras y Contrataciones de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), designando mediante la RESOLUCION OMSA-00-003-2020 de fecha 18 de mayo de 2020, y DESIGNAR a los siguientes funcionarios para su nueva conformación:



1. LIC. FRANCISCO ALBERTO LARA, Asistente del Director General, Presidente;
2. LIC. JOHANN RIVERA MENENDEZ, Director Financiero, Miembro;
3. LIC. FRANCISCO GONZALEZ MONREAL, Director Jurídico, Miembro;
4. LIC. CESAR ANTONY TORRES TORRES, Director de Planificación y Desarrollo, Miembro;
5. LIC. AYDA LORENZO BONTILLA, Representante de Libre Acceso a la Información (RAI), Miembro.

SEGUNDO: APROBAR, como el efecto se aprueba, la nueva conformación del Comité de Compras y Contrataciones de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA).


TERCERO: Ordenar, como el efecto ordena, la publicación de la presente Resolución en la página WEB de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA) y su comunicación a las autoridades correspondientes, para su conocimiento y fines de lugar.

DADA en el municipio Santo Domingo Oeste, provincia Santo Domingo, República Dominicana, a los cuatro (04) días del mes de septiembre del año dos mil veinte (2020).

  
LIC. JOSÉ ALTAMIRAC GONZÁLEZ SANCHEZ  
Director General

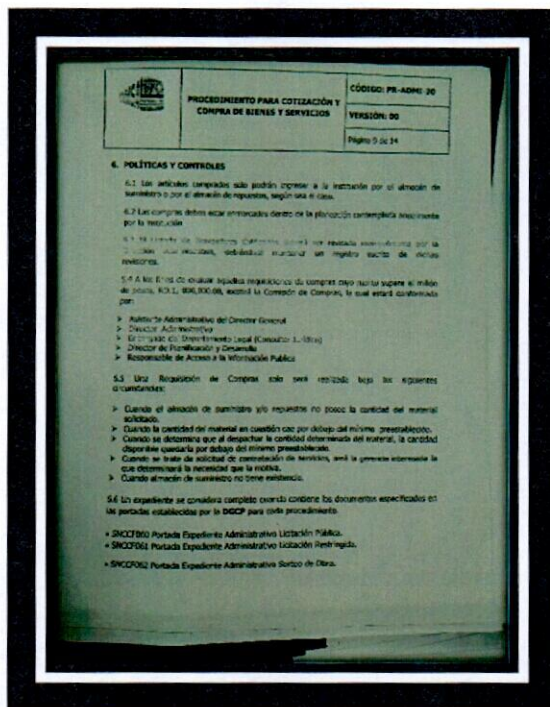
  
  


Pho: 27 de Febrero, Las Caobas, P. O. Box 4785 • Teléfono: (809) 221-6672 • Fax: (809) 540-6564  
Santo Domingo, Rep. Dom. • E-mail: correspondencia@omsa.gobierno.do • RNC: 421306295

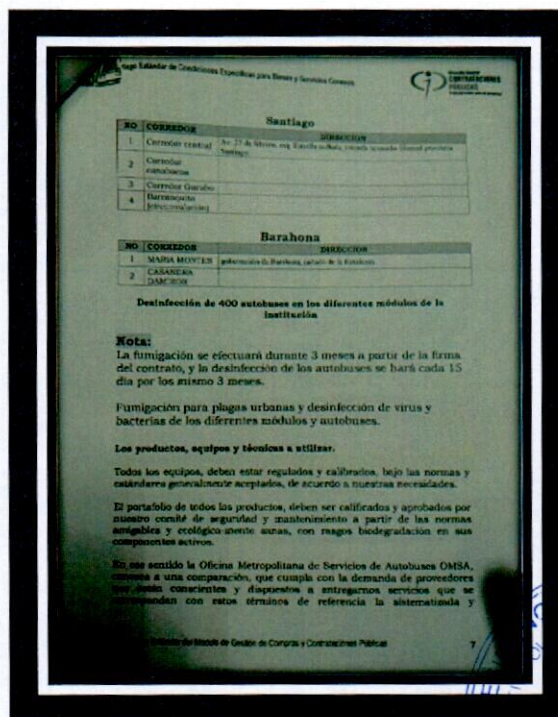
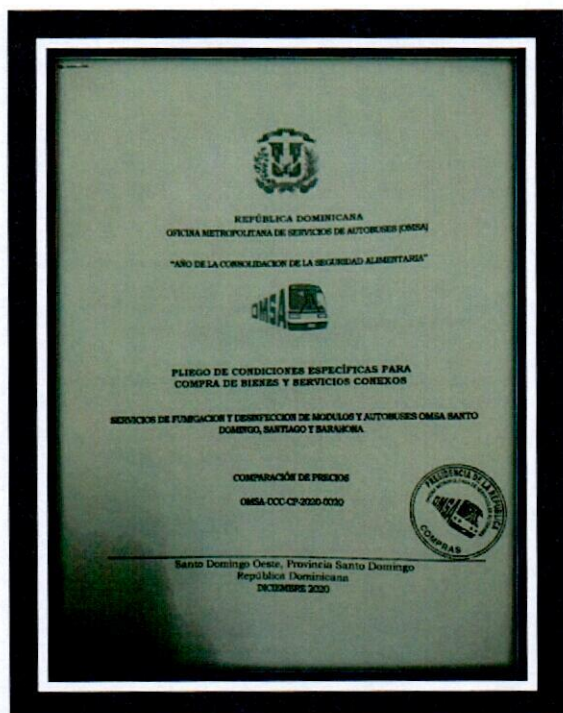





# Políticas y Controles



# Pliego de condiciones



# Pliego



Pliego Estándar de Condiciones Específicas para Bienes y Servicios Conexos

cumplimiento de los resultados esperados en cada una de nuestras localidades.

**Requisitos que deben cumplir el contratista para ser sometidos en los términos de referencia para aplicar en la licitación.**

1. Las fumigaciones serán realizadas por el proveedor en horario establecido por el Departamento de Servicios Generales.
2. El proveedor deberá tener en cuenta las normas de seguridad y salud ocupacional.
3. El proveedor deberá presentar la ficha técnica de los productos, (MSDS), todos los productos certificados que utilice, inscritos por el registro sanitario correspondiente.
4. Suministrar las formulaciones de cada uno de los productos bactericidas utilizados.
5. Suministrar los permisos de Salud Pública, (registro sanitario), (permiso de no objeción de plaguicida) Agricultura, (permiso de la fumigadora) y Regencia, Medio Ambiente, Pólizas de Responsabilidad Civil con mínimo de un millón de pesos de cobertura, Pólizas de Riesgos y Fidelidad, así como daños a terceros.
6. Entregar el plan de contingencias y las garantías de cómo mitigara los riesgos de las operaciones en el interior si fallara su capacidad instalada.
7. Entregar su protocolo medio ambiental y de seguridad.
8. Tener constituido su comité de seguridad y gestión ambiental.
9. Pasar la inspección técnica de sus equipos y vehículos.
10. Personal técnico debidamente inscripto en las planillas del Ministerio del Trabajo.
11. Habilitación técnica con pruebas documentales de la formación mínima para las operaciones de químicos peligrosos.
12. Tener al día su programa de gestión técnica y políticas de operaciones, certificado por un regente certificado e inscripto en el Ministerio de Trabajo.
13. Certificaciones de sus proveedores locales e internacionales de que los productos que utilizan son biodegradables, amigables con el ambiente de oficina, centros de documentación y grado alimenticio, mínimo tres proveedores autorizados a operar estas categorías de productos.
14. El tiempo de duración del contrato es de tres meses.
15. Cartas de referencia de clientes que avalen sus servicios en categorías de servicios e instituciones de solvencia moral reconocida en el país.

**Forma de la aplicación y ejecución del programa de fumigación.**

El proveedor deberá presentar junto con la propuesta un cronograma de cada una de las fumigaciones a efectuar en la que especifique los días de la ejecución de las mismas en cada una de las oficinas respectivas.

Modelo de Gestión de Compras y Contrataciones Públicas

8



# EVIDENCIAS

( Subcriterios No. 8.2 )



# Donaciones



## OMSA dona guitarra a la Iglesia de Dios de la Profecía

MARTES, 09 FEBRERO 2021

Santo Domingo.- A través de su programa de responsabilidad social, la Oficina...

Inicio

Anterior

1

2

3

4

5

6

7

8

9



# EVIDENCIAS

( Subcriterios No. 9.2 )



# Carta Compromiso al Ciudadano

SISMAP Poder Ejecutivo	Ranking	Administración	Contacto	Organismos del Estado	Preguntas frecuentes
01.3 Estandarización de Procesos	02/10/2022	Mapa-OMSA-14.10.2019.pdf Socializacion-02.10.2020.pdf Manual-OMSA-02.10.2020.pdf	Objetivo Logrado	90.00%	Directorio
01.4 Carta Compromiso al Ciudadano	22/12/2022	Charla OMSA-11.04.2019.pdf Portada-OMSA-01.07.2020.pdf Resolución OMSA 22.12.2020.pdf	Objetivo Logrado	100.00%	
01.5 Transparencia en las informaciones de Servicios y Funcionarios	31/07/2021	Correo Actualización directorios OMSA e indicador 1.5 SISMAP Dic. 2020.pdf servicios OMSA dic 2020.pdf Directorio Funcionarios OMSA dic. 2020.pdf Enlace Observación Web OMSA dic. 2020.pdf	Objetivo Logrado	100.00%	
01.6 Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios ofrecidos por la Institución	30/11/2021	aplazamiento indicadores.pdf Ficha tecnica - OMSA - 2020.pdf Informe - OMSA 2020.pdf Plan de acción - OMSA 2020.pdf Programación - OMSA -2020.pdf	Objetivo Logrado	100.00%	







*[Handwritten signature]*





# Comité de Continuidad

<p>  <i>Presidencia de la República</i> <b>Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses</b> Ate de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria</p> <p><b>RESOLUCION NO. OMSA-DG-05-2020</b></p> <p><b>SOBRE COMITÉ DE CONTINUIDAD NORTIC A7 DE LA OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA)</b></p> <p>La Dirección General de LA OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA), institución del Estado Dominicano creada en virtud del Decreto número 448-97, de fecha 21 de octubre de 1997, derogado mediante la Ley 53-17, de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, en la República Dominicana, con su sede principal en la avenida Prolongación 27 de Febrero, Urbanización Las Caobas, Municipio Santo Domingo Oeste, provincia Santo Domingo, República Dominicana, debidamente representada por su Director General, señor JOSÉ ALTAGRACIA GONZÁLEZ SÁNCHEZ, dominicano, mayor de edad, casado, portador de la Cédula de Identidad y Electoral No.001-4791828-9, quien fue debidamente designado, mediante Decreto Número 239-20, de fecha 18 de agosto del año dos mil veinte (2020), en su condición de máxima autoridad de la OMSA, dicta la siguiente resolución:</p> <p><b>CONSIDERANDO:</b> Que en fecha tres (3) de septiembre del año dos mil catorce (2014), mediante el Decreto No.1099-04, se creó la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC), como dependencia directa del Poder Ejecutivo, con el fin de lograr la incorporación de las tecnologías que integran nuestra nación a la sociedad de la información, mediante la difusión y uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs).</p> <p><b>CONSIDERANDO:</b> Que el artículo 5 establece que La Oficina Presidencial de Tecnología de Información y Comunicación será responsable de la formulación de políticas y la implementación del proceso de desarrollo e innovación tecnológica para la transformación y modernización del Estado hacia la Sociedad de la Información, promoviendo la integración de nuevas tecnologías, su compatibilidad, interoperabilidad y estandarización en materia de Tecnologías de Información y Comunicación (TICs).</p> <p><b>CONSIDERANDO:</b> Que la OPTIC creó el Departamento de Estandarización, Normativa y Auditoría Técnica (ENAT) para la elaboración de las normas que regulen el gobierno electrónico en el país.</p> <p>Prolog. 27 de Febrero, Las Caobas, P. O. Box 4785 • Teléfono: (809) 221-6672 • Fax: (809) 560-5564 Santo Domingo, Rep. Dom. • E-mail: correspondencia@omsa.gov.do • RNC: 401506629</p>	<p>  <i>Presidencia de la República</i> <b>Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses</b></p> <p><b>CONSIDERANDO:</b> Que la referida NORTIC A7-2016, establece que el Comité de Continuidad (CONTI), estará compuesto por la máxima autoridad del organismo y de la Dirección de Tecnología de la Información, así como de otras áreas claves para la prestación de los servicios.</p> <p><b>VISTA:</b> La Constitución de la República Dominicana, proclamada el 13 de junio de 2015.</p> <p><b>VISTO:</b> El Decreto número 448-97, que crea la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA) de fecha 21 de Octubre del año 1997, derogado por la Ley 53-17 de fecha 21 de febrero del año 2017 de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, en la República Dominicana y que por demás ordena transformar la OMSA en una empresa de transporte público con alcance en todo el territorio de la nación.</p> <p><b>VISTO:</b> El Decreto No.130-05, que aprueba el Reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, No.200-04.</p> <p><b>VISTO:</b> El Decreto No.1099-04, que crea la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC), de fecha 03 de septiembre de 2004.</p> <p><b>VISTO:</b> El Decreto No.229-07, que establece el instructivo de aplicación del Gobierno Electrónico, contenido de las pautas generales para el desarrollo de la Estrategia de Gobierno Electrónico en la República Dominicana.</p> <p><b>VISTO:</b> El Decreto No.709-07, sobre las normas y estándares elaborados por la OPTIC.</p> <p>La Dirección General de LA OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA), en el ejercicio de sus atribuciones;</p> <p><b>RESUELVE</b></p> <p><b>PRIMERO:</b> CREA el Comité de Continuidad (CONTI) de la OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA), que tendrá como función principal diseñar y ejecutar las políticas institucionales, para la implementación de los procesos de gestión de la continuidad de los servicios y operaciones de la institución en casos de eventualidad interna o externa.</p> <p>Prolog. 27 de Febrero, Las Caobas, P. O. Box 4785 • Teléfono: (809) 221-6672 • Fax: (809) 560-5564 Santo Domingo, Rep. Dom. • E-mail: correspondencia@omsa.gov.do • RNC: 401506629</p>
---	--

   
*Presidencia de la República*  
**Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses**

**SEGUNDO:** El Comité de Continuidad CONTI (NORTIC A7-2020) de la OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA), estará conformado de la siguiente manera:

- Director General de la OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA), quien fungirá como Coordinador del Comité.
- Director de Tecnología de la Información y Comunicación, responsable de dar asesoría técnica al Comité en cuanto a los diferentes sistemas de información y base de datos.
- Director de Operaciones, responsable de coordinar y supervisar los procedimientos necesarios para el efectivo control y ejecución de las políticas operacionales de la institución.
- Director de Comunicaciones, responsable de mantener la publicación de la información de contenido institucional (prensa, servicios, actividades entre otros), así como de su actualización constante, a excepción del sub-portal de transparencia.
- Encargado de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), responsable del levantamiento y presentación de las informaciones en el sub-portal de transparencia y su actualización constante.

**TERCERO:** DECLARAR que la presente Resolución es de obligatorio cumplimiento, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 99, de la Ley 153-98, General de Telecomunicaciones.

**CUARTO:** INSTRUIR, como al efecto se instruye, a la Dirección de Comunicaciones, a fin de que proceda a difundir la presente disposición, por los medios correspondientes, tales como Página Web, GOB, etc.

**DADA** en el municipio Santo Domingo Oeste, provincia Santo Domingo, República Dominicana, a los veinte y seis (27) días del mes de noviembre del año dos mil veinte (2020).

  
**JOSÉ ALTAGRACIA GONZÁLEZ SÁNCHEZ**  
Director General

Prolog. 27 de Febrero, Las Caobas, P. O. Box 4785 • Teléfono: (809) 221-6672 • Fax: (809) 560-5564  
Santo Domingo, Rep. Dom. • E-mail: correspondencia@omsa.gov.do • RNC: 401506629



# Premios Recibidos




# Designación de Comisión



# Portal Web

Ministerio de Hacienda <a href="http://hacienda.gob.do">hacienda.gob.do</a>	Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes <a href="http://micm.gob.do">micm.gob.do</a>	Ministerio de Interior y Policía <a href="http://mi.gob.do">mi.gob.do</a>	Ministerio de la Juventud <a href="http://juventud.gob.do">juventud.gob.do</a>
Ministerio de la Mujer <a href="http://mujer.gob.do">mujer.gob.do</a>	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales <a href="http://ambiente.gob.do">ambiente.gob.do</a>	Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones <a href="http://mopc.gob.do">mopc.gob.do</a>	Ministerio de Relaciones Exteriores <a href="http://mirex.gob.do">mirex.gob.do</a>
Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social <a href="http://msp.gob.do">msp.gob.do</a>	Ministerio de Trabajo <a href="http://mt.gob.do">mt.gob.do</a>	Ministerio de Turismo <a href="http://mitur.gob.do">mitur.gob.do</a>	

Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses | OMSA  
C/Prolongación 27, Las caobas.  
Tel.: (809) 221-6672 | Fax: (809) 566-5564  
[servicio.cliente@omsa.gob.do](mailto:servicio.cliente@omsa.gob.do)  
Terminos De Uso | Políticas De Privacidad | Preguntas Frecuentes  
©2021 Todos los derechos reservados.



