



**OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA)**

**1er. Informe de Avances en la Implementación del Pla Mejora Institucional 2023  
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**



**SANTO DOMINGO  
JUNIO 2023**



## **1er Informe de Avances en la Implementación del Plan Mejora Institucional 2023**

### **Introducción**

El presente documento corresponde al primer informe de avances de implementación del plan de mejora institucional de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA) para el año 2023.

El plan de mejora institucional de la OMSA está basado en la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF) y las correspondientes áreas de mejora encontradas como resultado del Autodiagnóstico Institucional.

Para ello se trabajaron los 9 Criterios y los 28 subcriterios que componen el modelo de Auto Evaluación CAF, a partir de los hallazgos encontrados, se priorizaron diez (10) áreas de mejora en las cuales este informe presenta las acciones implementadas por la institución para las mejoras de estas.

Para este primer informe se trabajaron 8 áreas de mejoras la cuales de las cuales hemos obtenido un avance de **70% de la implementación del plan de mejora total.**

Con esto buscamos que la gestión de la organización se vea enriquecida con el uso de herramientas y técnicas orientadas cada vez a una mejor Gestión de la Calidad de los Servicios, y que las mismas se vean reflejadas en una mayor satisfacción de los ciudadanos/clientes.



## **1er Informe de Avances en la Implementación del Plan Mejora Institucional 2023**

### **CRITERIO 1: LIDERAZGO.**

**Subcriterio 1.4.** No se evidencia la gestión y desarrollo de asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades gubernamentales etc.).

### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

**Subcriterio 4.6. ejercicio.** No se evidencia la continuación del aumento de condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.

### **CRITERIO 5: PROCESOS**

**Subcriterio 5.1.** No se evidencia diferentes procesos de evaluación y riesgo, para asegurar el nivel de satisfacción, en tanto los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.

**Subcriterio 5.2.** No se evidencian actualizaciones periódicas para coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

**Subcriterio 5.3.** No se evidencia asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.

### **CRITERIO 6: CRITERIOS DE RESULTADOS**

**Subcriterio 6.1.** No se evidencia el cumplimiento total en el impacto de la digitalización en la organización.

**Subcriterio 6.2.** No se evidencia disponibilidad y exactitud de la información.

### **CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

**Subcriterio 7.1.** No se evidencia Mayor involucramiento en la responsabilidad social de la organización.

**Subcriterio 7.1.** No se evidencia el impacto de la digitalización en la organización.

## **CRITERIO 8: RESULTADOS DERESPONSABILIDAD SOCIAL**

**Subcriterio 8.1. - ejercicio.** No se evidencia el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.

## Evidencias de Implementación del 70% del Plan de Mejora Institucional

**Subcriterio 1.4.** No se evidencia la gestión y desarrollo de asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades gubernamentales etc.).

**Acción de mejora:** La OMSA gestiona el desarrollo institucional a través de la celebración de diferentes actividades y eventos con la colaboración de otras instituciones y grupos de interés.

### Evidencias criterio 1: subcriterio 1.4. Nivel de cumplimiento 100%



The image shows the cover of a letter from the Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA) to the Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL). The letter is dated March 27, 2023, and is addressed to the IDOPPRIL in Santo Domingo. The subject of the letter is the celebration of the World Day of Safety and Health (Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo) on April 28, 2023. The letter informs the IDOPPRIL that OMSA has created a trend of promoting a culture of prevention with this activity, as the International Labour Organization (ILO) celebrates the World Day of Safety and Health on April 28, with the aim of promoting the prevention of work accidents and occupational diseases worldwide. The letter also informs the IDOPPRIL that OMSA is inviting them to participate in the commemoration by promoting their products or services. The letter lists three items that OMSA is offering: promotional products (standards, banners, etc.), informational capsules and tips (portable flipcharts, etc.), and kits of promotional articles (kits for prevention, first aid, etc.). The letter is signed by José Altamirano González, Director General of OMSA. A stamp from IDOPPRIL is visible, indicating that the letter was received on March 30, 2023, at 10:55 a.m. The stamp also includes the IDOPPRIL contact information: 809-563-2757 ext. 2502.

**0003674** **Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses**

DG-0167-2023

27 de marzo de 2023

Señoras  
Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL)  
Ciudad.

Distinguidos Señores:

En el marco de celebrar el «Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo», esta Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), llevará a cabo nuestra acostumbrada actividad, programada para este año en fecha jueves 27 y viernes 28 de abril, en Santo Domingo.

Aprovecho esta misiva para informarles que, como Institución, hemos creado tendencia promoviendo una cultura de prevención con esta actividad, ya que La Organización Internacional del Trabajo (OIT) celebra el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo el 28 de abril, con el fin de promover la prevención de los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales en todo el mundo.

En tal sentido, nos dirigimos a ustedes a fin de exhortarles a formar parte de dicha conmemoración, promoviendo los productos o servicios que ofrece su organización. Les agradecemos su apoyo a través de:

- ✓ Promoción de sus productos o servicios [«stands publicitarios», «carpas», «banner»].
- ✓ Ofrecer Capsulas informativas y/o Tips de orientación [«pancartas portátiles» «proyección en pantallas»].
- ✓ Entrega de Kits de artículos promocionales [kits «prevención», «primeros auxilios» «medicamentos», «higiene y salud» entre otros].

Atentamente,

  
José Altamirano González  
Director General

**NOTA:**  
Contactar en la Dirección de Recursos Humanos, Depto. Seguridad y Salud Ocupacional a los siguientes números telefónicos: (809)-221-6672/ Ext. 4901 (849)-262-5504 y (809) 890-1180/ (829) 750-3405.

**CORRESPONDENCIA RECIBIDO**  
IDOPPRIL

POR: Yadira Parra  
DIA: 30 MES: 03 AÑO: 2023  
HORA: 10:55 a.m.  
809-563-2757 ext. 2502

Prolg. 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](mailto:correspondencia@omsa.gov.do) • RNC: 401506629



0003677

Presidencia de la República

Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses

DG-0164-2023

27 de marzo de 2023

Señores  
ARS Senasa  
Ciudad.

Distinguidos Señores:

En el marco de celebrar el «*Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo*», esta Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), llevará a cabo nuestra acostumbrada actividad, programada para este año en fecha jueves 27 y viernes 28 de abril, en Santo Domingo.

Aprovecho esta misiva para informarles que, como Institución, hemos creado tendencia promoviendo una cultura de prevención con esta actividad, ya que La Organización Internacional del Trabajo (OIT) celebra el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo el 28 de abril, con el fin de promover la prevención de los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales en todo el mundo.

En tal sentido, nos dirigimos a ustedes a fin de exhortarles a formar parte de dicha conmemoración, promoviendo los productos o servicios que ofrece su organización. Les agradecemos su apoyo a través de:

- ✓ Promoción de sus productos o servicios [«stands publicitarios», «carpas», «banner»].
- ✓ Ofrecer Capsulas informativas y/o Tips de orientación [«pancartas portátiles» «proyección en pantallas»].
- ✓ Entrega de Kits de artículos promocionales [kits «prevención», «primeros auxilios» «medicamentos», «higiene y salud» entre otros].

Atentamente,

José Almagracia González  
Director General

**NOTA:**

Contactar en la Dirección de Recursos Humanos, Depto. Seguridad y Salud Ocupacional a los siguientes números telefónicos: (809)-221-6672/ Ext. 490/ (849)-262-6604 y (809) 990-1188/ (829) 750-3406.



809-333-3822  
Ext: 2399



Presidencia de la República

0003669 Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses

DG-0172-2023

27 de marzo de 2023

Señores  
PROMESE CAL  
Ciudad

Distinguidos Señores:

En el marco de celebrar el «*Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo*», esta Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), llevará a cabo nuestra acostumbrada actividad, programada para este año en fecha jueves 27 y viernes 28 de abril, en Santo Domingo.

Aprovecho esta misiva para informarles que, como Institución, hemos creado tendencia promoviendo una cultura de prevención con esta actividad, ya que La Organización Internacional del Trabajo (OIT) celebra el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo el 28 de abril, con el fin de promover la prevención de los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales en todo el mundo.

En tal sentido, nos dirigimos a ustedes a fin de exhortarles a formar parte de dicha conmemoración, promoviendo los productos o servicios que ofrece su organización. Les agradecemos su apoyo a través de:

- ✓ Promoción de sus productos o servicios [«stands publicitarios», «carpas», «banner»].
- ✓ Ofrecer Capsulas informativas y/o Tips de orientación [«pancartas portátiles» «proyección en pantallas»].
- ✓ Entrega de Kits de artículos promocionales [kits «prevención», «primeros auxilios» «medicamentos», «higiene y salud» entre otros].

Atentamente,

  
José Altamirano González  
Director General



**NOTA:**

Contactar en la Dirección de Recursos Humanos, Depto. Seguridad y Salud Ocupacional a los siguientes números telefónicos: (809) 221-6672/ Ext. 490/ (849) 282-5504 y (809) 990-1188/ (829) 750-3405.





Presidencia de la República

0003662

Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses

DG-0179-2023

27 de marzo de 2023

Señores  
Centro de Operaciones de Emergencia, COE,  
Ciudad.

Distinguidos Señores:

En el marco de celebrar el «Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo», esta Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), llevará a cabo nuestra acostumbrada actividad, programada para este año en fecha jueves 27 y viernes 28 de abril, en Santo Domingo.

Aprovecho esta misiva para informarles que, como Institución, hemos creado tendencia promoviendo una cultura de prevención con esta actividad, ya que La Organización Internacional del Trabajo (OIT) celebra el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo el 28 de abril, con el fin de promover la prevención de los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales en todo el mundo.

En tal sentido, nos dirigimos a ustedes a fin de exhortarles a formar parte de dicha conmemoración, promoviendo los productos o servicios que ofrece su organización. Les agradecemos su apoyo a través de:

- ✓ Promoción de sus productos o servicios [«stands publicitarios», «carpas», «banner»].
- ✓ Ofrecer Capsulas informativas y/o Tips de orientación [«pancartas portátiles» «proyección en pantallas»].
- ✓ Entrega de Kits de artículos promocionales [kits «prevención», «primeros auxilios» «medicamentos», «higiene y salud» entre otros].

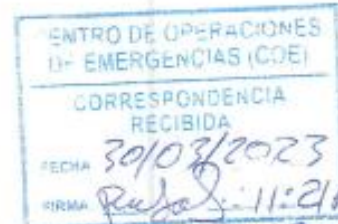
Atentamente

José Altagraña González  
Director General

**NOTA:**

Contactar en la Dirección de Recursos Humanos, Depto. Seguridad y Salud Ocupacional a los siguientes números telefónicos: (809)-221-6672/ Ext. 486/ (849)-262-5504 y (809) 990-1188/ (829) 780-3406.

Prolg. 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







0003670

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

*M. L. C.*  
Sección Asesoría  
Correspondencia  
RECIBIDO SIN LEEB  
Fecha *30/03/23*  
H. *11:01 AM*  
*809-333-6134*  
*RE 11:16*

DG-0171-2023

27 de marzo de 2023

Señores  
Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre, (INTRANT)  
Ciudad.

Distinguidos Señores:

En el marco de celebrar el «*Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo*», esta Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), llevará a cabo nuestra acostumbrada actividad, programada para este año en fecha jueves 27 y viernes 28 de abril, en Santo Domingo.

Aprovecho esta misiva para informarles que, como institución, hemos creado tendencia promoviendo una cultura de prevención con esta actividad, ya que La Organización Internacional del Trabajo (OIT) celebra el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo el 28 de abril, con el fin de promover la prevención de los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales en todo el mundo.

En tal sentido, nos dirigimos a ustedes a fin de exhortarles a formar parte de dicha conmemoración, promoviendo los productos o servicios que ofrece su organización. Les agradeceremos su apoyo a través de:

- ✓ Promoción de sus productos o servicios [estands publicitarios], «carpas», «banner»].
- ✓ Ofrecer Capsulas informativas y/o Tips de orientación [«pancartas portátiles» «proyección en pantallas»].
- ✓ Entrega de Kits de artículos promocionales [kits «prevención», «primeros auxilios» «medicamentos», «higiene y salud» entre otros].

Atentamente,

  
José Altagracia González  
Director General

**NOTA:**

Contactar en la Dirección de Recursos Humanos, Depto. Seguridad y Salud Ocupacional a los siguientes números telefónicos: (809) 221-6672/ Ext. 490/ (849) 262-5504 y (809) 990-1188/ (829) 760-3408.

ACTIVIDAD REALIZADA:  
CELEBRACIÓN DIA MUNDIAL DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO 2023.



IMAGEN #1



IMAGEN #2



IMAGEN #3



IMAGEN #4



IMAGEN #11



IMAGEN #12

**Subcriterio 4.6. ejercicio.** No se evidencia la continuación del aumento de condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.

**Acción de mejora:** En la institución se gestiona la seguridad de las instalaciones y el aumento de las mejoras en las condiciones de trabajo, a través de la puesta en acción de actividades que generen mejores condiciones laborales y el acceso sin barreras que puedan satisfacer las necesidades de los ciudadanos /clientes.

**Evidencias Criterio 4: Subcriterio 4.6.  
Nivel de cumplimiento 100%**



Presidencia de la República  
**Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses**  
Dirección de Recursos Humanos  
Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional

15 de junio, 2023  
DRRHH-DSSO 062

A : Alex Vilorio  
Director Administrativo

Atención : Yorkys Mercedes Fabian  
Encargado Departamento de Servicios Generales

Asunto : Apoyo para Elaborar Plano  
«Ruta de Evacuación»

Luego de saludarle, me pongo en contacto con usted, en virtud de solicitarles levantamiento en todas las áreas físicas de la Institución a fin de preparar los planos para el diseño de **-Ruta de Evacuación-OMSA.**

Es nuestro el interés de concluir con esta labor, para tomar las medidas de Prevención, Mitigación y Repuesta ante desastres, en cumplimiento con lo señalado en el **Artículo 7** de la Ley No.147-02.

Atentamente,



Gilberto Zorrillo  
Director de Recursos Humanos

GZ/pl

Prolongación 27 de Febrero esq. Estrella Sadhana • Las Caobas • P.O. Box 4785 • Tel.: (809) 221-6672 • Fax: (809) 560-5564  
E-mail: [comunicacion@omsa.cub](mailto:comunicacion@omsa.cub) • RNC: 401506329



IMAGEN #4



IMAGEN #5

Realización de inspecciones para identificar situaciones y/o condiciones inseguras de alto riesgo en el entorno laboral y su pronta solución.



IMAGEN #1



IMAGEN #2



IMAGEN #3



IMAGEN #6



IMAGEN #7

IMAGEN #7



IMAGEN #8




IMAGEN #9



**Subcriterio 5.2.** No se evidencian actualizaciones periódicas para coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

**Acción de Mejora:** realización de auditorías interna de procesos trimestralmente para la actualización de estos y coordinación de estos con las instituciones relevantes.

**Evidencias Criterio 5: Subcriterio 5.2**  
**Nivel de cumplimiento 100%**

	<p>OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES DIRECCION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO DEPT. DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL</p> <hr/> <p>PROGRAMA DE LEVANTAMIENTO DE PROCESOS</p>
---	--

**1. DATOS GENERALES:**

1.1 Empresa-Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)

Dirección: Prolongación 27 de Febrero, Las Caobas.

Área a realizar levantamientos: Dirección de Comunicaciones, Dirección de Tecnología, Dirección de Operaciones y Dirección de Jurídica.

**EQUIPO:**

Julianny Cruz  
Carla Acosta  
Yaneyris Barona  
María Tavera  
Jorge Reyes  
Lugenny D' Oleo  
Angela Félix

Duración - Los levantamientos se realizará entre los días del 01 al 07 de Junio del año 2023.

Fecha de Presentación de Informe Final – viernes 23 de Junio 2023, 10:00 am.

**2. DISEÑO DEL PROGRAMA DE LEVANTAMIENTOS.**

2.1 Realidad actual: El proceso de documentación en estas Direcciones está en funcionamiento.

2.2 Antecedentes: En estas Direcciones los procesos claves están documentados.

2.3 Factores que se van a Levantar:

- ❖ Nivel de cumplimiento de los procesos y si necesitan alguna modificación.



**OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES  
DIRECCION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO**

**PROGRAMA DE LEVANTAMIENTO DE PROCESOS**

<b>FECHA DE INICIO</b>	<b>FECHA FINAL</b>
Jueves 01 jun 2023	Miércoles 07 jun 2023
<b>DIRECCION</b>	<b>EQUIPOS</b>
<b>Dirección de Comunicaciones</b>	Maria Ant. Tavera Jorge Reyes
<b>Dirección de Operaciones</b>	Maria Ant. Tavera Julianny Cruz
<b>Dirección de Tecnología</b>	Carla Acosta Lugenny de Oleo
<b>Dirección de Jurídica</b>	Angela Félix Yaneyris Barona

- ❖ Nivel de documentación del SGC y si es necesario el desarrollo de un nuevo procedimiento, política o normas.

#### 2.4 Identificación:

Se hace necesaria la realización de un levantamiento para determinar el nivel de cumplimiento de la normativa establecida en los procedimientos y necesidad de modificación de algún documento del Sistema de Gestión de Calidad, en todas las Direcciones.

#### 2.5 Objetivos:

- ❖ Ver cuales procesos necesitan ser creados y documentados.
- ❖ Ver cuales procedimientos se están aplicando correctamente.
- ❖ Ver cuales documentos no se encuentran registrados en la carpeta.
- ❖ Determinar las oportunidades de mejora.
- ❖ Observar y tomar notas sobre los documentos que requieren modificación.

#### 2.6 Estrategias:

Hacer preguntas al personal responsable, examinando los documentos y observando cómo se llevan a cabo los procesos.

### **3. ADMINISTRACION DEL PROGRAMA DE LEVANTAMIENTOS**

#### **PRESUPUESTO**

#### **GASTOS MATERIALES**

- 1- Libretas
- 2- Lápiz
- 3- Copias de los documentos
- 4- Carpetas de apoyo

### LISTA DE VERIFICACION

1. Conocimiento de los tipos de documentos del Sistema de Calidad.
2. Cumplimiento con los procedimientos, formularios e instructivos.
3. Conocimiento de la ubicación de documentos controlados.
4. Acceso a los documentos controlados.
5. Cambios realizados en los procesos no incluidos en los documentos y que requieren documentación de este.
6. Procesos claves que necesitan ser documentados y que requieren registro de este.



---

Enc. Desarrollo Organizacional



---

Dir. Planificación  
y Desarrollo



  
**GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA**  
**CONTRALORÍA**

(I) Junio

**DIRECCIÓN DE DESARROLLO NORMATIVO**  
**CONTROL DE ASISTENCIA EQUIPOS DE TRABAJO NOBACI**

Institución: D. N. S. E.  
 Asesor: Linda Ortiz  
 Fecha y hora: 5/06/23 10:00am Tiempo de la reunión:  
 Tipo de Visita:  CAPACITACIÓN  ASESORÍA  VISITA SUPERVISADA

PARTICIPANTES			
No.	Nombre y Apellido	Departamento	Cargo
1	<u>Yanquis Barona G.</u>	<u>Planificación</u>	<u>Técnico</u>
2	<u>María A. Touche</u>	<u>Planificación</u>	<u>Asesora</u>
3	<u>Julianny Cruz Abreu</u>	<u>Planificación</u>	<u>Enc. Desarrollo Organ.</u>
4	<u>José Angel Ortiz</u>	<u>Planificación</u>	<u>Analista de planificación</u>
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			



Resumen de la reunión:

[Signature]  
Líder equipo NOBACI

[Signature]  
Asesor Contraloría



**OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES  
CONTROL ASISTENCIA**

FECHA	30/5/2023	HORA DE INICIO	10:00 am	HORA TÉRMINO		LUGAR DEL EVENTO	DD
MOTIVO DE LA CONVOCATORIA:	Reunión ICI						
RESPONSABLE:	José González Ortiz						
<b>ASISTENTES</b>							
<b>NOMBRE</b>	<b>INSTITUCION O DEPENDENCIA</b>	<b>CARGO</b>	<b>CORREO ELECTRONICO</b>	<b>TELEFONO</b>			
Carla V. Rodríguez	Administración	Asistente	carla.v@autobuses.gov.do	829-341-0511			
José Rodríguez	Administración	Secretario	jose.rodriguez@autobuses.gov.do	829-919-2100			
José González Ortiz	Administración	Asistente	jose.gonzalez@autobuses.gov.do	800-467-5812			
José González Ortiz	Administración	Asistente	jose.gonzalez@autobuses.gov.do	8053166322			
José González Ortiz	Administración	Asistente	jose.gonzalez@autobuses.gov.do	829-950-0347			
José González Ortiz	Administración	Asistente	jose.gonzalez@autobuses.gov.do	809-990-3334			
José González Ortiz	Administración	Asistente	jose.gonzalez@autobuses.gov.do	844-352-5071			
José González Ortiz	Administración	Asistente	jose.gonzalez@autobuses.gov.do	829-935-6774			
José González Ortiz	Administración	Asistente	jose.gonzalez@autobuses.gov.do	829-925-5768			
José González Ortiz	Administración	Asistente	jose.gonzalez@autobuses.gov.do	809-990-3334			
<b>COORDINACION:</b> José González Ortiz							
<b>RELATORIA:</b>							
<b>OBSERVACION</b>							



**OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES  
CONTROL ASISTENCIA**

FECHA	HORA DE INICIO	HORA TÉRMINO	LUGAR DEL EVENTO	
20 - Feb - 2023			Planificación	
<b>MOTIVO DE LA CONVOCATORIA:</b>				
Reunión Asesoría Cuadernos por Transporte - Cuba, Aosta				
<b>RESPONSABLE:</b>				
<b>ASISTENTES</b>				
NOMBRE	INSTITUCION O DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO
Carla M. Pardo Pardo	Ventecubano	Asesoría	carla.pardo@ventecubano.gob.cu	822-341-0811
Georgina Torres Mesa	MI	Def. Cooperación Intera	georgina.torres@mi.gob.cu	805 865 6444
Angela Soler J	Planificas	Planificas	angela.soler@planificas.gob.cu	805-715-9678
Amador José Rodríguez	OPSTADPASS	CON-RESPASO ZONA	amador.jose@opstadpass.gob.cu	809-729-5094
Aprieta Patricia	Planificas	Planificas	aprieta.patricia@planificas.gob.cu	809-332-3071
Elizabeth M. Luna	Planificas	Coordinadora	elizabeth.m.luna@planificas.gob.cu	809-870-8323
Marcos Sánchez	SUPERVISOR	Director	marcos.sanchez@supervisores.gob.cu	809 885 2352
Thony S. Dolo	RECOP	Administrador	thony.s.dolo@recop.gob.cu	809-455-4860
María A. Torres	Planificas	Planificas	maria.a.torres@planificas.gob.cu	809-780-3402
<b>COORDINACION:</b>				
<b>RELATORIA:</b>				
<b>OBSERVACION</b>				

**Subcriterio 5.3.** No se evidencia asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.

**Acción de mejora:** Creación y puesta en marcha de un plan de trabajo que asegure el uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas.

**Evidencias Criterio 5: Subcriterio 5.3.  
Nivel de cumplimiento 100%**




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

ORD.		ACTIVIDADES Y/O TAREAS	1er. trimestre		2do. trimestre			3er. trimestre		4to. trimestre				
			Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
1)		IMPLEMENTAR PLAN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL. «REVISIÓN, DESARROLLO Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, "SISTAP"». [Actualizar comité, ejecutar calendario de reuniones y seguimiento a las minutas]												
2)		DETECTAR LAS CONDICIONES INSEGURA EN EL AMBIENTE LABORAL «DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL INICIAL EN BASE A INFORME DEL "IDOPPRIL"». [Detectar las condiciones insegura "Identificar el peligro" en el ambiente laboral (Puesto de trabajos en los modulos).												
3)		SEGUIMIENTO A LAS BRIGADAS DE EMERGENCIA. [Conformación de brigadas, ejecución programa de capacitación de las brigadas, gestión y entrega de EPP, señalización general.]												
4)		PROGRAMAR SIMULACRO ANUAL [Gestionar con las entidades correspondientes, Reunión con las brigadas, Inicial simulacros]												
5)		JORNADAS DE SALUD [Actividades para promover el trabajo seguro y saludable, jornada de vacunación, exámenes pre-ocupacionales al personal de nuevo ingreso, crear historial de enfermedades ocupacionales, etc.]												
6)		CHARLAS DE PREVENCIÓN [Charlas de concienciación, prevención de accidentes, riesgos laborales, ergonomía, salud ocupacional, charlas prevención de riesgos laborales, primeros auxilios, incendio, etc.]												
7)		ELABORAR ACCIONES DE MEJORA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO «ADOPCIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS, PROTECCIÓN A LOS COLABORADORES "UNIFORMES Y EPP"»												

**Aprobado por:**  
Gilberto Zorrilla  
Director Recursos Humanos

**Elaborado por:**  
Purísima De León  
Dpto. Seguridad y Salud Ocupacional

Prolongación 27 de febrero, Las Caobas, P.O. - Las Caobas - P.O. Box 4785 - Tel: (809) 221-6672) - Fax: (809) 560-5564  
Santo Domingo, República Dominicana - Email: correspondencia@omsa.gob.do - RNC: 401506629







Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses

## Minuta de Reunión

**Interna/Externa**

Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo "SISTAP".

FO-SGC-XX

Revisión:

Pag.1 de 2

TIPO DE REUNIÓN: ORDINARIA / EXTRAORDINARIA  
REUNIÓN PRESENCIAL  REUNION VIRTUAL

No. #2  
feb-2023

<b>Lugar:</b>	<b>Fecha:</b>
Salón B, Edificio #1	24 feb,2023
<b>Agenda :</b>	<b>Hora /Inicio:</b>
Desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. "SISTAP".	10:00 a.m.
	<b>Hora /Termino:</b>
	11:30 a.m.


### PUNTOS TRATADOS:

- Se revisó el cronograma de las actividades que contempla el Plan de Seguridad y Salud en el trabajo correspondiente a febrero-2023.
- Revisión de las entregas en el periodo de las solicitudes de Uniformes y Equipos de Protección Personal "EPP". por parte del personal de planta "personal operativo".
- inspección y seguimiento de los extintores instalados "Extintores" tipo ABC y CO2, tanto en planta como en las unidades, seguimiento para recambio y/o reposición de estos.
- Colaboradores que reportaron en el periodo, ocurrencias y/o sucesos en el trabajo o en trayecto (del trabajo a la casa y viceversa), analizados y tramitados; registramos un total de cuatro (4), casos. [accidentes e incidentes y/o enfermedad profesional].
- Revisión en áreas físicas zonas de alto riesgos, que afectan de forma directa al personal.

A continuación, números de oficios y casos tramitados de los casos de accidentes de trabajo desde departamento de Seguridad y salud en el Trabajo (DSSO):

- Luis Alberto Máximo/ DSSO-016/Caso #010
- Rafael Sánchez Peña DSSO-24/Caso #15 \*Caso No Laboral
- Carlos Ramírez Ciprián / DSSO-019/Caso #012
- Máximo de la Rosa / DSSO-017/Caso #011

Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo «SISTAP»

 Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses	<h2>Minuta de Reunión</h2> <p><b>Interna/Externa</b></p> <p>Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo "SISTAP".</p>	FO-SGC-XX
		Revisión:
		Pag.1 de 2

TIPO DE REUNIÓN: ORDINARIA / EXTRAORDINARIA  
 REUNIÓN PRESENCIAL  REUNION VIRTUAL

No. #1  
 Ene-2023

<b>Lugar:</b>	<b>Fecha:</b>
Salón B, Edificio #1	27 ene,2023
<b>Agenda :</b>	<b>Hora /Inicio:</b>
Desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. "SISTAP".	10:00 a.m.
	<b>Hora /Termino:</b>
	11:30 a.m.

PUNTOS TRATADOS:
<p>a) Se revisó el cronograma de las actividades que contempla el Plan de Seguridad y Salud en el trabajo correspondiente a enero-2023.</p> <p>b) Revisión de las entregas en el periodo de las solicitudes de Uniformes y Equipos de Protección Personal "EPP". por parte del personal de planta "personal operativo".</p> <p>c) inspección y seguimiento de los extintores instalados "Extintores" tipo ABC y CO2, tanto en planta como en las unidades, seguimiento para recambio y/o reposición de estos.</p> <p>d) Colaboradores que reportaron en el periodo, ocurrencias y/o sucesos en el trabajo o en trayecto (del trabajo a la casa y viceversa), analizados y tramitados; registramos un total de ocho (8), casos. [accidentes e Incidentes y/o enfermedad profesional].</p> <p>A continuación, números de oficios y casos tramitados de los casos de accidentes de trabajo desde departamento de Seguridad y salud en el Trabajo (DSSO):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Virginia Eunice /C. DSSO 009/Caso# 0047 [Descalificado]</li> <li>2. Tony Sepúlveda Yan /DSSO007/Caso # 003</li> <li>3. Jenifer Acosta García /DSSO-004/Caso #002</li> <li>4. Mercedes Amador /DSSO006/Caso # 005</li> <li>5. Ramon Cabrera DSSO010/Caso # 006</li> <li>6. Pedro Delgado Payano DSSO012/Caso # 007</li> <li>7. Juan Bautista DSSO007/Caso # 003</li> <li>8. Dauny María Ramírez DSSO 013/Caso # 009</li> </ol>

Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo «SISTAP»



IMAGEN #3



IMAGEN #4

SIMULACRO REALIZADO EN LAS INSTALACIONES (OMSA)



IMAGEN #1

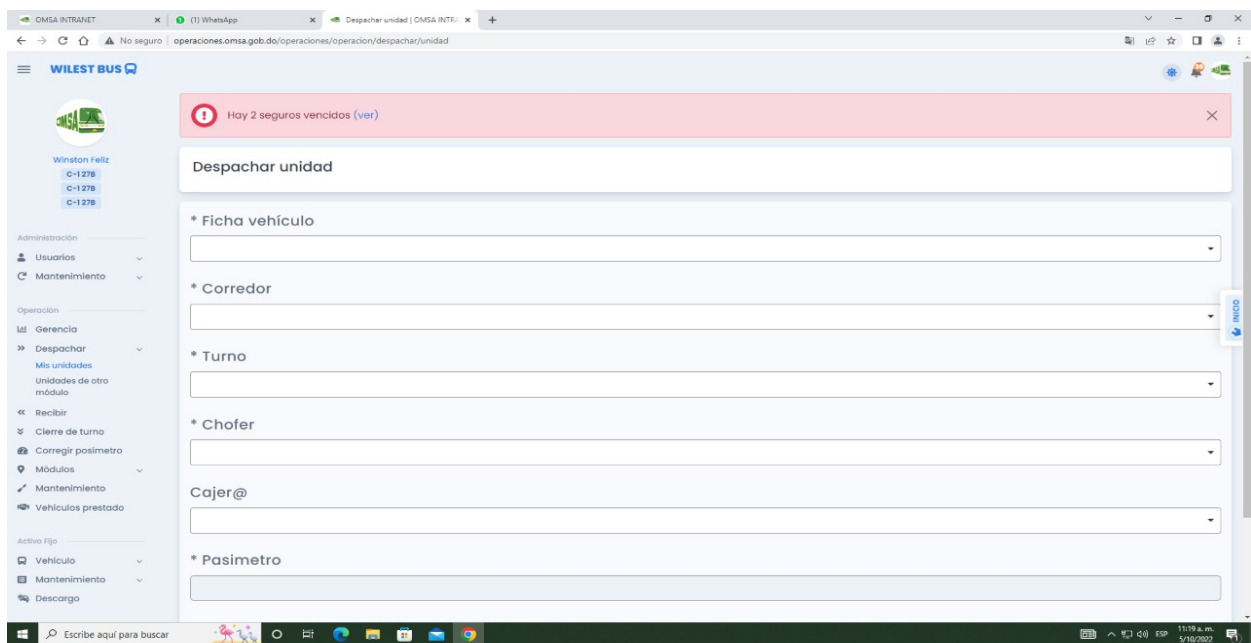


IMAGEN #2

**Subcriterio 6.1.** No se evidencia el cumplimiento total en el impacto de la digitalización en la organización.

**Acción de Mejora:** implementación del sistema de despacho y recepción de la institución para obtener servicios más rápidos y accesibles. Con este sistema pasamos de lo manual y análogo a la digitación y minimización de procedimiento. Lo que nos lleva a ofrecer servicios internos con mayor rapidez, informaciones en tiempo real y crecimiento a nivel de organización interna de la institución.

### Evidencias Criterio 6: Resultados. Subcriterio 6.1 Nivel de cumplimiento 100%



WILEST BUS

Hay 2 seguros vencidos (ver)

Recibir unidad: 19-187

Ficha vehículo: 19-187  
 Chofer: Miguel Gonzalez Zapata

Cajero: Sonia Atargracia Melenciano De La Cruz  
 Turno: Turno 1

Corredor: 27 FEBRERO B  
 Desde / Hasta: C-1 27B / C-1 27B

\* Pasimetro

Recibir

Administración

- Usuarios
- Mantenimiento

Operación

- Gerencia
- Despachar
- Recibir
- Cierre de turno
- Corregir pasimetro
- Módulos
- Mantenimiento
- Vehículos prestado

Activo Fijo

- Vehículo
- Mantenimiento
- Descargo
- Reportes

Gestión de Radhamés González

WILESTBUS

2 Mis unidades | 2 Recibir | 2 Operando | 0 Unidades de otro módulo

WINSTON MERCEDES FELIZ ALCANTARA BARAHONA

Administración

- Usuarios
- Nómina

Operaciones

- Gerencia
- Despachar
- Recibir
- Módulo
- Corregir pasimetro
- Cierre de turno
- Unidades operando
- Cambio chofer & cajero
- Deshacer eventos
- Liberar unidad
- Activos de módulo
- Registrar eventos
- Ajustar pasimetro

Miscelánea

Operaciones de hoy

Miércoles, 28 de junio de 2023

Actualizar Informe

Unidades en operaciones	Unidades en espera	Unidades en ruta
112	26	86
Choferes en operaciones	Cajero@s en operaciones	Total pasajeros hoy
112	71	14,832

Situación por Módulo vs Corredor (225 eventos)

Show 100 entries Search:

Módulo	Corredor	Unidades	Choferes	Cajero@s	Pasajeros Hoy / Ayer
BARAHONA	CASANDRA DAMIRON	2	2	2	113 -281 (-71.32%) / 394
C-1 27A	OLIMPICO A C1	3	3	3	422 +41 (25.04%) / 563
C-1 27A	DE C-1 A C-2	14	13	15	1,837 -948 (-77.69%) / 8,325
C-1 27B	27-B ALCARRIZOS AL HUACALITO	11	11	0	191 -1747 (-90.14%) / 1,938

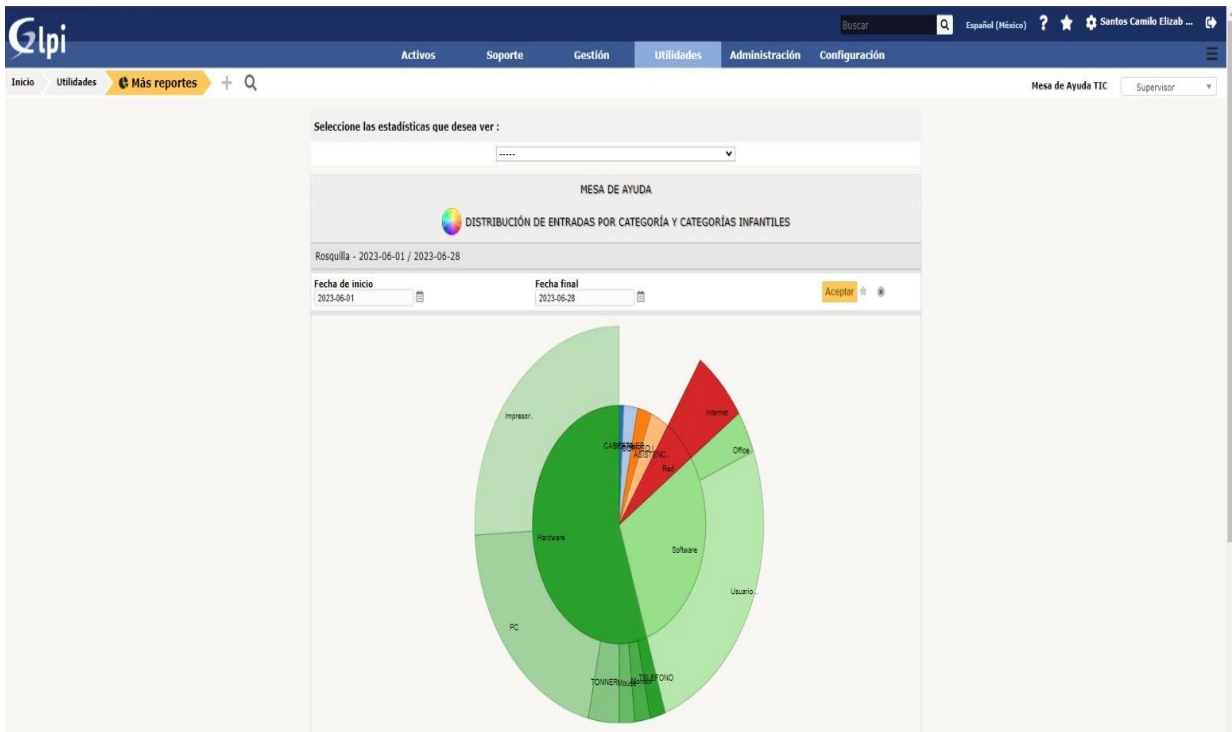
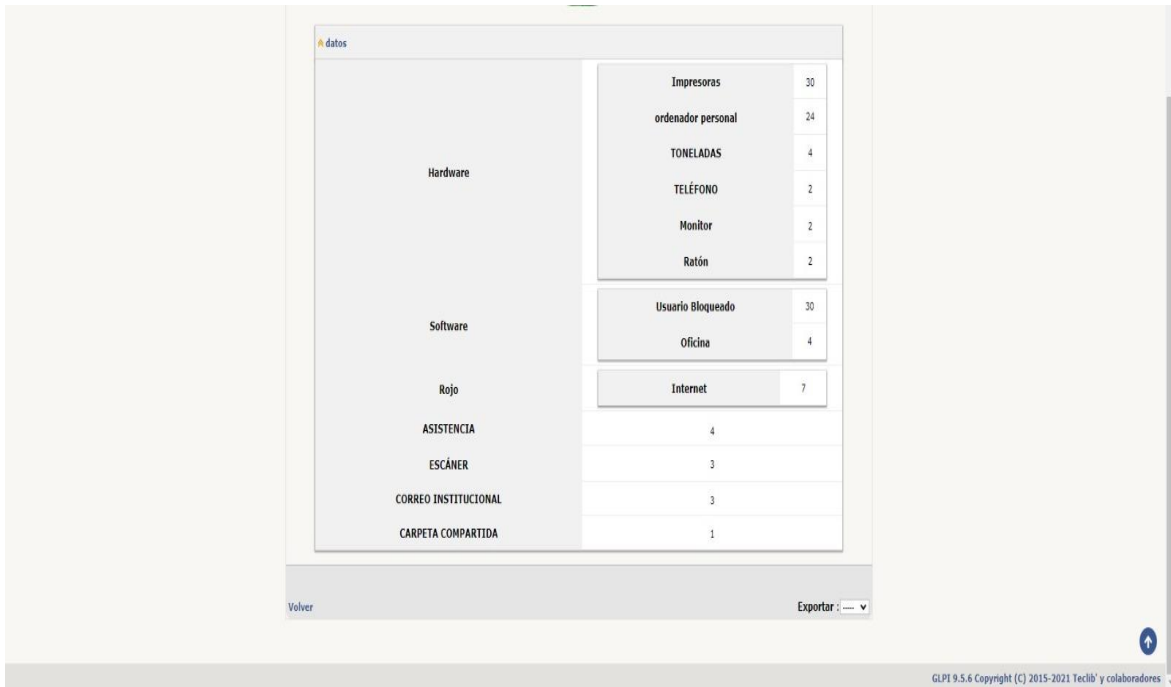
Exportar

**Subcriterio 6.2.** No se evidencia disponibilidad y exactitud de la información

**Acción de Mejora:** En el área interna de soporte técnico implemento el sistema de mesa de ayuda, donde podemos tener un control de manera y todas las informaciones en tiempo real. Y así tenemos datos precisos para mejoras continua en el área.

**Evidencias Criterio 6. Subcriterio 6.2**  
**Nivel de cumplimiento 80 %**

ID	Título	Estado	Última modificación	Fecha de apertura	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignada a - Técnico	Categoría	Entity	Tiempo para resolver	Encuesta de satisfacción - Satisfacción	Plugins - Extension - Telefono / Extension
14 011	Problemas con el Office	Resuelto	2023-06-26 11:21	2023-06-23 12:00	Mediana	Mercedes Yovanny	Sanchez Rafael	Software > Office	OMSA > Mesa de Ayuda TIC		★★★★★	
13 935	PROBLEMAS CON LA IMPRESORA	Resuelto	2023-06-24 14:20	2023-06-23 12:00	Mediana	Matos Perez Mary Karla	Alberto Iopez Hernandez Francos	Hardware > Impresoras	OMSA > Mesa de Ayuda TIC		★★★★★	740
13 807	Problemas con la Carpeta Compartida	Resuelto	2023-06-24 14:14	2023-06-17 12:00	Mediana	Piezal Eddy	Alberto Iopez Hernandez Francos	CARPETA COMPARTIDA	OMSA > Mesa de Ayuda TIC		★★★★★	300
13 806	Problema con el scanner	Resuelto	2023-06-24 14:13	2023-06-16 12:00	Mediana	Santos Bireton Sandra	Alberto Iopez Hernandez Francos	SCANNER	OMSA > Mesa de Ayuda TIC		★★★★★	272
13 803	Problemas con la impresora	Resuelto	2023-06-24 14:13	2023-06-16 12:00	Mediana	Marte de Fernandez Onedis	Alberto Iopez Hernandez Francos	Hardware > Impresoras	OMSA > Mesa de Ayuda TIC		★★★★★	366
13 802	Problemas con la impresora	Resuelto	2023-06-24 14:09	2023-06-16 12:00	Mediana	Popa Gisel	Alberto Iopez Hernandez Francos	Hardware > Impresoras	OMSA > Mesa de Ayuda TIC		★★★★★	490
13 559	Problemas con el monitor	Resuelto	2023-06-24 14:09	2023-06-09 12:00	Mediana		Alberto Iopez Hernandez Francos	Hardware > Monitor	OMSA > Mesa de Ayuda TIC		★★★★★	
13 552	Problemas con la impresora	Resuelto	2023-06-24 14:00	2023-06-09 12:00	Mediana	Acosta Pimentel Carla Maria	Alberto Iopez Hernandez Francos	Hardware > Impresoras	OMSA > Mesa de Ayuda TIC		★★★★★	740
13 278	Problema con el internet	Resuelto	2023-06-24 13:59	2023-06-03 12:00	Mediana	Solano Perez Daniel Antonio	Alberto Iopez Hernandez Francos	Red > Internet	OMSA > Mesa de Ayuda TIC		★★★★★	300
12 938	Problemas con el telefono	Resuelto	2023-06-24 13:58	2023-05-26 12:00	Mediana	Baez Alcantara Maria Abagracia	Alberto Iopez Hernandez Francos	Hardware > TELEFONO	OMSA > Mesa de Ayuda TIC		★★★★★	267
12 624	Problema con el internet	Resuelto	2023-06-24 13:58	2023-05-20 12:00	Mediana	Solano Perez Daniel Antonio	Alberto Iopez Hernandez Francos	Red > Internet	OMSA > Mesa de Ayuda TIC		★★★★★	300
12 623	Problemas con el sistema	Resuelto	2023-06-24 13:57	2023-05-19 12:00	Mediana	Asencio Luis Mariano	Alberto Iopez Hernandez Francos	Software > SISTEMA	OMSA > Mesa de Ayuda TIC		★★★★★	271
12 621	Problemas con el sistema	Resuelto	2023-06-24 13:41	2023-05-26 12:00	Mediana	Teresa Trinidad Reyes Maria	Alberto Iopez Hernandez Francos	Software > SISTEMA	OMSA > Mesa de Ayuda TIC		★★★★★	271
12 615	Problema con el internet	Resuelto	2023-06-24 13:39	2023-05-19 12:00	Mediana	Ramon Juan	Alberto Iopez Hernandez Francos	Red > Internet	OMSA > Mesa de Ayuda TIC		★★★★★	262
12 606	Problemas con la computadora	Resuelto	2023-06-24 13:37	2023-05-19 12:00	Mediana	Felipe Soto Yonathan	Alberto Iopez Hernandez Francos	Hardware > PC	OMSA > Mesa de Ayuda TIC		★★★★★	267

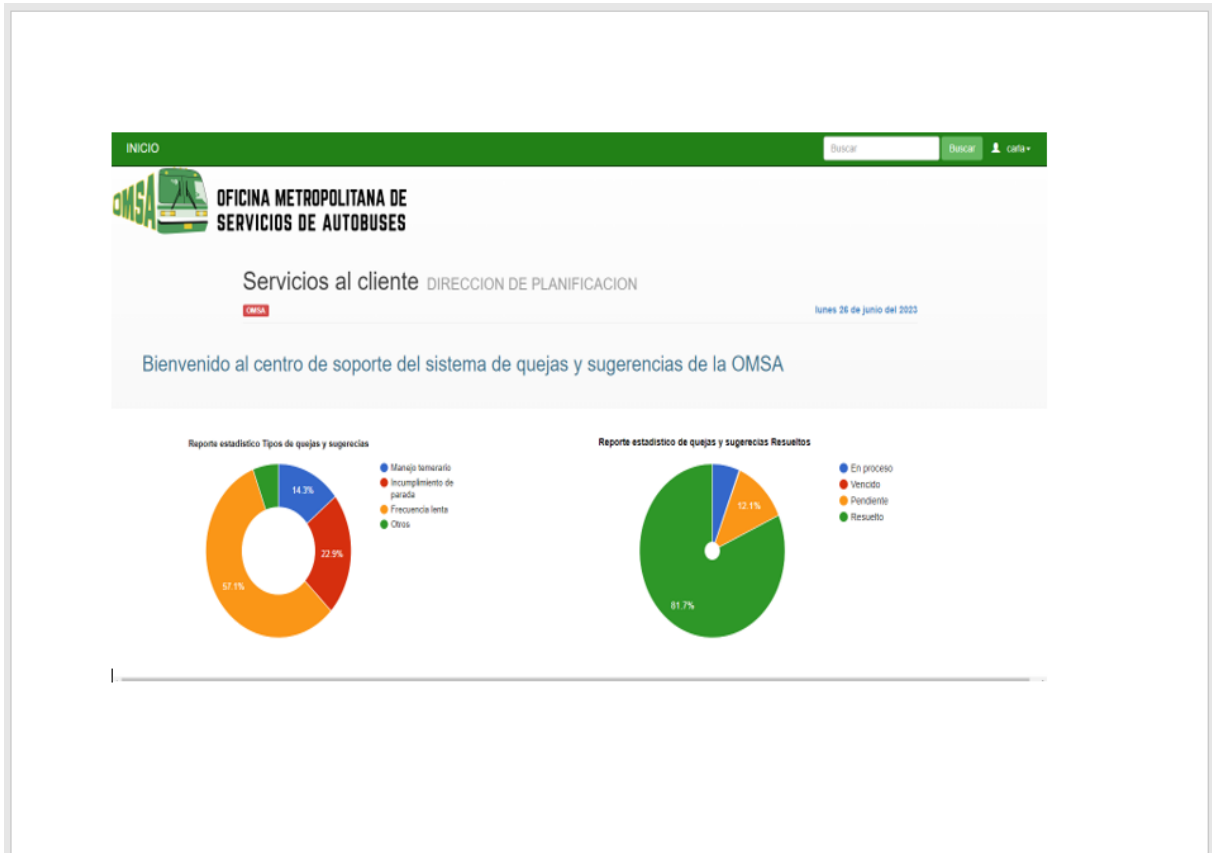




**Subcriterio7.1.** No se evidencia el impacto de la digitalización en la organización.

**Acción de Mejora:** Implementación del sistema de quejas y sugerencia por medio de la web, para la digitalización de la oficina servicios al cliente y así agilizar y digitalizar dicho servicio.

**Evidencias Subcriterio7.1.  
Nivel de cumplimiento 100%**





## **CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.**

La Oficina Metropolitana de Servicios De Autobuses presenta una gran participación y potencialización de los procesos internos y externos en busca de mejoras continuas en materia de servicios que benefician la sociedad, la relación con los usuarios-clientes, permite identificar mediante procesos de recolección de datos las perspectivas tanto dentro y fuera de la institución para dar lugar a mejoras y proyectos que optimicen los servicios ofrecidos, atacando directamente las debilidades pertinentes de lugar. Se ha evidenciado que el Plan de Mejora de Institucional se ha cumplido en un 70% de su totalidad.

En el marco de las lecciones aprendidas se ha identificado y gestionado la información y el conocimiento fortaleciendo nuestros canales informativos con la implementación de nuevos sistemas para automatizar y brindar una digitalización total de la institución, aumentar el involucramiento de los grupos de interés para la toma de decisiones. Además de la creación de un nuevo sistema de quejas y sugerencia digitalizado que permite captar las misma y responder al ciudadano cliente en el menor tiempo posible. Y por último Aumentar la Medición del rendimiento organizacional con mayores indicadores de responsabilidad social.

