



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

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

Preparado por el Comité de Autoevaluación

Coordinador

Yaneyris Barona Castillo

Evaluador (es)

Jose A. Ortiz Beltre (secretario)

Yileidy Lantigua (Miembro)

Carla Acosta (Miembro)

Julianny Cruz (Miembro)

Purísima A. De León (Miembro)

Braulio F. García (Miembro)

Mary C. Storm Barinas (Miembro)

SANTO DOMINGO

Junio de 2023

CONTENIDO

1. RESUMEN EJECUTIVO.....	3
2. ASPECTOS GENERALES	4
2.1 MARCO INSTITUCIONAL	4
2.1.1 MISIÓN.....	4
2.1.2 VISIÓN	4
2.1.3 VALORES INSTITUCIONALES	4
2.1.4 BASE LEGAL	4
2.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	5
2.1.6 SERVICIOS.....	5
2.1.7 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	6
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.....	8
2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....	8
2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.	8
2.3. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.	8
2.3.2 PERSONAS	8
2.3.3 ALIANZAS Y RECURSOS.	9
2.4. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.....	9
3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....	9
4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:	11

1. RESUMEN EJECUTIVO

La Oficina Metropolitana de Servicio de Autobuses (OMSA), ha desarrollado una serie de actividades y reuniones para dar cumplimiento al decreto 211-10, el cual declara de carácter obligatorio la aplicación del Modelo CAF, (Marco Común de Evaluación) en las instituciones del sector público dominicano.

El Modelo CAF funge como una herramienta que ayuda a las instituciones en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Para esto, las instituciones deben realizar su autodiagnóstico mediante la Guía de Autoevaluación CAF, la cual está conformada (en su versión 2020) por 9 Criterios, 28 Subcriterios y el apoyo de ejemplos que permiten realizar un análisis integral de la institución

El presente informe del Auto-Diagnostico CAF, es la conclusión de un conjunto de jornadas de trabajos con las diferentes direcciones, departamentos y divisiones de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), realizadas y sustentadas en la guía CAF, para diagnosticar las debilidades y fortalezas de las diferentes áreas de la institución en función a los 9 criterios y 28 subcriterios del Marco Común de Evaluación.

Confiamos en el diseño e implementación del plan de acción de mejora como resultado de nuestra Autoevaluación, con el cual lograremos aumentar y potenciar nuestro rendimiento en la calidad de los servicios ofrecidos a nuestros usuarios-clientes, cumpliendo con las metas establecidas por la institución.

De igual forma se trabajó en Sistema Afinado Puntuación CAF que tiene como enfoque el PDCA (PLANIFICAR, DESARROLLAR, CONTROLAR Y AJUSTAR), tomando en cuenta el nivel más alto de todas las fases para determinar las áreas donde la mejora es necesaria, dándole puntaje e identificando el tipo de tendencia en la ejecución del objetivo y el rendimiento organizacional.

2. ASPECTOS GENERALES

2.1 MARCO INSTITUCIONAL

2.1.1 MISIÓN

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

2.1.2 VISIÓN

Ser la empresa de transporte público colectivo preferida por los usuarios, con un servicio eficiente, eficaz, seguro y humano.

2.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

1-Vocación de servicio

2- Puntualidad

3-Compromiso

4- Integridad

5- Transparencia

2.1.4 BASE LEGAL

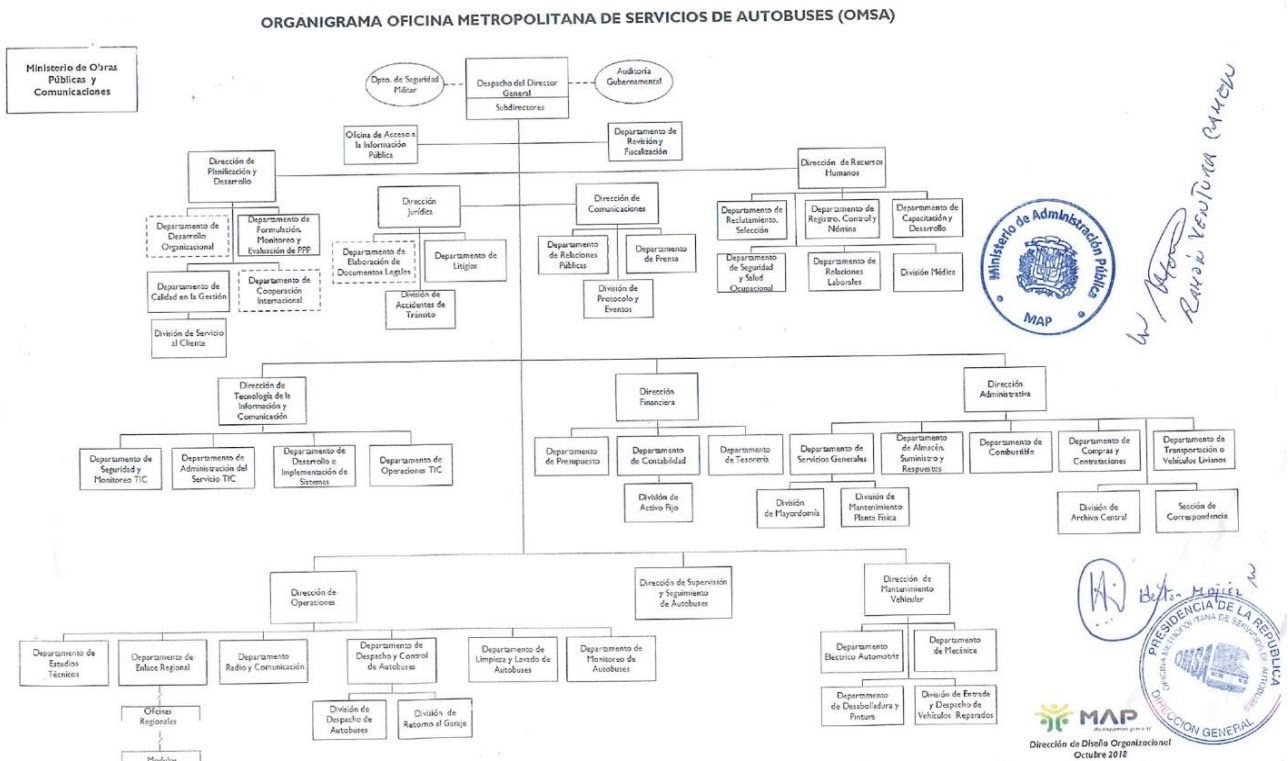
La Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), fue creada mediante el decreto No. 448-97 de fecha 21 de octubre de 1997, como un órgano dependiente de la Presidencia de La República, con las atribuciones de ofrecer los servicios de preparación, mantenimiento, reparación y despacho de la flota de autobuses de transporte público en las ciudades de Santo Domingo y Santiago. El 24 de febrero del año 2017, mediante la Ley 63-17. Art.356, se reforma la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), la cual pasa a ser una empresa pública o mixta pública-privada prestadora de servicio nacional de transporte de autobús.

Constitución de la República Dominicana

- Ley 63-17 Sobre Tránsito Transporte y Seguridad Vial.
- Ley 1-12 sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo de fecha 12 de enero de 2012.

- Ley 247-12 Orgánica de la Administración Pública de fecha 9 de agosto de 2102.
- Ley 41-08 de Función Pública.
- Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones con modificaciones de Ley 449-06.
- Ley 567-05 de Tesorería Nacional.
- Decreto 211-10 que declara de carácter obligatorio la aplicación del Modelo CAF, (Marco Común de Evaluación).

2.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



2.1.6 SERVICIOS

Servicio de Transporte Interurbano

2.1.7 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

Asumimos (4) cuatro Ejes Estratégicos que orientan todo el accionar de nuestra institución y permiten alcanzar la misión institucional. Trazan el camino y permiten tener control sobre elementos o contenidos esenciales en la evolución y desarrollo organizacional

La OMSA debe asumir y enfocarse en:

Eje1-Redireccionarla Institución.

Eje2-Eficientizar el servicio de transporte de pasajeros.

Eje3-Institucionalizar la marca de transporte urbano del Estado, creando valor público.

Eje4-Fortalecimiento Institucional.

La implementación centrada en los esfuerzos de estos 4 Ejes estratégicos asegura la conexión y relación de los objetivos asumidos por la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA).

La organización del PEI de la OMSA, parte de la deducción a la inducción, siguiendo la lógica de causas y efectos que se puede ver reflejada en la numeración en los distintos niveles.

En la misma línea se identificaron 4 Ejes a mejorar para el actual cuatrienio (Periodo de 4 años). Cada Eje Estratégico tiene su objetivo general y Objetivos específicos los cuales se logran a través de distintas líneas de acciones.

2.1.8 LINEA DE ACCION:



2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

Como resultado de la auto evaluación institucional CAF, se identificaron las siguientes fortalezas: La institución cuenta con un plan estratégico 2020-2024 elaborado en un proceso participativo y dinámico con todos los colaboradores de la institución, además cuenta con la Misión, Visión y Valores de la organización actualizada, vinculadas a la estrategias y planes nacionales de desarrollo (END, PNPS y Plan de Gobierno), así como a los ODS a los cuales apunta el quehacer institucional implicando a los empleados y a los grupos de interés. Es evidente que dentro de las fortalezas identificadas en el autodiagnóstico CAF, está el excelente servicio de transporte público que ofrece nuestra institución, unidades fácilmente localizables, disposición del conductor/cajero para ayudar a proporcionar un servicio confortable, gratificante y seguro, a su vez las condiciones de los autobuses (Limpieza, señalizaciones, apariencia de las unidades y del personal).

2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

Se identificaron que tenemos que fortalecer las informaciones suministradas a los colaboradores a través de los diferentes canales

2.3. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.3.1 ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Subcriterio 2.2: No se evidencia la existencia de una política de integración de diversidad de género en la organización.

Subcriterio 2.4: No se evidencia el establecimiento de una política de innovación.

2.3.2 PERSONAS

Subcriterio 3.1 No se ha medido las estadísticas de la unidad de géneros.

2.3.3 ALIANZAS Y RECURSOS.

Subcriterio 4.4. No se evidencia que se asegura el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización.

Subcriterio 4.5. No se han medido las normas que tome en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC.

Subcriterio 4.6 No sé a documentado que la institución garantiza la provisión y mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones

2.3.4 PROCESOS.

Subcriterio 5.1 No se ha medido que se impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.

2.4. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.4.1 RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Subcriterio 7.1 No se la medido la responsabilidad social

2.4.2 RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Subcriterio 8.2 No sé a medido proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.

Subcriterio 8.2 No se han medido las actividades de la organización para mantener los recursos.

3. 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 productos y servicios que beneficien 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.

Las fortalezas que resultaron con mejor valoración de visión externa fueron las siguientes: Las unidades de la institución son fácilmente localizables, la disposición del conductor/cajero para ayudar a proporcionar un servicio confortable, gratificante y seguro, a su vez las condiciones de los autobuses (Limpieza, señalizaciones, apariencia de las unidades y del personal).

Mientras que en las fortalezas internas se encuentran: Oferta de actividades formativas desde el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), y del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP). Además de velar por alianzas y recursos que fomenten los vínculos interinstitucionales que beneficien a los empleados en otras vertientes.

En el marco de las lecciones aprendidas se ha identificado que se debe gestionar la información y el conocimiento fortaleciendo de nuestros canales informativos, contemplar la realización de simulacros de manera semestral, aumentar el involucramiento de los grupos de interés para la toma de decisiones. Desarrollar, prestar servicios y productos orientados a los Usuarios/clientes. Y por último Aumentar la Medición del rendimiento organizacional con mayores indicadores de responsabilidad social

La implementación del Modelo CAF en la institución ha permitido mejorar el desempeño de los procesos, favoreciendo la mejora continua y el logro de los objetivos institucionales. Con este modelo se pretende afianzar el compromiso de los colaboradores con la misión, visión y valores plasmadas, que permitan adoptar una cultura de calidad en la institución para la simplificación de los procesos, innovación en los servicios y la mejora de la satisfacción de clientes internos y externos. Informe de Autoevaluación Institucional| Modelo CAF Página 14 de 16 Por último, las áreas de mejora se estarán trabajando mediante el Plan de Mejora, el cual será monitoreado proactivamente hasta el cumplimiento de este.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	140	140
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	120	140
3: Personas (100 puntos)	95	100
4: Alianzas (100 puntos)	85	100
5: Procesos (120 puntos)	110	120
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	85	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	85	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	80	100
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	80	100
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	880	1000