



OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA)

**2do. Informe de Implementación del Pla Mejora Institucional 2023
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**



**SANTO DOMINGO
DICIEMBRE 2023**



PLAN DE MEJORA

No.	Area de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		%de Avance
				Inicio	Fin	
1	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.)	Aumentar el involucramiento con los grupos de interés (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades gubernamentales etc.)	1- Elaborar de un plan de medición 2- Establecer constante comunicación con los diferentes grupos. 3- Realizar reuniones periódicas. 4-Hacer uso de la herramienta para el proceso			100%
2	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.	Satisfacer todas las necesidades de los colaboradores en tanto las instalaciones y seguridad.	1- Establecer diferentes rutas de escape de emergencia. 2- Aumentar las cantidades de simulacros en el año			100%
3	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	Desarrollar un sistema de información que cumpla con todos los canales relevantes de análisis de riesgos, para obtener las mitigaciones de estos de forma segura.	1- Convocar reuniones. 2- Identificar necesidades. 3- Ejecutar levantamiento			80%

	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.					
4	No se evidencia actualizaciones periódicas coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.	Realizar encuentros con la comunidad (juntas de vecinos, iglesias y organizaciones) para o} buscar soluciones conjuntas para bienestar de la comunidad y busca de la prevención de contaminación del medio ambiente.	1- Convocar reuniones. 2- Identificar necesidades y soluciones 3-Ejecutar levantamiento y planes de reducción de contaminación.			100%
5	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	Prevenir eventualidades incendios, accidentes entre otros, y conocer las vías de evacuación de la institución.	1-Conocer los planteamientos del departamento de seguridad y salud ocupacional. 2-Programar reuniones periódicas para conocer las condiciones existentes. 3- Programar las actividades de simulacros.			100%

	abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles					
6	No se evidencia el cumplimiento total en el impacto de la digitalización en la organización.	Implementar la digitalización completa en toda la institución para obtener servicios más rápidos y accesibles	1-Realizar cronograma de actividades, 2 - establecer parámetros para aplicación de sistematización. 3- ejecución de diferentes actualizaciones y programas. 4- implementación en todos los sistemas y vías.			100%
7	No se evidencia disponibilidad y exactitud de la información	Alinear todos los sistemas en busca de un rápido acceso a todas las plataformas de información institucional.	1-Incluir en el plan de compras de acuerdo con necesidades. 2- Diseñar Dashboard de acuerdo con todas las necesidades.			100%
8	No se evidencia Mayor involucramiento en la responsabilidad social de la organización	Elaborar e implementar políticas y procedimientos relacionados a la responsabilidad social.	1- Realizar levantamiento. 2- Documentar el proceso.			100%
9	No se evidencia el impacto de la digitalización en la organización	Alinear todos los sistemas en busca de un rápido acceso a todas las plataformas de información institucional.	1-Incluir en el plan de compras de acuerdo con necesidades. 2- Diseñar Dashboard de acuerdo con todas las necesidades.			100%
10	No se evidencia el impacto de la organización en la sostenibilidad	Desarrollar un mayor impacto de la organización en la sostenibilidad	1-Incorporar un corredor eléctrico			50%

	medioambiental, incluido el cambio climático	medioambiental, incluido el cambio climático.	2- políticas para sanear el medio ambiente			
--	--	---	--	--	--	--

2do. Informe de Avances en la Implementación del Plan Mejora Institucional 2023

Introducción

El presente documento corresponde a la 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 del modelo de Auto Evaluación CAF. A partir de los hallazgos encontrados, se priorizaron diez (10) áreas de mejora en las que este informe presenta las acciones implementadas por la institución para mejorarlas.

Para este informe se trabajaron 10 áreas de mejora, de las que hemos obtenido el **93 %** del plan de mejora institucional 2023.

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.



2do. Informe de 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 93% 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%

 
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 informarle 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 [estands publicitarios], «carpas», «banners»
✓ Ofrecer Capsulas informativas y/o Tips de orientación [«pantallas portátiles» «proyección en pantallas»]
✓ Entrega de Kits de artículos promocionales [kits «prevención», «primeros auxilios» «medicamentos», «higiene y salud» entre otros].
Atentamente,
José Alejandro 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)-262-6504 y (809)-990-1188/ (829) 750-3406.
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

 
0003674 Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses
DG-0167-2023
27 de marzo de 2023
Señores
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 informarle 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 [estands publicitarios], «carpas», «banners»
✓ Ofrecer Capsulas informativas y/o Tips de orientación [«pantallas portátiles» «proyección en pantallas»]
✓ Entrega de Kits de artículos promocionales [kits «prevención», «primeros auxilios» «medicamentos», «higiene y salud» entre otros].
Atentamente,
José Alejandro 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)-262-6504 y (809)-990-1188/ (829) 750-3406.
CORRESPONDENCIA RECIBIDO
IDOPPRIL
POR: YADIRA PARRA
DIA: 30 MES: 03 AÑO: 2023
HORA: 10:35 a.m.
409-560-2757-2602
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

CONFIRMADO




0003677 *Presidencia de la Republica*
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 [estands publicitarios], «carpas», «banners», «banner»].
- ✓ Ofrecer Capsulas informativas y/o Tips de orientación [«pantallas portátiles» «proyección en pantallas»].
- ✓ Entrega de «Kits de artículos promocionales [kits «prevención», «primeros auxilios» «medicamentos», «higiene y salud» entre otros].

Atentamente,



José Alegría González
 Director General

DIRECCION EJECUTIVA
 Recibido en: *ARS*
 Fecha: *31/03/2023*
 Hora: *15:21 AM*
 Lugar: *Santo Domingo, D. R.*
809-333-3822
Ext: 2549

NOTA:
 Contactar en la Dirección de Recursos Humanos, Depto. Seguridad y Salud Ocupacional a los siguientes números telefónicos: (809)-221-6672 Ext. 490/ (849)-282-6604 y (398) 990-1188/ (829) 750-3408.

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




0003662 *Presidencia de la Republica*
Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses

DG-0179-2023
 27 de marzo de 2023

Señores
 Centro de Operaciones de Emergencia, COE.
 Ciudad.

ENTRO DE OPERACIONES
 DE EMERGENCIAS (COE)

CORRESPONDENCIA
 RECIBIDA

FECHA: *30/03/2023*

HORA: *11:21 AM*

809-472-0909

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


Atentamente,



José Alegría 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)-282-6604 y (809) 990-1188/ (829) 750-3408.

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




RECIBIDO SIN LITERO

Fecha: 30/03/23

HR: 11:01 am

NO: 309-333 6134

22 11:16

0003670 **Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses**

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 este medio para informarle 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 [estands publicitarios], «carpas», «banners».
- ✓ Ofrecer Capsulas informativas y/o Típe de orientación [spancartas portátiles] «proyección en pantallas».
- ✓ Entrega de Kits de artículos promocionales [kits «prevencions», «primeros auxilios» «medicamentos», «higiene y salud» entre otros].

Atentamente,


José Abián González
Director General

NOTA:
Contactar en la Dirección de Recursos Humanos, Depto. Seguridad y Salud Ocupacional a los siguientes números telefónicos: (809) 221-6872 Ext. 490 (849) 262-6664 y (809) 990-1188 (823) 750-3406.

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



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



IMAGEN #1



IMAGEN #2



IMAGEN #11

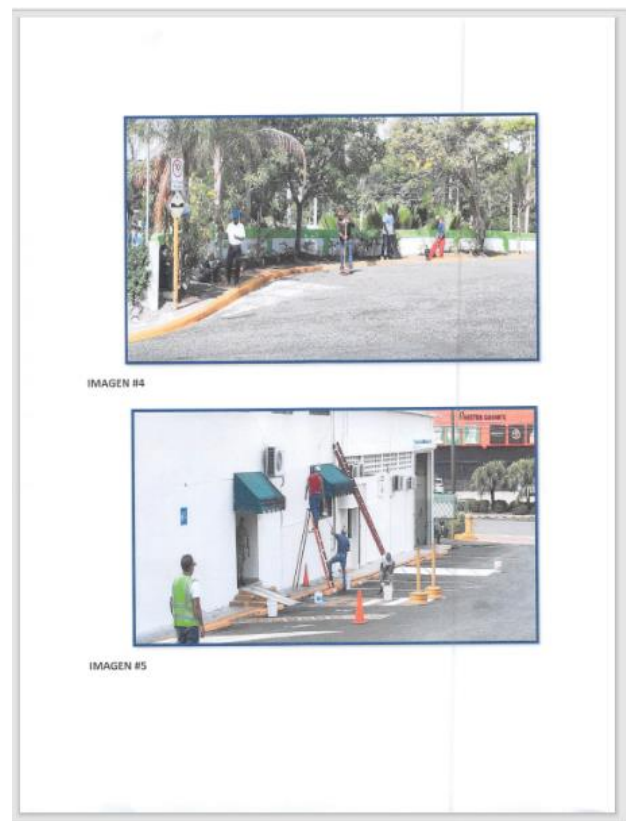


IMAGEN #12

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%**



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

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.

Acción de mejora: Se realizaron reuniones para la coordinación y la creación de un sistema de evaluación de riesgos, así como el Manual de Valoración de Riesgos en el cual se encuentran las diferentes matrices de evaluación de los riesgos y factores críticos de éxito y aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos de la organización. Aun no se han realizado levantamiento, por tanto, no se han ejecutado los procesos de evaluación.

Evidencias criterio 5: subcriterio 5.1.
Nivel de cumplimiento 80%

Metodología de Valoración y Administración de Riesgos

**Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses
(OMSA)**



MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS (MER)

No.	Actividades y/o Objetivos	Riesgos	Evaluación del Riesgo				
			Calificación		Nivel de gravedad		
			Impacto	Probabilidad	Calificación	Valor	Nivel
1	Actividades / Objetivos						
2	Actividades / Objetivos						
3...n	Actividades / Objetivos						

Plan de Mitigación de Riesgos (PMR), consiste en la elaboración de las respuestas para gestionar cada uno de los riesgos identificados (respuesta al riesgo).

Esta matriz se utiliza para documentar la etapa de desarrollo de respuestas para gestionar los riesgos y está compuesta por las siguientes ocho (8) columnas:

- Columna 1** - No. Se utiliza para numerar de manera consecutiva, los objetivos analizados.
- Columna 2** - Objetivos. Transfiere de manera automática los objetivos listados en la MER.
- Columna 3** - Riesgos. Transfiere de manera automática los riesgos identificados en la MER para cada objetivo.
- Columna 4**. Nivel de gravedad. Transfiere de manera automática los niveles de gravedad de cada riesgo identificado en la MER.
- Columna 5** - Acciones de mitigación. Esta sección de la matriz constituye lo que se denomina



OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES

CONTROL ASISTENCIA

FECHA	HORA DE INICIO	HORA TÉRMINO	LUGAR DEL EVENTO	
22/09/2023	10:00 AM	12:00 AM		Planificación
MOTIVO DE LA CONVOCATORIA:		Desarrollo de sistema de información de riesgo		
RESPONSABLE:		Dirección de Planificación y Desarrollo		
ASISTENTES				
NOMBRE	INSTITUCION O DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO
María A. Torres	Planificación	Analista	Msolomce@omsa.com	809-358-3334
Mayra Sainz	Dirección	Analista	msolomce@omsa.com	809-358-3334
Edmundo Torres	Planificación	Analista	msolomce@omsa.com	809-358-3334
Diana Kanyal Tejeda	Planificación	Suplente Planificación	DianaKanyal@omsa.com	809-358-3334
Armando Rodríguez	Planificación	Enc. Estudios Planificación	ArmandoRodriguez@omsa.com	809-358-3334
Yvonne Pérez	Planificación	Analista	YvonnePerez@omsa.com	809-358-3334
Yvonne Pérez	Planificación	Analista	YvonnePerez@omsa.com	809-358-3334
Michelle Torres	Planificación	Suplente	MichelleTorres@omsa.com	809-358-3334
Yvonne Pérez	Planificación	Analista	YvonnePerez@omsa.com	809-358-3334
H. R. Simón León	Planificación	Enc. NSSO	H.R.SimonLeon@omsa.com	809-358-3334


COORDINACIÓN:
RELATORIA:

Reunión Desarrollo de Sistema de Riesgo

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%



OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES
DIRECCION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO
DEPT. DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

PROGRAMA DE LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

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:

Julanny 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.

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- Lápir
- 3- Copias de los documentos
- 4- Carpetas de apoyo



OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES
DIRECCION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO

PROGRAMA DE LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
Jueves 01 jun 2023	Miércoles 07 jun 2023

DIRECCION	EQUIPOS
Dirección de Comunicaciones	María Ant. Tavera Jorge Reyes
Dirección de Operaciones	María Ant. Tavera Julianne Cruz
Dirección de Tecnología	Carla Acosta Lugenny de Oleo
Dirección de Jurídica	Angela Félix Yaneyris Barona

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
CONTRALORÍA
DIRECCIÓN DE DESARROLLO NORMATIVO
CONTROL DE ASISTENCIA EQUIPOS DE TRABAJO NORBAE

(1) Junio

Institución: USA
Asesor: Maria C. Hays
Fecha y hora: 5/08/23 | Hora: 09:00 | Tiempo de la reunión:
Tipo de Visita: CAPACITACIÓN ASESORIA VISITA SUPERVISADA

PARTICIPANTES			
No.	Nombre y Apellido	Departamento	Cargo
1	<u>Ysmael Barona C</u>	<u>Planificación</u>	<u>Técnico</u>
2	<u>Melina A. Torres</u>	<u>Planificación</u>	<u>Asistente</u>
3	<u>Sabatino Cruz Abreu</u>	<u>Planificación</u>	<u>Enc. de Operación</u>
4	<u>José Ángel Balis</u>	<u>Planificación</u>	<u>Analista de Planificación</u>
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

Resumen de la reunión:
[Firma]
Lider equipo NORBAE

[Firma]
Asesor Contratista

OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES
CONTROL ASISTENCIA

FECHA	HORA DE INICIO	HORA TÉRMINO	LUGAR DEL EVENTO
<u>30/05/2023</u>	<u>10:00 am</u>	<u>12:00 pm</u>	<u>USA</u>

NOMBRE	INSTITUCIÓN O DEPENDENCIA	ASISTENTES		CORREO ELECTRONICO	TELEFONO
		CARGO	CORREO ELECTRONICO		
<u>Ysmael Barona C</u>	<u>USA</u>	<u>Técnico</u>	<u>ysmael.barona@usa.gov</u>	<u>809-341-0511</u>	
<u>Melina A. Torres</u>	<u>USA</u>	<u>Asistente</u>	<u>melina.torres@usa.gov</u>	<u>809-341-0511</u>	
<u>Sabatino Cruz Abreu</u>	<u>USA</u>	<u>Enc. de Operación</u>	<u>scruz@usa.gov</u>	<u>809-341-0511</u>	
<u>José Ángel Balis</u>	<u>USA</u>	<u>Analista de Planificación</u>	<u>jabalis@usa.gov</u>	<u>809-341-0511</u>	

COORDINACION RELATORIA: [Firma]
OBSERVACION: [Firma]

FO-PLAN-57

OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES
CONTROL ASISTENCIA

FECHA	HORA DE INICIO	HORA TÉRMINO	LUGAR DEL EVENTO
<u>30-05-2023</u>			<u>USA</u>

NOMBRE	INSTITUCIÓN O DEPENDENCIA	ASISTENTES		CORREO ELECTRONICO	TELEFONO
		CARGO	CORREO ELECTRONICO		
<u>Ysmael Barona C</u>	<u>USA</u>	<u>Técnico</u>	<u>ysmael.barona@usa.gov</u>	<u>809-341-0511</u>	
<u>Melina A. Torres</u>	<u>USA</u>	<u>Asistente</u>	<u>melina.torres@usa.gov</u>	<u>809-341-0511</u>	
<u>Sabatino Cruz Abreu</u>	<u>USA</u>	<u>Enc. de Operación</u>	<u>scruz@usa.gov</u>	<u>809-341-0511</u>	
<u>José Ángel Balis</u>	<u>USA</u>	<u>Analista de Planificación</u>	<u>jabalis@usa.gov</u>	<u>809-341-0511</u>	

COORDINACION RELATORIA: [Firma]
OBSERVACION: [Firma]

FO-PLAN-57

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%**

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 REUNIÓN VIRTUAL

No. #2
feb-2023

Lugar: Salón B, Edificio #1 Fecha: 24 feb.2023
Hora /Inicio: 10:00 a.m.
Hora /Termino: 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 riesgo, 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»

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 REUNIÓN VIRTUAL

No. #1
Ene-2023

Lugar: Salón B, Edificio #1 Fecha: 27 ene.2023
Hora /Inicio: 10:00 a.m.
Hora /Termino: 11:30 a.m.

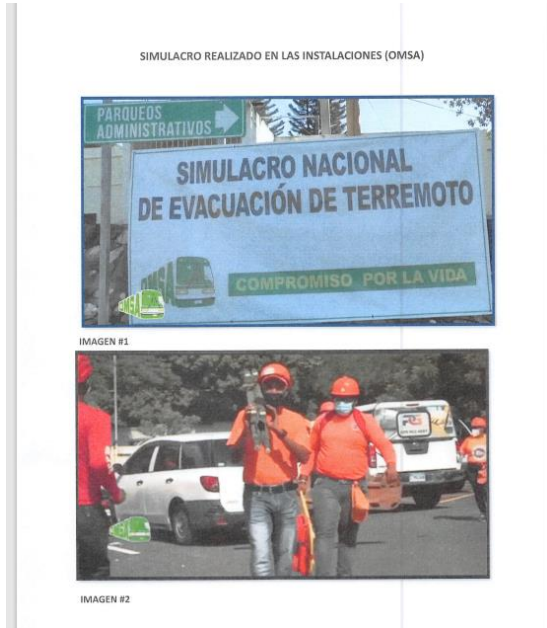
PUNTOS TRATADOS:

- Se revisó el cronograma de las actividades que contempla el Plan de Seguridad y Salud en el trabajo correspondiente a enero-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 ocho (8), casos. [accidentes e incidentes y/o enfermedad profesional].

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):

- Virginia Eunice /C. DSSO 009/Casos 0047 [Descalificado]
- Tomy Sepúlveda Yan /DSSO007/Caso # 003
- Jenifer Acosta García /DSSO-004/Caso #002
- Mercedes Amador /DSSO006/Caso # 005
- Ramon Cabrera DSSO010/Caso # 006
- Pedro Delgado Payano DSSO012/Caso # 007
- Juan Bautista DSSO007/Caso # 003
- Dauny María Ramirez DSSO 013/Caso # 009

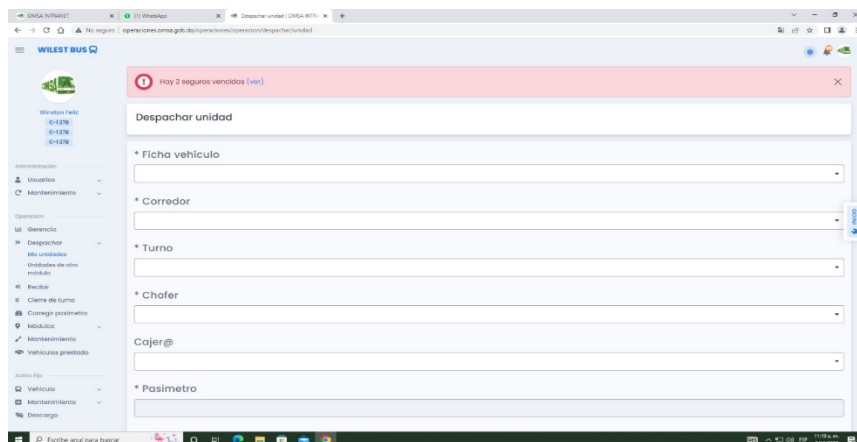
Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo «SISTAP»

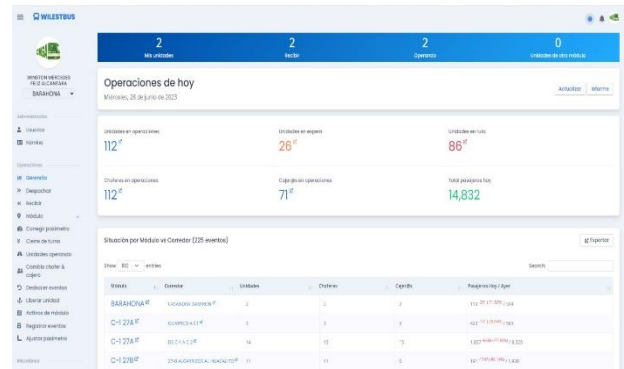
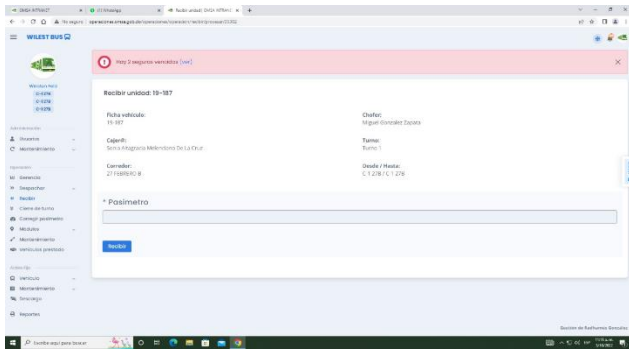


Subcriterio 6.1. No se evidencia el cumplimiento total en el impacto de la digitalización en la organización.

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%





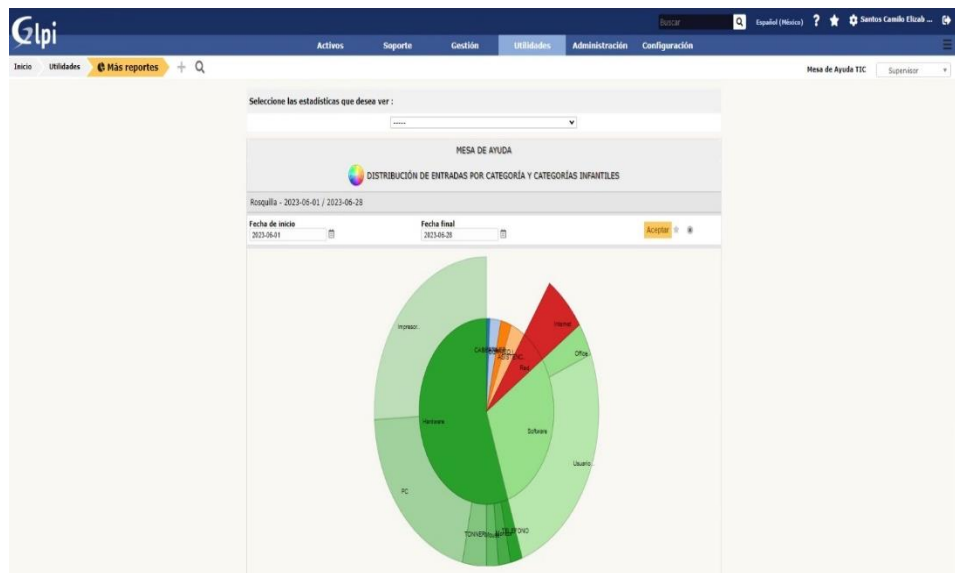
Subcriterio 6.2. No se evidencia disponibilidad y exactitud de la información

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 100 %

ID	Título	Estado	Última modificación	Fecha de apertura	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignado 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	OHSA > 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 Lopez Hernandez Francos	Hardware > Impresoras	OHSA > Mesa de Ayuda TIC		★★★★★	740
13 807	Problemas con la Carpeta Compartida	Resuelto	2023-06-24 14:14	2023-06-17 12:00	Mediana	Pizal Eddy	Alberto Lopez Hernandez Francos	CARPETA COMPARTIDA	OHSA > Mesa de Ayuda TIC		★★★★★	300
13 806	Problemas con el scanner	Resuelto	2023-06-24 14:13	2023-06-16 12:00	Mediana	Santos Bretón Sandra	Alberto Lopez Hernandez Francos	SCANNER	OHSA > Mesa de Ayuda TIC		★★★★★	272
13 803	Problemas con la impresora	Resuelto	2023-06-24 14:13	2023-06-16 12:00	Mediana	Vierte de Fernandez Oredis	Alberto Lopez Hernandez Francos	Hardware > Impresoras	OHSA > 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 Lopez Hernandez Francos	Hardware > Impresoras	OHSA > Mesa de Ayuda TIC		★★★★★	490
13 559	Problemas con el monitor	Resuelto	2023-06-24 14:09	2023-06-09 12:00	Mediana		Alberto Lopez Hernandez Francos	Hardware > Monitor	OHSA > Mesa de Ayuda TIC		★★★★★	
13 552	Problemas con la impresora	Resuelto	2023-06-24 14:08	2023-06-09 12:00	Mediana	Acosta Pimentel Carlo Flavia	Alberto Lopez Hernandez Francos	Hardware > Impresoras	OHSA > 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 Lopez Hernandez Francos	Red > Internet	OHSA > 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 Altagracia	Alberto Lopez Hernandez Francos	Hardware > TELEFONO	OHSA > Mesa de Ayuda TIC		★★★★★	257
12 524	Problema con el internet	Resuelto	2023-06-24 13:58	2023-05-20 12:00	Mediana	Solano Perez Daniel Antonio	Alberto Lopez Hernandez Francos	Red > Internet	OHSA > Mesa de Ayuda TIC		★★★★★	300
12 623	Problemas con el sistema	Resuelto	2023-06-24 13:57	2023-05-19 12:00	Mediana	Alencio Luis Mariano	Alberto Lopez Hernandez Francos	Software > SISTEMA	OHSA > 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 Lopez Hernandez Francos	Software > SISTEMA	OHSA > 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 Lopez Hernandez Francos	Red > Internet	OHSA > 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 Lopez Hernandez Francos	Hardware > PC	OHSA > Mesa de Ayuda TIC		★★★★★	257

Categoría	Entradas
Impresora	22
ordenador personal	24
TONER/CLAS	4
TELEFONO	1
Móvil	2
Redes	5
Usuarios Operando	30
Oficina	4
Internet	7
Asistencia	4
ESCÁNER	3
CORREO INSTITUCIONAL	3
CARRETA COMPARTIDA	1









CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Acción de mejora: Se han elaborado las políticas de responsabilidad social de la institución. Atraves del acuerdo entre el ministerio de educación de la república dominicana (MINERD) y la oficina metropolitana de servicios de autobuses (OMSA). contrato No. OMSA-DJ-0002-2023; se compromete a brindarle transporte gratuito a estudiante de centros públicos de escasos recursos. Además, brinda servicios de transporté especiales gratuitos a diferentes entidades sociales como iglesias, clubes deportivos etc., como parte de su involucramiento en la responsabilidad social. También realiza limpiezas de costas con el equipo de colaboradores de OMSA.

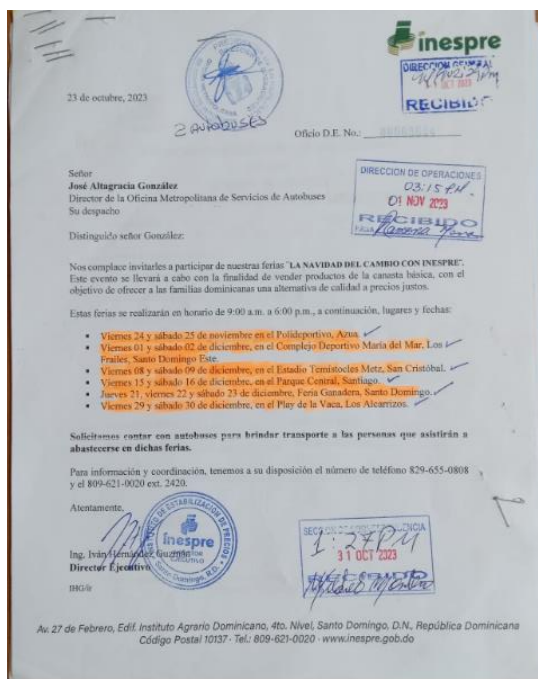
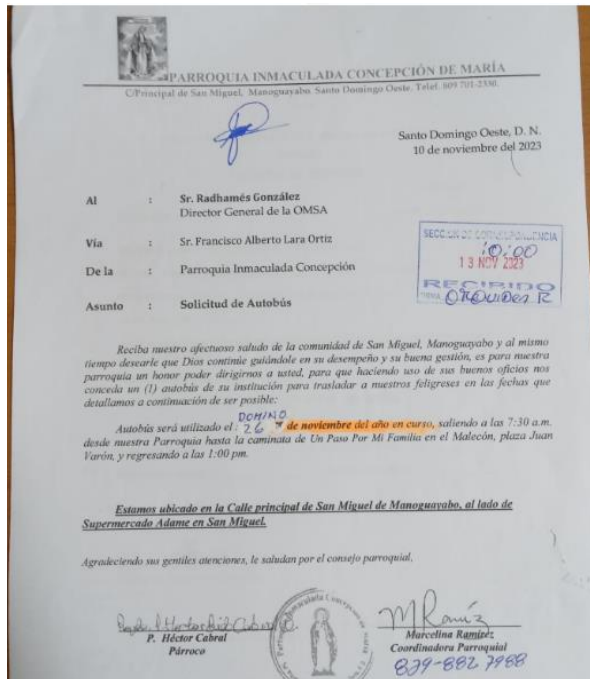
Evidencias criterio 7: subcriterio 7.1. Nivel de cumplimiento 100%

		POLITICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL		CÓDIGO: PR- PLAN-45 VERSIÓN: 00 Página 1 de 8
Ámbitos de la Responsabilidad Social				
Debemos atender de forma equilibrada los 4 ámbitos de la RS fijando objetivos anuales para cada uno de ellos que son: Calidad de Vida, Ética Empresarial, Medio Ambiente, Vinculación a la Comunidad, estos ámbitos están alineados y cumplen con los temas descritos en la ISO26000, al mismo tiempo estarán cubriendo los aspectos de sustentabilidad social y ambiental.				
Políticas				
Nos comprometemos a atender los 5 ámbitos de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), Siendo responsables con nuestros grupos de interés. Cumplir los requisitos legales que nos aplican y buscar la transparencia, confianza,				
<ul style="list-style-type: none"> a) Respetamos el medio ambiente en todos y cada uno de los procesos de operaciones, además de contribuir a su preservación b) Otorga trabajo a miembros de la sociedad, además los capacita con la finalidad de mejorar sus habilidades y que puedan acceder en el futuro. c) Los servidores de OMSA están comprometidos a través de la siembra de árboles y limpiezas de costas a disminuir la contaminación ambiental y por ende cuidar el planeta tierra. d) Promovemos la inclusión, en OMSA se contratan empleados sin importar sus limitaciones o creencias. e) Se respeta el rango social, creencias ideológicas y religiosas, preferencia sexual, etnia y procedencia. 				
Preparado por: Técnico de Planificación	Revisado por: Encargado(a) Desarrollo Organizacional	Aprobado por: Director(a) de Recursos Humanos	Aprobado por: Director(a) de Planificación y Desarrollo	Aprobado por: Director(a) General
Fecha: 12/05/2023	Fecha: 17-05-2023	Fecha: 17-05-2023	Fecha: 17-05-2023	Fecha: 17-05-23
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 



OMSA, MINERD e INTRANT firman acuerdo para implementar Plan Piloto de Movilidad Escolar

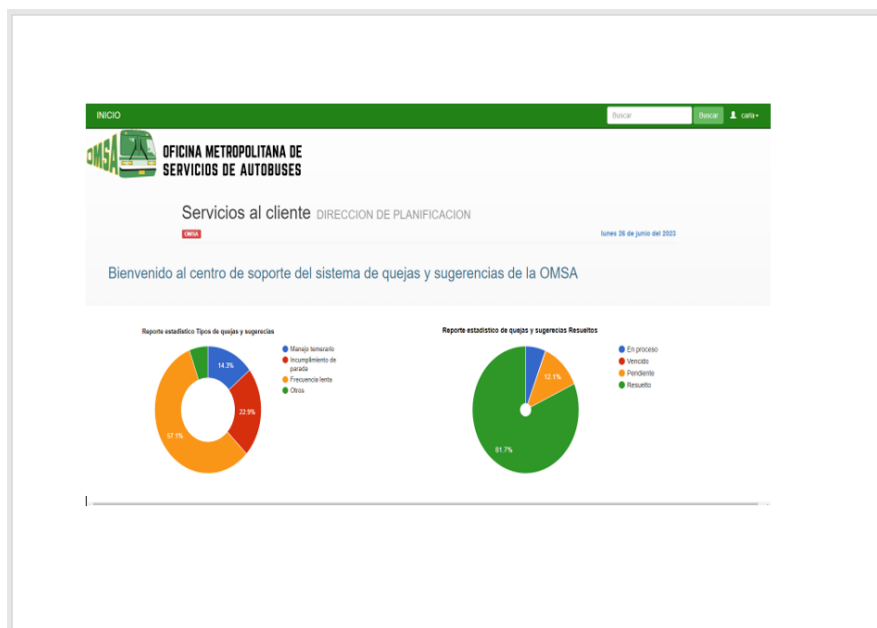




Subcriterio 7.2. No se evidencia el impacto de la digitalización en la organización.

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 Subcriterio 7.2.
Nivel de cumplimiento 100%



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.

Acción de mejora: se han creado políticas medioambientales, que están en el Manual de Valoración de Riesgo, listo para firmarse y cargarse a NOBACI.

Con relación a los corredores eléctricos aún no se ha iniciado el proyecto, pero se prevé que en 2024 se empiece a implementar el proyecto pilota con la llegada de autobuses eléctricos.


Evidencias Subcriterio 8.1

Nivel de cumplimiento 50%

	Proceso: DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTION	Código:
	Nombre del documento: METODOLOGIA DE ADMINISTRACION Y VALORACION DE RIESGOS	Fecha:20

- Los colaboradores no obtienen resultados económicos, comerciales o de cualquier otra índole, a cambio de violar la ley o actuar de manera deshonesta.
- El Consejo Administrativo gestiona de forma oportuna todas las denuncias de actos relacionados con Fraude, Soborno o Corrupción, independientemente de su cuantía o del personal involucrado, garantizando confidencialidad, objetividad, respeto y transparencia.
- El Consejo Administrativo es responsable de que ninguna persona sufra consecuencias negativas por prevenir, rechazar o denunciar un acto de esta naturaleza.
- El Consejo Administrativo genera un entorno de transparencia, integrando los diferentes sistemas desarrollados para la prevención, detección y respuesta al Fraude, al Soborno y a la Corrupción, manteniendo los canales adecuados para favorecer la comunicación de dichos asuntos al interior de la institución y coordinando el conjunto de acciones necesarias para prevenir, detectar y dar respuesta a posibles situaciones de Fraude, Soborno y Corrupción.
- El consejo Administrativo en colaboración de la Dirección de Planificación y Desarrollo se encarga de revisar y evaluar anualmente estas políticas a fin de identificar los perfiles de riesgo de fraudes en la institución.
- El Consejo Administrativo identifica los perfiles de riesgo de los colaboradores y la evaluación de las oportunidades en relación con el cargo que desempeñan.
- La Dirección de Comunicaciones en colaboración con la Dirección de Operaciones Cumplimiento son responsables de la normativa y legislación vigente aplicable en materia medioambiental.
- La Dirección de Operaciones es Responsable del desarrollo de las actividades diarias de transporte con el mínimo impacto al medio ambiente.

Página: 10 | 57

	Proceso: DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTION	Código:
	Nombre del documento: METODOLOGIA DE ADMINISTRACION Y VALORACION DE RIESGOS	Fecha:20

- La Dirección de Comunicaciones en colaboración de Recursos humanos compromete de manera continua la participación de nuestros colaboradores informando e interiorizando en materias de cuidado del medio ambiente.
- La Dirección de Operaciones se encarga de velar por que nuestros servicios y actividades de transporte se realicen de manera eficaz controlando de manera constante el consumo de combustible de nuestras unidades, siendo la conducción eficiente y las inspecciones de seguridad la mejor manera de lograrlo.
- El incumplimiento de la Política constituirá una violación del contrato de trabajo y conllevará a la aplicación de sanciones impuestas por las autoridades competentes.

GESTIÓN DE RIESGOS

La gerencia del riesgo es el proceso sistemático de identificación, análisis y respuesta a los riesgos de los proyectos, disminuyendo o neutralizando los efectos negativos y aumentando los positivos. La Administración de Riesgos tiene como principal propósito contribuir al cumplimiento de los objetivos de las instituciones.

También permite mejorar el aprendizaje sobre los procesos institucionales, establecer una base confiable para la toma de decisiones y la planeación, proteger los activos y mejorar la imagen de la institución, así como concientizar sobre la necesidad de identificar y tratar los riesgos en los distintos ámbitos.

Los riesgos se administran cuando se identifican, se analizan y se evalúa el tratamiento respectivo. Por lo tanto, la Administración de Riesgos es un proceso que consiste en realizar actividades de comunicación y asesoría; establecimiento del contexto; identificación, análisis,

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 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. Se ha evidenciado que el Plan de Mejora de Institucional se ha cumplido en un 93% de su totalidad.

La institución busca disminuir la contaminación del medio ambiente por nuestras unidades, además de concienciar a los colaboradores sobre la importancia de cuidar y proteger los recursos naturales con buenas prácticas de manejo y disminución de los contaminantes generados por los autobuses y la OMSA.

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.