



REPÚBLICA  
DOMINICANA

MEMORIA  
INSTITUCIONAL

---

AÑO 2021



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



OFICINA METROPOLITANA DE  
SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA)

MEMORIA  
INSTITUCIONAL

---

AÑO 2021



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



OFICINA METROPOLITANA DE  
SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA)



# TABLA DE CONTENIDOS

---

## MEMORIAS 2021

I. RESUMEN EJECUTIVO.....	6
II. INFORMACION BASE INSTITUCIONAL .....	10
Misión .....	10
visión.....	10
Valores .....	10
Marco Legal.....	11
III. PRINCIPALES FUNCIONARIOS DE LA OMSA .....	12
IV. RESUMEN RESULTADOS DE LA GESTION AÑO 2021 .....	13
Metas institucionales.....	13
Avances Destacados.....	14
V. GESTION OPERACIONES.....	15
Pasajeros transportados periodo enero - noviembre 2021.....	16
Pasajeros transportados por sede periodo 2021 .....	17
Servicios especiales de soporte enero – noviembre 2021 .....	17
Promedio de autobuses diario periodo enero – noviembre 2021 .....	18
VI. GESTION DE MANTENIMIENTO VEHICULAR.....	19
Autobuses Desabollados y Pintados en Talleres Internos en el 2021. ....	19
Mantenimiento Preventivo año 2021 .....	20
Mantenimiento Correctivo año 2021. ....	20
Sistema de aire Acondicionado.....	21
Total de unidades reparadas.....	21
VII. GESTION DE SUPERVISION GENERAL .....	22
Actividades realizadas por la Dirección de Supervisión y Seguimiento de Autobuses. ....	22
Actividades realizadas por la Unidad de Análisis.....	23



Logros Obtenidos.....	24
VIII. GESTION DE COMUNICACIONES .....	25
Responsabilidad Social .....	25
Gestión Audiovisual y Área de Prensa enero a noviembre del año 2021 .....	25
Área de Redes Sociales enero a noviembre del año 2021 .....	26
IX. GESTION DE TECNOLOGIA COMUNICACIÓN E INFORMACION .....	28
Índice de uso de TIC e implementación de Gobierno Electrónico (iTICge) .....	28
Seguridad Informática.....	29
Mesa de Ayuda .....	29
Intranet.....	30
Mejoras del Sistema CODISA .....	30
Certificación NORTIC.....	31
Certificaciones renovadas .....	31
Equipos y Sistemas Tecnológicos.....	32
X. GESTION JURIDICA .....	33
Departamento de Litigios.....	33
División de Accidentes de tránsito periodo 2021 .....	35
XI. GESTION FINANCIERA .....	36
Ejecución presupuestaria enero – diciembre 2021.....	36
Recaudaciones y Pasajeros Transportados.....	39
Pasajeros Transportados enero –16 diciembre 2021 .....	40
Módulo de Cuentas por Pagar y Cuentas por Cobrar.....	40
Balances de Cuentas y Acumulaciones por pagar enero – diciembre 2021 .....	41
XII. GESTION ADMINISTRATIVA.....	43
Procesos De Compras enero-noviembre 2021 .....	43
Consumo De Combustible enero-noviembre 2021 .....	44
Plan De Compras enero-noviembre 2021 .....	44
XIII. GESTION DE RECURSOS HUMANOS.....	45
Registro y control de nomina .....	45
Índice de rotación nomina y nivel de ausentismo .....	46
Reclutamiento y Selección De Personal .....	48
Relaciones Laborales .....	49
Salud y Seguridad Ocupacional .....	51



Capacitación y Desarrollo.....	53
XIV. GESTION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO .....	54
Auditoria de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad .....	55
Encuesta de Satisfacción Ciudadana.....	56
Perspectiva Estratégica .....	57
Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).....	57
Normas Básicas Del Control Interno (NOBACI) .....	58
Carta Compromiso Al Ciudadano.....	59
ANEXOS .....	60



## I. RESUMEN EJECUTIVO

El Objetivo asumido por las autoridades de la institución para el periodo 2021 se enmarco en disponer de un servicio de transporte de pasajeros, seguro, cómodo y eficiente, que incorpore un modelo de gestión orientado al cliente, con la finalidad de brindar soluciones oportunas e innovadoras que satisfagan las necesidades y demandas de los usuarios del transporte público que ofrece la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses, compromiso asumido por la nueva dirección encabezada por el Licdo. Radhames González.

El periodo 2021 se construyó sobre grandes desafíos para la OMSA debido a al impacto provocado por la pandemia conocida como COVID-19, la cual hizo que la institución redefiniera sus estrategias, operando con una capacidad de un 60% incrementando paulatinamente, en base a la disminución de contagios.

No obstante, la situación descrita, La Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA) transportó 17,765,586 usuarios, cumpliendo así la meta establecida con un 101.51%. Por este concepto los usuarios de OMSA obtuvieron un ahorro de RD\$799,451,370 pesos en el periodo evaluado.

La creación del corredor Avenida Ecológica en el mes de marzo 2021 y la nueva ruta en el corredor 27 de febrero, establecida como ruta 27 B. fueron los factores que desencadenaron el aumento de la movilización de pasajeros y logro de la meta establecida en el periodo 2021.

### **Servicios especiales y responsabilidad social**

Como parte del compromiso de la institución con la comunidad la OMSA presta servicios especiales a instituciones educativas, deportivas y culturales, así como para apoyo a familias para transporte en caso de traslado de personas en funerarias, instituciones castrenses y otras, beneficiando así en el periodo enero/noviembre 2021 a más de (50,688) personas a través de (1056) servicios especiales.



Para garantizar un buen servicio a los usuarios, el departamento realizo 4134 reparaciones generales a los Autobuses representando un ahorro a la institución de RD\$84,912,229.99 de los cuales (598) fueron Mantenimiento Preventivo con un ahorro de RD\$25,749,036.11 y (2825) Mantenimiento Correctivo año 2021, con un ahorro de RD\$28,664,395.06, (98) Reparaciones de Sistemas de aire Acondicionado con un ahorro de RD\$19,828,599.61, (188) Reparaciones de Neumáticos con un ahorro de RD\$6,716,599.61, (425) Rescates de unidades con dificultades mecánicas RD\$3,953,599.60

### **Ejecución Presupuestaria**

En el presente período, la Institución Recibió asignaciones presupuestarias por Dos Mil Seiscientos Sesenta Millones Setecientos Cuarenta y Cuatro Mil Novecientos Quince Pesos con 00/100 (RD\$2,660,744,915.00), tanto por el Fondo 100 como por el Fondo 2098.

De los cuales fueron la DIGEPRES incrementado por Adicción por medio de Presupuesto Reformulado Trescientos y Un Millones Ochocientos Cuarenta y Cinco Mil Noventa y Cuatro pesos con 00/100 (RD\$301,845,094.00) Quedando un presupuesto Vigente de Dos Mil Novecientos Sesenta y Dos Millones Quinientos Noventa Mil Nueve pesos con 00/100 (RD\$2,962,590,009.00) para la Institución asumir sus compromisos.

De los cuales han sido ejecutado hasta 16 de Diciembre 2021 un monto de Dos Mil Seiscientos Dos Millones Seiscientos Cincuenta y Ocho Mil Novecientos Veinte y Nueve pesos con 96/100 (RD\$2,602,658,929.96), quedando preventivos y compromisos sin ejecutar por Treinta y Cinco Millones Trescientos Sesenta y Nueve Mil Quinientos Ochenta y Nueve pesos con 11/100, (RD\$35,369,589.11), y un disponible sin ejecutar para el término del año de Quince Millones Ochocientos Cincuenta y Un Mil Doscientos Ochenta y Cinco Pesos con 84/100,(RD\$15,851,285.84).



## **Recaudaciones**

Las recaudaciones con concepto movilidad al 16 de diciembre del año 2021 asciende a un total de RD\$ **279,713,930.00**, (Doscientos Setenta y Nueve Millones Setecientos Trece Mil Novecientos Treinta pesos con 00/100).

## **Recursos Humanos**

Para el desarrollo de las actividades cotidianas que realiza la institución, se cuenta con una nómina de 3,633 colaboradores, En ese mismo orden, el promedio mensual se corresponde a 3,288 colaboradores de la Nómina Fija, 172 Colaboradores de la Nómina Temporal, 1 Colaborador de la Nómina Trámite Pensión, 5 Colaboradores de la Nómina Suplencia o Interinato, y 167 de la Compensación Militar.

## **Plan De Compras**

Para el tercer trimestre, el Plan de Compras se ha ejecuto en un 85.44%. de lo planificado.

## **Las ejecutorias en materia de planificación muestran los siguientes logros:**

Monitoreo y seguimiento Plan Estratégico Institucional 2021- 2024.

Elaboración del Plan Operativo Anual 2022.

Evaluaciones Plan Operativo Anual 2021, con un resultado impactado por la reducción de capacidad y Decreto de austeridad al Gasto 396-21.

Evaluación Plan Operativo Anual (POA) 2021, 1er Trimestre 81.1%, 2do Trimestre 85.6%, 3er Trimestre 95.7%, 4to Trimestre promedio proyectado 85%.

Formulación Presupuesto Institucional 2022 conjunto con la Dirección Financiera.



Formulación Plan Anual de Compras conjunto a la Dirección Financiera.

Elaboración Memoria Anual 2021.

Auditoria de Cumplimiento Sistema Calidad en la Gestión.

Carta Compromiso al Ciudadano.

**Encuesta de satisfacción ciudadana sobre la calidad del servicio de transporte publico pasajeros.**

La última encuesta de satisfacción de los usuarios, reflejo que un 96.10% de los usuarios se encuentra satisfecho con el servicio que brinda la OMSA.

**Cumplimiento de indicadores de medición**

SISMAP	91.73%
SISCOMPRAS	96.12%
SAIP	15%
iTICge	90.22%
NOBACI	58.11%
SIGEF	88.18%
TRANSPARENCIA	97.00%



## II. INFORMACION BASE INSTITUCIONAL

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

### Misión

- Ser la Empresa de Transporte Público colectivo preferida por los usuarios, con un servicio eficiente, eficaz, seguro y humano.

### visión

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

### Valores

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



**La Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)** fue creada mediante el Decreto Núm. 448- 97, del año 1997, como una dependencia de la Presidencia de la República, tomando en consideración que la modernización del sistema de transporte en Santo Domingo ameritaba el establecimiento de una organización que garantizara el nivel de servicio, seguridad, limpieza y comodidad de los autobuses;

Con la promulgación de la Ley 63-17: Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de la República Dominicana, (deroga el Decreto Núm. 448 97 de la creación de la OMSA) y en su artículo No. 356, dispone que la institución pasara a ser reformada en empresa pública o mixta pública-privada prestadora de servicios nacionales de transporte.

Tiene como propósito dar el servicio de preparación, mantenimiento, reparación y despacho de la flota de autobuses de transporte público de la ciudad de Santo Domingo, utilizando el patrimonio y el personal de la anterior Oficina Nacional de Transporte Terrestre, suprimida mediante el Decreto de creación de la OMSA.

Esta oficina fue creada con el propósito de dar el servicio de preparación, mantenimiento, reparación y despacho de la flota de autobuses de transporte público de la ciudad de Santo Domingo, utilizando el patrimonio y el personal de la anterior Oficina Nacional de Transporte Terrestre, suprimida mediante el Decreto de creación de la OMSA.



### III. PRINCIPALES FUNCIONARIOS DE LA OMSA

#### DIRECTOR GENERAL:

José Altagracia González                      Director General

#### SUB-DIRECTORES

Bruno Rafael García                              Sub-Director General

Bernardo del Carmen Alcántara              Sub-Director General

Cipriano Bienvenido Bencosme Mejía      Sub-Director General

#### DIRECTORES

Alberto Lara                                        Director de Operaciones

Ramón Aurelio Michel Morató                Director de Mantenimiento Vehicular

Marcos Sánchez                                  Director de Supervisión General

Miguel Martínez                                  Director de Comunicaciones

William Alexander Estévez Duverge        Director de Tecnología

Francisco Cordero Morales                    Director Jurídico

Alex José Vilorio Bastardo                    Director Administrativo

Eduvina Estévez Flores                        Directora Financiera

Gilberto de Jesús Zorrilla Germán         Director de Recursos Humanos

Deiby Torres                                        Director de Planificación



#### IV. RESUMEN RESULTADOS DE LA GESTION AÑO 2021

##### Metas institucionales

Dentro de las metas trazadas por la institución para el periodo 2021, mencionamos las siguientes:

Cantidad de pasajeros transportados	101 %.
Carta Compromiso	87%
Plan Operativo Anual 2022	100%
Fortalecimiento del sistema de Calidad	85%
Formulación Presupuesto institucional año 2022	100%
Elaboración Plan de Compras año 2022	100%



## Avances Destacados

Para el año 2021, OMSA, se enfocó en garantizar un servicio eficiente, garantizando la disponibilidad de autobuses adecuados para el uso de los usuarios; además, nos hemos enfocado en fortalecer los controles internos, así como también, hacer alianzas estratégicas con otras instituciones que beneficien, tanto estas como a los colaboradores de la institución. Además, garantizar la inversión para consolidar las operaciones y mejorar la capacidad de respuesta, brindando un servicio de transporte a la ciudadanía, con seguridad y confort, manteniendo una tarifa asequible a la población, aumentando la disponibilidad de unidades nuevas y con sistemas integrados especializados para usuarios con algunas limitaciones físicas, enfocados en la Estrategia Nacional de Desarrollo, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Plan Plurianual de Desarrollo, en todo lo relativo a garantizar servicios a la población, con inclusión y equidad, generando confianza en la población beneficiaria y contribuyendo a dar cumplimiento a las estrategias de gobierno, dirigido por el presidente de la República Licdo. Luis Abinader Corona.

Cabe destacar y resaltar, que la situación sanitaria presentada a nivel mundial y que afectó de manera puntual a la República Dominicana, fue necesario adoptar medidas que coadyuvaran a proteger la salud de nuestros usuarios y de los empleados de la institución.



## V. GESTION OPERACIONES

El objetivo de la Dirección de Operaciones dentro de la estructura organizativa de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses es el de dirigir y coordinar todos los procesos operacionales que intervienen para mantener en funcionamiento el flujo de los servicios de transporte, la flotilla vehicular de la institución, asegurando su proactividad y disponibilidad. Dentro de las funciones específicas se encuentran dirigir el despacho de autobuses, administrar y controlar las operaciones de los corredores de la institución.

Por motivo de la situación sanitaria producto del COVID-19, se adoptaron una serie de medidas para protección de la salud de los usuarios, como del personal que presta el servicio, ejecutando las siguientes acciones:

Se dispuso la reducción de capacidad de pasajeros a un 60% por autobús, para esto se señalaron los asientos en los que no estaba permitido sentarse y las áreas de pie en las que deben pararse los pasajeros, dicho porcentaje se ha ido incrementando paulatinamente en la medida que el virus ha ido entrando en una etapa de menos contagios.

Se requirió la tarjeta de vacunación y el uso de mascarilla para el abordaje de los usuarios y del personal de la institución.

Dentro de los logros obtenidos por la OMSA se estableció la meta pasajeros transportados de 17,500,000, la cual fue cumplida con un 101.51%.

No obstante la situación descrita, La Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA) transportó 17,765,586 usuarios, donde el precio del pasaje se establece en RD\$15.00 pesos, mientras que el valor del pasaje regular según análisis tarifario ronda entre 50 y 60 pesos, por este concepto los usuarios de OMSA obtuvieron un ahorro de RD\$799,451,370 pesos en el periodo evaluado.

Se realizó la apertura del Corredor Avenida Ecológica y una nueva ruta en el corredor 27 de febrero, establecida como ruta 27 B.

Corredor Avenida Ecológica inicio sus operaciones en el mes de marzo 2021, como una ruta alimentadora del metro de Santo Domingo, este opera desde la ciudad Juan Bosch hasta la estación Concepción Bona del Metro de Santo

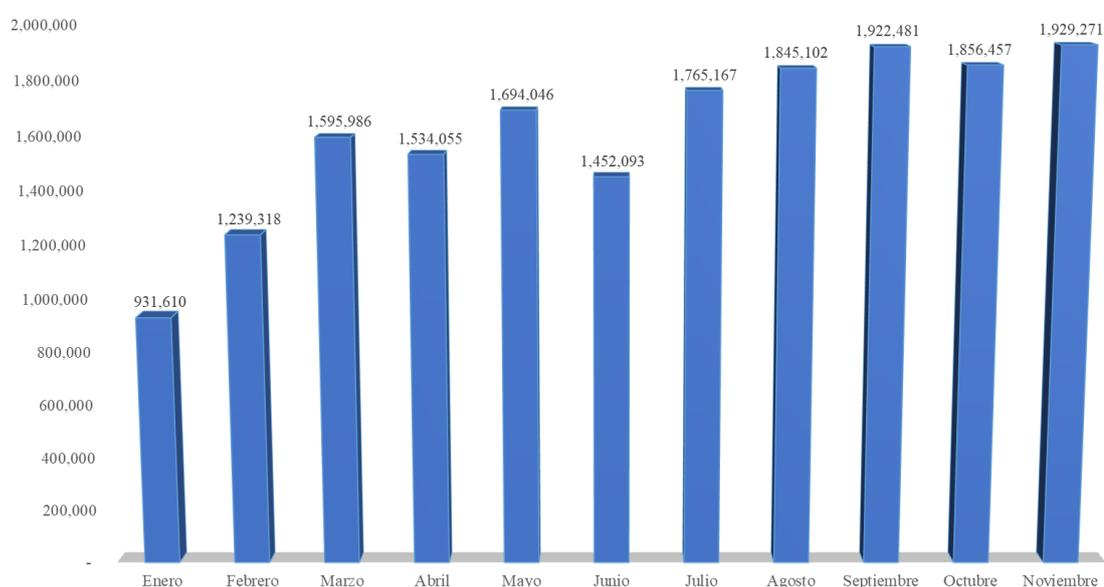


Domingo, cuenta con 10 autobuses Articulado, con un intervalo de salida cada 12 minutos.

### Pasajeros transportados periodo enero - noviembre 2021

Durante el periodo enero – noviembre 2021 a pesar de la situación provocada por la COVID-19 la oficina metropolitana de Autobuses logro transportar 17,765,586 pasajeros, distribuidos mensualmente de la siguiente manera.

Pasajeros transportados por mes enero – noviembre 2021



Fuente: Dirección de Operaciones

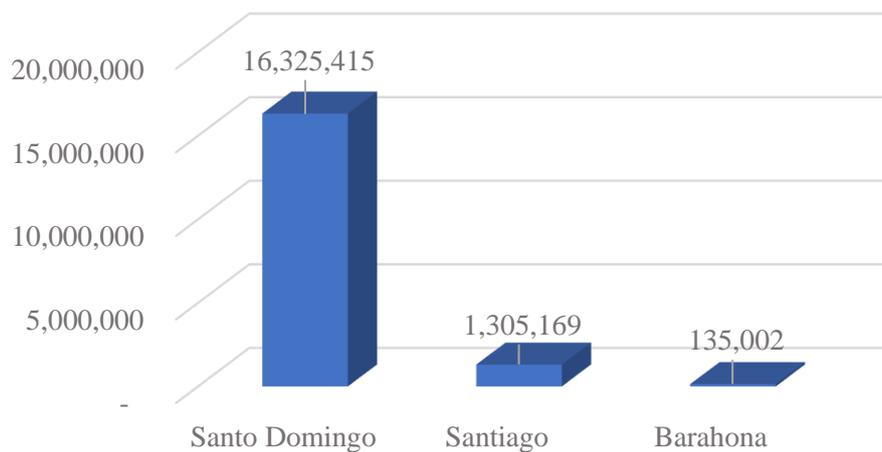


## Pasajeros transportados por sede periodo 2021

La Oficina Metropolitana de servicios de Autobuses durante el periodo enero – noviembre 2021 transporto en sus diferentes sedes 17,765,586 pasajeros, distribuidos entre Santo domingo, Santiago y Barahona.

Provincia	Pasajeros
Santo Domingo	16,325,415
Santiago	1,305,169
Barahona	135,002
Total	17,765,586

Fuente: Dirección de Operaciones



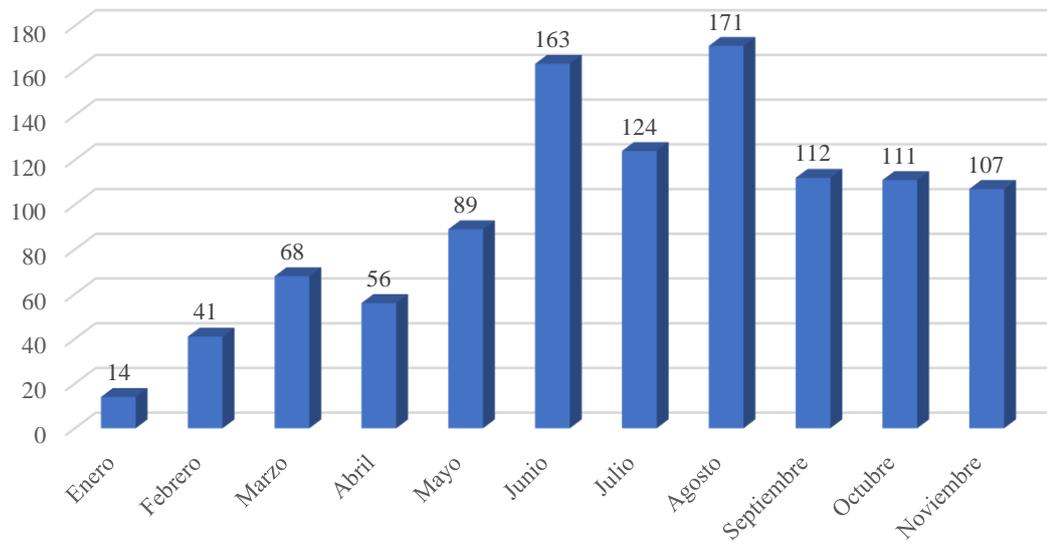
Fuente: Dirección de Operaciones

## Servicios especiales de soporte enero – noviembre 2021

Como parte del compromiso de la institución con la comunidad la OMSA presta servicios especiales a instituciones educativas, deportivas y culturales, así como para apoyo a familias para transporte en caso de traslado de personas en funerarias, instituciones castrenses y otras, beneficiando así en el periodo enero/noviembre 2021 a más de 50,688 personas a través de 1056 servicios especiales.



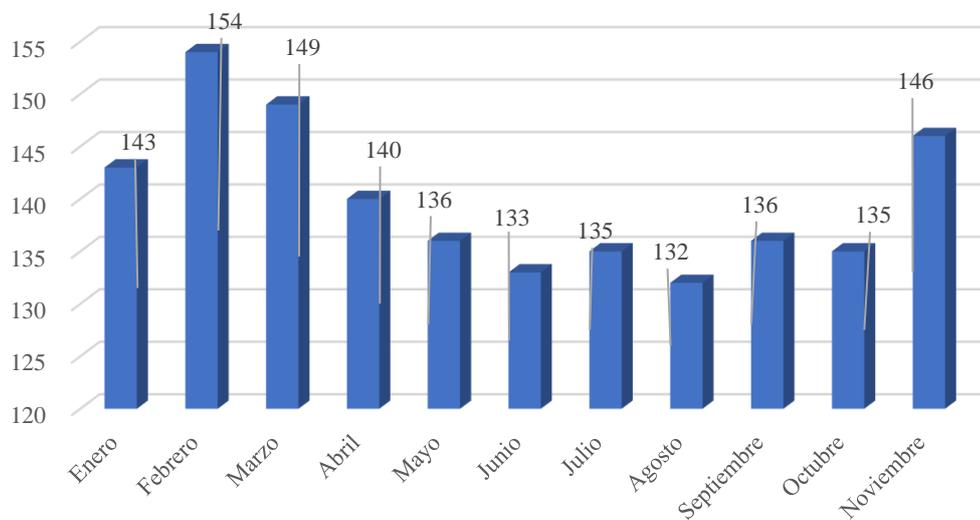
### Servicios especiales enero – noviembre 2021



Fuente: Dirección de Operaciones

### Promedio de autobuses diario periodo enero – noviembre 2021

Con el objetivo de una mayor movilidad durante el periodo 2021, La Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses promedio de 140 autobuses diarios con base a la demanda de los usuarios.



Fuente: Dirección de Operaciones



## VI. GESTION DE MANTENIMIENTO VEHICULAR

La Dirección de Mantenimiento Vehicular es la responsable de mantener los autobuses que salen a ofrecer a la ciudadanía del Gran Santo Domingo, Santiago y Barahona, brindando un servicio Eficiente, Eficaz, Seguro y Humano en el transporte público colectivo.

Tomando en cuenta de que en el primer periodo de este año nos vimos envuelto en el desarrolló la pandemia y por ende la productividad en nuestra dirección mermo considerablemente.

En su desarrollo se detalla la información por departamentos especificando los logros alcanzados por nuestra dirección y todo nuestro equipo de trabajo en lo que va de año.

Autobuses Desabollados y Pintados en Talleres Internos en el 2021.

La Dirección de Mantenimiento Vehicular en los primeros trimestres del año 2021 estuvo enfocada en rehabilitar y reparar todo los Autobuses en nuestro Taller Interno de la Oficina Metropolitana de Autobuses (OMSA) ubicada en santo domingo oeste, provincia Santo Domingo.

Es por ello por lo que realizo el mayor esfuerzo en restablecer y reparar la mayor cantidad de unidades en el departamento de desabolladora a los fines de cumplir con la misión de mantener los autobuses con la mejor imagen, para garantizar un buen servicio a los usuarios, el departamento realizo 4134 reparaciones generales a los Autobuses representando un ahorro a la institución de RD\$84,912,229.99



## Mantenimiento Preventivo año 2021

El Departamento en el año 2021 realizó un arduo trabajo con ayuda de los Coordinadores de mantenimiento que están al frente de los diferentes Módulos.

El Mantenimiento Preventivo es uno de los mantenimientos más importantes, ya que se encarga de conservar en perfecto Condiciones los autobuses contribuyendo prevenir las fallas mecánicas a destiempo.

Para el periodo 2021, el talleres internos realizo 598 mantenimientos preventivo realizado en los Talleres C-1 , Santiago de los caballeros y Barahona, eso refleja la gran capacidad de repuesta a favor de la institución y los usuarios, representando un ahorro a la institución de RD\$25,749,036.11, dicho dato no incluye los talleres externos que realizaron 205 Mantenimiento Preventivo a los autobuses, con la nueva puesta del contrato realizado por la institución , representando costo a la institución de RD\$,12,595,246.50 en todo lo que va del periodo 2021, es bueno resaltar que estos mantenimientos están sujeto a una garantía que tienen los autobuses con los concesionario.

## Mantenimiento Correctivo año 2021.

El mantenimiento correctivo contempla el reemplazo de piezas variadas en los componentes mecánico como del motor, la transmisión, el diferencial y los rodajes entre otras piezas de los diferentes sistemas que componen un autobús. En el transcurso de este periodo la dirección de mantenimiento vehicular se empodero en la realización de los trabajos a las unidades

En este renglón, los talleres externos que realizaron 183 Mantenimiento correctivos a los autobuses de OMSA, representaron un costo de RD\$22,404,753.05.

Mientras que los talleres de la institución repararon 2,825 autobuses por mantenimiento Correctivo, representando un ahorro a la institución de RD\$28,664,395.06.



## Sistema de aire Acondicionado

En todo el 2021 el taller de Aire Acondicionado Automotriz, ubicado en el módulo central realizo 98 intervenciones las que abarcan, reparación de compresor A/C, cambio del compresor A/C, Cambio evaporador, reparación de manguera entre otros, representando un ahorro a la institución de RD\$19,828.599.61.

### Total de unidades reparadas

La Dirección de Mantenimiento Vehicular realizo un total de 4,134, Reparaciones aproximadamente representando un ahorro anual a la institución de RD\$84,912,229.99.

RESUMEN EJECUCION MANTENIMINETO VEHICULAR PERIODO 2021		
Descripción	Cantidad	Ahorro
Mantenimiento Preventivo año 2021	598	\$25,749,036.11
Mantenimiento Correctivo año 2021.	2825	\$28,664,395.06
Sistema de aire Acondicionado	98	\$19,828,599.61
Reparación de Neumáticos	188	\$6,716,599.61
Rescates de unidades con dificultades mecánicas	425	\$3,953,599.60
Total ahorrado	4134	\$84,912,229.99

Fuente: Dirección de Mantenimiento Vehicular



## VII. GESTION DE SUPERVISION GENERAL

El objetivo de la Dirección de supervisión General es supervisar y dar seguimiento a las actuaciones y reacciones tanto del personal de la institución como de los usuarios que puedan afectar la calidad del servicio en todas las rutas, paradas y terminales que cuenta la institución, con la finalidad de tomar las medidas de lugar.

En ese sentido, se presenta en los cuadros más abajo, informaciones cualitativas y cuantitativas de las acciones llevadas a cabo para garantizar la eficiencia y eficacia del servicio.

Actividades realizadas por la Dirección de Supervisión y Seguimiento de Autobuses.

ACCION	CANTIDAD
Reunión general con los coordinadores, supervisores, fiscalizadores de todos los módulos de ambos turnos y fines de semana, en busca de concientizar y enfocar para mejorar el resultado de las operaciones diarias que realizamos para el fortalecimiento de la institución, estas realizadas en diferentes periodos del año.	4
Reporte de colisiones, que fueron identificadas desde los distintos módulos y rutas de nuestra institución.	484
Reportes de todos tipos de novedades ocurridas dentro y fuera de los módulos; novedades, dentro de las cuales se identificaron 56 agresiones a unidades y/o conductores de distintos módulos y corredores.	525
Asignación de puestos al personal de nuevo ingreso para coordinar de manera eficiente las actividades en los diferentes módulos	80
Participación en la elaboración del plan estratégico (PEI) 2021-2024, aportando con las ideas que puedan ayudar al fortalecimiento de las operaciones tanto internas como externas.	3



Fuente: Dirección de supervisión

Actividades realizadas por la Unidad de Análisis

ACCION	CANTIDAD
Arqueos de ruta: realizados a las unidades de los diferentes corredores de cada módulo en ambos turnos. Para mantener al máximo el control de las recaudaciones, En el periodo 2021 se realizaron los arqueos establecidos en el Plan Operativo Anual.	1000
Operativo de apoyo al usuario en las diferentes paradas, ayudando a mantener el distanciamiento en las paradas, dentro y fuera del autobús, Así como también velar por que cada usuario porte sus mascarillas de protección.	365
Levantamiento de cajas de efectivo en las unidades en ruta: para determinar el estado físico y/o falta de estas en las diferentes unidades.	365
Levantamiento de pasímetros en las unidades: para determinar el estado físico, funcionamiento y ubicación en las diferentes unidades.	365
Informe de las flotillas diarias de las operaciones generales.	365
Seguimientos de casos individuales de falta cometidas o violación de los procedimientos internos establecidos.	365
Elaboración trimestral del Plan Operativo Anual (POA).	3

Fuente: Dirección de supervisión



## Logros Obtenidos

- Gracias a los operativos realizados se ha logrado mejorar la aplicación de normas de tránsito y políticas de la institución a los conductores en ruta en los diferentes corredores, además de mejorar las condiciones de trabajo de los empleados de la dirección y con ello optimizar el servicio ofrecido.
- Se ha logrado establecer un sistema de comunicación constante entre cada módulo y esta dirección, dando como resultados el flujo permanente de información sobre las actividades y/o novedades que se presentan durante el transcurso del día en las distintas áreas de la institución, sea fuera o dentro de los módulos.
- Corrección, control y vigilancia del comportamiento de los conductores en ruta y los cajeros (as) a bordo.
- Evitar el deterioro de las unidades y control sobre el mantenimiento de estas.
- Resultados positivos sobre casos específicos sobre el comportamiento de la labor de los conductores y cajeros (as) a bordos.
- Reducción del tiempo de llegada entre cada parada.
- Mejora en la frecuencia del despacho de unidades.
- Adquisición de equipos de tecnologías para fortalecer el desempeño administrativo de la dirección.
- Entrega de flotas (celular) a los supervisores para mantener el flujo de información constante.
- adquisición de un nuevo personal el cual es capacitado para cubrir diferentes funciones según el criterio y las labores propia de esta dirección.
- Mejoramiento en la aplicación de las normas y cumplimiento de horarios.
- Adquisición de equipo de transportes (motores) para ser utilizado en nuestras funciones de supervisar en los diferentes módulos y corredores de OMSA-santo domingo.



## VIII. GESTION DE COMUNICACIONES

Como responsable de dirigir la comunicación de la institución, hacia lo interno y lo externo, La Dirección de Comunicaciones, esta dirección es la responsable de la comunicación interna y externas, con miras a garantizar una efectiva comunicación de nuestros usuarios internos y externo.

### Responsabilidad Social

Como parte de la Responsabilidad Social de la institución, durante el año 2021, la Dirección de Comunicación desarrolló diferentes actividades en aras de crear conciencia en pro del medioambiente y la seguridad vial.

### Gestión Audiovisual y Área de Prensa enero a noviembre del año 2021

Entre el mes de enero del 2021 al 30 de noviembre del mismo año, la Dirección de Comunicación generó unos 97 contenidos audiovisuales de las actividades realizadas de la institución.

Se elaboraron unas 140 síntesis periodística para el director general en formato digital y físico, lo que nos permite tener un archivo documental de las actividades que se realizan en cierto periodo de tiempo.

A continuación, una tabla gráfica con la cantidad de contenido de prensa producido durante el año 2021.

Otra de las acciones, ha sido involucrar a la OMSA con participaciones en diversas actividades, en asociación con otras instituciones públicas y privadas, en procura de servir al bienestar de la población en general y que aportan al mejoramiento de la buena imagen de la marca institucional. Algunas de estas actividades que podemos destacar son: la disposición de 56 autobuses para la jornada de vacunación y pruebas PCR del COVID-19 en coordinación con el Ministerio De Salud Pública; la semana de seguridad y salud (OMSA-SALUD PÚBLICA, COE, INTRANT, VARIAS AFPs, MINISTERIO DE DEFENSA,



ENTRE OTRAS), jornada de siembra de árboles en villa Altagracia (OMSA-MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES); transporte gratis a niños que practican baseball; patrocinio y apoyo a premios Santo Domingo Oeste; la entrega de autobús al COE para acciones de respuestas de emergencias.

#### Producción de prensa de enero a noviembre del año 2021

Producción	Año 2021
Audiovisuales	97
Síntesis Periodísticas	140
Notas de prensas enviada a medios	56
Notas de prensas	75

Fuente: Dirección de Comunicaciones

#### Área de Redes Sociales enero a noviembre del año 2021

El área registró un aumento en el número de seguidores y los niveles de impacto, gracias al incremento en las publicaciones, las cuales esperamos seguir aumentando con el objetivo de posicionar a la OMSA como una institución bien valorada por la población, así como mejorar la buena imagen y reputación.

De igual manera, se asiste a los usuarios y seguidores con quejas y dudas a través de los mensajes directos de las diferentes redes sociales.

En las siguientes tablas podemos observar el incremento en el número de seguidores y la cantidad de publicaciones realizadas.



### Crecimiento de seguidores año 2021

Red social	Enero 2021	Noviembre 2021	Ganados	Crecimiento %
Instagram	8,759	11,580	2,821	24.36 %
Facebook	6,421	7, 219	798	11.05 %
Twitter	15,731	16, 346	615	3.76%

Fuente: Dirección de Comunicación

### Cantidad de publicaciones año 2021

Red social	Enero-noviembre 2021
Instagram	288
Facebook	334
Twitter	327

Fuente: Dirección de Comunicación



## IX. GESTION DE TECNOLOGIA COMUNICACIÓN E INFORMACION

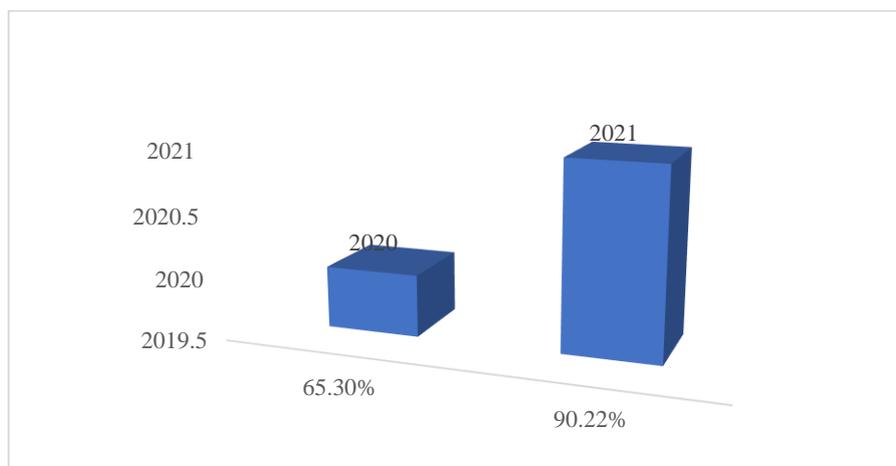
### Índice de uso de TIC e implementación de Gobierno Electrónico (iTICge)

El iTICge en la República Dominicana es la herramienta diseñada para medir, de manera sistemática, los esfuerzos que se han hecho y las acciones que están tomando las instituciones públicas del país.

La evaluación de cada institución se realiza partiendo de 4 pilares fundamentales: Uso de las TIC, Implementación de e-Gobierno, Gobierno Abierto y e-Participación y Desarrollo de e-Servicios.

OMSA fue reconocida por La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), como la institución de mayor avance en el Índice de Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge).

Actualmente contamos con una puntuación de 90.22%, ocupando la posición 30 del universo de instituciones valoradas por el ranking iTICge, superando a 140 instituciones; puesto que en el 2020 OMSA se encontraba en la posición 170 con 65.30% en ese entonces.



Fuente: Tecnología Comunicación e Información



## Seguridad Informática

La Importancia de la Seguridad informática radica en que la utilización maliciosa de los recursos tecnológicos de la institución puede arrastrar consecuencias en todas las áreas de la organización; por esto, una de las principales prioridades abordadas en el 2021 lo constituyó la implementación de nuevos sistemas de seguridad, logrando implementar una serie de mejoras, tales como:

- Adquisición y despliegue de antivirus en el 100% de las computadoras;
- Mejora del Firewall Físico, para proteger el tráfico de la red;
- Estandarización de Backup Diarios, para proteger las informaciones de la institución;
- Mejora de la infraestructura de red, para un mayor control de usuario;
- Modernización del Data Center.

Otro elemento para destacar lo supone el proceso de actualización de las normas y políticas para el uso de los servicios y herramientas tecnológicas, implementando nuevas políticas que no están incluida dentro de las normas y adaptando las ya existentes a la realidad de la institución y las mejores prácticas de seguridad.

En ese mismo orden, esta dirección trabaja en la creación del Plan de Contingencia de Tecnología, que sería la herramienta que nos ayudará para que los procesos críticos de la institución continúen funcionando independientemente de cualquier falla en los sistemas tecnológicos.

## Mesa de Ayuda

La OMSA ha implementado y puesto en producción una plataforma para la gestión de mesa de ayuda, donde se registran todos los incidentes y solicitudes



de asistencia de los usuarios de OMSA, tales como: soportes técnicos, implementación de servicios, seguimientos y escalamiento de casos reportados, instalación de equipos, entre otras actividades.

Esto nos ha permitido analizar, determinar y proyectar mejoras a nivel de equipos y software, de igual forma fortalecer la base de conocimientos de los usuarios, para que estos puedan abordar cualquier problemática simple con mayor facilidad.

Asimismo, otra de las ventajas de esta plataforma es la retroalimentación de los técnicos sobre los diferentes casos que se reportan, logrando generar estadísticas para una mejor comprensión de las problemáticas generadas a diario por los diferentes usuarios de los sistemas.

#### Intranet

En este mismo año hemos lanzado el portal Intranet, el cual fue desarrollado por instrucciones del Director General señor Radhamés González, para que todos los empleados puedan acceder a diferentes servicios, herramientas y sistemas de interés general.

Esta Intranet contribuirá a centralizar todos los servicios y herramientas tecnológicas en una sola plataforma de acceso ágil, fácil y amigable, minimizando los tiempos de consulta y operatividad de los diferentes recursos compartidos.

#### Mejoras del Sistema CODISA

Esta dirección identificó varias acciones de mejoras que nos llevaron a desarrollar e implementar nuevos procesos en el sistema de gestión administrativa según las necesidades de las diferentes direcciones y departamentos de la institución y de esta manera se abordaron los procesos más relevantes, entre los módulos actualizados podemos destacar los siguientes.

- Recursos Humanos
- Nómina
- Ingresos



- Inventario
- Cheques
- Contabilidad
- Activo Fijo

### Certificación NORTIC

La Dirección de Tecnología en coordinación con la Dirección de Planificación obtuvieron la certificación NORTIC A5 con la implementación de diversas herramientas tecnológicas en el marco de la simplificación de trámites de cara a la prestación de servicios al usuario. Esta norma indica las directrices y recomendaciones que debe seguir cada organismo del Gobierno Dominicano, tanto para la elaboración, prestación y gestión de sus servicios, así como la implementación de servicios transaccionales.

Con estas directrices y recomendaciones se pretende modernizar y hacer más eficientes los servicios públicos ofrecidos a través de los distintos medios de atención ciudadana existentes.

### Certificaciones renovadas

Como parte de la continuidad de los servicios, hemos mantenido las diferentes certificaciones logradas por OMSA de los diferentes portales web y redes sociales. Es por ello por lo que, en coordinación con la Dirección de Comunicación y la Oficina de Libre Acceso a la Información, se asumieron los procedimientos emitidos por la OGTIC, para la renovación de las normas ya existentes. Estas fueron:

Certificación NORTIC A2, es la norma que pauta las directrices y recomendaciones para la normalización de los portales del Gobierno Dominicano, logrando la homogeneidad en los medios web del Estado.

Certificación NORTIC E1, esta establece las directrices que deben seguir los organismos gubernamentales para establecer una correcta comunicación con el ciudadano por medio de las redes sociales.



## Equipos y Sistemas Tecnológicos

OMSA se encaminó a una transformación y modernización de la infraestructura tecnológica aplicando actualizaciones y mejoras en las diferentes áreas de la institución, abarcando desde el data center hasta las terminales y periféricos de las diferentes direcciones, departamentos y módulos de nuestra estructura organizativa.

Esto trajo consigo un despliegue de más de 100 equipos tecnológicos, entre ellos, computadores, servidores, impresoras, escáner, equipos de comunicación, bancos de energía, entre otros.

Uno de los mayores avances obtenidos por la OMSA en este año, lo significó el licenciamiento de todas las terminales, servidores y software utilizados en la institución, logrando con esto el uso de licencias originales, lo cual fortalece la infraestructura tecnológica y en consecuencia la institución.



## X. GESTION JURIDICA

La Dirección Jurídica es una de las direcciones que brinda soporte a la Dirección General y las demás direcciones, en lo referente a cuestiones jurídicas que inciden en la institución y tiene como objetivo garantizar, en materia jurídica, que la institución no se vea afectada por conflictos no manejados de manera apropiada, ya sean provocados por la institución o por el entorno.

### Departamento de Litigios

Relación Audiencias 2021	
Mes	Cantidad
Enero	6
Febrero	5
Marzo	9
Abril	13
Mayo	12
Junio	12
Julio	13
Agosto	9
Septiembre	12
Octubre	9
Noviembre	10
Total	110

Fuente: Dirección Jurídica

Relación de Sentencia 2021		
Sentencia	Cantidad	Monto Total
Sentencia Condenatorias	13	RD\$25,636,312.00
Sentencia Recurridas	18	RD\$101,230,189.03
Sentencia a favor de OMSA	3	RD\$15,000,000.00

Fuente: Dirección Jurídica



De las 13 sentencia Condenatorias 6 son del tribunal Contencioso Administrativo, 7 de la Suprema Corte de Justicia.

De las 18 Sentencia Recurridas: 7 son por la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA) y 11 por la parte Demandante.

Relación Actos recibidos 2021	
Mes	Cantidad
Enero	1
Febrero	8
Marzo	4
Abril	5
Mayo	4
Junio	5
Julio	5
Agosto	8
Septiembre	5
Octubre	7
Noviembre	11
Total	63

Fuente: Dirección Jurídica

Relación Vistas 2021	
Mes	Cantidad
Enero	0
Febrero	0
Marzo	5
Abril	6
Mayo	4
Junio	6
Julio	5
Agosto	1
Septiembre	1
Octubre	3
Noviembre	4
Total	35

Fuente: Dirección Jurídica



De las 35 vistas, se levantaron 3 actas de acuerdo, 5 actas de no acuerdo, 2 dictamen de archivo definitivo por parte penal, el 26 restante no se llegó a ninguna conclusión por las partes.

#### División de Accidentes de tránsito periodo 2021

La comisión gestora de accidentes se reunió treinta y tres (33) veces de enero - noviembre respectivamente, los miércoles. representando en dicha comisión gestora de accidentes, abogados de esta Dirección Jurídica, así como del Departamento de accidente de Tránsito.

La comisión gestora de accidentes evaluó, en ese mismo período, quinientos catorce (529) expedientes, cuyos detalles se describen a continuación.

Relación Accidentes enero - noviembre 2021					
Mes	Evitable	No Evitable	Incidente	Agresión	Total
Enero	24	6	1	5	36
Febrero	32	28	0	2	62
Marzo	20	19	1	0	40
Abril	26	14	0	1	41
Mayo	11	18	0	0	29
Junio	45	30	2	0	77
Julio	23	21	0	2	46
Agosto	21	13	1	2	37
Septiembre	30	17	0	0	47
Octubre	38	22	1	0	61
Noviembre	37	14	1	1	53
<b>Total:</b>	<b>307</b>	<b>202</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>529</b>

Fuente: Dirección Jurídica



## XI. GESTION FINANCIERA

La Dirección Financiera durante el período 1 de enero 2021 al 16 de diciembre 2021, se han ejecutado todas las operaciones financieras cumpliendo cabalmente con las disposiciones de las altas instancias financieras y administrativas del estado, como son la Contraloría General de la República, la Dirección General de Presupuesto y la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.

### Ejecución presupuestaria enero – diciembre 2021

En el presente período, la Institución Recibió asignaciones presupuestarias por Dos Mil Seiscientos Sesenta Millones Setecientos Cuarenta y Cuatro Mil Novecientos Quince Pesos con 00/100 (RD\$2,660,744,915.00), tanto por el Fondo 100 como por el Fondo 2098.

De los cuales fueron la DIGEPRES incrementado por Adicción por medio de Presupuesto Reformulado Trescientos y Un Millones Ochocientos Cuarenta y Cinco Mil Noventa y Cuatro pesos con 00/100 (RD\$301,845,094.00) Quedando un presupuesto Vigente de Dos Mil Novecientos Sesenta y Dos Millones Quinientos Noventa Mil Nueve pesos con 00/100 (RD\$2,962,590,009.00) para la Institución asumir sus compromisos.

De los cuales han sido ejecutado hasta 16 de Diciembre 2021 un monto de Dos Mil Seiscientos Dos Millones Seiscientos Cincuenta y Ocho Mil Novecientos Veinte y Nueve pesos con 96/100 (RD\$2,602,658,929.96), quedando preventivos y compromisos sin ejecutar por Treinta y Cinco Millones Trescientos Sesenta y Nueve Mil Quinientos Ochenta y Nueve pesos con 11/100, (RD\$35,369,589.11), y un disponible sin ejecutar para el término del año de Quince Millones Ochocientos Cincuenta y Un Mil Doscientos Ochenta y Cinco Pesos con 84/100,(RD\$15,851,285.84).



Ejecución del Fondo 100 por Objeto del Gasto Del 01 de enero al 16 de diciembre 2021

Cuadro No. 1

Obj.	Descripción	Puesupuesto inicial	Modificación presupuestaria	Presupuesto vigente	Preventivo	Presupuesto ejecutado	Presupuesto disponible
1	Remuneraciones y Contribuciones	1,043,965,422.00	232,252,262.00	1,276,217,684.00	1,274,544,678.65	1,102,607,671.22	1,673,005.35
2	Contrataciones de Servicios	274,853,093.00	70,010,162.00	344,863,255.00	343,354,768.75	307,164,760.90	1,508,486.25
3	Materiales y Suministro	638,626,400.00	-117,896,800.00	520,729,600.00	508,866,155.08	400,104,435.80	11,863,444.92
6	Bienes Muebles, Inmuebles E Intangible	28,786,876.00	2,078,530.00	30,865,406.00	30,133,138.73	23,887,189.24	732,267.27
7	Obras en Edificaciones	10,000,000.00	-9,000,000.00	1,000,000.00	925,942.30	0.00	74,057.70
96	Disminución de Pasivo	500,000,000.00	0.00	500,000,000.00	500,000,000.00	500,000,000.00	0.00
<b>Total General</b>		<b>2,496,231,791.00</b>	<b>177,444,154.00</b>	<b>2,673,675,945.00</b>	<b>2,657,824,683.51</b>	<b>2,333,764,057.16</b>	<b>15,851,261.49</b>

Fuente: Dirección Financiera (Departamento de Presupuesto)

Ejecución del Fondo 2098 o Captaciones directa Internas por Objeto del Gasto

Del 01 de enero al 16 de diciembre 2021

Cuadro No. 2

Objeto	Descripción	Puesupuesto inicial	Modificación presupuestaria	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	Presupuesto disponible
2	Contrataciones de Servicios	27,000,000.00	69,682,144.00	96,682,144.00	96,682,143.34	0.66
6	Bienes Muebles, Inmuebles E Intangible	137,513,124.00	44,718,796.00	182,231,920.00	176,997,058.42	123.69
2.9	Gastos Financiero	0.00	10,000,000.00	10,000,000.00	10,000,000.00	0.00
<b>Total General</b>		<b>164,513,124.00</b>	<b>124,400,940.00</b>	<b>288,914,064.00</b>	<b>283,679,201.76</b>	<b>124.35</b>

Fuente: Dirección Financiera (Departamento de Presupuesto)



Estado De Ejecución Presupuestaria Al 16 De diciembre Del 2021

Cuadro No. 3

DESCRIPCION	FONDO 100	FONDO 2098	TOTAL GENERAL
Apropiacion Inicial del Presupuesto Año 2021	2,496,231,791.00	164,513,124.00	2,660,744,915.00
Mas/menos Modificación (es) Presupuestaria	177,444,154.00	124,400,940.00	301,845,094.00
<b>Total Presupuestos Año 2021</b>	<b>2,673,675,945.00</b>	<b>288,914,064.00</b>	<b>2,962,590,009.00</b>
Libramientos Aprobados y pagados	2,222,754,130.12	230,368,441.69	2,453,122,571.81
<b>Mas:</b>			
Libramientos Devengados y no pagado	96,225,598.08	53,310,760.07	149,536,358.15
<b>Total Presupuesto Ejecutado 2021</b>	<b>2,318,979,728.20</b>	<b>283,679,201.76</b>	<b>2,602,658,929.96</b>
Apropiacion Disponible al 16/12/2021	15,851,161.49	124.35	15,851,285.84
<b>Mas :</b>			
Prevision de contratos sin libramientos	30,134,851.22	5,234,737.89	35,369,589.11
<b>Total Apropiacion Disponibles</b>	<b>45,986,012.71</b>	<b>5,234,862.24</b>	<b>51,220,874.95</b>
<b>Presupuesto General :</b>			<b>2,962,590,009.00</b>

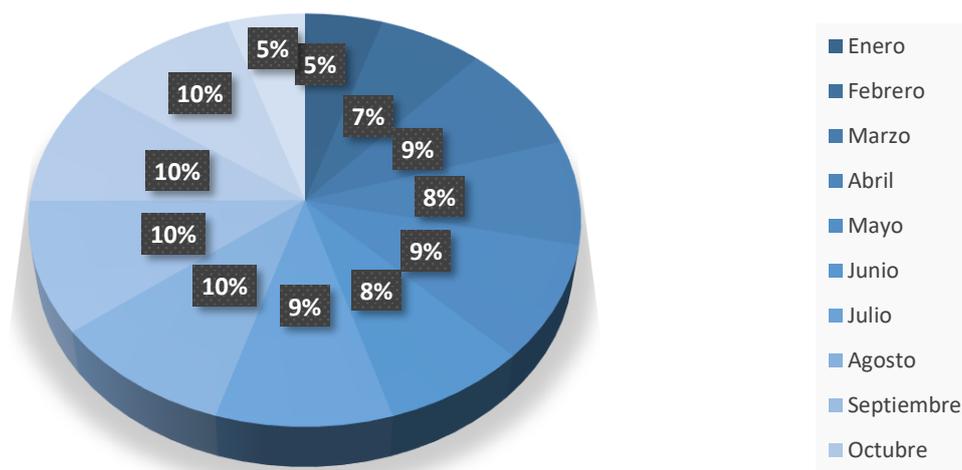
Fuente: Dirección Financiera (Departamento de Presupuesto)



## Recaudaciones y Pasajeros Transportados

Las recaudaciones con concepto movilidad al 16 de diciembre del año 2021 asciende a un total de RD\$ **279,713,930.00**, (Doscientos Setenta y Nueve Millones Setecientos Trece Mil Novecientos Treinta pesos con 00/100).

Análisis de Recaudaciones enero- 16 diciembre. 2021	
Mes	Total RD\$
Enero	13,915,695.00
Febrero	18,650,895.00
Marzo	24,010,695.00
Abril	22,998,030.00
Mayo	25,381,905.00
Junio	21,760,725.00
Julio	26,485,905.00
Agosto	27,640,005.00
Septiembre	28,841,325.00
Octubre	27,830,100.00
Noviembre	28,350,750.00
Diciembre	13,847,900.00
	<b>279,713,930.00</b>



Fuente: Dirección Financiera



## Pasajeros Transportados enero –16 diciembre 2021

### Análisis de Pasajeros Transportados enero –16 diciembre 2021

Cuadro No. 5

Mes	Total RD\$
Enero	927,713
Febrero	1,243,393
Marzo	1,600,713
Abril	1,533,202
Mayo	1,692,127
Junio	1,450,715
Julio	1,765,727
Agosto	1,842,667
Septiembre	1,922,755
Octubre	1,855,340
Noviembre	1,924,512
Diciembre	923,188
	<b>18,682,052</b>

Fuente: Dirección Financiera

### Módulo de Cuentas por Pagar y Cuentas por Cobrar

Al 31 de diciembre 2020 la institución presenta un balance de **cuentas por pagar** de **RD \$1,445,952,697.30** (Mil Cuatrocientos Cuarenta y Cinco Millones Novecientos Cincuenta y Dos Mil Seiscientos Noventa y Siete Pesos con 30/100). De los cuales restan al 16 de diciembre 2021 **RD\$814,866,881.11** (Ochocientos Catorce Millones Ochocientos Sesenta y Seis Mil Ochocientos Ochenta y Un Pesos con 11/100). Resultando en una disminución en el pasivo de **RD\$631,085,816.19** (Seiscientos Treinta y Un Millones Ochenta y Cinco Mil Ochocientos Dieciséis pesos con 19/100).

En cuanto a las **cuentas por cobrar** al inicio del 2021 estas presentaban un balance de **RD \$15,372,264.58**, (Quince Millones Trescientos Setenta y dos Mil Doscientos Sesenta y Cuatro pesos con 58/100), y al corte, 16 de diciembre presenta un balance de **RD\$ 15,959,563.58**, (Quince Millones Novecientos Cincuenta y Nueve Mil Quinientos Sesenta y Tres pesos con 58/100).



## Balances de Cuentas y Acumulaciones por pagar enero – diciembre 2021

<b>Balances de Cuentas y Acumulaciones por Pagar</b>						
<b>Periodos Comprendidos enero al 16 de diciembre 2021</b>						
Pasivos Corrientes	30/1/2021	30/02/2021	31/3/2020	30/4/2020	31/5/2020	30/6/2020
Cuentas por Pagar	1,465,156,194.65	1,119,534,006.89	1,103,386,528.46	862,125,837.42	910,816,444.74	927,430,190.89
Acumulaciones por Pagar	3,710,488.26	3,710,488.26	3,710,488.26	3,710,488.26	3,710,488.26	3,710,488.26
Total	1,468,866,682.91	1,123,244,495.15	1,107,097,016.72	865,836,325.68	914,526,933.00	931,140,679.15

Fuente: Dirección Financiera

### Módulo de Ingresos y Conciliaciones

Se ejecutaron las labores en el tiempo oportuno de la manera tradicional logrando cerrar dicho módulo en el periodo estipulado. En cuanto a las conciliaciones se cumplieron todos los objetivos pudiendo realizar el cierre de cada mes a más tardar los días 10 del siguiente mes a trabajar, ya que el banco remite los estados de cuenta los días 05 de cada siguiente mes, pudiendo con ello tener nuestras cuentas conciliadas al día. Las mismas están al mes de diciembre 2021.



Ingresos Correspondientes al periodo enero/16 diciembre 2021

Nombre de la cuenta	31/01/2021	28/02/2021	31/03/2021	30/04/2021	31/05/2021	30/06/2021
Banco de Reservas (Cta. Operaciones)	2,687,291.42	2,687,116.42	2,686,941.42	2,686,766.42	2,686,591.42	2,686,416.42
Banco de Reservas (Cta. Especial)	105,503.89	105,503.89	105,503.89	105,503.89	105,503.89	105,503.89
Banco de Reservas (Cta. Colectora)	8,426,819.00	11,978,830.00	15,004,903.00	14,227,295.00	15,421,855.00	13,458,045.00
Banco de Reservas (Cta. Fondo Reponible)	41,486.41	41,311.41	423,769.78	85,048.34	424,747.61	510,923.29
Banco de Reservas (Cta. Fimovit)	5,491,625.00	6,668,170.00	8,941,205.00	8,345,890.00	9,166,395.00	7,397,065.00
	<b>16,752,725.72</b>	<b>21,480,931.72</b>	<b>27,480,931.72</b>	<b>25,450,503.65</b>	<b>27,805,092.92</b>	<b>24,157,953.60</b>

Nombre de la cuenta	31/07/2021	31/08/2021	30/09/2021	31/10/2021	30/11/2021	16/12/2021
Banco de Reservas (Cta. Operaciones)	2,686,241.42	2,686,066.42	2,685,891.42	2,685,716.42	2,685,716.42	2,685,541.42
Banco de Reservas (Cta. Especial)	105,503.89	105,503.89	105,503.89	105,503.89	105,503.89	105,503.89
Banco de Reservas (Cta. Colectora)	15,652,866.00	19,061,850.81	16,863,875.00	16,397,355.00	17,225,431.00	7,454,030.00
Banco de Reservas (Cta. Fondo Reponible)	1,671.89	2,376.36	171,888.62	3,847.22	1,282.56	2,000.00
Banco de Reservas (Cta. Fimovit)	10,205,900.00	11,199,040.00	11,265,980.00	10,530,016.00	10,720,865.00	4,544,695.00
	<b>28,652,183.20</b>	<b>33,054,837.48</b>	<b>31,093,138.93</b>	<b>29,722,438.53</b>	<b>30,738,798.87</b>	<b>14,791,770.31</b>

Fuente: Dirección Financiera



## XII. GESTION ADMINISTRATIVA

La Dirección Administrativa se ocupa de ejecutar los lineamientos proyectados en fases previas (planeación y organización) para obtener de la estructura organización el mejor desempeño posible.

### Procesos De Compras enero-noviembre 2021

Tomando como referencia la Ley de Compras y Contrataciones, en el 2021 fueron realizados diferentes procesos de compras clasificadas en comparaciones de precios y licitaciones públicas, detalladas a continuación, respetando los procedimientos legalmente establecidos por la Ley No.340-06 sobre Compras y Contrataciones con Modificaciones de la Ley No.449-06 y su Reglamento de aplicación No.543-12, realizando para el periodo Enero/Noviembre 2021, la cantidad de 236 órdenes de compras, por el monto de RD\$713,259,978.43.

En el área de almacén general se recibieron 111,228 artículos de los cuales fueron despachados 169,464. La desigualdad evidenciada entre la entrada y salida se debe a la existencia de artículos almacenados no despachados del periodo 2020, haciendo una suma de 58,236 artículos de diferencia.

En el área de suministros fueron recibidos en almacén 167,026 artículos de los cuales, 133,203 han sido despachados, para lograr así una efectividad de 79.75%.

El manejo de combustible utilizado para los autobuses y los vehículos livianos se encuentra desglosado en la siguiente tabla:



## Consumo De Combustible enero-noviembre 2021

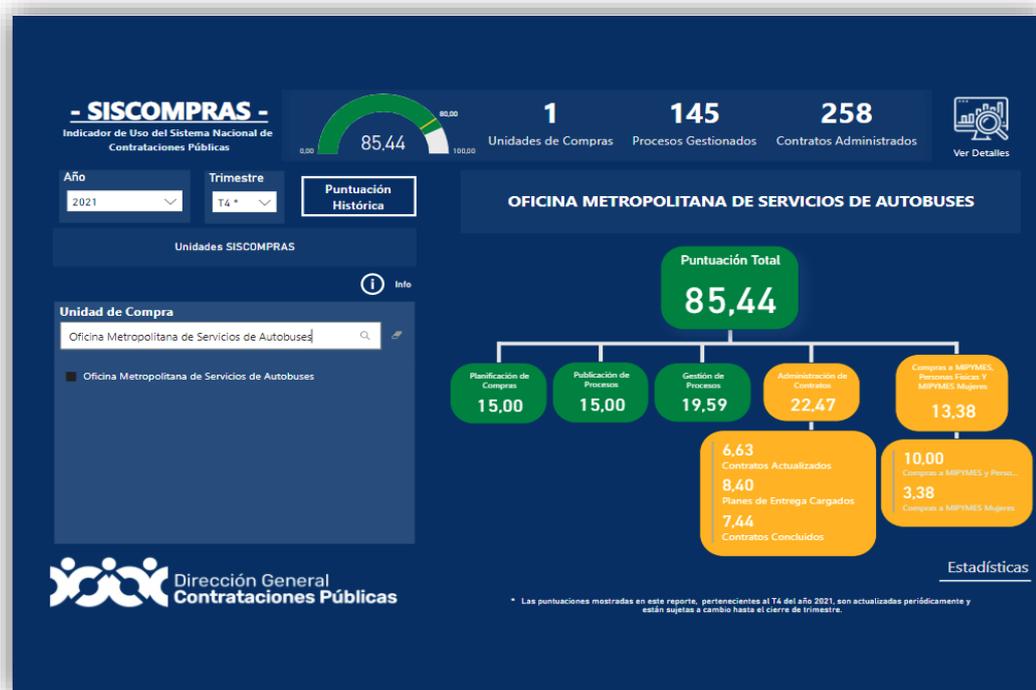
Tipo de combustible	Tipo de consecutivo	Cantidad en GLP	Diferencia
Gasoil optimo	Entrada	1,797,347.85	22,564.05
Gasoil optimo	Salida	1,819,911.90	
Gasolina premium	Entrada	88,000.00	10,291.70
Gasolina premium	Salida	77,708.30	

Fuente: Dirección Administrativa

NOTA: La diferencia presente entre la entrada y la salida, se debe a la existencia de combustible del mes de diciembre 2020, con el total de 22,564.05 galones de gasoil optimo y 10,291.70 galones de premium.

## Plan De Compras enero-noviembre 2021

Actualmente el Plan de Compras se ha ejecuto en un 85.44%.



Fuente: Dirección General de Contrataciones Publicas



### XIII. GESTION DE RECURSOS HUMANOS

Uno de los objetivos de la gestión humana es administrar, dirigir y gestionar el desempeño de los colaboradores, así como dar seguimiento a los indicadores de desempeño del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública, dando cumplimiento a los requerimientos institucionales.

#### Registro y control de nomina

Para el desarrollo de las actividades cotidianas que realiza la institución, se cuenta con una nómina de 3,633 colaboradores, En ese mismo orden, el promedio mensual se corresponde a 3,288 colaboradores de la Nómina Fija, 172 Colaboradores de la Nómina Temporal, 1 Colaborador de la Nómina Trámite Pensión, 5 Colaboradores de la Nómina Suplencia o Interinato, y 167 de la Compensación Militar.

<b>MONTOS MENSUALES PAGADOS POR NOMINAS</b>							
<b>Periodo Enero - Diciembre 2021</b>							
<b>(En RD\$)</b>							
<b>MES</b>	<b>NOMINA FIJA</b>	<b>NOMINA TEMPORAL</b>	<b>NOMINA TRAMITE PENSION</b>	<b>NOM. SUPLENCIA (INTERINATO)</b>	<b>NOMINA MILITAR</b>	<b>CONTRIBUCIONES A LA SEGURIDAD SOCIAL</b>	<b>TOTAL</b>
Enero	58,254,298.24	7,389,921.75	10,000.00		1,634,500.00	10,061,533.42	77,350,253.41
Febrero	57,281,938.25	8,270,355.25	10,000.00	76,266.00	1,654,667.00	10,047,758.49	77,340,984.99
Marzo	56,779,433.10	8,340,355.25	10,000.00	76,266.00	1,665,834.00	9,979,422.78	76,851,311.13
Abril	55,959,011.85	8,463,355.25	10,000.00	76,266.00	1,665,667.00	9,908,687.61	76,082,987.71
Mayo	55,807,816.75	8,581,355.25	10,000.00	76,266.00	1,658,667.00	9,880,418.67	76,014,523.67
Junio	55,942,545.25	8,616,355.25	10,000.00	76,266.00	1,648,167.00	9,906,539.29	76,199,872.79
Julio	56,593,929.20	8,560,355.25	10,000.00		1,641,000.00	9,987,832.10	76,793,116.55
Agosto	56,772,299.95	8,751,355.25	10,000.00		1,651,600.00	10,051,704.39	77,236,959.59
Septiembre	55,687,316.70	8,637,425.00	10,000.00		1,659,600.00	9,870,042.48	75,864,384.18
Octubre	55,490,692.70	8,256,425.00	10,000.00		1,653,600.00	9,782,402.37	75,193,120.07
Noviembre	58,259,106.95	8,748,425.00	10,000.00		1,639,600.00	10,273,999.27	78,931,131.22
Diciembre	56,796,272.95	8,644,425.00	10,000.00		1,667,000.00	10,072,862.41	77,190,560.36
<b>TOTAL</b>	<b>679,624,661.89</b>	<b>101,260,108.50</b>	<b>120,000.00</b>	<b>381,330.00</b>	<b>19,839,902.00</b>	<b>119,823,203.28</b>	<b>921,049,205.67</b>
<b>PROMEDIO MENSUAL</b>	<b>56,635,388.49</b>	<b>8,438,342.38</b>	<b>10,000.00</b>	<b>76,266.00</b>	<b>1,653,325.17</b>	<b>9,985,266.94</b>	<b>76,754,100.47</b>

Fuente: Dirección Financiera (Departamento de Presupuesto)



En el período antes indicado la institución realizó el pago por concepto de Sobresueldos o Compensaciones la cantidad de RD\$101,361,058.7, para un promedio mensual de RD\$8,446,754.00. En donde se destaca que por primera vez se hizo efectivo el pago de RD\$62,519,061.60 como incentivo por cumplimiento del Indicador del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), al lograr una puntuación de 91.73% como promedio general.

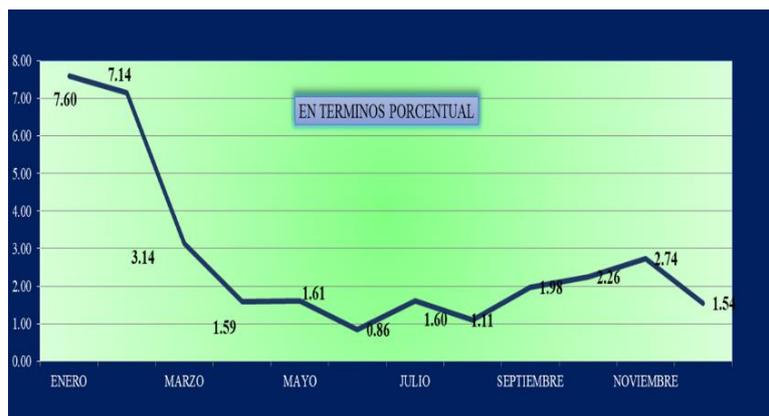
#### Índice de rotación nomina y nivel de ausentismo

El nivel de Rotación osciló entre 7.6% en el mes de enero y 1.546% en el mes de diciembre. En ese mismo orden, el nivel de Absentismo osciló entre 13.31% en el mes de enero, y 23.18 para el mes de diciembre.

<b>INDICE DE ROTACION</b>	
<b>Periodo enero-diciembre, 2021</b>	
<b>MES</b>	<b>NIVEL DE ROTACION</b>
ENERO	7.60
FEBRERO	7.14
MARZO	3.14
ABRIL	1.59
MAYO	1.61
JUNIO	0.86
JULIO	1.60
AGOSTO	1.11
SEPTIEMBRE	1.98
OCTUBRE	2.26
NOVIEMBRE	2.74
DICIEMBRE	1.54

Fuente: Dirección Recursos Humanos





Fuente: Dirección Recursos Humanos

<b>NIVEL DE ABSENTISMO</b>	
<b>Periodo enero-diciembre 2021</b>	
<b>(En Términos Porcentual)</b>	
<b>MES</b>	<b>NIVEL DE ABSENTISMO (%)</b>
<b>ENERO</b>	13.31
<b>FEBRERO</b>	13.65
<b>MARZO</b>	18.76
<b>ABRIL</b>	15.85
<b>MAYO</b>	26.89
<b>JUNIO</b>	20.25
<b>JULIO</b>	18.75
<b>AGOSTO</b>	20.20
<b>SEPTIEMBRE</b>	32.36
<b>OCTUBRE</b>	19.85
<b>NOVIEMBRE</b>	24.11
<b>DICIEMBRE</b>	23.18

Fuente: Dirección Recursos Humanos

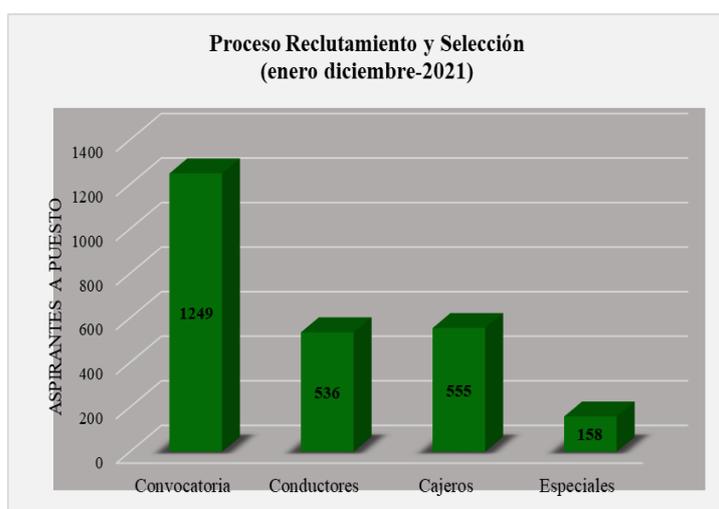


## Reclutamiento y Selección De Personal

El tiempo de respuesta a las solicitudes de posibles candidatos aspirantes a puestos de trabajo representa un 95%, teniendo un mayor número de perfiles del área operativa. El número de aspirante a puesto se conformó con la suma de mil seiscientos dos (1,602) candidatos para aplicar a diferentes puestos, asistiendo a la convocatoria mil doscientos cuarenta y nueve (1,249) contactados, de los cuales el 85% se corresponde a perfiles de puesto de conductores de autobuses y cajeros a bordo; los mismos entraron de inmediato al proceso de reclutamiento.

Proceso Reclutamiento y Selección (enero diciembre-2021)		%
Entradas total de Candidatos	1602	100%
Convocatorias	1249	78%
Conductores de Autobús	536	33%
Cajeros Abordo	555	35%
Especiales	158	10%

Fuente: Dirección Recursos Humanos



Fuente: Dirección Recursos Humanos



## Relaciones Laborales

Subsistemas de relaciones laborales, con una puntuación de un cien por ciento (100%), como se muestra en el indicador 9.2, del SISMAP.

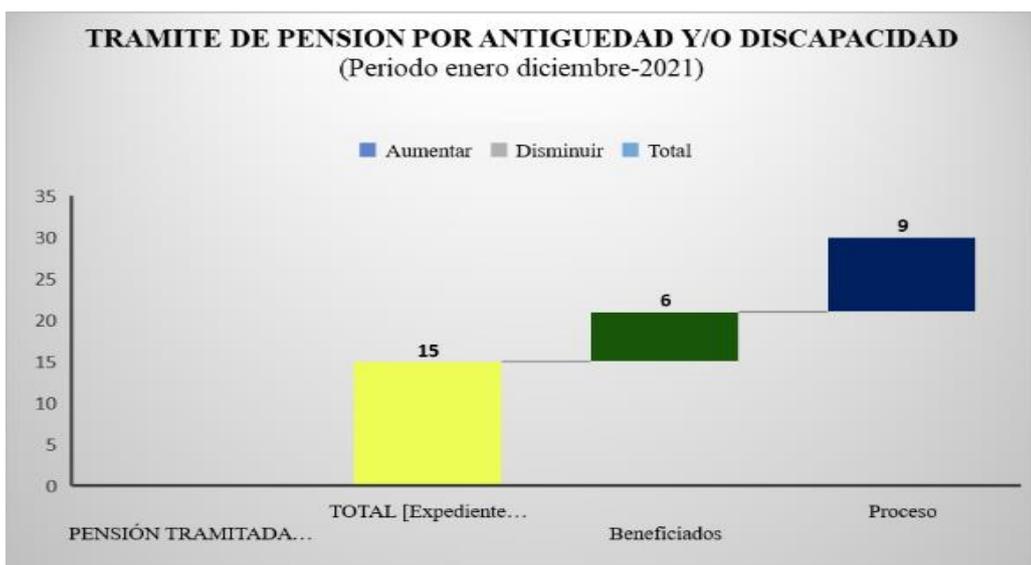
Con mira a garantizar el patrimonio de los colaboradores, se elaboró dictamen sobre solicitudes de retiros voluntarios y jubilaciones siendo por antigüedad y/o discapacidad.

Se corresponde en este periodo un total de quince (15) expedientes de colaboradores que han calificado, de los cuales seis (6) ha sido aprobados satisfactoriamente y nueve (09) quedan en espera de aprobación. Tramitado a través del Ministerio de Hacienda, (ver grafica).

<b>PENSIÓN TRAMITADA POR ANTIGÜEDAD Y/O DISCAPACIDAD (Periodo enero diciembre-2021)</b>	
<b>TOTAL [Expediente Tramitado]</b>	<b>15</b>
<b>Beneficiados</b>	<b>6</b>
<b>Proceso</b>	<b>9</b>

Fuente: Dirección Recursos Humanos





Fuente: Dirección Recursos Humanos

ARS, nuevas afiliaciones fueron registradas de colaboradores en las distintas Administradoras de Riesgos de Salud "ARS", con dependientes adicionales (padres, madres e hijos), y voluntarios (hijos mayores de 26 años). Seguros de vida "ANGLOAMERICANA"; realizando inclusiones y exclusiones de colaboradores, mil doscientos cuarenta (1240), se corresponde a nuevas inclusiones, de igual forma otros fueron retirados y/o excluidos del sistema "Seguro de Vida". Cargas procesadas en el sistema de la SISALRIL, sumando cuarenta y cinco (45), para el beneficio a colaboradoras por subsidio de maternidad y lactancia, de las cuales treinta y tres (33) han sido aprobadas a la fecha.



## Salud y Seguridad Ocupacional

Gracias a la oportunidad brindada, la OMSA hizo participe del evento de Simulacro Sísmico Nacional, para la integración al Simulacro en coordinación con los directivos, tanto a lo externo como interno, fue realizada la logística de respuesta al objetivo para el cual se organizó “preparar a la población ante cualquier eventualidad o desastre (Terremoto)”, la institución organizo todo un escenario para apoyar y hacer efectivo esta actividad.

En otro orden, se hizo presente setenta y seis (76) casos de colaboradores con accidentes e incidentes laborales, de los cuales sesenta y siete (67) calificaron como accidente de trabajo, cuatro (4) considerados incidentes, cuatro (4) casos descalificados, no confirmado por falta de evidencias, y uno (1) de ellos están en proceso de investigación.

Luego de cumplir con el debido proceso de investigación, de los casos tramitado solo cincuenta (50) de ellos fueron registrado satisfactoriamente en la plataforma del Instituto Dominicano de Protección y Prevención de Riesgos Laboral IDOPPRIL.



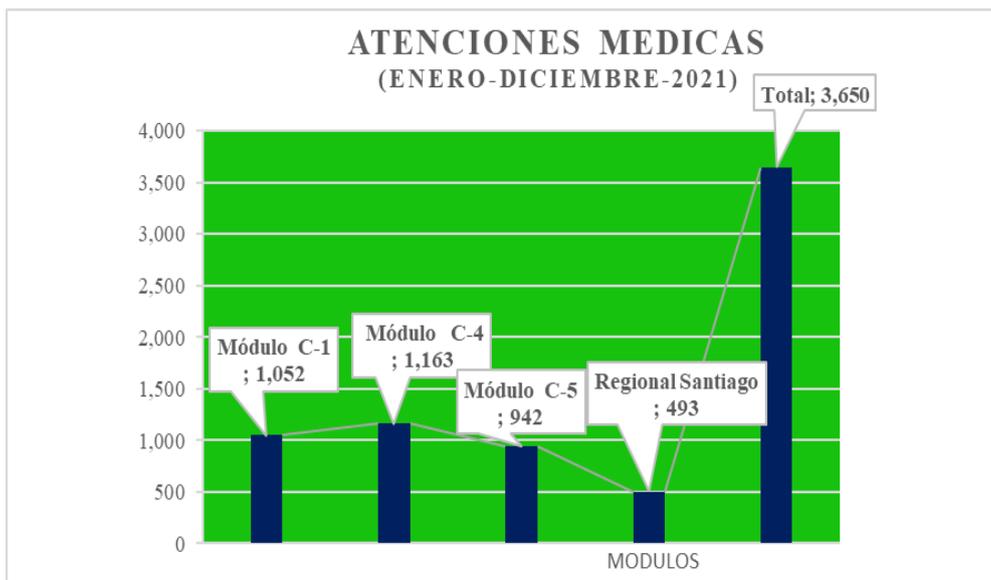
Fuente: Dirección Recursos Humanos



En mira de promover la salud en el lugar de trabajo, en el mes de abril celebramos la “Semana de la Seguridad y la Salud en el Trabajo”, Esta actividad consiste en una campaña para promover el trabajo seguro, saludable y digno. De igual forma, se rinde homenaje a las víctimas de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.

Se realizó jornada de Mantenimiento, codificación e instalación de extintores en todas las Instalaciones de Santo Domingo, en los parques vehicular y en la Regional Santiago.

En cuidado y atenciones médicas, para los colaboradores, se registraron un total de tres mil seiscientos cincuenta (3,650) consultas médicas realizadas.



Fuente: Dirección Recursos Humanos



## Capacitación y Desarrollo

En ejecución y desarrollo del programa de capacitación en acuerdo a la detección de necesidades de los diferentes grupos ocupacionales (Direccional, y Mandos Medios). A continuación, detalles de los cursos y talleres impartidos:

Desarrollo de las Capacitaciones (Periodo enero-diciembre 2021)					
Capacitación Programada y Desarrollada (Cursos y Talleres)	Áreas	Cantidad Participantes (Género Femenino)	Cantidad Participantes (Género Masculino)	Capacitados	Cursos Talleres
Administración Financiera del Sector Público Dominicano.	Dirección Financiera	5	0	5	1
Administración Financiera del Sector Público Dominicano.	Dirección RRHH	9	4	13	1
Charla Actitud ante el Estrés Laboral	Dpto. Seguridad Laboral	25	15	40	1
Charla AFP Banreservas	Dirección RRHH	20	80	100	5
Charla Amor en tiempos de COVID 19	Dirección General	800	700	1500	1
Charla Beneficios de Sistema de Seguridad Social	Dirección RRHH	44	17	61	4
Charla Cáncer en los Niños	Dpto. Seguridad Laboral	34	15	49	1
Charla Comunicación para las buenas Relaciones	Dpto. Seguridad Laboral	59	4	63	1
Charla Derechos del Consumidor	Dpto. Seguridad Laboral	13	3	16	1
Charla Enfermedades Renales	Dpto. Seguridad Laboral	13	7	20	1
Charla Ergonomía Postura en la Oficina	Dpto. Seguridad Laboral	14	0	14	2
Charla Factores de Riesgo Cardiovasculares	Dpto. Seguridad Laboral	15	7	22	1
Charla Finanzas Personales	Dpto. Seguridad Laboral	11	7	18	1
Charla Infecciones Respiratorias	Dpto. Seguridad Laboral	7	18	25	1
Charla Madres Extraordinarias	Dirección General	265	83	348	1
Charla Manejo Nostalgia Ante diagnóstico de Cáncer	Dpto. Seguridad Laboral	23	4	27	1
Charla Prevención de Incendio	Dpto. Seguridad Laboral	19	0	19	1
Charla Prevención de Conflicto de Intereses	Dirección General	26	10	36	1
Charla Seguridad Vial Objetivo Cero	Dirección de Operaciones	22	10	32	1
Charla SENASA	Dirección RRHH	11	49	60	2
Competencias Conversacionales	RRHH	74	42	116	5
Conferencia Magistral Gestión de emociones y Resiliencia en tiempos de cambios	Dirección General	936	564	1500	1
Cortesía Telefónica	Dir. De Planificación	30	6	36	2
Curso de Excel Básico	Dirección RRHH	42	18	60	3
Curso de Impuesto sobre la Renta	Dirección Financiera	15	6	21	1
Curso Excel Intermedio	Dirección RRHH	24	13	37	1
Diplomado de Ortografía y Redacción de Informes Técnicos	Dirección Jurídica	64	16	80	4
Diplomado en Hacienda e Inversión Pública	Dirección Administrativa	3	2	5	1
Diseño Organizacional en contexto de Transformación y Liderazgo	Dirección General	33	17	50	1
Entrenamiento para Cajeras	OMSA	204	0	204	9
Etiqueta y Protocolo	Departamento de protocolo	104	60	164	7
Excel Avanzado	Dirección de Tecnología	93	31	124	3
Fundamento del Sistema Nacional de Control Interno.	Dirección General	4	2	6	1
Gestión Moderna del bienestar Organizacional, cultura de servicio	RRHH	412	236	648	24
Gestión por Procesos	Dirección de Planificación	8	12	20	1
Gestión y Resolución de Conflictos	RRHH	16	2	18	1
Habilidad y Entrenamiento para Conductores	OMSA	0	349	349	12
Inteligencia Emocional	Dirección de Planificación	280	157	437	21
Lenguaje no verbal y Efectos de la comunicación	Dirección Financiera	90	54	144	6
Manejo Defensivo e Integración de la 63-17	Dirección de Operaciones	63	6	69	2
Marco Teórico del sistema de compras y contrataciones	Dirección Administrativa	22	11	33	1
Normas ISO 9001-2015	Dirección Financiera	14	6	20	1
Prevención de Riesgos Seguridad Laboral	Departamento de Salud Ocupacional	19	10	29	2
Primeros Auxilios para cajeras y conductores	Unidad Médico	253	207	460	16
Programación Neurolingüística	Dirección Financiera	164	115	279	11
Redacción de Informes Técnicos	Dirección Jurídica	15	5	20	1
Riesgo Eléctrico	Departamento de Salud Ocupacional	8	23	31	2
Seguro de Riesgo Laboral	Dirección RRHH	13	18	31	2
Servicio al Ciudadano para Choferes y Cajeras	Dirección General	67	66	133	14
Supervisión Efectiva	Dirección de Supervisión	96	114	210	14
Supervisión Efectiva	Dirección de supervisión	9	10	19	1
Taller de Ortografía y Redacción	Dirección RRHH	16	4	20	1
Taller Ley 63-17	Dirección Jurídica	30	10	40	1
Taller Proacción en la Política de Género	Dirección General	137	70	207	8
Técnica de las 5S	Dirección RRHH	17	3	20	1
Sumatorias		4810	3298	8108	211

Fuente: Dirección Recursos Humanos



#### XIV. GESTION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO

El cumplimiento en materia de planificación muestra los siguientes logros:

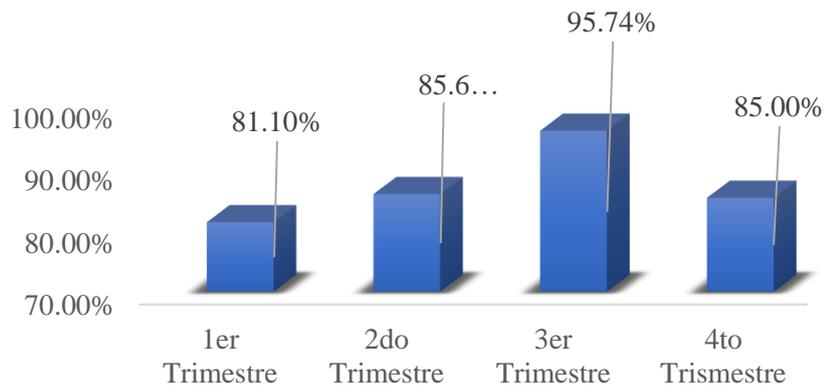
Seguimiento, monitoreo y ejecución del Plan Estratégico institucional 2021-2024.

Elaboración del Plan Operativo Anual 2022.

Evaluación del Plan Operativo Anual 2021, con un resultado de recuperación del impacto de salud provocado por la pandemia de la COVID-19, el cual restringió hasta un 60% la capacidad de abordaje de pasajeros durante 6 meses.

Evaluación Plan Operativo Anual (POA) 2021.

Trimestres	Porcentaje de cumplimiento
1er Trimestre	81.10%
2do Trimestre	85.60%
3er Trimestre	95.74%
4to Trimestre	85.00% Promedio
Evaluación General POA 2021	86.86%



Fuente: Dirección Planificación (Departamento de Calidad)



Formulación del presupuesto institucional 2022 conjunto a la Dirección Financiera.

Formulación del Plan Anual de Compras conjunto a la Dirección Administrativa.

Auditoria de cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Carta Compromiso al Ciudadano.

Elaboración de la Memoria Anual 2021.

Auditoria de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

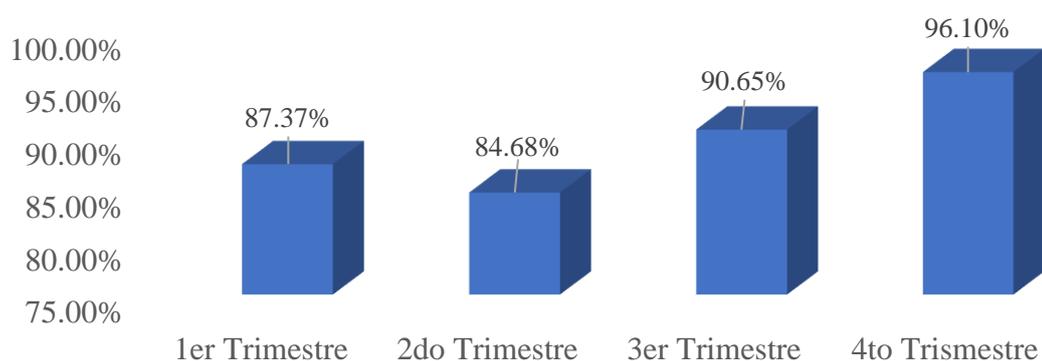
Con el objetivo de determinar el nivel de cumplimiento de las Normas y Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad en la institución, Se realizaron 2 auditorias internas, las cuales fueron aplicadas en el 2do y 4to Trimestre del periodo 2021, donde se evidencio que los procedimientos se llevan a cabo tal y como se establece, para un cumplimiento de más de un 95%.



## Encuesta de Satisfacción Ciudadana

En busca de medir la satisfacción ciudadana sobre la calidad del servicio del transporte público de pasajeros se realizaron cuatro encuestas divididas en los trimestres del periodo 2021, midiendo así la percepción de los usuarios sobre el servicio ofrecido, en él mismo se obtuvo un resultado general de 89.70%.

Trimestre	Porcentaje de satisfacción
1er Trimestre	87.37%
2do Trimestre	84.68%
3er Trimestre	90.65%
4to Trimestre	96.10%
Evaluación General POA 2021	89.70%



Fuente: Dirección Planificación (Departamento de Calidad)

Es importante destacar, que independientemente de las adversidades, la institución se encuentra dando pasos firmes para el logro de los objetivos institucionales, además de los objetivos de la Estrategia Nacional de Desarrollo, El Plan Plurianual y las directrices del Ejecutivo, de la mano de la Dirección Ejecutiva y demás autoridades que la componen.



## Perspectiva Estratégica

### Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)

El SISMAP está orientado a supervisar y monitorear la gestión de las instituciones y órganos del Poder Ejecutivo, a través de nueve indicadores básicos de organización y gestión, contando con unos sub indicadores relacionados a la ley de función pública y otras normativas complementarias.

Durante el pasado periodo 2020, este indicador finalizo con un resultado de cumplimiento de un 90.50%, mientras que para el periodo actual 2021 este finalizo con un 91.73% con una variación de incremento de un 1.23% además de mantenerse constante todo el periodo por encima 85%.

Información del Organismo

**Organismo:** Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses

**Promedio General:** 91.73% 

[Regresar al Ranking](#)

Fuente: Sistema de Monitoreo de la Administración Pública



## Normas Básicas Del Control Interno (NOBACI)

La NOBACI definen el nivel mínimo de calidad o marco general requerido para el control interno del sector público, y proveen las bases para que los sistemas de administración de control y las unidades de auditoría puedan ser evaluados.

Durante el Periodo 2021 este indicador ha alcanzado un desarrollo en mas de un 50% de cumplimiento donde a inicios del periodo este se encontraba en un 0%, a causa de la resolución 08-20.

Componentes del Control Interno	Institución		Contraloría General de la República		
	Calificación	Progreso	Evaluación	Progreso	Observaciones CGR
Ambiente de Control	65.12%		44.19%		11
Valoración y Administración de Riesgos	24.00%		24.00%		0
Actividades de Control	64.00%		8.00%		14
Información y Comunicación	68.18%		13.64%		12
Monitoreo y Evaluación	69.23%		0.00%		9
%Totales	58.11%		17.96%		46

Fuente: Contraloría General de la Republica Dominicana



## Carta Compromiso Al Ciudadano.

Durante el Periodo 2021, la Carta Compromiso de la Oficina metropolitana de Servicios de Autobuses mantuvo un promedio de más de un 87%, en sus dimensiones comprometidas sobre los estándares establecidos.

### Formas de Comunicación y Participación Ciudadana

**Presencial**  
Visitando nuestra oficina principal, ubicada en la Prolongación Av. 27 de febrero, Las Caobas, Santo Domingo Oeste, Provincia Santo Domingo, República Dominicana.

**Vía telefónica**  
Los ciudadanos pueden acceder al servicio a través del número de la oficina principal (809) 221-6672, donde se recibirá atención inmediata; además en la División de Servicio al Cliente en el Teléfono: (809) 560-5555.

**Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)**  
En cumplimiento de la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública. El teléfono de contacto es el 809-221-6672 extensión 234, o a través del correo electrónico correspondencia@omsa.gov.do.

**Portal institucional y redes sociales**  
A través de las redes sociales Facebook: @OMSARealDem, Twitter: @OMSA\_RD, Instagram: omsa\_rd, Foro Omsa y el portal institucional www.omsa.gov.do.

### Datos de Contacto

**Nombre:** Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses  
**Dirección:** Prolongación Av. 27 de febrero, Las Caobas, Santo Domingo Oeste, Provincia Santo Domingo, República Dominicana.  
**Teléfono:** (809) 221-6672  
**Página Web:** www.omsa.gov.do  
**Correo:** correspondencia@omsa.gov.do  
**Horario Administrativo:** 8:00 a. m. – 4:00 p. m. de Lunes a Viernes.

**Oficina Regional Santiago**  
Dirección: Av. 27 de febrero esq. Estrella Sadhalá, Rotonda Ensanche Libertad Provincia Santiago, República Dominicana.  
Teléfono: (809) 925-9944  
Horario Administrativo: 8:00 a. m. – 4:00 p. m., de Lunes a Viernes.

**Oficina Regional Barahona**  
Dirección: Av. Cassandra Damiron, frente a la urbanización barrio de las maestras  
Teléfono: (809) 758-0973

**Módulos**

C-1. Av. 27 de Febrero, Las Caobas  
C-2. Av. Hipódromo Quinto centenario  
C-4. Km 9 y Autopista Duarte  
C-5. Av. de la Pista, El Tamarindo e Invienda  
C-6. Carretera Hato Nuevo, Los Alcarrizos, Frente a la zona Franca de Hato Nuevo  
C-8. Carretera La Barqueta  
C-10. Km. 13 Carretera Sánchez, Haina  
C-12. Av. Coronel Juan María Lora Fernández, Los Ríos  
C-14. Corredor Naco  
C-16. Corredor Haina Tingo  
C-18. Corredor Juan Bosch  
C-30. Corredor Olímpico  
C-31. Corredor Luperón  
C-33. Corredor Bolívar  
C-34. Corredor Cruz Jiminán  
C-35. Corredor Duarte



Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses  
**SOMOS SERVICIO**

### Quejas y Sugerencias

**Buzón de quejas y sugerencias** para estos fines ubicado en el 1er. piso edificio I de la sede principal de la institución. El tiempo de respuesta de las solicitudes por esta vía es de diez (10) días laborables.

**División de Servicio al Cliente** de forma presencial o vía telefónica al teléfono 809-360-5555. El tiempo de respuesta de las solicitudes por esta vía es de diez (10) días laborables.

**Línea telefónica 3 1 1 y el portal www.311.gov.do** a través de los cuales pueden presentarse las quejas o sugerencias de los Ciudadanos / Clientes. El tiempo de respuesta por esta vía es de quince (15) días laborables.

**Libre Acceso a la Información (OAI)** recibe y canaliza las quejas o sugerencias que tienen los Ciudadanos / Clientes que ingresan por esta vía, dando respuesta en un tiempo de quince (15) días laborables.

### Medidas de Subsanación

En el caso de incumplimiento de los servicios comprometidos y declarados en el presente documento, la máxima autoridad de la OMSA remitirá una comunicación al Ciudadano / Cliente presentando sus disculpas por no haber recibido el servicio de manera oportuna y comprometiéndose a agilizar el proceso de los servicios que no fueron atendidos oportunamente. La misma será remitida en un plazo máximo de quince (15) días laborables.

### Unidad Responsable de la Carta Compromiso

Dirección de Planificación y Desarrollo. El teléfono de contacto es el 809-221-6672 extensión 285.

El Programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el Ciudadano y el Estado.

### Quiénes Somos

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 reformó 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 autobuses.

#### Normativa

Decreto 448-97, que crea la **Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)**.

La Ley 63-17 de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, la cual crea el Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRAN) y transforma la OMSA en una empresa pública o mixta (pública-privada), prestadora del Servicio Nacional de Transporte de Autobuses.

#### Misión

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

#### Visión

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

#### Valores

Vocación de Servicio  
Puntualidad  
Compromiso  
Integridad  
Transparencia

### Inclusión

La **Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses** se compromete a brindar un servicio eficiente, seguro y puntual a todos nuestros ciudadanos / clientes, de manera imparcial, garantizando la igualdad de género.

Así mismo, nuestra flota cuenta con autobuses de última generación con un sistema de rampas electrónicas para dar facilidad a las personas con movilidad reducida, además que nuestra oficina principal posee rampas pavimentadas con el propósito de brindar la calidad necesaria para nuestras visitas especiales.

### Atributos de Calidad

- Fiabilidad:** Nivel de confianza de los clientes en la calidad del servicio que se ofrece.
- Accesibilidad:** Ofrecemos ciudadanos clientes las facilidades requeridas para acceder a nuestros servicios.

### Atributos de Calidad

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Transporte público de pasajeros en autobuses	Fiabilidad	85% de satisfacción en los usuarios con el servicio recibido	Porcentaje de satisfacción obtenida en la encuesta trimestral sobre los servicios.
	Accesibilidad	90% cantidad de disponibilidad de autobuses para el servicio que ofrece la OMSA	

### DEBERES DEL CIUDADANO

- No se permite fumar.
- No comer dentro del autobús.
- No ingerir ningún tipo de bebidas.
- No llevar armas de fuego o blancas visibles.
- Respetar al conductor(a) y al Cajero(a).
- Respetar los asientos señalados para usuarios con preferencia.
- Reportar irregularidades.
- Anunciar con tiempo la parada.
- No deteriorar o ensuciar el autobús.
- No abordar el autobús en estado de embriaguez.
- Moderar el tono de voz.
- Si lleva su propio radio ponga el volumen sólo para usted.
- Guardar el orden y la compostura dentro del Autobús.
- No distraer al conductor(a) durante la marcha del autobús.
- No llevar objetos peligrosos que atenten contra la seguridad de los demás usuarios.
- Esperar a que se detenga el autobús para abordar o bajar.
- No se permiten ningún tipo de animales
- No vender dentro del autobús.

Fuente: Dirección Planificación (Departamento de Calidad)



## ANEXOS



## Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Procesos.

### Matriz de indicadores de Gestión de Procesos 2021

Eje Estratégico 1: Mejoramiento de la calidad del servicio del transporte.						
Objetivo Estratégico 1: Incrementar la cobertura, frecuencia y accesibilidad del servicio de transporte, acorde a las necesidades y demandadas e identificadas						
Estrategia	Resultados de Efecto	Indicador(s)	Línea base	Cronograma año 2021	Responsable	Involucrados
Programa de incremento de cobertura del servicio de transporte	Satisfecha la demanda del servicio a los usuarios.	Porcentaje de clientes satisfecho con el servicio	20%	30%	Dirección de planificación.	Todas las unidades
		Frecuencia de despacho de autobuses	20 minutos	17 minutos	Dirección de operaciones.	Todas las unidades de operaciones
		Volumen de pasajeros.	12,000,000. pasajeros	17,000,000 pasajeros	Dirección de operaciones.	Todas las direcciones
		Porcentaje de cumplimiento del tiempo recorrido planificado.	Falta	Falta	Dirección de operaciones	Todas las direcciones
		Cantidad cobertura de servicios	18 corredores	22	Dirección de operaciones.	Todas las unidades
Eficiencia y eficacia del servicio de transporte	Satisfecha la demanda relacionada al tiempo de espera de los autobuses.	Porcentaje de clientes satisfecho con el tiempo de espera.	30%	40%	Dirección de planificación.	Todas las unidades



## Matriz de indicadores de Gestion de Procesos 2021

Eje Estratégico 2: Sostenibilidad de la Eficiencia operativa.						
Objetivo Estratégico 2: Asegurar la continuidad de las operaciones para el servicio del transporte, acorde a los estándares de mantenimiento y supervisión.						
Estrategia	Resultados de Efecto	Indicador(s)	Línea base	Cronograma año Cumplimiento 2021	Responsable	Involucrados
Fortalecimiento de la supervisión.	Asegurada el cumplimiento de las responsabilidades asignadas al personal de transportación	Porcentaje de cumplimiento del plan de supervisión.	70%	100%	Dirección General de Supervisión	Operación, Mantenimiento
		Porcentaje del régimen de consecuencia aplicadas.	70%	100%		
Mejoramiento sostenido del mantenimiento de la unidades.	Asegurado el funcionamiento del parque vehicular	Porcentaje de autobuses que cumplen con el plan de mantenimiento preventivo	70%	100%	Dirección Mantenimiento Vehicular	Operaciones, Supervisión, Administrativo y Financiero
		Porcentaje de autobuses que cumplen con el plan de mantenimiento correctivo	60%	100%		



### Matriz de indicadores de Gestion de Procesos 2021

<b>Eje Estratégico 3: Fortalecimiento de los procesos internos.</b>						
<b>Objetivo Estratégico 3: Asegurar la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión institucional, con una orientación a resultados y estándares establecidos.</b>						
<b>Estrategia</b>	<b>Resultados de Efecto</b>	<b>Indicador(s)</b>	<b>Línea base</b>	<b>Cronogram a año 2021</b>	<b>Responsable</b>	<b>Involucrados</b>
Normalización y gestión de la calidad institucional	Estandarizada la gestión institucional	Porcentaje de los procesos auditados	20%	30%	Dirección de planificación y desarrollo	Todas las direcciones
		Porcentaje de reglamentaciones implementadas.	60%	70%	Dirección Jurídica	Todas las direcciones
	Identificado el personal con la cultura institucional	Porcentaje de empleados que conocen los elementos tangibles de la cultura institucional de la OMSA	80%	80%	Dirección de planificación y desarrollo	Todas las direcciones
		Porcentaje de empleados que modelan los valores de la institución	60%	100%	Dirección de planificación y desarrollo	Todas las direcciones
		Satisfecho los requerimientos de los órganos rectores del estado	Porcentaje de cumplimiento de los indicadores del gobierno.	80%	80%	Dirección de planificación y desarrollo
Fortalecimiento de la gestión humana	Mejorado el desempeño en el ejercicio de sus funciones.	Porcentaje del personal que mejora su desempeño.	70%	80%	Dirección de Recursos Humanos	Todas las unidades funcionales de la OMSA
	Eficientizados los procesos Administrativos de la OMSA	Porcentaje de procesos de Gestión Humana implementado	Por definir			Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación
		Porcentaje de eficacia de la Gestión Humana	Por definir			Todas las unidades funcionales de la OMSA
Eficientización de la gestión administrativa y financiera.	Eficientizada la Ejecución del Presupuesto Asignado	Porcentaje de la ejecución presupuestaria	88%	<b>95%</b>	Dirección Financiera	Dirección Administrativo Dirección Financiera



		Índice de la eficacia de la gestión financiera.	Por definir	<b>85%</b>	Dirección Financiera	Dirección Administrativa Dirección General Dirección Financiera
	Satisfecho los Requerimientos de las Unidades Funcionales para la Realización del Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento con los Requerimientos aprobados	40%	<b>60%</b>	Dirección Administrativa	Todas Las Direcciones
		Porcentaje del Cumplimiento del Plan Anual de Compras (PACC)	50%	<b>80%</b>	Dirección Administrativa	Dirección Administrativo Dirección Financiera y Dirección Jurídica
Imagen y posicionamiento institucional	Valorada positivamente la imagen institucional de la OMSA	Porcentaje de valoración de reputación de la marca OMSA en el público externo	Por definir	<b>75%</b>	Dir. de Comunicación	Dir. de Comunicación, Dir. de Planificación y Desarrollo, Dir. de Tecnologías, Dir. Financiera
		Porcentaje de valoración positiva de los usuarios del servicio de OMSA	90%	91%	Dir. De Comunicación	Dir. de Comunicación, Dir. de Planificación y Desarrollo, Dir. de Tecnologías, Dir. Financiera
		Porcentaje de valoración positiva del público interno	80%	82%	Recursos Humanos	Todas las Direcciones
Mejoramiento de la infraestructura tecnológica.	Asegurados los Servicios tecnológicos redundantes como soporte al desempeño de la institución	Porcentaje Disponibilidad de la infraestructura tecnológica	98.00 %	0.30%	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	Departamento de Operaciones TIC
	Optimizados los Sistemas como soporte a los objetivos estratégicos de la institución	Porcentaje de sistemas de información que respondan a los requerimientos	45%	100%	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	



		definidos por la institución				
		Porcentaje de satisfacción de los usuarios con los soportes recibidos.	0%	70%	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	Todas las Unidades funcionales.



## CUADRO COMPARATIVO DE INDICADORES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

INDICADORES	PUNTUACIÓN
 <b>SISMAP</b>   Sistema de Monitoreo de la Administración Pública 	91.73%
 <div style="text-align: right; padding-right: 20px;">             Indicador de Uso del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones  <b>SISCOMPRAS</b> </div>	96.12%
 <b>Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP)</b>	15.00%
	<b>Puntuación Maxima</b>
 <b>iTICge</b> Índice de Uso de TIC y Gobierno Electrónico <b>2021</b>	90.22%
 <b>Sistema para el Diagnóstico de las NOBACI</b>	91.73%
	88.18%
 <b>OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES</b> PORTAL DE TRANSPARENCIA	97.00%

**PLAN ANUAL DE COMPRAS Y CONTRATACIONES**  
**AÑO 2021**



DATOS DE CABECERA PACC		
MONTO ESTIMADO TOTAL	RD\$	939,744,206.68
CANTIDAD DE PROCESOS REGISTRADOS		63
CAPÍTULO		0211
SUB CAPÍTULO		01
UNIDAD EJECUTORA		0004
UNIDAD DE COMPRA		Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses OMSA
AÑO FISCAL		2021
FECHA APROBACIÓN		
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN		
BIENES	RD\$	693,091,642.68
OBRAS	RD\$	60,000,000.00
SERVICIOS	RD\$	186,652,564.00
SERVICIOS: CONSULTORÍA	RD\$	-
SERVICIOS: CONSULTORÍA BASADA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	RD\$	-
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME		
MIPYME	RD\$	23,111,000.00
MIPYME MUJER	RD\$	-
NO MIPYME	RD\$	916,633,206.68
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO		
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	RD\$	23,000.00
COMPRA MENOR	RD\$	22,507,700.00
COMPARACIÓN DE PRECIOS	RD\$	137,144,127.60
LICITACIÓN PÚBLICA	RD\$	770,369,379.08
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL	RD\$	-
LICITACIÓN RESTRINGIDA	RD\$	-
SORTEO DE OBRAS	RD\$	-
EXCEPCIÓN - BIENES O SERVICIOS CON EXCLUSIVIDAD	RD\$	-
EXCEPCIÓN - CONSTRUCCIÓN, INSTALACIÓN O ADQUISICIÓN DE OFICINAS PARA EL SERVICIO EXTERIOR	RD\$	-
EXCEPCIÓN - CONTRATACIÓN DE PUBLICIDAD A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL	RD\$	9,700,000.00
EXCEPCIÓN - OBRAS CIENTÍFICAS, TÉCNICAS, ARTÍSTICAS, O RESTAURACIÓN DE MONUMENTOS HISTÓRICOS	RD\$	-
EXCEPCIÓN - PROVEEDOR ÚNICO	RD\$	-
EXCEPCIÓN - RESCISIÓN DE CONTRATOS CUYA TERMINACIÓN NO EXCEDA EL 40% DEL MONTO TOTAL DEL PROYECTO, OBRA O SERVICIO	RD\$	-
EXCEPCIÓN - RESOLUCIÓN 15-08 SOBRE COMPRA Y CONTRATACIÓN DE PASAJE AÉREO, COMBUSTIBLE Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS DE MOTOR	RD\$	-

