

Oficina Metropolitana de
Servicios de Autobuses

SOMOS SERVICIO



2019
2022

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL



Equipo de Dirección

Dirección General:

Héctor Mojica

Coordinación técnica:

Rafael Miranda Herrera

Suny Florentino

Asesor externo:

Delgis Ramírez

Participantes:

Dirección General, Coordinación del despacho, nivel técnico y de supervisión del nivel central y regional.

Revisión y corrección de estilo:

Mercedes Herrera, Melvin Almanzar

Revisión y aprobación:

Director General OMSA

Diseño y diagramación:

Fecha elaboración:

Octubre/Diciembre, 2018

Fecha aprobación:

Enero, 2019

Fecha de publicación:

Enero, 2019



Cuidado Editorial

Héctor Mojica, Director General

Mercedes Herrera, Coordinadora del Despacho

Rafael Miranda Herrera, Director de Planificación y Desarrollo

Melvinson Almanzar, Director de Comunicación

Título original:

Plan Estratégico Institucional 2019-2022 / Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)

Primera edición: enero, 2019

Prolongación 27 de febrero, Las Caobas, Santo Domingo Oeste, Provincia Santo Domingo, República Dominicana. Teléfono (809)221-3672. Página Web: www.omsa.gob.do

Impreso en la República Dominicana

Todos los Derechos Reservados.

Esta publicación no puede ser reproducida total ni parcialmente o transmitida por un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni medio magnético, electrónico ni mecánico, electroóptico, fotoquímico, fotocopia o cualquier otra modalidad sin permiso previo de OMSA.

Tirada: 1,000 ejemplares.



Contenido

• Presentación	01
• Introducción	03
• Análisis FODA	05
• Filosofía organizacional	08
• Descripción de la organización	09
• Política de Calidad	10
• Base Legal Institucional y Funciones Generales	11
• Políticas Públicas Vinculantes	14
• Acciones Vinculantes según Plan Estratégico de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Ministerio Administrativo de la Presidencia	16
• Ejes Estratégicos de la Estrategia Nacional de Desarrollo vinculantes con la OMSA	20
• Servicios ofrecidos por la OMSA	23
• Análisis del entorno Matriz de fuerzas impulsoras y restrictivas	25
• Cultura organizacional	27
• Marco Estratégico	28
• Ejes Estratégicos	30
• Resultados esperados: Metas para los 4 años del PEI	44
• Mapa Estratégico	45
• Autoridades Institucionales	46



Presentación

La **Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)** es un instrumento fundamental para el desarrollo de las políticas públicas dirigidas a disminuir las inequidades, vía el servicio de transporte público de pasajeros.

Hemos asumido el reto de convertir a **OMSA** en una institución que logre altos niveles de calidad y eficiencia en la gestión de los procesos que le son inherentes a su rol como empresa de servicio de transporte público de pasajeros.

La visión de largo plazo, combinada con resultados a corto plazo, es fundamental para continuar avanzando en el fortalecimiento institucional y lograr objetivos y resultados de calidad. Por eso se ha elaborado el Plan Estratégico 2019-2022 como una herramienta de gestión que sabemos nos ayudará a un mejor accionar y constituye una gran agenda institucional que se irá adecuando gradualmente a los cambios del entorno, y lo desarrollará con criterios de flexibilidad, pero con la firmeza de orientarse por los objetivos contenidos en el mismo.

Este Plan Estratégico ha sido producto de un proceso participativo muy dinámico, en el cual las diferentes direcciones y equipos técnicos han puesto su empeño, experiencia y entusiasmo, facilitados por el apoyo de expertos en los temas de políticas sociales y especialmente, expertos en transporte de pasajeros.

Ponemos a disposición de la ciudadanía este Plan Estratégico, el cual confiamos que servirá de referente a las organizaciones e instituciones públicas y de la sociedad civil para contribuir en el proceso de afianzamiento de la OMSA como el instrumento idóneo del Estado para la ejecución de las políticas públicas en materia de transporte de pasajeros.

Héctor Mojica

Director General

Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)

PERSPECTIVA HACIA EL 2022
"UNA OMSA DIFERENTE, DE CARA A LA GENTE"



Introducción

El presente Plan Estratégico Institucional 2019-2022, ha sido elaborado en correspondencia con la Ley la 63-17 de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, la cual crea el Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT), constituyendo, junto a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, uno de los instrumentos de planificación de más alto nivel, donde se plasma la Misión, Visión, Valores, Marco Estratégico, Líneas Estratégicas, Objetivos, Acciones e Indicadores, con el fin de lograr la direccionalidad estratégica que garantice el cumplimiento del objetivo de garantizar la movilidad y la calidad de los servicios a la población. Así mismo, tomamos en cuenta el Plan Estratégico para la Transformación de la Movilidad Urbana en la República Dominicana.

En tal sentido, la **Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)**, contextualiza su Plan Estratégico Institucional en el marco la Estrategia Nacional de Desarrollo al 2030, el Plan Plurianual del Sector Público 2013-2016, en su más reciente revisión, el cual se alinea con la visión y objetivos planteados en estrategias sectoriales de corto, mediano y largo plazo, siempre enfocados en el cumplimiento de su misión institucional, y bajo criterios de racionalidad económica, fiscal y de sostenibilidad financiera.

Este Plan es el resultado de un amplio proceso de cooperación del personal directivo y técnico de la **Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)**, a través de un minucioso y participativo proceso de análisis, reflexión, y valoración, con el compromiso de alinear la gestión de la OMSA con las políticas del Estado del actual gobierno constitucional y de todas las instituciones que participan en el marco de cooperación interinstitucional e internacional, con el objetivo de fortalecer el sistema de transporte nacional.

Para la estructuración de este Plan Estratégico fueron realizadas consultorías y asesorías, talleres, encuestas departamentales, entrevistas con informantes claves, observación directa de la estructura funcional de la institución y cientos de horas de sesiones de trabajo, donde se analizaron y revisaron todos



los planes estratégicos, la normativa legal, las normas y procedimientos que han sido propuestos desde el 1997 hasta el presente año.

Se realizó un análisis situacional, mediante el cual se obtuvo un diagnóstico general de la institución, de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Este análisis aportó el diagnóstico necesario para identificar dónde estamos y para la definición de una proyección de dónde deberíamos estar, y hacia dónde deberíamos dirigirnos durante los próximos cuatro años.

Partimos de un primer año (2019), en el cual, una vez sentados los cimientos para el fortalecimiento institucional de la OMSA, invertiremos todos los esfuerzos necesarios, recursos humanos, organización de la estructura orgánica, entre otras acciones que ameriten las necesidades de todas las regionales, módulos y corredores como expresiones territoriales del sistema, para lograr la implementación de las decisiones y los objetivos estratégicos del sector en el periodo previsto.

En el Plan Estratégico 2019-2022 exponemos en detalle cómo nos proponemos responder a corto y mediano plazo a cada reto en la gestión de la provisión de servicios de transporte de pasajeros, enfocados en la consecución de resultados tangibles que sean reconocidos, percibidos y bien valorados por la sociedad, compromiso que asumimos convencidos de que la provisión de servicios de transporte de calidad, no solo es parte de nuestra misión institucional, sino también, que el derecho a la movilización de la población es una garantía consignada constitucionalmente.



ANALISIS FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal comprometido con las labores que realiza en la institución. ▪ Colaboradores competentes para las funciones que desarrollan. ▪ El 87% del personal ha sido capacitado y entrenado para el buen desarrollo de sus actividades. ▪ Recursos humanos identificados con el rol de la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajar la gestión del cambio, ya que la institución se encuentra en un momento trascendental y de constantes cambios. ▪ Identificar los procesos estratégicos, operacionales y de apoyo. ▪ Actualizar la documentación de procedimientos existentes. ▪ Aplicar las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), SISMAP, TICS. ▪ Remozar áreas físicas. ▪ Revisar los estándares de riesgos laborales establecidos para éste tipo de Institución. ▪ Implementar programas de motivación para el personal. ▪ Continuar fomentando el reconocimiento por buen desempeño para todos los colaboradores que apliquen. ▪ Aplicar canales de comunicación más directos y eficientes. ▪ Adecuar más rampas y vías de acceso para las personas con discapacidad. ▪ Adecuar autobuses para fácil acceso de discapacitados. ▪ Aplicar encuesta de clima organizacional con el fin de medir el nivel de satisfacción y motivación de los usuarios. ▪ Seleccionar al personal cumpliendo con una premisa: “Escoger a la persona adecuada para el puesto adecuado”. ▪ Desarrollar capacitaciones que fomenten el enfoque basado en procesos y promover la gestión de la Calidad Total. ▪ Propiciar mejoras en los procedimientos vigentes en procura de una mayor eficiencia administrativa. ▪ Aumentar la flotilla de autobuses y aperturar nuevos corredores en otras localidades. ▪ Mejorar la calidad del servicio ofrecido a la población (frecuencia, llegada a las paradas, higiene y buen trato). ▪ Implementar tecnologías al servicio (Wifi. Cobro electrónico, barra contadora, sistema de vigilancia y seguridad, monitoreo de unidades). ▪ Aplicar normativas de mejora y procesos innovadores en la institución. ▪ Vender servicios a empresas e instituciones públicas. ▪ Implementar sistema de control de visitas a la institución.



	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adecuar la institución a la Ley 63-17. ▪ Establecer la Carta Compromiso hacia la ciudadanía. ▪ Ejecutar el Presupuesto Institucional acorde al Plan Operativo Anual y el Plan de Compras. ▪ Alinear el Plan Estratégico Institucional a la Estrategia Nacional de Desarrollo y al Plan Nacional Plurianual, así como a las Metas Presidenciales y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. ▪ Conformación de comisiones: NOBACI, SISMAP, TIC, TRANSPARENCIA Y ETICA. ▪ Establecer y promover una cultura de servicio.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Normas, políticas, procedimientos, desactualizados. ▪ Comunicación interna débil. ▪ Áreas físicas en estado de deterioro. ▪ Imagen institucional desmejorada. ▪ Débil cumplimiento de normas de medición de instituciones públicas. ▪ Equipos informáticos obsoletos y en calidades reducidas. ▪ Falta de aplicación de normas de recursos humanos para el manejo del personal. ▪ Falta de mecanismos de comunicación interna efectivos. ▪ Falta de medios adecuados para el mantenimiento de los autobuses (área de lavado, reparación de neumáticos). ▪ Falta de incentivo al personal por su desempeño. ▪ Limbo jurídico por falta de decreto presidencial basado en la Ley 63-17, que establezca la transformación institucional, administrativa, técnica y operativa. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incursión de nuevos operadores en las rutas donde la OMSA presta sus servicios. ▪ Oferta de servicio al mismo costo de parte de otros prestadores. ▪ Pérdida de corredores por licitaciones del INTRANT. ▪ Aumento de los hidrocarburos afectaría el presupuesto. ▪ Cambio de gobierno.



Filosofía Organizacional

Misión

Brindar a los usuarios, un servicio de transporte de pasajeros eficiente, seguro y puntual, a un precio asequible, comprometidos con la protección al medio ambiente, el trabajo en equipo y el fortalecimiento institucional.

Visión

Ser reconocida como la mejor empresa de transporte público de pasajeros de la República Dominicana.

Valores

Servicio

Responsabilidad

Compromiso

Solidaridad

Integridad

Transparencia

Ética

Puntualidad



Descripción de la Organización

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.” (Decreto No.448-97, Párrafo 2)

Inició sus operaciones el 26 de enero del año 1998, ofertando sus servicios, primero en la Ciudad de Santo Domingo en la Av. 27 de Febrero e incorporando posteriormente, los Corredores Norte (John F. Kennedy), Oeste (Los Alcarrizos), Centro (Máximo Gómez), Sur (Independencia) y Los Ríos (Núñez de Cáceres/Winston Churchill). Luego, en el periodo 2000-2004, se crearon los Corredores Naco y Charles de Gaulle, en la capital. Mientras que en Santiago se crearon los Corredores Canabacoa, Circunvalación, Central y Gurabo.

Evolución

El 24 de febrero del año 2017, mediante la Ley 63-17. Art. 356, se reforma la **Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)**, la cual pasa a ser una empresa pública o mixta pública-privada prestadora de servicio nacional de transporte de autobús.

Política de Calidad

Somos una empresa de servicios de transporte de pasajeros, público-privada a nivel nacional y satisfacemos las necesidades de movilidad de las comunidades de forma oportuna, brindando un servicio confortable, seguro y a tiempo. Capacitamos y promovemos a nuestros colaboradores, cumpliendo con la normativa vigente, conservando el medio ambiente y aplicamos mejoras continuas a nuestros procesos.





Política Ambiental

Estamos conscientes de los impactos ambientales significativos que pudieran generar nuestras actividades cotidianas, por esta razón nos comprometemos con la conservación y mejora del medioambiente, mediante la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental que garantiza permanentemente:

- 1.- Nuestro compromiso con la prevención de la contaminación ambiental, en todas sus manifestaciones.
- 2.- El establecimiento de Metas y Objetivos Ambientales Mensurables, que sirvan de guía a la alta dirección, en lo relativo a su desempeño ambiental.
- 3.- La mejora continua de nuestras actividades.
- 4.- El cumplimiento de todas las normas y requisitos legales nacionales e internacionales en materia ambiental.
- 5.- La consideración de los aspectos ambientales significativos en la planificación de nuestros procesos.



6.- Manejo adecuado de los residuos líquidos y sólidos generados por las operaciones del servicio.

7.- Aplicación de la norma ISO 14001.

La declaración de la política ambiental, culmina con un párrafo que establece el compromiso de la Dirección General de la OMSA en: “garantizar que esta política ambiental está debidamente documentada, controlada, revisada periódicamente y que se divulgue efectivamente tanto interna como externamente”.

Base Legal Institucional

- 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 (INTRANT) y transforma la OMSA en una empresa pública o mixta (público-privada), prestadora del Servicio Nacional de Transporte de Autobuses.
- El Artículo 356 : reforma la **Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)** a partir de seis (6) meses de la entrada en vigencia de esta ley, en empresa pública o mixta (público-privada) prestadora de servicios nacionales de transporte de autobuses. El Poder Ejecutivo emitirá el reglamento correspondiente para la transformación institucional, administrativa, técnica y operativa.

El marco jurídico básico a partir del cual se formuló este plan estratégico, lo componen cuatro elementos jurídicos principales:

Constitución de la República

- Constitución de la República Dominicana, proclamada el 13 de junio de 2015. Publicada en la Gaceta Oficial No. 10805, del 10 de julio de 2015. En el artículo 46 reconoce el libre derecho de tránsito (desplazamiento movilidad) de todos los ciudadanos y extranjeros posean estatus regularizado.



- Ley No. 63-17, de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de la República Dominicana. G. O. No. 10875 del 24 de febrero de 2017.
- Ley No.1-12, del 25 de enero de 2012, que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.
- Ley 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios.

En acatamiento del mandato legal, los objetivos del presente Plan Estratégico para la Transformación de la Movilidad, son congruentes con los de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, específicamente con los siguientes objetivos:

OG 3.3 Competitividad e innovación en un ambiente favorable a la cooperación y la responsabilidad social.

OE 3.3.6 Expandir la cobertura y mejorar la calidad y competitividad de la infraestructura y servicios de transporte y logística, orientándolos a la integración del territorio, al apoyo del desarrollo productivo y a la inserción competitiva en los mercados internacionales.

De acuerdo con la Ley 63-17, la **OMSA** es una empresa pública o mixta (pública-privada) prestadora de servicios nacionales de transporte de autobuses. Su misión es brindar un servicio de transporte de calidad, eficiente y seguro a un costo asequible, comprometiéndose con la implementación de políticas de protección al medio ambiente, apoyado en el trabajo en equipo y la salud ocupacional de sus colaboradores. En virtud de la nueva Ley 63-17, el servicio de transporte de la **OMSA** abarca las zonas urbanas, interurbanas y rurales.

Funciones Generales de OMSA:

- Planificar y organizar el servicio de transporte de su flota de autobuses.
- Dar mantenimiento y reparación a su flota de autobuses.
- Administrar y controlar los servicios de las rutas asignadas.
- Reglamentar el cobro del servicio que se ofrece.
- Adquirir y gestionar piezas y partes a la compañía suplidora de los



autobuses.

- Gestionar y adquirir combustibles y lubricantes.

Otras normativas vinculantes

Ley 05-07	Crea el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado
Ley 20-04	Libre Acceso a la Información Pública
Ley 107-13	Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo
Ley 06-06	Crédito Público
Ley 82-79	Declaración Jurada de Bienes
Ley 126-01	Dirección General de Contabilidad Gubernamental
Ley 13-07	Sobre el Tribunal Superior Administrativo
Ley 247-12	Ley Orgánica de la Administración Pública
Ley 567-05	Ley de Tesorería Nacional.
Ley 41-08	Función Pública y su Reglamento de aplicación 523-09.
Ley 10-07	Instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República.
Ley 423-06	Presupuesto para el Sector Público.
Ley 10-04	De la Cámara de Cuentas de la República Dominicana.
Ley 498-06	Planificación e Inversión Pública.
Leyes 340-06 y 449-06	Sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones y Reglamentación Complementaria.
Ley 481-08	Ley General de Archivos y Reglamentación Complementaria.
Ley 01-12	Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.
Ley 87-0	Seguridad Social.
Ley 63-17	De Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.



Políticas Públicas relevantes derivadas de artículos específicos de la ley 63-17, relativas al transporte de pasajeros:

Política Pública 1:

“El transporte público terrestre de pasajeros será considerado un servicio público y de interés público, regulado y gestionado por el Estado a través del INTRANT y los ayuntamientos”.

Política Pública 2:

“Las rutas del transporte público de pasajeros son propiedad del Estado. La prestación del servicio del transporte público de pasajeros será autorizada por medio de la emisión de licencias de operación, expedidas por el INTRANT y los ayuntamientos en su jurisdicción, a favor de operadores públicos o privados”.

Política Pública 3:

“El Estado promoverá el cambio progresivo de los transportes individuales por modos de transportes masivos, colectivos y más seguros”.

Política Pública 4:

“Prioridad del transporte público colectivo y masivo sobre todas las modalidades de transporte individual, incentivando su uso a través del mejoramiento de la calidad del servicio”.

Política Pública 5:

“Implantación de un sistema de transporte urbano integrado a nivel físico, operativo y tarifario”.

Política pública 6:

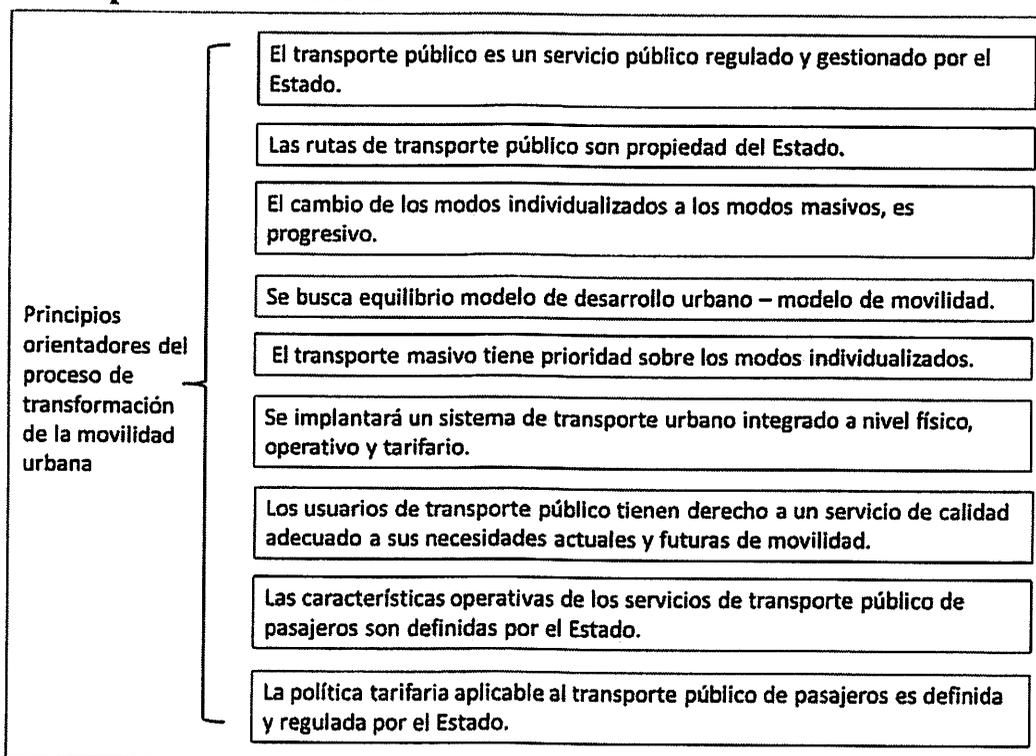
“Los usuarios del servicio público de transporte terrestre tendrán derecho de elección, calidad, eficiencia, seguridad y a recibir un trato equitativo y digno, que garantice los principios de continuidad, regularidad, generalidad, obligatoriedad y uniformidad de los servicios públicos a precios justos y razonables”.



Política Pública 7:

“Las frecuencias o intervalos de servicios sucesivos en rutas de transporte público serán establecidos por el INTRANT y los ayuntamientos en función de la programación del servicio para cada ruta o sistema de rutas”.

Principios Orientadores



Acciones específicas a nivel de la administración en general según el Plan Estratégico de Movilidad

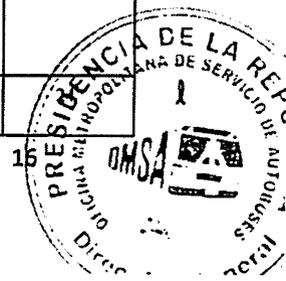
Aspectos a mejorar para los ciudadanos	Tipo de acción			Propósitos de las intervenciones y/o acciones	Descripción de las acciones concretas	Responsables	Plazo de intervención (meses)
	Planificación	Diseño	Ejecución				
Coordinación.	X	X	X	Realización de acciones coordinadas entre instituciones.	Formulación y ejecución de acciones administrativas y operativas conjuntas orientadas por las políticas públicas descritas en el plan estratégico.	INTRANT OMSA DIGESETT	12
Seguridad ciudadana.	X	X	X	Integrar y fortalecer los instrumentos para resguardar la seguridad de los ciudadanos.	Implementación, mejora e interconexión de los Centros de Control de Movilidad (INTRANT-OPRET-OMSA-911).	INTRANT OPRET OMSA 911	9
Accesibilidad al transporte público.		X	X	Aumento de cobertura del transporte público masivo.	Implantación de un mínimo de tres rutas cortas de autobuses (no más de 15 Km en un sentido) que al menos conecten rutas existentes de autobuses con zonas residenciales.	OMSA	3
Tiempos de espera de vehículos de transporte público.		X	X	Reducción de los tiempos de espera de los usuarios de transporte público.	Aumento de las frecuencias de servicio, durante los períodos pico, en las rutas principales actualmente operadas por OMSA.	OMSA	1
Tiempos de viaje en vehículos de transporte público.		X	X	Reducción de los tiempos de viaje de los usuarios de transporte público por autobús. Cambio paulatino de cultura de la población respecto a la priorización del transporte público masivo en el uso de la infraestructura vial.	Implantación, en períodos pico, de al menos tres tramos de por lo menos 2 Km cada uno, con carriles prioritarios (controlados por DIGESETT) para transporte público por autobús en rutas principales ya existentes.	OMSA DIGESETT	3
Condiciones de infraestructura.	X			Mejoramiento de la infraestructura de transporte público por autobús.	Reestructuración y regulación de las paradas de transporte público en los corredores Kennedy y 27 de febrero.	INTRANT ALCALDIAS OMSA	4
Condiciones de infraestructura.		X	X	Mejoramiento de la infraestructura de transporte público por autobús.	Ejecución de proyecto piloto para implementar mejoras en paradas de transporte público en los corredores Kennedy y 27 de febrero.	INTRANT ALCALDIAS OMSA	8



Aspectos a mejorar para los ciudadanos	Tipo de acción			Propósitos de las intervenciones y/o acciones	Descripción de las acciones concretas	Responsables	Plazo de intervención (meses)
	Planificación	Diseño	Ejecución				
Seguridad en el transporte público.			X	Mejoramiento de la seguridad de los usuarios dentro de los autobuses.	Instalación de cámaras de video dentro de los autobuses.	OMSA	6
Seguridad en el transporte público.			X	Mejoramiento de la seguridad de los usuarios dentro de los autobuses.	Habilitación botón de emergencias en autobuses de la OMSA.	OMSA	6
Gestión del transporte público por autobús.			X	Mejoramiento de la gestión operativa del transporte público por autobús.	Implementación de sistema de información, barras electrónicas y dispositivos de posicionamiento y movimiento de los autobuses de OMSA.	OMSA	9
Trato a los usuarios.			X	Mejoramiento de las prácticas de manejo y tratamiento de los usuarios.	Capacitación de conductores de autobuses mediante cursos específicos sobre prácticas de manejo y relación con usuarios.	OMSA	12
Integración autobús-metro.	X	X	X	Mejoramiento de las condiciones de integración autobús-metro.	Implantación de al menos 2 rutas cortas (menos de 10 Km en un sentido) de autobuses que integren con el metro	OMSA	4
Coordinación.			X	Realización de acciones coordinadas entre instituciones	Formulación y ejecución de acciones administrativas y operativas conjuntas orientadas por las políticas públicas descritas en el plan estratégico.	INTRANT OMSA DIGESETT	24
Nivel de servicio del transporte público.	X	X	X	Reestructuración del sistema de transporte público por autobús.	Implantación del nuevo esquema de rutas y servicios del transporte público por autobús derivados de estudios técnicos con visión de largo plazo.	INTRANT OMSA	24
Tiempos de viaje en vehículos de transporte público.	X	X	X	Priorización del transporte público masivo en el uso de la infraestructura vial.	Implantación de carriles exclusivos para el transporte público según sea definido en los estudios técnicos correspondientes.	INTRANT OMSA DIGESETT	24
Condiciones de infraestructura.			X	Mejoramiento de la infraestructura de transporte público por autobús.	Construcción de infraestructura para el transporte público según sea definido en los estudios técnicos correspondientes.	INTRANT ALCALDIAS OMSA	24



Aspectos a mejorar para los ciudadanos	Tipo de acción			Propósitos de las intervenciones y/o acciones	Descripción de las acciones concretas	Responsables	Plazo de intervención (meses)
	Planificación	Diseño	Ejecución				
Trato a los usuarios.			X	Mejoramiento de las prácticas de manejo y tratamiento de los usuarios.	Capacitación de conductores de autobuses mediante cursos específicos sobre prácticas de manejo y relación con usuarios.	OMSA	24
Pago de tarifa por medios electrónicos.			X	Integración y troncalización del transporte público por autobús según sea definido por los estudios técnicos correspondientes.	Instalación de equipamiento y software necesario para habilitar el pago de tarifa mediante vía electrónica.	INTRANT OMSA	12
Pago integrado de tarifa.			X	Generalización de pago electrónico de tarifas.	Implantación de pago integrado de tarifas de transporte público vía tarjeta electrónica en todos los autobuses de transporte público.	INTRANT OMSA	12
Integración autobús-metro.	X	X	X	Mejoramiento de las condiciones de integración autobús-metro.	Construcción de estaciones de integración autobús-metro según sea definido por los estudios técnicos correspondientes.	INTRANT OMSA	24
Integración automóvil-metro.		X	X	Mejoramiento de las condiciones de integración automóvil-metro.	Construcción de estaciones de integración automóvil-metro tipo "park&ride" según sea definido por los estudios técnicos correspondientes.	INTRANT OMSA	24
Integración tarifaria del transporte público.				Mejoramiento de las condiciones de integración del transporte público vía tarifa.	Integración tarifaria de las modalidades autobús-metro-teleférico mediante una tarjeta electrónica única.	INTRANT OMSA	24
Coordinación.			X	Realización de acciones coordinadas entre instituciones.	Formulación y ejecución de acciones administrativas y operativas conjuntas orientadas por las políticas públicas descritas en el plan estratégico.	INTRANT OMSA DIGESETT	24
Nivel de servicio del transporte público.		X	X	Reestructuración del sistema de transporte público por autobús.	Implantación del nuevo esquema de rutas y servicios del transporte público por autobús derivados de estudios técnicos con visión de largo plazo.	INTRANT OMSA	24
Tiempos de viaje en		X	X	Priorización del transporte	Implantación de carriles	INTRANT	



Aspectos a mejorar para los ciudadanos	Tipo de acción			Propósitos de las intervenciones y/o acciones	Descripción de las acciones concretas	Responsables	Plazo de intervención (meses)
	Planificación	Diseño	Ejecución				
vehículos de transporte público.				público masivo en el uso de la infraestructura vial.	exclusivos para el transporte público según sea definido en los estudios técnicos correspondientes.	OMSA DIGESETT	
Condiciones de infraestructura.			X	Mejoramiento de la infraestructura de transporte público por autobús.	Construcción de infraestructura para el transporte público según sea definido en los estudios técnicos correspondientes.	INTRANT ALCALDIAS OMSA	24
Integración autobús-metro.	X	X	X	Mejoramiento de las condiciones de integración autobús-metro.	Construcción de estaciones de integración autobús-metro según sea definido por los estudios técnicos correspondientes.	INTRANT OMSA	24
Integración automóvil-metro.		X	X	Mejoramiento de las condiciones de integración automóvil-metro.	Construcción de estaciones de integración automóvil-metro tipo "park&ride" según sea definido por los estudios técnicos correspondientes.	INTRANT OMSA	24



Observatorio Institucional

Con el objetivo de poder recibir las informaciones por registros administrativos periódicos remitidos a través de las distintas entidades, se propone la estructura del observatorio considerando las competencias de cada entidad y las informaciones que serían suministradas por cada institución.

En lo que se refiere a la **Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)**, se destacan:

- Suministro de inventarios de infraestructura instalada para autobuses.
- Información de pasajeros.
- Indicadores operativos del servicio.



Ejes Estratégicos de la Ley de Estrategia Nacional de Desarrollo vinculantes a la OMSA.

Primer Eje Estratégico

El Primer Eje Estratégico plantea la conformación de: **“Un Estado social y democrático de derecho, con instituciones que actúan con ética, transparencia y eficacia al servicio de una sociedad responsable y participativa, que garantiza la seguridad y promueve la equidad, la gobernabilidad, la convivencia pacífica y el desarrollo nacional y local”.**

Para lograr lo propuesto en el Primer Eje Estratégico se plantea trabajar en el logro de cuatro objetivos generales, que a su vez se descomponen en objetivos específicos con las correspondientes líneas de acciones a desarrollar.

Los objetivos generales propuestos son los siguientes:

1. Administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados.
2. Imperio de la ley y seguridad ciudadana.
3. Democracia participativa y ciudadanía responsable.
4. Seguridad y convivencia pacífica.

Cuarto Eje Estratégico

Acorde con la visión de la nación, el cuarto eje estratégico propone: **“Una sociedad con cultura de producción y consumo sostenibles, que gestiona con equidad y eficacia los riesgos y la protección del medio ambiente y los recursos naturales y promueve una adecuada adaptación al cambio climático”.**

Para lograrlo, tres objetivos generales deben ser medidos:

1. Manejo sostenible del medio ambiente.
2. Eficaz gestión de riesgo para minimizar pérdidas humanas, económicas y ambientales.
3. Adecuada adaptación al cambio climático.



Objetivos específicos

3.3.6.- Expandir la cobertura y mejorar la calidad y competitividad de la infraestructura y servicios de transporte y logística, orientándolos a la integración del territorio, al apoyo del desarrollo productivo y a la inserción competitiva en los mercados internacionales. Líneas de acción vinculadas a este objetivo son:

3.2.2.4.- Promover la producción local y el uso sostenible de biocombustibles, en particular en el sector transporte, a fin de reducir la dependencia de las importaciones y las emisiones de gases de efecto invernadero y proteger el medio ambiente.

3.2.2.5.- Planificar y propiciar el desarrollo de una infraestructura de refinación, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles moderna y eficiente, ambientalmente sostenible, geográficamente equilibrada y competitiva, que opere con los más altos estándares de seguridad y calidad.

3.3.6.1.- Desarrollar un sistema de priorización de proyectos de infraestructura de transporte y logística en función de su rentabilidad económica y social y su aporte a una red de comunicaciones que integre el territorio nacional.

3.3.6.3.- Desarrollar un sistema eficiente y financieramente sostenible de mantenimiento de infraestructura de transporte y logística, incluyendo la adecuada señalización.

3.3.6.4.- Desarrollar una dotación de infraestructura y servicios logísticos que integre el territorio nacional y apoye a la producción y comercialización de bienes y servicios, con el propósito de reducir costos, elevar la productividad y crear mayores oportunidades de empleo.

3.3.6.5.- Desarrollar las capacidades para promover y gestionar la participación público-privada en proyectos de infraestructura y en la provisión de servicios de transporte y logística, asegurando una adecuada protección de los intereses nacionales y la seguridad jurídica de los inversores.



3.3.6.6.-Establecer un marco legal e institucional que delimite las competencias en materia de diseño y ejecución de políticas y normas de ordenamiento del transporte y garantice su efectiva fiscalización.

3.3.6.8.-Fortalecer la educación vial de la ciudadanía y el respeto a las leyes de tránsito, en consonancia con una nueva institucionalidad y regulación sectorial.

Servicios ofrecidos por la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA).

OMSA provee a la ciudadanía de un servicio de transporte urbano en el Distrito Nacional, en los Municipios Este, Norte, Oeste y Los Alcarrizos, de la Provincia Santo Domingo y en el Municipio de Santiago, Provincia Santiago de los Caballeros, con perspectiva de expansión hacia otras provincias.

Este servicio se proporciona mediante autobuses propiedad de la institución, operados en rutas fijas específicas llamadas corredores.

Cada autobús es operado por un conductor y por un cajero a bordo, debidamente uniformados. Hacia el futuro, la OMSA se encamina a establecer el cobro electrónico del servicio, pasando las cajeras a ocupar otras funciones dentro de la institución.

En Santo Domingo, la OMSA tiene en operación once corredores:

- ✓ Corredor 27 de Febrero
- ✓ Corredor John F. Kennedy
- ✓ Corredor Charles de Gaulle
- ✓ Corredor La Nueva Barquita
- ✓ Corredor Independencia
- ✓ Corredor Los Alcarrizos
- ✓ Corredor Los Ríos
- ✓ Corredor Naco
- ✓ Corredor Ciudad Juan Bosch
- ✓ Corredor Máximo Gómez
- ✓ Corredor Abraham Lincoln



En Santiago de los Caballeros, cuatro corredores:

- ✓ Corredor Canabacoa
- ✓ Corredor Gurabo
- ✓ Corredor Salvador Estrella Sadhalá-La Barranquita (Circunvalación)
- ✓ Corredor Central

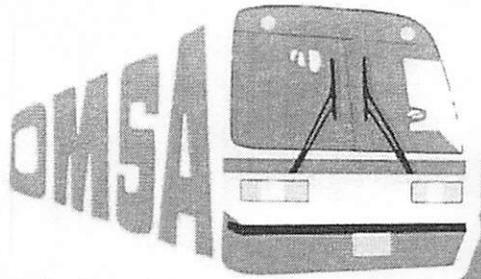
En cada uno de los corredores, **OMSA** tiene establecidas las correspondientes paradas, las cuales han sido definidas a partir de estudios técnicos de movilidad.

Como estructura de seguimiento al servicio ofrecido, la **OMSA** posee un departamento de Servicio al Cliente que atiende de manera presencial y por vía telefónica, las quejas, reclamos y sugerencias de conductores, usuarios y ciudadanos en general y salvaguarda, en la oficina principal, los paquetes u objetos perdidos que sean dejados en los autobuses y reportados por otros usuarios o el personal de **OMSA**.

La **OMSA** cuenta con un Organigrama que presenta una estructura jerárquica, en el mismo se definen como estructura principal las siguientes:

Dirección General
Dirección de Planificación y Desarrollo
Dirección de Recursos Humanos
Dirección Jurídica
Dirección de Comunicaciones
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación
Dirección Financiera
Dirección Administrativa
Dirección de Operaciones
Dirección de Supervisión General
Dirección de Mantenimiento Vehicular





Oficina Metropolitana de
Servicios de Autobuses

SOMOS SERVICIO



2019
2022

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL



Equipo de Dirección

Dirección General:

Héctor Mojica

Coordinación técnica:

Rafael Miranda Herrera

Suny Florentino

Asesor externo:

Delgis Ramírez

Participantes:

Dirección General, Coordinación del despacho, nivel técnico y de supervisión del nivel central y regional.

Revisión y corrección de estilo:

Mercedes Herrera, Melvin Almanzar

Revisión y aprobación:

Director General OMSA

Diseño y diagramación:

Fecha elaboración:

Octubre/Diciembre, 2018

Fecha aprobación:

Enero, 2019

Fecha de publicación:

Enero, 2019



Cuidado Editorial

Héctor Mojica, Director General

Mercedes Herrera, Coordinadora del Despacho

Rafael Miranda Herrera, Director de Planificación y Desarrollo

Melvinson Almanzar, Director de Comunicación

Título original:

Plan Estratégico Institucional 2019-2022 / Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)

Primera edición: enero, 2019

Prolongación 27 de febrero, Las Caobas, Santo Domingo Oeste, Provincia Santo Domingo, República Dominicana. Teléfono (809)221-3672. Página Web: www.omsa.gob.do

Impreso en la República Dominicana

Todos los Derechos Reservados.

Esta publicación no puede ser reproducida total ni parcialmente o transmitida por un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni medio magnético, electrónico ni mecánico, electroóptico, fotoquímico, fotocopia o cualquier otra modalidad sin permiso previo de OMSA.

Tirada: 1,000 ejemplares.



Contenido

• Presentación	01
• Introducción	03
• Análisis FODA	05
• Filosofía organizacional	08
• Descripción de la organización	09
• Política de Calidad	10
• Base Legal Institucional y Funciones Generales	11
• Políticas Públicas Vinculantes	14
• Acciones Vinculantes según Plan Estratégico de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Ministerio Administrativo de la Presidencia	16
• Ejes Estratégicos de la Estrategia Nacional de Desarrollo vinculantes con la OMSA	20
• Servicios ofrecidos por la OMSA	23
• Análisis del entorno Matriz de fuerzas impulsoras y restrictivas	25
• Cultura organizacional	27
• Marco Estratégico	28
• Ejes Estratégicos	30
• Resultados esperados: Metas para los 4 años del PEI	44
• Mapa Estratégico	45
• Autoridades Institucionales	46



Presentación

La **Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)** es un instrumento fundamental para el desarrollo de las políticas públicas dirigidas a disminuir las inequidades, vía el servicio de transporte público de pasajeros.

Hemos asumido el reto de convertir a **OMSA** en una institución que logre altos niveles de calidad y eficiencia en la gestión de los procesos que le son inherentes a su rol como empresa de servicio de transporte público de pasajeros.

La visión de largo plazo, combinada con resultados a corto plazo, es fundamental para continuar avanzando en el fortalecimiento institucional y lograr objetivos y resultados de calidad. Por eso se ha elaborado el Plan Estratégico 2019-2022 como una herramienta de gestión que sabemos nos ayudará a un mejor accionar y constituye una gran agenda institucional que se irá adecuando gradualmente a los cambios del entorno, y lo desarrollará con criterios de flexibilidad, pero con la firmeza de orientarse por los objetivos contenidos en el mismo.

Este Plan Estratégico ha sido producto de un proceso participativo muy dinámico, en el cual las diferentes direcciones y equipos técnicos han puesto su empeño, experiencia y entusiasmo, facilitados por el apoyo de expertos en los temas de políticas sociales y especialmente, expertos en transporte de pasajeros.

Ponemos a disposición de la ciudadanía este Plan Estratégico, el cual confiamos que servirá de referente a las organizaciones e instituciones públicas y de la sociedad civil para contribuir en el proceso de afianzamiento de la OMSA como el instrumento idóneo del Estado para la ejecución de las políticas públicas en materia de transporte de pasajeros.

Héctor Mojica

Director General

Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)

PERSPECTIVA HACIA EL 2022
“UNA OMSA DIFERENTE, DE CARA A LA GENTE”



Introducción

El presente Plan Estratégico Institucional 2019-2022, ha sido elaborado en correspondencia con la Ley la 63-17 de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, la cual crea el Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT), constituyendo, junto a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, uno de los instrumentos de planificación de más alto nivel, donde se plasma la Misión, Visión, Valores, Marco Estratégico, Líneas Estratégicas, Objetivos, Acciones e Indicadores, con el fin de lograr la direccionalidad estratégica que garantice el cumplimiento del objetivo de garantizar la movilidad y la calidad de los servicios a la población. Así mismo, tomamos en cuenta el Plan Estratégico para la Transformación de la Movilidad Urbana en la República Dominicana.

En tal sentido, la **Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)**, contextualiza su Plan Estratégico Institucional en el marco la Estrategia Nacional de Desarrollo al 2030, el Plan Plurianual del Sector Público 2013-2016, en su más reciente revisión, el cual se alinea con la visión y objetivos planteados en estrategias sectoriales de corto, mediano y largo plazo, siempre enfocados en el cumplimiento de su misión institucional, y bajo criterios de racionalidad económica, fiscal y de sostenibilidad financiera.

Este Plan es el resultado de un amplio proceso de cooperación del personal directivo y técnico de la **Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)**, a través de un minucioso y participativo proceso de análisis, reflexión, y valoración, con el compromiso de alinear la gestión de la **OMSA** con las políticas del Estado del actual gobierno constitucional y de todas las instituciones que participan en el marco de cooperación interinstitucional e internacional, con el objetivo de fortalecer el sistema de transporte nacional.

Para la estructuración de este Plan Estratégico fueron realizadas consultorías y asesorías, talleres, encuestas departamentales, entrevistas con informantes claves, observación directa de la estructura funcional de la institución y cientos de horas de sesiones de trabajo, donde se analizaron y revisaron todos



los planes estratégicos, la normativa legal, las normas y procedimientos que han sido propuestos desde el 1997 hasta el presente año.

Se realizó un análisis situacional, mediante el cual se obtuvo un diagnóstico general de la institución, de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Este análisis aportó el diagnóstico necesario para identificar dónde estamos y para la definición de una proyección de dónde deberíamos estar, y hacia dónde deberíamos dirigirnos durante los próximos cuatro años.

Partimos de un primer año (2019), en el cual, una vez sentados los cimientos para el fortalecimiento institucional de la OMSA, invertiremos todos los esfuerzos necesarios, recursos humanos, organización de la estructura orgánica, entre otras acciones que ameriten las necesidades de todas las regionales, módulos y corredores como expresiones territoriales del sistema, para lograr la implementación de las decisiones y los objetivos estratégicos del sector en el periodo previsto.

En el Plan Estratégico 2019-2022 exponemos en detalle cómo nos proponemos responder a corto y mediano plazo a cada reto en la gestión de la provisión de servicios de transporte de pasajeros, enfocados en la consecución de resultados tangibles que sean reconocidos, percibidos y bien valorados por la sociedad, compromiso que asumimos convencidos de que la provisión de servicios de transporte de calidad, no solo es parte de nuestra misión institucional, sino también, que el derecho a la movilización de la población es una garantía consignada constitucionalmente.



ANALISIS FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal comprometido con las labores que realiza en la institución. ▪ Colaboradores competentes para las funciones que desarrollan. ▪ El 87% del personal ha sido capacitado y entrenado para el buen desarrollo de sus actividades. ▪ Recursos humanos identificados con el rol de la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajar la gestión del cambio, ya que la institución se encuentra en un momento trascendental y de constantes cambios. ▪ Identificar los procesos estratégicos, operacionales y de apoyo. ▪ Actualizar la documentación de procedimientos existentes. ▪ Aplicar las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), SISMAP, TICS. ▪ Remozar áreas físicas. ▪ Revisar los estándares de riesgos laborales establecidos para éste tipo de Institución. ▪ Implementar programas de motivación para el personal. ▪ Continuar fomentando el reconocimiento por buen desempeño para todos los colaboradores que apliquen. ▪ Aplicar canales de comunicación más directos y eficientes. ▪ Adecuar más rampas y vías de acceso para las personas con discapacidad. ▪ Adecuar autobuses para fácil acceso de discapacitados. ▪ Aplicar encuesta de clima organizacional con el fin de medir el nivel de satisfacción y motivación de los usuarios. ▪ Seleccionar al personal cumpliendo con una premisa: "Escoger a la persona adecuada para el puesto adecuado". ▪ Desarrollar capacitaciones que fomenten el enfoque basado en procesos y promover la gestión de la Calidad Total. ▪ Propiciar mejoras en los procedimientos vigentes en procura de una mayor eficiencia administrativa. ▪ Aumentar la flota de autobuses y aperturar nuevos corredores en otras localidades. ▪ Mejorar la calidad del servicio ofrecido a la población (frecuencia, llegada a las paradas, higiene y buen trato). ▪ Implementar tecnologías al servicio (Wifi. Cobro electrónico, barra contadora, sistema de vigilancia y seguridad, monitoreo de unidades). ▪ Aplicar normativas de mejora y procesos innovadores en la institución. ▪ Vender servicios a empresas e instituciones públicas. ▪ Implementar sistema de control de visitas a la institución.



	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adecuar la institución a la Ley 63-17. ▪ Establecer la Carta Compromiso hacia la ciudadanía. ▪ Ejecutar el Presupuesto Institucional acorde al Plan Operativo Anual y el Plan de Compras. ▪ Alinear el Plan Estratégico Institucional a la Estrategia Nacional de Desarrollo y al Plan Nacional Plurianual, así como a las Metas Presidenciales y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. ▪ Conformación de comisiones: NOBACI, SISMAR, TIC, TRANSPARENCIA Y ETICA. ▪ Establecer y promover una cultura de servicio.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Normas, políticas, procedimientos, desactualizados. ▪ Comunicación interna débil. ▪ Áreas físicas en estado de deterioro. ▪ Imagen institucional desmejorada. ▪ Débil cumplimiento de normas de medición de instituciones públicas. ▪ Equipos informáticos obsoletos y en calidades reducidas. ▪ Falta de aplicación de normas de recursos humanos para el manejo del personal. ▪ Falta de mecanismos de comunicación interna efectivos. ▪ Falta de medios adecuados para el mantenimiento de los autobuses (área de lavado, reparación de neumáticos). ▪ Falta de incentivo al personal por su desempeño. ▪ Limbo jurídico por falta de decreto presidencial basado en la Ley 63-17, que establezca la transformación institucional, administrativa, técnica y operativa. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incursión de nuevos operadores en las rutas donde la OMSA presta sus servicios. ▪ Oferta de servicio al mismo costo de parte de otros prestadores. ▪ Pérdida de corredores por licitaciones del INTRANT. ▪ Aumento de los hidrocarburos afectaría el presupuesto. ▪ Cambio de gobierno.



Filosofía Organizacional

Misión

Brindar a los usuarios, un servicio de transporte de pasajeros eficiente, seguro y puntual, a un precio asequible, comprometidos con la protección al medio ambiente, el trabajo en equipo y el fortalecimiento institucional.

Visión

Ser reconocida como la mejor empresa de transporte público de pasajeros de la República Dominicana.

Valores

Servicio

Responsabilidad

Compromiso

Solidaridad

Integridad

Transparencia

Ética

Puntualidad



Descripción de la Organización

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.” (Decreto No.448-97, Párrafo 2)

Inició sus operaciones el 26 de enero del año 1998, ofertando sus servicios, primero en la Ciudad de Santo Domingo en la Av. 27 de Febrero e incorporando posteriormente, los Corredores Norte (John F. Kennedy), Oeste (Los Alcarrizos), Centro (Máximo Gómez), Sur (Independencia) y Los Ríos (Núñez de Cáceres/Winston Churchill). Luego, en el periodo 2000-2004, se crearon los Corredores Naco y Charles de Gaulle, en la capital. Mientras que en Santiago se crearon los Corredores Canabacoa, Circunvalación, Central y Gurabo.

Evolución

El 24 de febrero del año 2017, mediante la Ley 63-17. Art. 356, se reforma la **Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)**, la cual pasa a ser una empresa pública o mixta pública-privada prestadora de servicio nacional de transporte de autobús.

Política de Calidad

Somos una empresa de servicios de transporte de pasajeros, público-privada a nivel nacional y satisfacemos las necesidades de movilidad de las comunidades de forma oportuna, brindando un servicio confortable, seguro y a tiempo. Capacitamos y promovemos a nuestros colaboradores, cumpliendo con la normativa vigente, conservando el medio ambiente y aplicamos mejoras continuas a nuestros procesos.





Política Ambiental

Estamos conscientes de los impactos ambientales significativos que pudieran generar nuestras actividades cotidianas, por esta razón nos comprometemos con la conservación y mejora del medioambiente, mediante la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental que garantiza permanentemente:

- 1.- Nuestro compromiso con la prevención de la contaminación ambiental, en todas sus manifestaciones.
- 2.- El establecimiento de Metas y Objetivos Ambientales Mensurables, que sirvan de guía a la alta dirección, en lo relativo a su desempeño ambiental.
- 3.- La mejora continua de nuestras actividades.
- 4.- El cumplimiento de todas las normas y requisitos legales nacionales e internacionales en materia ambiental.
- 5.- La consideración de los aspectos ambientales significativos en la planificación de nuestros procesos.



6.- Manejo adecuado de los residuos líquidos y sólidos generados por las operaciones del servicio.

7.- Aplicación de la norma ISO 14001.

La declaración de la política ambiental, culmina con un párrafo que establece el compromiso de la Dirección General de la OMSA en: “garantizar que esta política ambiental está debidamente documentada, controlada, revisada periódicamente y que se divulgue efectivamente tanto interna como externamente”.

Base Legal Institucional

- 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 (INTRANT) y transforma la OMSA en una empresa pública o mixta (público-privada), prestadora del Servicio Nacional de Transporte de Autobuses.
- El Artículo 356 : reforma la **Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)** a partir de seis (6) meses de la entrada en vigencia de esta ley, en empresa pública o mixta (público-privada) prestadora de servicios nacionales de transporte de autobuses. El Poder Ejecutivo emitirá el reglamento correspondiente para la transformación institucional, administrativa, técnica y operativa.

El marco jurídico básico a partir del cual se formuló este plan estratégico, lo componen cuatro elementos jurídicos principales:

Constitución de la República

- Constitución de la República Dominicana, proclamada el 13 de junio de 2015. Publicada en la Gaceta Oficial No. 10805, del 10 de julio de 2015. En el artículo 46 reconoce el libre derecho de tránsito (desplazamiento movilidad) de todos los ciudadanos y extranjeros posean estatus regularizado.



- Ley No. 63-17, de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de la República Dominicana. G. O. No. 10875 del 24 de febrero de 2017.
- Ley No.1-12, del 25 de enero de 2012, que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.
- Ley 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios.

En acatamiento del mandato legal, los objetivos del presente Plan Estratégico para la Transformación de la Movilidad, son congruentes con los de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, específicamente con los siguientes objetivos:

OG 3.3 Competitividad e innovación en un ambiente favorable a la cooperación y la responsabilidad social.

OE 3.3.6 Expandir la cobertura y mejorar la calidad y competitividad de la infraestructura y servicios de transporte y logística, orientándolos a la integración del territorio, al apoyo del desarrollo productivo y a la inserción competitiva en los mercados internacionales.

De acuerdo con la Ley 63-17, la **OMSA** es una empresa pública o mixta (pública-privada) prestadora de servicios nacionales de transporte de autobuses. Su misión es brindar un servicio de transporte de calidad, eficiente y seguro a un costo asequible, comprometiéndose con la implementación de políticas de protección al medio ambiente, apoyado en el trabajo en equipo y la salud ocupacional de sus colaboradores. En virtud de la nueva Ley 63-17, el servicio de transporte de la **OMSA** abarca las zonas urbanas, interurbanas y rurales.

Funciones Generales de OMSA:

- Planificar y organizar el servicio de transporte de su flota de autobuses.
- Dar mantenimiento y reparación a su flota de autobuses.
- Administrar y controlar los servicios de las rutas asignadas.
- Reglamentar el cobro del servicio que se ofrece.
- Adquirir y gestionar piezas y partes a la compañía suplidora de los



autobuses.

- Gestionar y adquirir combustibles y lubricantes.

Otras normativas vinculantes

Ley 05-07	Crea el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado
Ley 20-04	Libre Acceso a la Información Pública
Ley 107-13	Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo
Ley 06-06	Crédito Público
Ley 82-79	Declaración Jurada de Bienes
Ley 126-01	Dirección General de Contabilidad Gubernamental
Ley 13-07	Sobre el Tribunal Superior Administrativo
Ley 247-12	Ley Orgánica de la Administración Pública
Ley 567-05	Ley de Tesorería Nacional.
Ley 41-08	Función Pública y su Reglamento de aplicación 523-09.
Ley 10-07	Instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República.
Ley 423-06	Presupuesto para el Sector Público.
Ley 10-04	De la Cámara de Cuentas de la República Dominicana.
Ley 498-06	Planificación e Inversión Pública.
Leyes 340-06 y 449-06	Sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones y Reglamentación Complementaria.
Ley 481-08	Ley General de Archivos y Reglamentación Complementaria.
Ley 01-12	Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.
Ley 87-0	Seguridad Social.
Ley 63-17	De Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.



Políticas Públicas relevantes derivadas de artículos específicos de la ley 63-17, relativas al transporte de pasajeros:

Política Pública 1:

“El transporte público terrestre de pasajeros será considerado un servicio público y de interés público, regulado y gestionado por el Estado a través del INTRANT y los ayuntamientos”.

Política Pública 2:

“Las rutas del transporte público de pasajeros son propiedad del Estado. La prestación del servicio del transporte público de pasajeros será autorizada por medio de la emisión de licencias de operación, expedidas por el INTRANT y los ayuntamientos en su jurisdicción, a favor de operadores públicos o privados”.

Política Pública 3:

“El Estado promoverá el cambio progresivo de los transportes individuales por modos de transportes masivos, colectivos y más seguros”.

Política Pública 4:

“Prioridad del transporte público colectivo y masivo sobre todas las modalidades de transporte individual, incentivando su uso a través del mejoramiento de la calidad del servicio”.

Política Pública 5:

“Implantación de un sistema de transporte urbano integrado a nivel físico, operativo y tarifario”.

Política pública 6:

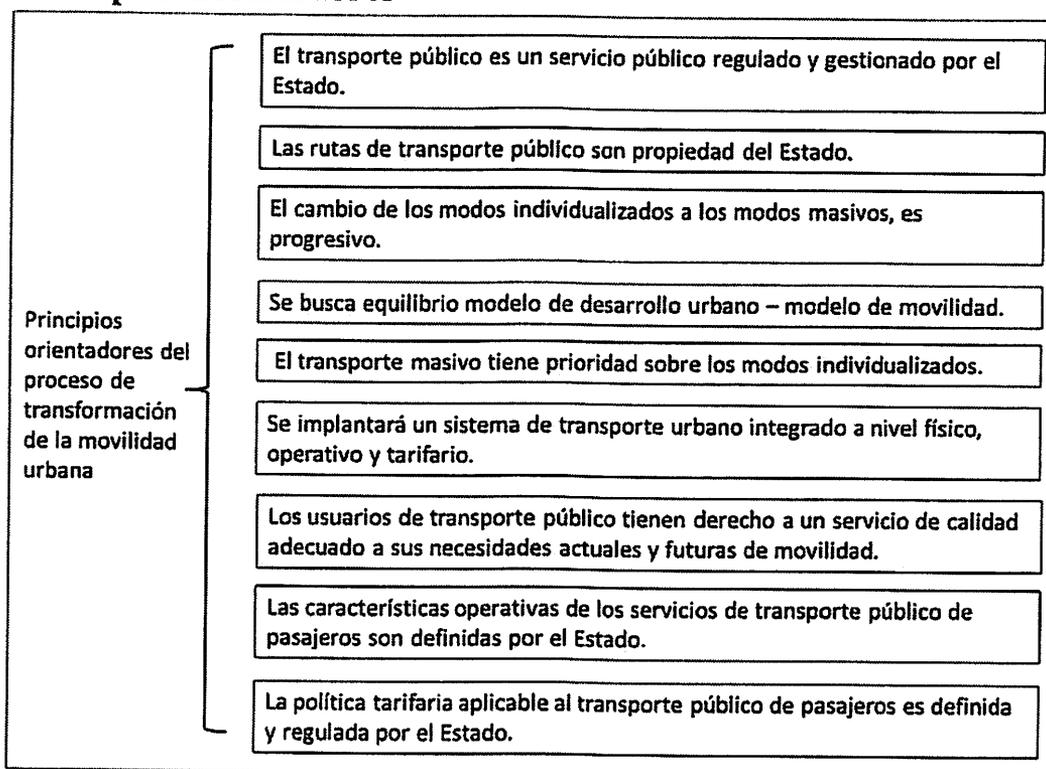
“Los usuarios del servicio público de transporte terrestre tendrán derecho de elección, calidad, eficiencia, seguridad y a recibir un trato equitativo y digno, que garantice los principios de continuidad, regularidad, generalidad, obligatoriedad y uniformidad de los servicios públicos a precios justos y razonables”.



Política Pública 7:

“Las frecuencias o intervalos de servicios sucesivos en rutas de transporte público serán establecidos por el INTRANT y los ayuntamientos en función de la programación del servicio para cada ruta o sistema de rutas”.

Principios Orientadores



Acciones específicas a nivel de la administración en general según el Plan Estratégico de Movilidad

Aspectos a mejorar para los ciudadanos	Tipo de acción			Propósitos de las intervenciones y/o acciones	Descripción de las acciones concretas	Responsables	Plazo de intervención (meses)
	Planificación	Diseño	Ejecución				
Coordinación.	X	X	X	Realización de acciones coordinadas entre instituciones.	Formulación y ejecución de acciones administrativas y operativas conjuntas orientadas por las políticas públicas descritas en el plan estratégico.	INTRANT OMSA DIGESETT	12
Seguridad ciudadana.	X	X	X	Integrar y fortalecer los instrumentos para resguardar la seguridad de los ciudadanos.	Implementación, mejora e interconexión de los Centros de Control de Movilidad (INTRANT-OPRET-OMSA-911).	INTRANT OPRET OMSA 911	9
Accesibilidad al transporte público.		X	X	Aumento de cobertura del transporte público masivo.	Implantación de un mínimo de tres rutas cortas de autobuses (no más de 15 Km en un sentido) que al menos conecten rutas existentes de autobuses con zonas residenciales.	OMSA	3
Tiempos de espera de vehículos de transporte público.		X	X	Reducción de los tiempos de espera de los usuarios de transporte público.	Aumento de las frecuencias de servicio, durante los períodos pico, en las rutas principales actualmente operadas por OMSA.	OMSA	1
Tiempos de viaje en vehículos de transporte público.		X	X	Reducción de los tiempos de viaje de los usuarios de transporte público por autobús. Cambio paulatino de cultura de la población respecto a la priorización del transporte público masivo en el uso de la infraestructura vial.	Implantación, en períodos pico, de al menos tres tramos de por lo menos 2 Km cada uno, con carriles prioritarios (controlados por DIGESETT) para transporte público por autobús en rutas principales ya existentes.	OMSA DIGESETT	3
Condiciones de infraestructura.	X			Mejoramiento de la infraestructura de transporte público por autobús.	Reestructuración y regulación de las paradas de transporte público en los corredores Kennedy y 27 de febrero.	INTRANT ALCALDIAS OMSA	4
Condiciones de infraestructura.		X	X	Mejoramiento de la infraestructura de transporte público por autobús.	Ejecución de proyecto piloto para implementar mejoras en paradas de transporte público en los corredores Kennedy y 27 de febrero.	INTRANT ALCALDIAS OMSA	8



Aspectos a mejorar para los ciudadanos	Tipo de acción			Propósitos de las intervenciones y/o acciones	Descripción de las acciones concretas	Responsables	Plazo de intervención (meses)
	Planificación	Diseño	Ejecución				
Seguridad en el transporte público.			X	Mejoramiento de la seguridad de los usuarios dentro de los autobuses.	Instalación de cámaras de video dentro de los autobuses.	OMSA	6
Seguridad en el transporte público.			X	Mejoramiento de la seguridad de los usuarios dentro de los autobuses.	Habilitación botón de emergencias en autobuses de la OMSA.	OMSA	6
Gestión del transporte público por autobús.			X	Mejoramiento de la gestión operativa del transporte público por autobús.	Implementación de sistema de información, barras electrónicas y dispositivos de posicionamiento y movimiento de los autobuses de OMSA.	OMSA	9
Trato a los usuarios.			X	Mejoramiento de las prácticas de manejo y tratamiento de los usuarios.	Capacitación de conductores de autobuses mediante cursos específicos sobre prácticas de manejo y relación con usuarios.	OMSA	12
Integración autobús-metro.	X	X		Mejoramiento de las condiciones de integración autobús-metro.	Implantación de al menos 2 rutas cortas (menos de 10 Km en un sentido) de autobuses que integren con el metro	OMSA	4
Coordinación.			X	Realización de acciones coordinadas entre instituciones	Formulación y ejecución de acciones administrativas y operativas conjuntas orientadas por las políticas públicas descritas en el plan estratégico.	INTRANT OMSA DIGESETT	24
Nivel de servicio del transporte público.	X	X		Reestructuración del sistema de transporte público por autobús.	Implantación del nuevo esquema de rutas y servicios del transporte público por autobús derivados de estudios técnicos con visión de largo plazo.	INTRANT OMSA	24
Tiempos de viaje en vehículos de transporte público.	X	X		Priorización del transporte público masivo en el uso de la infraestructura vial.	Implantación de carriles exclusivos para el transporte público según sea definido en los estudios técnicos correspondientes.	INTRANT OMSA DIGESETT	24
Condiciones de infraestructura.			X	Mejoramiento de la infraestructura de transporte público por autobús.	Construcción de infraestructura para el transporte público según sea definido en los estudios técnicos correspondientes.	INTRANT ALCALDIAS OMSA	24



Aspectos a mejorar para los ciudadanos	Tipo de acción			Propósitos de las intervenciones y/o acciones	Descripción de las acciones concretas	Responsables	Plazo de intervención (meses)
	Planificación	Diseño	Ejecución				
Trato a los usuarios.			X	Mejoramiento de las prácticas de manejo y tratamiento de los usuarios.	Capacitación de conductores de autobuses mediante cursos específicos sobre prácticas de manejo y relación con usuarios.	OMSA	24
Pago de tarifa por medios electrónicos.			X	Integración y troncalización del transporte público por autobús según sea definido por los estudios técnicos correspondientes.	Instalación de equipamiento y software necesario para habilitar el pago de tarifa mediante vía electrónica.	INTRANT OMSA	12
Pago integrado de tarifa.			X	Generalización de pago electrónico de tarifas.	Implantación de pago integrado de tarifas de transporte público vía tarjeta electrónica en todos los autobuses de transporte público.	INTRANT OMSA	12
Integración autobús-metro.	X	X	X	Mejoramiento de las condiciones de integración autobús-metro.	Construcción de estaciones de integración autobús-metro según sea definido por los estudios técnicos correspondientes.	INTRANT OMSA	24
Integración automóvil-metro.		X	X	Mejoramiento de las condiciones de integración automóvil-metro.	Construcción de estaciones de integración automóvil-metro tipo "park&ride" según sea definido por los estudios técnicos correspondientes.	INTRANT OMSA	24
Integración tarifaria del transporte público.				Mejoramiento de las condiciones de integración del transporte público vía tarifa.	Integración tarifaria de las modalidades autobús-metro-teleférico mediante una tarjeta electrónica única.	INTRANT OMSA	24
Coordinación.			X	Realización de acciones coordinadas entre instituciones.	Formulación y ejecución de acciones administrativas y operativas conjuntas orientadas por las políticas públicas descritas en el plan estratégico.	INTRANT OMSA DIGESETT	24
Nivel de servicio del transporte público.		X	X	Reestructuración del sistema de transporte público por autobús.	Implantación del nuevo esquema de rutas y servicios del transporte público por autobús derivados de estudios técnicos con visión de largo plazo.	INTRANT OMSA	24
Tiempos de viaje en		X	X	Priorización del transporte	Implantación de carriles	INTRANT	



Aspectos a mejorar para los ciudadanos	Tipo de acción			Propósitos de las intervenciones y/o acciones	Descripción de las acciones concretas	Responsables	Plazo de intervención (meses)
	Planificación	Diseño	Ejecución				
vehículos de transporte público.				público masivo en el uso de la infraestructura vial.	exclusivos para el transporte público según sea definido en los estudios técnicos correspondientes.	OMSA DIGESETT	
Condiciones de infraestructura.			X	Mejoramiento de la infraestructura de transporte público por autobús.	Construcción de infraestructura para el transporte público según sea definido en los estudios técnicos correspondientes.	INTRANT ALCALDIAS OMSA	24
Integración autobús-metro.	X	X	X	Mejoramiento de las condiciones de integración autobús-metro.	Construcción de estaciones de integración autobús-metro según sea definido por los estudios técnicos correspondientes.	INTRANT OMSA	24
Integración automóvil-metro.		X	X	Mejoramiento de las condiciones de integración automóvil-metro.	Construcción de estaciones de integración automóvil-metro tipo "park&ride" según sea definido por los estudios técnicos correspondientes.	INTRANT OMSA	24



Observatorio Institucional

Con el objetivo de poder recibir las informaciones por registros administrativos periódicos remitidos a través de las distintas entidades, se propone la estructura del observatorio considerando las competencias de cada entidad y las informaciones que serían suministradas por cada institución.

En lo que se refiere a la **Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)**, se destacan:

- Suministro de inventarios de infraestructura instalada para autobuses.
- Información de pasajeros.
- Indicadores operativos del servicio.



Ejes Estratégicos de la Ley de Estrategia Nacional de Desarrollo vinculantes a la OMSA.

Primer Eje Estratégico

El Primer Eje Estratégico plantea la conformación de: “Un Estado social y democrático de derecho, con instituciones que actúan con ética, transparencia y eficacia al servicio de una sociedad responsable y participativa, que garantiza la seguridad y promueve la equidad, la gobernabilidad, la convivencia pacífica y el desarrollo nacional y local”.

Para lograr lo propuesto en el Primer Eje Estratégico se plantea trabajar en el logro de cuatro objetivos generales, que a su vez se descomponen en objetivos específicos con las correspondientes líneas de acciones a desarrollar.

Los objetivos generales propuestos son los siguientes:

1. Administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados.
2. Imperio de la ley y seguridad ciudadana.
3. Democracia participativa y ciudadanía responsable.
4. Seguridad y convivencia pacífica.

Cuarto Eje Estratégico

Acorde con la visión de la nación, el cuarto eje estratégico propone: “Una sociedad con cultura de producción y consumo sostenibles, que gestiona con equidad y eficacia los riesgos y la protección del medio ambiente y los recursos naturales y promueve una adecuada adaptación al cambio climático”.

Para lograrlo, tres objetivos generales deben ser medidos:

1. Manejo sostenible del medio ambiente.
2. Eficaz gestión de riesgo para minimizar pérdidas humanas, económicas y ambientales.
3. Adecuada adaptación al cambio climático.



Objetivos específicos

3.3.6.- Expandir la cobertura y mejorar la calidad y competitividad de la infraestructura y servicios de transporte y logística, orientándolos a la integración del territorio, al apoyo del desarrollo productivo y a la inserción competitiva en los mercados internacionales. Líneas de acción vinculadas a este objetivo son:

3.2.2.4.- Promover la producción local y el uso sostenible de biocombustibles, en particular en el sector transporte, a fin de reducir la dependencia de las importaciones y las emisiones de gases de efecto invernadero y proteger el medio ambiente.

3.2.2.5.- Planificar y propiciar el desarrollo de una infraestructura de refinación, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles moderna y eficiente, ambientalmente sostenible, geográficamente equilibrada y competitiva, que opere con los más altos estándares de seguridad y calidad.

3.3.6.1.- Desarrollar un sistema de priorización de proyectos de infraestructura de transporte y logística en función de su rentabilidad económica y social y su aporte a una red de comunicaciones que integre el territorio nacional.

3.3.6.3.- Desarrollar un sistema eficiente y financieramente sostenible de mantenimiento de infraestructura de transporte y logística, incluyendo la adecuada señalización.

3.3.6.4.- Desarrollar una dotación de infraestructura y servicios logísticos que integre el territorio nacional y apoye a la producción y comercialización de bienes y servicios, con el propósito de reducir costos, elevar la productividad y crear mayores oportunidades de empleo.

3.3.6.5.- Desarrollar las capacidades para promover y gestionar la participación público-privada en proyectos de infraestructura y en la provisión de servicios de transporte y logística, asegurando una adecuada protección de los intereses nacionales y la seguridad jurídica de los inversores.



3.3.6.6.-Establecer un marco legal e institucional que delimite las competencias en materia de diseño y ejecución de políticas y normas de ordenamiento del transporte y garantice su efectiva fiscalización.

3.3.6.8.-Fortalecer la educación vial de la ciudadanía y el respeto a las leyes de tránsito, en consonancia con una nueva institucionalidad y regulación sectorial.

Servicios ofrecidos por la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA).

OMSA provee a la ciudadanía de un servicio de transporte urbano en el Distrito Nacional, en los Municipios Este, Norte, Oeste y Los Alcarrizos, de la Provincia Santo Domingo y en el Municipio de Santiago, Provincia Santiago de los Caballeros, con perspectiva de expansión hacia otras provincias.

Este servicio se proporciona mediante autobuses propiedad de la institución, operados en rutas fijas específicas llamadas corredores.

Cada autobús es operado por un conductor y por un cajero a bordo, debidamente uniformados. Hacia el futuro, la OMSA se encamina a establecer el cobro electrónico del servicio, pasando las cajeras a ocupar otras funciones dentro de la institución.

En Santo Domingo, la OMSA tiene en operación once corredores:

- ✓ Corredor 27 de Febrero
- ✓ Corredor John F. Kennedy
- ✓ Corredor Charles de Gaulle
- ✓ Corredor La Nueva Barquita
- ✓ Corredor Independencia
- ✓ Corredor Los Alcarrizos
- ✓ Corredor Los Ríos
- ✓ Corredor Naco
- ✓ Corredor Ciudad Juan Bosch
- ✓ Corredor Máximo Gómez
- ✓ Corredor Abraham Lincoln



En Santiago de los Caballeros, cuatro corredores:

- ✓ Corredor Canabacoa
- ✓ Corredor Gurabo
- ✓ Corredor Salvador Estrella Sadhalá-La Barranquita (Circunvalación)
- ✓ Corredor Central

En cada uno de los corredores, OMSA tiene establecidas las correspondientes paradas, las cuales han sido definidas a partir de estudios técnicos de movilidad.

Como estructura de seguimiento al servicio ofrecido, la OMSA posee un departamento de Servicio al Cliente que atiende de manera presencial y por vía telefónica, las quejas, reclamos y sugerencias de conductores, usuarios y ciudadanos en general y salvaguarda, en la oficina principal, los paquetes u objetos perdidos que sean dejados en los autobuses y reportados por otros usuarios o el personal de OMSA.

La OMSA cuenta con un Organigrama que presenta una estructura jerárquica, en el mismo se definen como estructura principal las siguientes:

Dirección General
Dirección de Planificación y Desarrollo
Dirección de Recursos Humanos
Dirección Jurídica
Dirección de Comunicaciones
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación
Dirección Financiera
Dirección Administrativa
Dirección de Operaciones
Dirección de Supervisión General
Dirección de Mantenimiento Vehicular



MATRIZ DE FUERZAS IMPULSORAS Y RESTRICTIVAS					PRIORIDAD		
Variables	Indicadores	Repercusiones en la institución		Postura Estratégica de Respuestas (¿Qué deberíamos hacer?)	A	B	C
		Fuerzas Impulsoras	Fuerzas Restrictivas				
Gobiernos Locales.	Articulación a los factores de incidencia de las alcaldías.	Participar de la planificación del tránsito y circulación, así como establecer vínculos directos con las Juntas de Vecinos y Asociaciones de municipios.	La agendas políticas de los diferentes Gobiernos municipales y el alineamiento que estas puedan tener con la agenda de OMSA.	Definir una agenda técnica, de temas municipales, para constituir un espacio de trabajo con los gobiernos locales.		X	
Organismos de Cooperación.	Tecnificación de la gestión de transporte de pasajeros.	Son un medio para la formación del personal técnico que gestiona los diferentes niveles de operación del esquema de transporte de pasajeros. La cooperación es una vía para la obtención de tecnología y metodología para la eficiencia de las tareas de transporte de masa.	Esto podría entrar en contradicción con el rol del INTRANT	Delimitar los perfiles y los niveles de capacitación.		X	
Prestadoras privadas de servicios de transporte urbano.	Porcentaje de las rutas y volumen de usuarios de estos servicios.	La organización e integración, a un único sistema, de la capacidad de transporte de estas empresas.	La necesidad de un dialogo colectivo con organizaciones de intereses diversos.	Mantener el debate técnico, con miras a la integración.	X		
Sistema Tarifario.	Diversidad de tarifas para los servicios.	La transformación de OMSA a empresa pública de capital mixto.	Política social o medio de compensación a la franja de la población con menores ingresos.	1. Focalización de subsidios. 2. Estandarización de la tarifa.	X		



MATRIZ DE FUERZAS IMPULSORAS Y RESTRICTIVAS					PRIORIDAD		
Variables	Indicadores	Repercusiones en la institución		Postura Estratégica de Respuestas (¿Qué deberíamos hacer?)	A	B	C
		Fuerzas Impulsoras	Fuerzas Restrictivas				
Infraestructura vial.	Variación en el tiempo estándar de ciclo de ruta.	Articulación al Poder Ejecutivo Articulación con el Ministerio de Obras Públicas.	Los congestionamientos en el tránsito y la ocupación de los carriles para el tránsito de las unidades de transporte de pasajeros, así como las paradas, hacen menos eficiente el servicio.	Articular con el Ministerio de Obras Públicas, el INTRANT, las Alcaldías y la DIGESETT, la eficiencia en la circulación y recuperación de espacios.		X	
INTRANT	Marco general de gestión del tránsito terrestre, transporte y movilidad.	Se crea un marco regulatorio y de articulación de todas las organizaciones que accionan alrededor del tema tránsito terrestre, transporte y movilidad.	OMSA aún no cuenta con la actualización de un marco jurídico e institucional que se derive de la ley 63-17 y que a su vez modifique y actualice las funciones establecidas en el decreto 448-97.	OMSA elaborará y propondrá al poder ejecutivo un borrador de reglamento institucional.	X		



Cultura Organizacional

La **Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)**, desarrolla una cultura organizacional sustentada en los valores de: Servicio, Puntualidad, Responsabilidad, Integridad, Compromiso, Solidaridad, Transparencia, Ética.

Consideramos a todos nuestros clientes internos y externos importantes, sin reparar en las condiciones, características o cualidades, unido al dinámico proceso de mejoramiento continuo de nuestros métodos, guías y procedimientos que nos orientan a formar una comunidad de servidores públicos, en constante desarrollo de sus habilidades técnicas y profesionales, así como de su calidad humana; todo esto, con el propósito de servir a la población el mejor servicio de transporte urbano e interurbano de la República Dominicana.

Valores	Definición
SERVICIO	Adoptamos una actitud permanente de asistencia hacia nuestros clientes, satisfaciendo sus necesidades.
PUNTUALIDAD	Gestionamos el tiempo con calidad para estar disponibles para nuestros ciudadanos en la prestación del servicio.
RESPONSABILIDAD	Garantizamos el cumplimiento de los compromisos asumidos con los ciudadanos.
INTEGRIDAD	Actuamos con rectitud y apego a nuestros principios institucionales.
TRANSPARENCIA	Nuestras acciones se llevan a cabo a través de prácticas y métodos que se encuentran a la disposición pública (uso de los recursos).
SOLIDARIDAD	Nuestro compromiso es con la gente y por esto nos identificamos con sus necesidades o condiciones especiales.
COMPROMISO	Asumimos con profesionalidad aquellas funciones, cometidos o valores que faciliten alcanzar la misión de nuestra institución.
ETICA	Actuamos apegados a normas éticas y morales del accionar humano.

