



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2025



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

OMSA

OPERADORA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES

OPERADORA METROPOLITANA DE
SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA)

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2025



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



OPERADORA METROPOLITANA DE
SERVICIOS DE AUTOBUSES (OMSA)

TABLA DE CONTENIDO

Memoria institucional 2025

I. RESUMEN EJECUTIVO	1
II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	2
2.1 Marco filosófico institucional.....	2
a. Misión.....	2
b. Visión	2
c. Valores	2
2.2 Base Legal	2
2.3 Estructura Organizativa	3
2.4 Planificación Estratégica Institucional.....	8
III. RESULTADOS MISIONALES.....	9
IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	12
4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera.....	12
4.2 Desempeño de los Recursos Humanos	24
4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos	38
4.4 Desempeño de las Tecnologías de la Información y Comunicación	46
4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	49
4.6 Desempeño del Área de Comunicación Estratégica	51
V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	57
5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio.....	57
5.2 Nivel de cumplimiento de acceso a la información.....	59
5.3 Resultado del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.....	59
5.4 Resultado de mediciones del portal de transparencia	59
VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO	60

VII. ANEXOS	63
a) Matriz de logros relevantes.....	63
b) Matriz de Gestión Presupuestaria Anual	64
c) Matriz de principales indicadores del POA.	65
d) Resumen de Plan de Compras	67

I. RESUMEN EJECUTIVO

Memoria institucional 2025

Durante el período enero–diciembre de 2025, la Operadora Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), a través de la Dirección de Operaciones, garantizó la continuidad y eficiencia del servicio de transporte público, movilizándolo un total de 16,192,425 pasajeros, de los cuales 12,913,137 correspondieron a servicios ordinarios, 3,244,543 Pasajeros por concepto de contratos institucionales y 34,745 a servicios especiales, para un promedio mensual de 1,236,921 usuarios. En el marco de la expansión del Sistema Integrado de Transporte de Santiago (SIT), se incorporaron 23 nuevos autobuses, sumándose a los 16 existentes y elevando la flota a 39 unidades operativas que cubren 162 kilómetros de extensión, integrándose al teleférico y al futuro monorriel de la ciudad.

Para el desarrollo competente, la nueva gestión directiva, puso en marcha para el cuarto trimestre del 2025, el plan de recuperación de flota de las cuales se tiene previsto integrar 220 autobuses rehabilitados y a su vez la adquisición de 35 autobuses para los diferentes corredores, esto gracias a la gestión y colaboración de presidencia, paralelamente la Dirección de Mantenimiento y Restauración Vehicular fortaleció la capacidad operativa del sistema mediante 436 mantenimientos preventivos y 8,049 intervenciones correctivas en Santo Domingo, Santiago y Barahona, abarcando sistemas mecánicos, eléctricos, neumáticos y de refrigeración, además de trabajos de carrocería y 130 restauraciones adicionales en concesionarios. Estas acciones, complementadas por el uso estratégico de grúas y camiones para el traslado de unidades, permitieron asegurar la disponibilidad de la flota y mejorar la calidad del servicio. La gestión de mantenimiento representó una inversión de RD\$ 50,663,257.02, pero generó un ahorro institucional de RD\$ 46,184,877.44, consolidando una operación más eficiente y sostenible para el sistema de transporte público.



II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2025

2.1 Marco filosófico institucional

a. Misión

Satisfacer la necesidad de movilidad de los usuarios a través de un servicio de transporte competitivo y sostenible.

b. Visión

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

c. Valores

- Vocación de servicio.
- Compromiso.
- Integridad.
- Transparencia.

2.2 Base Legal

La Operadora Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), S.A. fue constituida mediante la promulgación del Decreto Núm. 167-23, de fecha 25 de abril de 2023, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 356 de la Ley Núm. 63-17 sobre Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de la República Dominicana, de fecha 21 de febrero de 2017. Este Decreto reforma la Oficina Metropolitana de Autobuses (OMSA), estableciéndola como una empresa pública con personalidad jurídica y autonomía administrativa, financiera y técnica, constituyéndose como una sociedad anónima de capital estatal, adscrita al Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC).

Con esta transformación, la OMSA, S.A. asume la responsabilidad de operar como empresa pública dentro del marco normativo establecido, desarrollando y aplicando los subsistemas de gestión administrativa necesarios para cumplir con



su misión de ofrecer un servicio de transporte colectivo eficiente, seguro y de calidad. La creación de esta nueva estructura organizativa es parte del esfuerzo por racionalizar los recursos disponibles y mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios de transporte.

El Consejo de Administración de la OMSA, S.A. está facultado, conforme al artículo 28, literal k) de sus Estatutos Sociales, para aprobar los manuales,

Reglamentos y normas generales que regulan la organización y funcionamiento de la empresa. Además, dicho Consejo tiene la autoridad de evaluar, proponer y reformar su estructura orgánica y funcional, conforme lo estipulado en la Ley Núm. 479-08, General de Sociedades Comerciales y Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada, de fecha 11 de diciembre de 2008, y sus modificaciones, así como en los Estatutos Sociales de la OMSA, S.A., aprobados en fecha 23 de octubre de 2023.

La Operadora Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), S.A., en su misión de ofrecer un transporte público colectivo accesible, continúa desarrollando planes, programas y proyectos que buscan mejorar la calidad y seguridad del transporte terrestre, contribuyendo al bienestar de los ciudadanos y al ordenamiento del tránsito en la República Dominicana, conforme a lo dispuesto en la Ley Núm. 63-17 y las demás normativas aplicables.

2.3 Estructura Organizativa

Unidades Normativas y de Máxima Dirección:

- Despacho del vicepresidente Ejecutivo/ Administrador(a) General.
- Secretario(a).

Dependencias:

- Oficina de Acceso a la Información Pública.
- Gerencia de Revisión y Fiscalización.



Unidades Asesoras:

Dirección de Planificación y Desarrollo, con:

- Gerencia de Desarrollo Corporativo.
- Gerencia de Formulación Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos (PPP).
- Gerencia de Cooperación Nacional e Internacional.
- Gerencia de Calidad en la Gestión.
- División de Servicio al Cliente.

Dirección Jurídica, con:

- Gerencia de Litigios.
- Gerencia de Elaboración de Documentos Legales.
- División de Accidentes de Tránsito.

Dirección de Recursos Humanos, con:

- Gerencia de Reclutamiento y Selección.
- Gerencia de Capacitación y Desarrollo.
- Gerencia de Registro, Control y Nómina.
- Gerencia de Relaciones Laborales y Sociales.
- Gerencia de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Gerencia de Organización del Trabajo y Compensación.
- División Médica.

Dirección de Comunicación Estratégica, con:

- Gerencia de Medios.
- Gerencia de Relaciones Públicas.
- División de Protocolo y Eventos.



Unidades de apoyo:

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, con:

- Gerencia de Seguridad y Monitoreo TIC.
- Gerencia de Administración del Servicio TIC.
- Gerencia Desarrollo e Implementación de Sistema TIC.
- Gerencia de Operaciones TIC.

Dirección Administrativa, con:

- Gerencia de Transportación o Vehículos Livianos.
- Gerencia de Almacén, Suministro y Repuestos.
- Gerencia de Combustible.
- Gerencia de Compras y Contrataciones.
- Gerencia de Servicios Generales.
- División de Mayordomía.
- División de Mantenimiento Planta Física.
- División de Archivo Central.
- División de Seguridad Interna.
- Sección de Correspondencia.

Dirección Financiera, con:

- Gerencia de Tesorería.
- Gerencia de Presupuesto.
- Gerencia de Contabilidad.
- División de Activo Fijo.
- Gerencia de Gestión de Cobros.



Unidades Sustantivas u Operativas:

Dirección de Operaciones, con:

- Gerencia de Monitoreo del Servicio de Autobuses.
- Gerencia de Movilidad Eléctrica y Redes de Conexión.
- Gerencia de Despacho y Control de Autobuses.
- División de Despacho de Autobuses.
- División de Retorno de Autobuses.
- División de Radio y Comunicación.
- División de Higienización de Autobuses.
- División de Gestión de Módulos.
- Sección de Oficinas Regionales/Módulos.

Dirección de Gestión Comercial, con:

- Gerencia de Inteligencia de Mercados y Negocios.
- Gerencia de Grandes Clientes.
- Gerencia de Transporte Escolar.
- Gerencia de Estudios Técnicos.

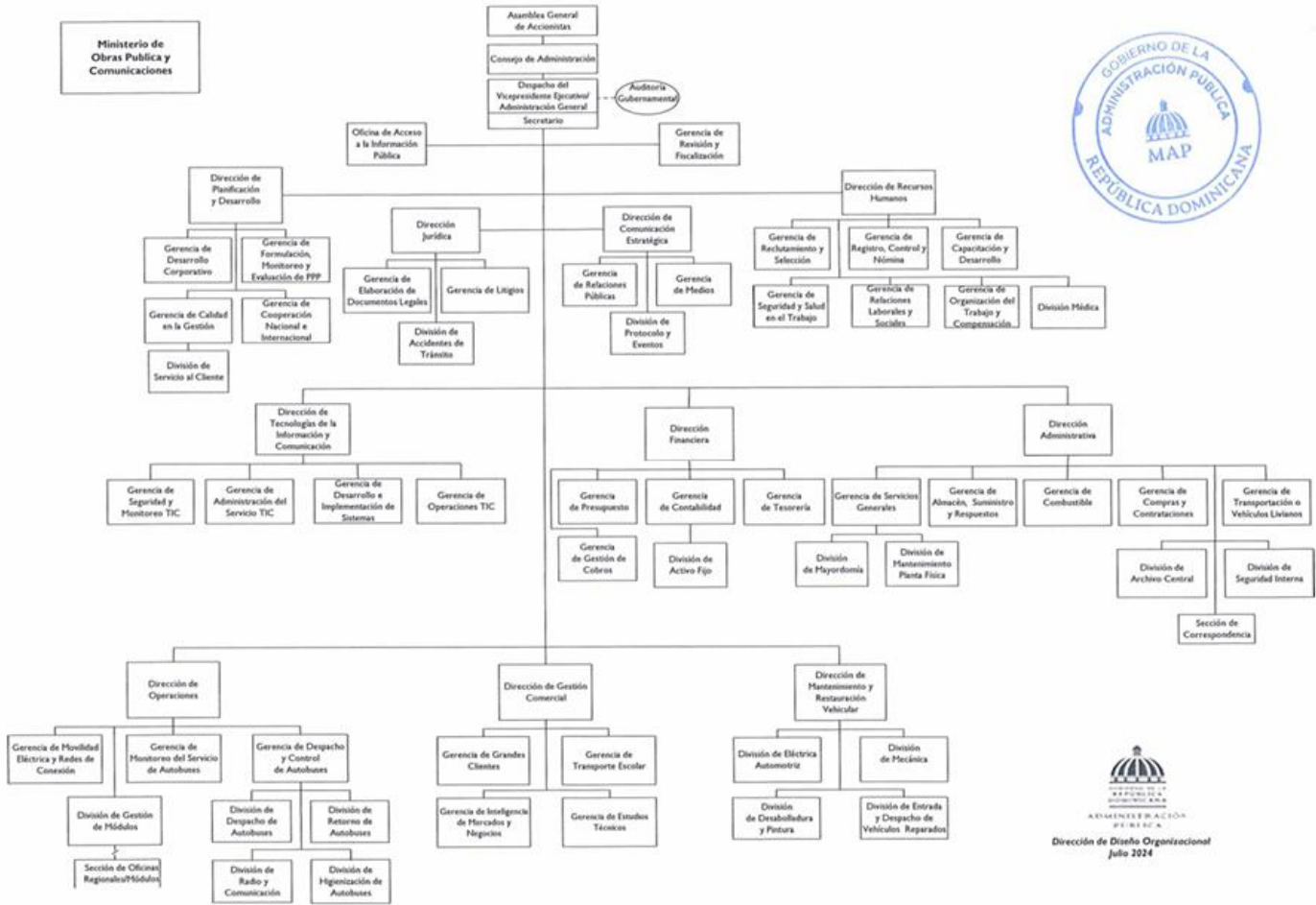
Dirección de Mantenimiento y Restauración Vehicular, con:

- División de Eléctrica Automotriz.
- División de Mecánica.
- División de Desabolladora y Pintura.
- División de Entrada y Despacho de Vehículos Reparados.



ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL OPERADORA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES, OMSA S. A.

Ministerio de Obras Publica y Comunicaciones



ASAMBLEA EJECUTIVA
 OMSA S.A.
 DIRECCIÓN DE DISEÑO ORGANIZACIONAL
 JULIO 2024



2.4 Planificación Estratégica Institucional

- Eje I: Equilibrio financiero.

Objetivo estratégico: Asegurar la sostenibilidad y salud financiera de la empresa.

- Eje II: Satisfacción de los clientes.

Objetivo estratégico: Incrementar los niveles de satisfacción de nuestros clientes, mediante el mejoramiento de los atributos del servicio y la calidad de la atención.

- Eje III: Fortalecimiento y eficientizarían de los procesos internos.

Objetivo estratégico: Asegurar la sostenibilidad del desempeño misional e institucional, mediante la implementación de intervenciones eficientes y eficaces.

- Eje IV: Aprendizaje y desarrollo.

Objetivo estratégico: Desarrollar las competencias y capacidades estratégicas del capital humano, acorde a los requerimientos del desarrollo y desempeño institucional.



III. RESULTADOS MISIONALES

Memoria Institucional 2025

Dirección de Operaciones.

La Dirección de Operaciones, como parte de la estructura organizativa de la Operadora Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), tiene como objetivo dirigir y coordinar todos los procesos operativos necesarios para mantener en funcionamiento el flujo de los servicios de transporte y la flota vehicular de la empresa, asegurando su proactividad y disponibilidad. Entre sus funciones específicas se encuentran la dirección del despacho de autobuses, así como la administración y control de las operaciones de los corredores de la empresa.

La Operadora Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA) transportó durante el periodo enero – diciembre 2025 un total de 16,192,425 pasajeros (Dieciséis Millones Ciento Noventa y Dos Mil Cuatrocientos Veinticinco) pasajeros, de los cuales 11,563,768 (Once Millones Quinientos Sesenta y Tres Mil Setecientos Sesenta y Ocho) correspondieron a servicios ordinarios, 3,244,543 (Tres Millones Doscientos Cuarenta y Cuatro Mil Quinientos Cuarenta y Tres) Pasajeros por concepto de contratos institucionales y 34,745 (Treinta y Cuatro Mil Setecientos Cuarenta y Cinco) a servicios especiales, para un promedio mensual de 966,543 (Novecientos Sesenta y Seis Mil Quinientos Cuarenta y Tres) usuarios. obteniendo así un promedio de 1,236,921 pasajeros por mes.

A finales del primer semestre del 2025, se incorporaron al servicio de transporte Santiago una nueva flota de 23 autobuses nuevos a los 16 autobuses ya existentes al Sistema Integrado de Transporte de Santiago (SIT), para un total de 39 unidades y 162 kilómetros de extensión, que darán servicios a los usuarios de la Ciudad Corazón. Estos corredores funcionarán de manera integrada con el teleférico de Santiago y más adelante con el monorriel, una vez este sistema entre en operaciones.



Dirección de Mantenimiento y Restauración Vehicular.

La Dirección de Mantenimiento Y Restauración Vehicular es la responsable de mantener en funcionamiento los autobuses con el propósito de proveer un servicio de transporte público metropolitano en Santo Domingo, Santiago y Barahona con frecuencia confiable y un adecuado mantenimiento de los autobuses que componen el parque vehicular a un nivel de precio competitivo en el mercado.

Durante el período enero–diciembre de 2025, las acciones de mantenimiento preventivo y correctivo desempeñaron un papel fundamental en la conservación y operatividad de la flota de autobuses, permitiendo garantizar la continuidad del servicio y responder a las demandas de transporte de los usuarios. En este tiempo se efectuaron 436 mantenimientos preventivos en los talleres de la empresa y en la Base de Barahona, lo que fortaleció la detección temprana de fallas y contribuyó a la estabilidad del parque vehicular, generando un ahorro de RD\$ 12,097,016.02. En cuanto al mantenimiento correctivo, la Dirección de Mantenimiento y Restauración Vehicular, apoyada en la contratación de dos grúas y un camión cama larga para el traslado de unidades, ejecutó 8,049 rehabilitaciones en el módulo C-1 de Santo Domingo, interviniendo sistemas mecánicos, eléctricos, de refrigeración y neumáticos, además de realizar trabajos de carrocería como desabolladura y pintura; adicionalmente, se completaron 130 restauraciones preventivas/correctivas en concesionarios. Las sedes de Santiago y Barahona aportaron 311 mantenimientos mecánicos y eléctricos, así como 30 intervenciones en el sistema neumático, asegurando condiciones óptimas para la operación diaria, mientras que los concesionarios rehabilitaron 130 autobuses adicionales. En conjunto, estas labores representaron un gasto de RD\$ 50,663,257.02 en piezas, herramientas y horas hombre, pero aun así generaron un ahorro significativo de RD\$ 46,184,877.44 para la institución.



**Tabla 01- Resumen de Ejecución mantenimiento vehicular enero diciembre
2025**

RESUMEN DE EJECUCION MANTENIMINETO VEHICULAR				
Enero- diciembre del año 2025				
NO.	Descripción	Cantidad	Ahorro RD\$	Gasto RD\$
01	Mantenimiento Preventivo año 2025	436	14,000,343.44	12,097,016.02
02	Mantenimiento Correctivo año 2025	8,390	46,184,877.44	50,663,257.02
03	Confeccionaros	130	23,939,230.28	71,060769.72
Total		8,956	84,124,451,.16	133,821,042.76

Fuente: Dirección de Mantenimiento y Restauración Vehicular



IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria Institucional 2025

4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera

La Dirección Financiera durante el período enero - diciembre 2025, ha 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; Exponiendo los logros alcanzados durante el periodo.

En este periodo, la empresa ha recibido recursos por asignaciones Presupuestaria de la Dirección General de Presupuesto, para hacer frente al pago de nóminas, cargas fijas y cubrir las necesidades de la Institución por un monto ascendente a (\$3,202,668,729.00), Tres Mil Doscientos Dos Millones Seiscientos Sesenta y Ocho Mil Setecientos Veinte y Nueves Pesos con 00/100.

Resumen de los Fondos 100 y 9995 de Captación Directa.

La ejecuciones con asignación de los recursos del periodo enero - diciembre 2025 con relación al presupuesto, se han ejecutado un monto de (2,195,019,893.50) Dos Cientos Noventa y Cincos Millones Diecinueve Mil Ochocientos Noventa y Tres Pesos con 50/100, del cual para del fondo 100 se han ejecutado un monto de, (1,988,872,401.31) Mil Novecientos Ochentas y Ochos Millones Ochocientos Setenta y Dos Mil Cuatrocientos Un peso con 31/100, la ejecución del fondo 9995 haciende a un monto de (\$216,405,378.31) Doscientos Dieciséis Millones Cuatrocientos Cincos Mil Trescientos Setentas y Ocho pesos.

Con una proyección por ejecutar en el transcurso del mes de diciembre por un monto de \$394,855,630.00, para cerrar las operaciones de la Empresa del año en curso.



Tabla 02 - Ejecución del Fondo 100 por Objeto del Gasto 2025.

Objeto	Descripción	Presupuesto inicial	Modificación presupuestaria	Presupuesto vigente	Preventivo y Compromiso	Presupuesto ejecutado	Presupuesto disponible	Lib. Pagado	Lib. en transito	Porcentaje ejecutado
1	Remuneraciones y Contribuciones	1,530,320,000.00	14,158,216.00	1,544,478,216.00	1,245,393,074.17	1,240,697,213.27	299,085,141.83	1,230,016,372.42	10,680,840.85	80.33%
2	Contrataciones de Servicios	85,195,080.00	293,748,433.00	378,943,513.00	319,498,808.17	138,334,908.16	59,444,704.83	135,905,715.14	2,429,193.02	36.51%
3	Materiales y Suministro	607,240,000.00	2,007,000.00	609,247,000.00	588,631,341.77	402,973,643.75	20,615,658.23	402,952,613.75	21,030.00	66.14%
6	Bienes Muebles, Inmuebles E Intangible	0.00	220,000,000.00	220,000,000.00	220,000,000.00	219,997,700.00	0.00	219,997,700.00	0.00	100.00%
	Proyección de gastos mes de diciembre 2025					331.480,913.00				
	Total General	2,222,755,080.00	529,913,649.00	2,752,668,729.00	2,373,523,224.11	2,002,003,465.18	379,145,504.89	1,988,872,401.31	13,131,063.87	77.73%

Fuente: Dirección Financiera (Gerencia de Presupuesto)



Tabla 03- Ejecución del Fondo 9995 2025.

Objeto	Descripción	Puesupuesto inicial	Modificacion presupuestaria	Presupuesto vigente	Preventivo y Compromiso	Presupuesto ejecutado	Presupuesto disponible	Lib. Pagado	Lib. en transito	Porcentaje ejecutado
1	Remuneraciones y contribuciones	0.00	6,000,000.00	6,000,000.00	2,158,517.81	822,636.51	3,841,482.19	822,636.51	0.00	13.71%
2	Contrataciones de Servicios	294,904,052.00	-5,010,000.00	289,894,052.00	169,313,605.11	153,943,568.29	120,580,446.89	145,609,699.56	8,333,868.73	53.10%
3	Materiales y suministro	108,298,348.00	2,010,000.00	110,308,348.00	95,081,566.51	50,184,251.27	15,226,781.49	48,260,234.18	1,924,017.09	45.49%
6	Bienes Muebles, Inmuebles E Intangible	46,797,600.00	-3,000,000.00	43,797,600.00	11,504,670.98	11,454,921.94	32,292,929.02	11,454,921.94	0.00	26.15%
	Proyeccion de gastos mes de diciembre 2025					63,374,717.00				
	Total General	450,000,000.00	0.00	450,000,000.00	278,058,360.41	279,780,095.01	171,941,639.59	206,147,492.19	10,257,885.82	62.17%

Fuente: Dirección Financiera (Gerencia de Presupuesto)



Tabla 04 - Ejecución de ambos fondos por objetos de gastos 2025.

Objeto	Descripción	Presupuesto inicial	Modificación presupuestaria	Presupuesto vigente	Preventivo y Compromiso	Presupuesto ejecutado	Presupuesto disponible	Lib. Pagado	Lib. en transito	Porcentaje ejecutado
1	Remuneraciones y Contribuciones	1,530,320,000.00	20,158,216.00	1,550,478,216.00	1,247,551,591.98	1,241,519,849.78	302,926,624.02	1,230,839,008.93	10,680,840.85	80.07%
2	Contrataciones de Servicios	380,099,132.00	288,738,433.00	668,837,565.00	488,812,413.28	292,278,476.45	180,025,151.72	281,515,414.70	10,763,061.75	43.70%
3	Materiales y Suministro	715,538,348.00	4,017,000.00	719,555,348.00	683,712,908.28	453,157,895.02	35,842,439.72	451,212,847.93	1,945,047.09	62.98%
6	Bienes Muebles, Inmuebles E Intangible	46,797,600.00	217,000,000.00	263,797,600.00	231,504,670.98	231,452,621.94	32,292,929.02	231,452,621.94	0.00	87.74%
7	Proyección de gastos mes de diciembre 2025					394,855,630.00				
	Total General	2,672,755,080.00	529,913,649.00	3,202,668,729.00	2,651,581,584.52	2,613,264,473.19	551,087,144.48	2,195,019,893.50	23,388,949.69	81.62%

Fuente: Dirección Financiera (Gerencia de Presupuesto)



Recaudaciones y Pasajeros Transportados

Las recaudaciones por concepto de movilidad en el año 2025 alcanzaron un monto total de RD\$265,953,256.25 (Doscientos Sesenta y Cinco Millones Novecientos Cincuenta y Tres Mil Doscientos Cincuenta y Seis con 25/100). Este ingreso corresponde al transporte de un total de 16,192,425 pasajeros, esta movilidad incluye los servicios pagados por contratos a instituciones.

Tabla 05 - Distribución Mensual de Recaudaciones 2025.

Mes	Recaudaciones
Enero	\$17,005,860.00
Febrero	\$17,224,305.00
Marzo	\$18,804,370.00
Abril	\$25,015,163.00
Mayo	\$21,806,779.56
Junio	\$14,820,105.00
Julio	\$24,408,202.00
Agosto	\$15,648,910.00
Septiembre	\$19,043,081.45
Octubre	\$19,819,428.00
Noviembre	\$50,194,280.89
Diciembre	\$22,162,771.35
Total	265,953,256.25

Fuente: Dirección Financiera (Gerencia de Tesorería)



Gráfico 01- Recaudaciones y pasajeros transportado en el 2025.



Fuente: Dirección Financiera (Gerencia de Tesorería)



Tabla 06 - Relación de Cuentas por Cobrar enero-diciembre 2025.

Activos Corrientes	31/1/2025	28/2/2025	31/3/2025	30/4/2025	31/5/2025	30/6/2025
Cuentas por Cobrar	36,462,660.25	37,042,548.41	37,201,042.59	3,701,033.32	7,985,996.86	44,936,724.67
Total	36,462,660.25	37,042,548.41	37,201,042.59	3,701,033.32	7,985,996.86	44,936,724.67

Activos Corrientes	31/7/2025	31/8/2025	30/9/2025	31/10/2025	30/11/2025	31/12/2025
Cuentas por Cobrar	37,137,304.07	43,330,910.66	44,849,158.47	49,374,295.78	38,541,981.19	14,613,000.00
Total	37,137,304.07	43,330,910.66	44,849,158.47	49,374,295.78	38,541,981.19	14,613,000.00

Fuente: Dirección Financiera (Gerencia de Contabilidad)

Tabla 07 - Balances de Cuentas y Acumulaciones por Pagar enero-diciembre 2025.

Pasivos Corrientes	31/1/2025	28/2/2025	31/3/2025	30/4/2025	31/5/2025	30/6/2025
Cuentas por Pagar	254,480,472.76	266,104,765.30	244,761,955.00	235,333,252.26	215,879,002.60	240,179,533.56
Pasivos Corrientes	31/7/2025	31/8/2025	30/9/2025	31/10/2025	30/11/2025	31/12/2025
Cuentas por Pagar	373,347,149.92	418,711,143.09	403,517,493.45	381,490,228.47	210,941,825.60	226,829,102.68

Fuente: Dirección Financiera (Gerencia de Contabilidad)



Tabla 08 - Ingresos Correspondientes al periodo enero-junio 2025.

Ingresos	31/1/2025	28/2/2025	31/3/2025	4/1/2025	31/5/2025	30/6/2025
Ingresos por Recaudaciones autobuses ejecutivo	15,731,345.00	15,941,665.00	17,465,725.00	14,409,770.00	14,563,625.00	13,196,720.00
Otros ingresos		135.00	55.00	236,275.48	70.00	170.00
Ingresos por Publicidad	851,157.60	714,324.80	771,625.60	726,974.40	739,671.20	800,417.60
Aportes Especiales	32,310,707.24	12,299,993.78	1,593,999.18	250,000.00	15,003,147.01	204,000.00
Aportes Fiscales Corrientes		318,152,923.33	168,152,923.33	168,152,923.33	168,152,923.33	168,152,923.33
Total, Ingresos	218,432,938.58	347,109,041.91	187,984,328.11	183,775,943.21	198,459,436.54	182,354,230.93

Fuente: Dirección Financiera (Gerencia de Contabilidad)



Tabla 09 - Ingresos Correspondientes al periodo julio-diciembre 2025

Ingresos	31/7/2025	31/8/2025	30/9/2025	31/10/2025	30/11/2025	31/12/2025
Ingresos por Recaudaciones autobuses ejecutivo	13,765,380.00	13,895,410.00	14,050,755.00	20,178,710.00	10,238,610.50	15,178,238.50
Otros ingresos	-	290.00	1,000.00	1,130.00	2,303.00	1,590.00
Ingresos por Publicidad	831,475.20	850,213.60	799,497.20	864,373.60	888,540.00	
Aportes Especiales	1,944,266.45	8,475,162.73	1,980,166.45	4,970,499.45	38,541,981.19	2,582,999.70
Aportes Fiscales Corrientes	168,152,923.33	168,152,923.23	168,152,923.33	168,152,923.33	140,700,000.00	426,497,731.20
Total, Ingresos	184,694,044.98	191,373,999.56	184,984,341.98	194,167,636.38	190,371,434.69	444,260,559.40

Fuente: Dirección Financiera (Gerencia de Contabilidad)



Tabla 10 - Balances de conciliares Bancarias enero – junio 2025

Nombre de la Cuenta	31/1/2025	28/2/2025	31/3/2025	30/4/2025	31/5/2025	30/6/2025
Tesorero Nacional	172,439,201.58	328,655,084.70	309,470,423.90	329,350,444.01	367,899,519.35	126,317,967.42
Banco de Reservas (Cta. colectora)	48,541,411.34	21,180,761.82	2,824,676.16	2,922,725.58	9,376,811.87	9,321,010.26
Banco Fimovit	18,720,722.72	25,712,323.42	32,414,461.62	33,765,636.87	14,517,511.98	13,579,944.98
Banco Fimovit Santiago	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-
Banco de reservas (Gastos Menores)	5,091.89	4,766.89	4,441.89	4,116.89	325.00	3,466.89
Fondo reponible (Ban reservas)	-	-	0.00	0.00	0.00	-
Total, General	239,706,427.53	375,552,936.83	344,714,003.57	366,042,923.35	391,794,168.20	149,222,389.55

Fuente: Dirección Financiera (Gerencia de Contabilidad)



Tabla 11 - Balances de conciliares Bancarias julio-diciembre 2025

Nombre de la Cuenta	31/7/2025	31/8/2025	30/9/2025	31/10/2025	30/11/2025	31/12/2025
Tesorero Nacional	111,540,962.81	135,853,311.22	132,518,688.48	148,009,694.89	106,163,298.35	106,163,298.35
Banco de Reservas (Cta. colectora)	12,961,984.48	14,481,148.76	5,992,136.99	7,170,282.04	37,874,018.25	6,192,893.47
Banco Fimovit	2,600,005.81	7,402,810.31	12,519,263.31	17,669,430.31	22,556,592.81	10,000,000.00
Banco Fimovit Santiago	-	-	-	-	-	-
Banco de reservas (Gastos Menores)	3,141.89	2,816.89	2,491.89	2,166.89	1,841.89	1,516.89
Fondo reponible (Ban reservas)	381,759.37	31,059.37	13,034.37	420,569.01	48,708.76	48,708.76
Total, General	127,487,854.36	157,771,146.55	151,045,615.04	173,272,143.14	166,644,460.06	122,406,417.47

Fuente: Dirección Financiera (Gerencia de Contabilidad)

La Dirección Administrativa es la encargada de gestionar todos los trámites necesarios para cubrir las necesidades de cada una de las áreas que conforman la institución. Dentro de sus funciones se encuentra la adquisición de obras, bienes y servicios esenciales que aseguran la operatividad y el adecuado funcionamiento institucional. El presente informe tiene como finalidad presentar las acciones realizadas por esta dirección en el cumplimiento de sus responsabilidades.



Gestión de Compras y Contrataciones.

Estas compras se realizaron mediante 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.

Dichas compras se han efectuado ajustándose a los diferentes procedimientos de selección entre los cuales se centran: Licitaciones, Comparaciones de Precios, Procesos de Urgencias, Compras Menores y Compras Directas.

Procesos de Compras.

Se realizaron 100 Procesos de Compras por un valor de RD\$ 609,940,797.80 (Seiscientos Nueve Millones Novecientos Cuarenta Noventa y Siete pesos con 80/100).

Tabla 12 - Detalle de las Compras realizadas enero diciembre 2025

Cantidad	Descripción	Totales
18	Órdenes de suministro	13,205,302.20
16	Órdenes de servicios	214,258,948.57
2	Ordenes de Servicios de Mantenimiento a los Autobuses	219,997,700.11
7	Ordenes de Neumáticos, Lubricantes y Baterías	57,596,267.18
10	Ordenes de Repuestos	90,577,978.07
5	Ordenes de Materiales y Artículos Ferreteros	11,260,878.23
40	Ordenes de Publicidad	3,002,353.44
2	Ordenes de Gas Licuado de Petróleo (GPL)	41,370.00
179	TOTALES	609,940,797.80

Fuente: Dirección Administrativa



4.2 Desempeño de los Recursos Humanos

Durante el 2025, la Dirección de Recursos Humanos consolidó una gestión estratégica y eficiente, centrada en el desarrollo de competencias, la optimización de procesos internos y la consolidación de un entorno laboral seguro inclusivo y motivador. Gracias a esto alcanzamos los objetivos estratégicos y aumentamos nuestra eficiencia y productividad, tanto en lo operativo como en lo administrativo.

Las herramientas para gestionar los recursos humanos son cada vez más relevantes, ya que como área de apoyo maximizamos nuestros activos humanos, que son fundamentales en la gestión del personal.

El compromiso, la capacidad técnica y la participación de nuestro equipo han impulsado la eficiencia operativa, fortaleciendo los procesos administrativos y mejorando la productividad. Las practica de gestión del talento implementadas, alineadas con los estándares organizacionales, han permitido optimizar la asignación de recursos y garantizar una toma de decisiones más oportuna y efectiva.

Como área de apoyo, la Dirección de Recursos Humanos sigue orientando sus acciones a potencial el desarrollo, bienestar y desempeño del personal, asegurando así una gestión integral y sostenible del capital humano.

Reclutamiento y Selección

En materia de reclutamiento y selección, el trabajo realizado ha sido fundamental para garantizar que las áreas sustantivas cuenten con perfiles idóneos y alineados a las necesidades institucionales. La captación y selección efectiva de candidatos ha mejorado la calidad del talento incorporado, impulsando el desempeño, la eficiencia operativa y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución. Durante este período, se ha priorizado la clasificación y contratación del personal necesario, asegurando que cada incorporación posea las competencias y perfiles adecuados, gracias al compromiso y dedicación de nuestro equipo, que ha llevado a cabo estas tareas de manera continua y eficiente.



En el período evaluado, el proceso de reclutamiento evidenció una mejora significativa en los tiempos de respuesta a las solicitudes de los aspirantes, especialmente en las áreas misionales u operativas. La mayor parte de los perfiles recibidos correspondió precisamente a estas áreas, concentrando el 59% del total de candidatos que ingresaron al proceso, reflejando el alto interés y la necesidad de fortalecer las funciones sustantivas de la institución. Por su parte, el 41% restante correspondió a aspirantes a puestos de apoyo administrativo. Este comportamiento reafirma la prioridad operativa de nuestra empresa y el impacto del proceso de reclutamiento en la cobertura oportuna de los cargos estratégicos (Conductores de Autobús y Cajeros a Bordo).

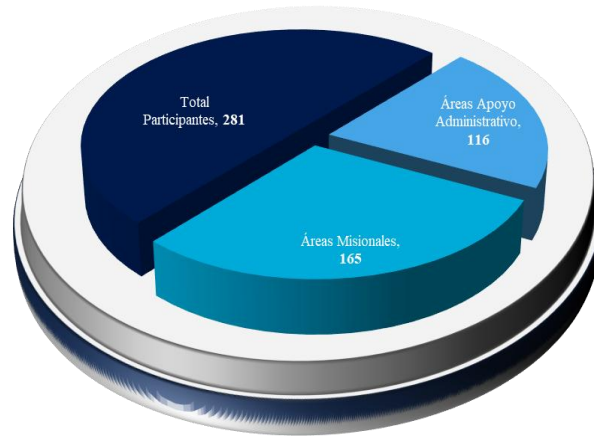
Tabla 13– Proceso de Reclutamiento y Selección
Año - 2025

Participantes en el Proceso de R y S		
Reclutamiento y Selección	Total	%
Áreas Apoyo Administrativo	116	41
Áreas Misionales	165	59
Total, Participantes	281	100

Fuente: Dirección de Recursos Humanos (Gerencia de Reclutamiento y Selección)



Reclutamiento y Selección: Candidatos 2025



Fuente: Dirección de Recursos Humanos (Gerencia de Reclutamiento y Selección)

Gerencia de Registro, Control y Nómina.

Tras el inicio de nuestras funciones como Operadora, derivado de la promulgación del Decreto núm. 167-23 del 25 de abril de 2023, el cual sustituyó el Decreto núm. 448-97, y en nuestro segundo año de operación como Empresa Pública no Financiera, presentamos el compendio de resultados correspondiente al comportamiento de la nómina durante el período enero–diciembre de 2025.

Durante este período, operamos bajo las directrices de los Órganos Rectores Contraloría General de la República, Dirección General de Presupuesto, Banco de Reservas y Tesorería Nacional y bajo la supervisión del Ministerio de Trabajo, conforme a la Ley 16-92.

Asimismo, en junio se aplicó la Resolución núm. CNS-01-2025, emitida por el Ministerio de Trabajo a través del Comité Nacional de Salarios, mediante la cual se incrementó en un 12% el salario mínimo del personal, pasando de RD\$25,116.00 a RD\$27,988.80.



Durante el periodo enero-diciembre del año 2025 fueron pagadas, por concepto de remuneración salarial, la cantidad total de RD\$1,507,399,393.86, para un promedio mensual de RD\$125,616,616.16. De este monto, RD\$1,121,047,776.03 se pagó por concepto de la Nómina General, para un promedio mensual de RD\$93,420,648.00, lo que equivale a un 84.7% del total pagado. Asimismo, RD\$29,658,000.00 se pagó por concepto de compensación al personal de seguridad militar, para un promedio mensual de RD\$2,471,500.00, equivalente a un 2.2% del total. Por otra parte, RD\$172,193,617.83 se pagó por concepto de la contribución a la Tesorería de la Seguridad Social, para un promedio mensual de RD\$14,349,468.15, lo que representa un 13.1% del total pagado.

Adicionalmente, se tiene un estimado de RD\$92,500,000.00 por concepto de salario de Navidad o regalía pascual correspondiente al año 2025, y en ese mismo orden, RD\$92,000,000.00 por concepto de incentivo por labor extraordinaria de fin de año.

A continuación, se presenta de manera esquemática el comportamiento de las remuneraciones salariales pagadas durante el periodo enero-diciembre de 2025.



Tabla 14 - Montos Mensuales Pagados por Nómina.

Montos mensuales pagados por Nómina

Periodo enero - diciembre 2025

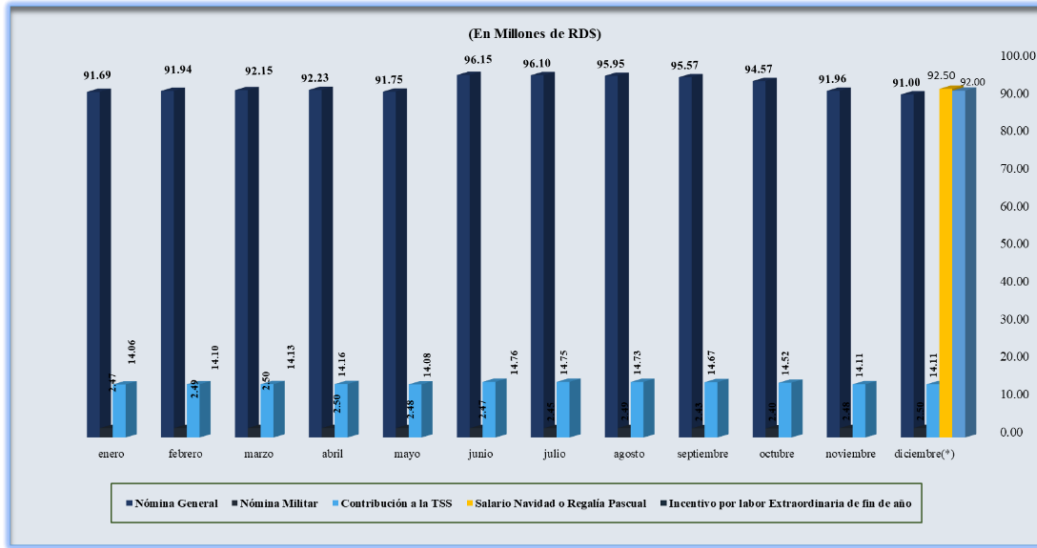
(En RD\$)

Mes	Nómina General	Nómina Militar	Contribución a la TSS	Salario Navidad o Regalía Pascual	Incentivo por labor Extraordinaria de fin de año	Total
Enero	91,687,376.00	2,472,000.00	14,063,122.07			108,222,498.07
Febrero	91,938,688.00	2,490,000.00	14,101,798.97			108,530,486.97
Marzo	92,147,688.00	2,500,000.00	14,133,964.07			108,781,652.07
Abril	92,234,804.00	2,500,000.00	14,157,890.39			108,892,694.39
Mayo	91,749,108.00	2,480,000.00	14,083,141.79			108,312,249.79
Junio	96,147,524.00	2,469,000.00	14,759,486.75			113,376,010.75
Julio	96,090,501.60	2,447,000.00	14,750,711.01			113,288,212.61
Agosto	95,953,535.20	2,490,000.00	14,729,631.87			113,173,167.07
Septiembre	95,567,045.63	2,428,000.00	14,671,591.64			112,666,637.27
Octubre	94,569,895.20	2,402,000.00	14,516,526.01			111,488,421.21
Noviembre	91,961,610.40	2,480,000.00	14,112,876.63			108,554,487.03
Diciembre	91,000,000.00	2,500,000.00	14,112,876.63	92,500,000.00	92,000,000.00	200,112,876.63
Total	1,121,047,776.03	29,658,000.00	172,193,617.83	92,500,000.00	92,000,000.00	1,507,399,393.86
Promedio Mensual Pagado	93,420,648.00	2,471,500.00	14,349,468.15	92,500,000.00	92,000,000.00	125,616,616.16

Fuente: Dirección Recursos Humanos (Gerencia de Registro, Control y Nómina)



Gráfico 02 - Montos Mensuales Pagados por Nómina.



Fuente: Dirección Recursos Humanos (Gerencia de Registro, Control y Nómina)

Tabla 15 - Promedio mensual pagado a empleados

Enero – diciembre 2025

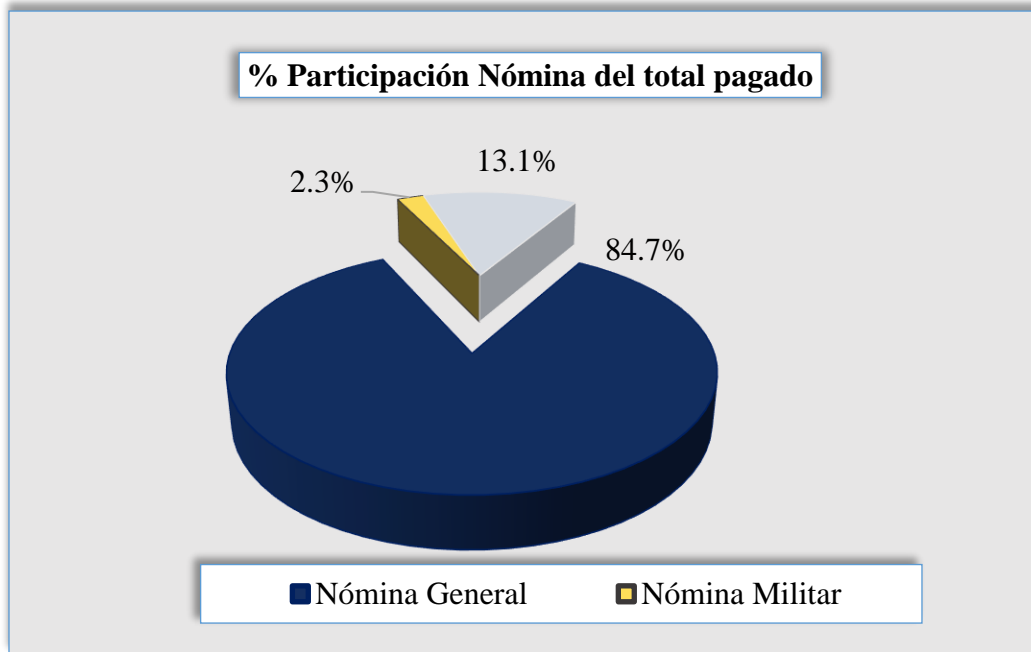
(En RD\$)

Concepto	Promedio pagado por nómina	% participación del total pagado
Nómina General	93,420,648.00	84.74
Nómina Militar	2,471,500.00	2.24
Contribución TSS	14,349,468.15	13.10
Total	110,241,616.16	100.08

Fuente: Dirección Recursos Humanos (Gerencia de Registro, Control y Nómina)



Gráfico 03 - Promedio mensual pagado a empleados



Fuente: Dirección Recursos Humanos (Gerencia de Registro, Control y Nómina)

En ese mismo orden, durante el periodo indicado, fueron designados un promedio mensual de 2,770 nuevos empleados de la Nómina General y 179 de la Nómina Compensación Militar.

Tabla 16 - Movimiento mensual de empleados por nómina

Enero – diciembre 2025

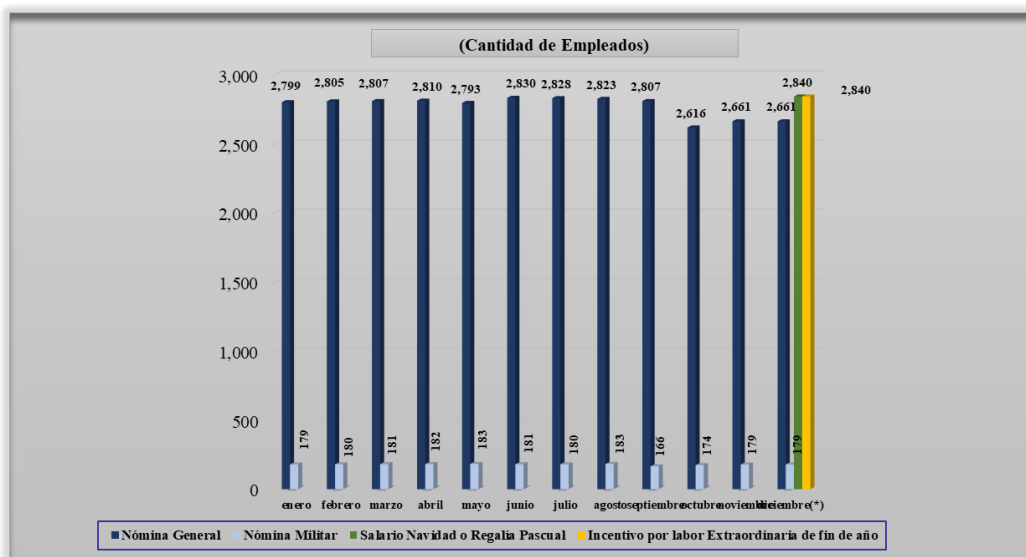
Mes	Nómina General	Nómina Militar	Salario Navidad o Regalía Pascual	Incentivo por labor Extraordinaria de fin de año
Enero	2,799	179		
Febrero	2,805	180		
Marzo	2,807	181		
Abril	2,810	182		
Mayo	2,793	183		
Junio	2,830	181		



Julio	2,828	180		
Agosto	2,823	183		
Septiembre	2,807	166		
Octubre	2,616	174		
Noviembre	2,661	179		
Diciembre	2,661	179	2,840	2,840
Promedio Mensual	2,770	179	2,840	2,840

Fuente: Dirección Recursos Humanos (Gerencia de Registro, Control y Nómina)

Gráfico 04 - Movimiento mensual de empleados por nómina



Fuente: Dirección Recursos Humanos (Gerencia de Registro, Control y Nómina)

Asimismo, por concepto de Prestaciones Laborales durante el periodo enero-diciembre 2025, amparados bajo la Ley 16-92 del Código de Trabajo, en sus Arts. 76, 80, 177 y 219; hemos pagados a todos aquellos empleados Desvinculados la suma total de RD\$32,994,276.49, de lo cual RD\$15,503,357.65 corresponden al pago de Prestaciones Laborales (Preaviso y Cesantía), equivalente al 46.99%; RD\$8,459,452.86 corresponden al pago de Vacaciones, equivalentes al 25.64%; y



RD\$9,031,465.98 corresponden al Salario de Navidad o Regalía Pascual, para un 27.37% del total pagado. A continuación, presentamos de manera grafica el comportamiento:

Tabla 17 - Montos pagados concepto de Prestaciones Laborales y Derechos

Adquiridos

Enero diciembre – 2025

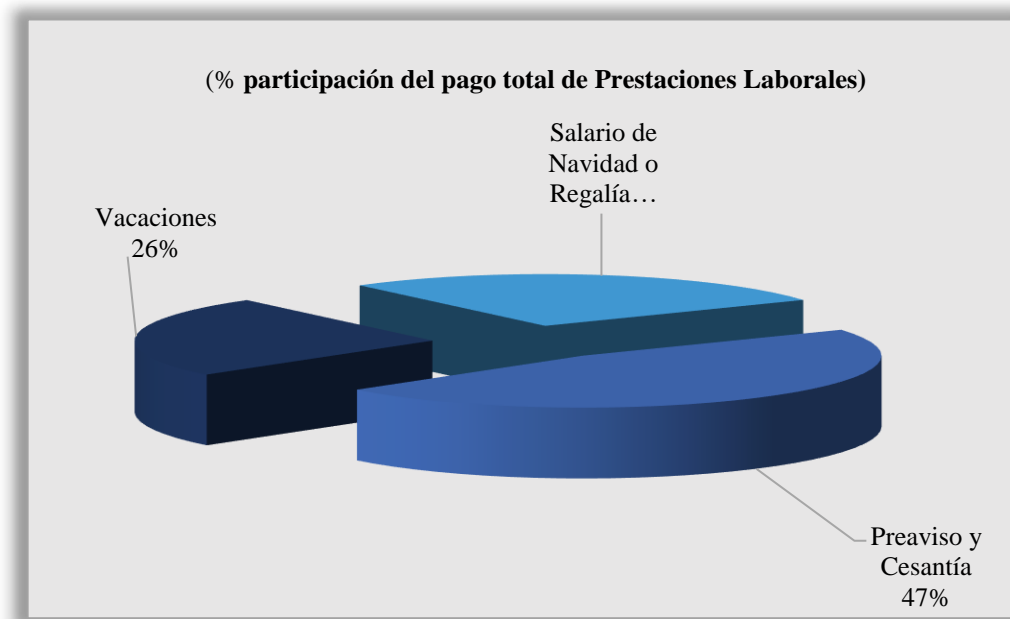
(En RD\$)

Mes	Prestaciones Laborales (Preaviso y Cesantía)	Vacaciones	Salario de Navidad o Regalía Pascual	Total
Enero	117,205.21	138,061.26	0.00	255,266.47
Febrero	229,792.20	395,324.55		625,116.75
Marzo	495,391.72	273,426.27		768,817.99
Abril	263,093.09	172,721.11	0.00	435,814.20
Mayo	142,467.48	171,527.32	137,678.28	451,673.08
Junio	506,373.84	421,737.12	352,474.49	1,280,585.45
Julio	392,273.78	101,920.47	109,566.34	603,760.59
Agosto	284,318.32	63,949.24	90,614.28	438,881.84
Septiembre	7,977,869.41	1,860,434.96	2,481,926.54	12,320,230.91
Octubre	576,584.14	3,093,431.24	4,530,825.47	8,200,840.85
Noviembre	2,271,583.33	933,459.66	1,328,380.58	4,533,423.57
Diciembre	2,246,405.13	833,459.66	0.00	3,079,864.79
Total	15,503,357.65	8,459,452.86	9,031,465.98	32,994,276.49
Promedio Mensual pagado	1,291,946.47	704,954.41	752,622.17	2,749,523.04
(%) de participación	46.99	25.64	27.37	100.00

Fuente: Dirección Recursos Humanos (Gerencia de Registro, Control y Nómina)



Gráfico 05 - Montos pagados concepto de Prestaciones Laborales y Derechos Adquiridos



Fuente: Dirección Recursos Humanos (Gerencia de Registro, Control y Nómina)



Durante el periodo analizado, el Índice de Rotación en el mes de enero fue de un 23%, en el mes de diciembre fue de 2.26%. El promedio mensual fue de 1.21%.

Tabla 18 - Índice de Rotación

Enero – diciembre – 2025

Mes	Nivel de Rotación
Enero	0.23
Febrero	1.00
Marzo	0.73
Abril	0.62
Mayo	0.30
Junio	0.96
Julio	0.37
Agosto	0.09
Septiembre	1.28
Octubre	4.37
Noviembre	2.26
Diciembre	2.26
Promedio Mensual	1.21

Fuente: Dirección Recursos Humanos

En ese mismo orden, el nivel de Absentismo osciló entre 18.32% en el mes de enero, y 29.39% para el mes de diciembre. Siendo el mes de marzo con el nivel más alto, de un 29.83%. El nivel de Absentismo presentado durante este periodo tuvo el siguiente comportamiento.



Tabla 19 - Índice de Absentismo.

Año – 2025

Mes	Nivel de Absentismo
Enero	18.32
Febrero	22.60
Marzo	29.83
Abril	25.91
Mayo	27.84
Junio	28.78
Julio	25.14
Agosto	17.29
Septiembre	22.15
Octubre	27.14
Noviembre	29.39
Diciembre	29.39
Promedio Mensual	24.53

Fuente: Dirección Recursos Humanos

Gerencia de Relaciones Laborales y Sociales.

La gestión del área de Relaciones Laborales se centró en optimizar la comunicación interna, fomentar un ambiente de respeto y colaboración, y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales. Se implementaron políticas eficaces para la resolución de conflictos, fortaleciendo las relaciones entre los colaboradores y la dirección, con el fin de mantener un clima laboral armónico y productivo.

Se consolidaron espacios de diálogo constante con diversas áreas, lo que permitió abordar de manera oportuna situaciones conflictivas y prevenir posibles acciones que pudieran afectar la operatividad. Se actualizaron las políticas internas en materia disciplinaria y de convivencia laboral, promoviendo la transparencia y equidad. Además, se organizaron jornadas de formación sobre derechos y deberes laborales,

reflejando el



compromiso de la Gerencia con una cultura organizacional basada en el respeto, la negociación y la mejora continua.

Entre enero y diciembre de 2025, el área dio seguimiento y respuesta oportuna a diversas gestiones relacionadas con los beneficios y derechos del personal. En cuanto al seguro de vida Angloamericana, se tramitaron un total de 200 nuevas afiliaciones y 452 exclusiones, asegurando la actualización constante de la cobertura conforme a la situación laboral del personal. En coordinación con el sistema de la SISALRIL, se gestionaron los beneficios por maternidad y lactancia, logrando que 22 colaboradoras recibieran oportunamente el subsidio correspondiente.

Cumpliendo con los compromisos legales y contractuales, se tramitaron a través del Ministerio de Trabajo quinientos treinta tres (533) expedientes para la generación de pagos de prestaciones laborales y derechos adquiridos al personal desvinculado. Estas acciones evidencian el compromiso con una gestión eficiente, humana y orientada a la garantía de los derechos del personal.

**Tabla 20 – Novedades registradas en el Sistema de Relaciones Laborales
enero - diciembre 2025.**

Actividades	Total
Inclusión Seguro de Vida (Angloamericana)	200
Exclusión Seguro de Vida (Angloamericana)	452
Subsidio Maternidad y Lactancia	22
Gestión pagos de prestaciones	533

Fuente: Dirección Recursos Humanos (Gerencia de Relaciones Laborales y Sociales)



Gerencia de Seguridad y Salud en el trabajo.

Durante el año 2025, la Gerencia de Seguridad y Salud en el Trabajo fortaleció de manera significativa la cultura preventiva en la institución mediante la elaboración del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo y la ejecución de diversas jornadas de promoción del bienestar laboral. Entre las principales iniciativas desarrolladas se destacaron las actividades por el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, que incluyeron evaluaciones médicas preventivas, campañas de sensibilización, actualización de protocolos y acciones orientadas al cuidado físico, mental y emocional de los colaboradores. Asimismo, se realizaron inspecciones integrales de extintores en autobuses y áreas físicas, garantizando el cumplimiento de los estándares de seguridad y reforzando la protección contra incendios.

Paralelamente, el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo mantuvo un rol activo mediante reuniones periódicas, evaluaciones de riesgos y recomendaciones preventivas, apoyando la toma de decisiones oportunas a nivel institucional.

Durante este período, se registraron 66 incidencias laborales, de las cuales 55 fueron reconocidas como accidentes de trabajo en la plataforma del IDOPPRL, afectando en proporciones similares a hombres y mujeres. Además, la institución participó en el Simulacro Nacional de Evacuación, validando la efectividad del plan de respuesta ante emergencias y reforzando el compromiso de la organización con un entorno laboral seguro, inclusivo y orientado a la mejora continua.

División Médica.

Se fortaleció el cuidado integral de la salud de los colaboradores, mediante atenciones médicas oportunas, seguimiento a casos especiales y asistencia sanitaria continua, promoviendo el bienestar físico, mental y emocional, y garantizando una reincorporación segura a sus funciones. Este logro evidencia el compromiso institucional con un entorno laboral seguro, saludable y productivo.



4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

La Dirección Jurídica constituye un apoyo fundamental para la Administración General y las distintas áreas de la institución, al asumir la gestión y el análisis de los asuntos legales que impactan la operación y el entorno corporativo. Su finalidad principal es asegurar que todos los procesos y actuaciones se desarrollen conforme al marco normativo vigente, evitando contingencias legales derivadas de una inadecuada gestión, ya sea por acciones internas o factores externos. De esta manera, salvaguarda los intereses de la empresa y contribuye a mantener un funcionamiento institucional seguro, ordenado y conforme a derecho.

Se emitieron las siguientes opiniones jurídicas, referentes a temas de interés para la empresa:

1. Opinión Jurídica sobre información hecha vía portal único de solicitud de Acceso a la información Pública (SAIP), de fecha 20 de enero del 2025, referente al pago de derecho sucesoral del fallecido Nazario Moris.
2. Opinión Jurídica sobre solicitud de información hecha vía Comité de Compras y Contrataciones de fecha 23 de abril del 2025, referente al proceso de compras de Ref. OMSA, S.A.-CCC-LPN-2025-0001 para la adquisición de neumáticos.
3. Opinión Jurídica de fecha 2 de mayo del 2025, referente a Sentencia Civil y mandamiento a pago No. 037-2024-SSEN-01087 de fecha 18 de noviembre del 2023, emitida por la 4ta. Sala de la Cámara Civil y Comercial del Juzgado de primera Instancia del D.N., a favor de la Sra. Adelina Yoselin Mejía Ogando.
4. Opinión Jurídica sobre solicitud de información hecha vía Comité de Compras y Contrataciones, de fecha 10 de junio del 2025, referente al proceso de compras de Ref. OMSA, S.A.-CCC-LPN-2025-0003 para la adquisición de lubricantes.
5. Opinión Jurídica de fecha 11 junio del 2025, sobre información hecha vía portal único de solicitud de Acceso a la información Pública (SAIP) marcada con el No. SAIP-



SIP-000-116868, de la Fundación Justicia y Transparencia (FJT) referente a los procesos de compras y contrataciones realizados por la OMSA en el año 2024 y 1er. Trimestre del 2025.

Se emitieron las siguientes opiniones jurídicas, referentes a temas de interés para la empresa:

1. Opinión Jurídica sobre información hecha vía portal único de solicitud de Acceso a la información Pública (SAIP), de fecha 20 de enero del 2025, referente al pago de derecho sucesoral del fallecido Nazario Moris.
2. Opinión Jurídica sobre solicitud de información hecha vía Comité de Compras y Contrataciones de fecha 23 de abril del 2025, referente al proceso de compras de Ref. OMSA, S.A.-CCC-LPN-2025-0001 para la adquisición de neumáticos.
3. Opinión Jurídica de fecha 2 de mayo del 2025, referente a Sentencia Civil y mandamiento a pago No. 037-2024-SSEN-01087 de fecha 18 de noviembre del 2023, emitida por la 4ta. Sala de la Cámara Civil y Comercial del Juzgado de primera Instancia del D.N., a favor de la Sra. Adelina Yoselin Mejía Ogando.
4. Opinión Jurídica sobre solicitud de información hecha vía Comité de Compras y Contrataciones, de fecha 10 de junio del 2025, referente al proceso de compras de Ref. OMSA, S.A.-CCC-LPN-2025-0003 para la adquisición de lubricantes.
5. Opinión Jurídica de fecha 11 junio del 2025, sobre información hecha vía portal único de solicitud de Acceso a la información Pública (SAIP) marcada con el No. SAIP-SIP-000-116868, de la Fundación Justicia y Transparencia (FJT) referente a los procesos de compras y contrataciones realizados por la OMSA en el año 2024 y 1er. Trimestre del 2025.

Gerencia de litigios

En la actualidad, se gestionan cuarenta y tres (43) expedientes que se encuentran en trámite ante distintas



instancias jurisdiccionales, abarcando etapas como audiencias, presentación de pruebas e informes testimoniales. De estos procesos, doce (12) ya han sido decididos mediante sentencia, y se evalúan las acciones posteriores correspondientes, ya sea la interposición de recursos o la ejecución de las decisiones emitidas. Asimismo, trece (13) expedientes de diferentes años permanecen suspendidos a la espera de que se formalicen las notificaciones necesarias para avanzar hacia un avenimiento.

Adicionalmente, se registran cuarenta y tres (43) expedientes en estado de fallo pendientes de decisión por parte de los tribunales apoderados. Durante el año 2025, la Dirección Jurídica brindó acompañamiento y representación en un total de ciento veinticinco (125) audiencias celebradas ante los diferentes tribunales de la República, distribuido su desarrollo de acuerdo con el calendario mensual correspondiente.

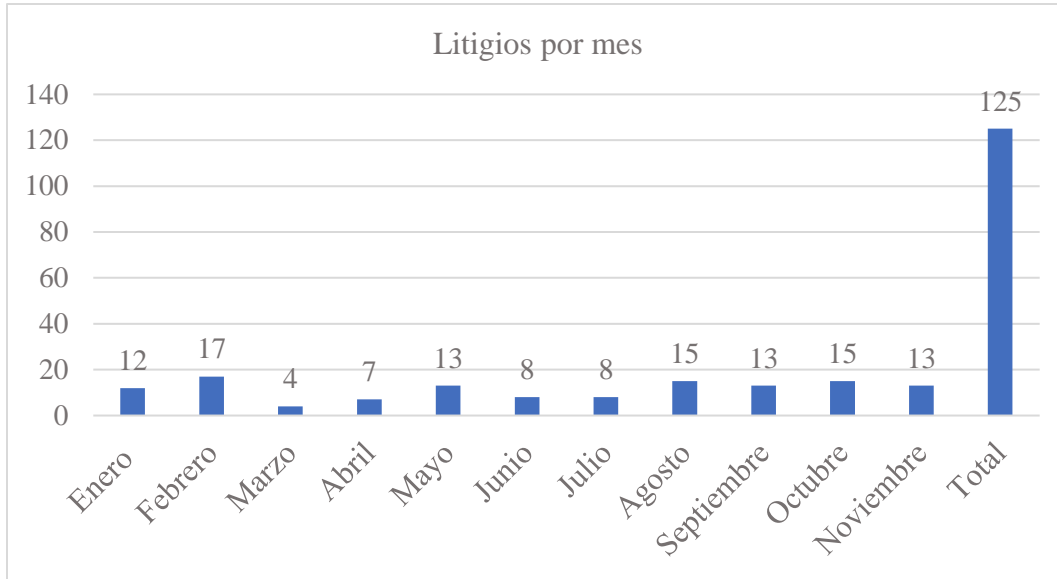
Tabla 21 - Litigios por mes

Mes	Cantidad
Enero	12
Febrero	17
Marzo	4
Abril	7
Mayo	13
Junio	8
Julio	8
Agosto	15
Septiembre	13
Octubre	15
Noviembre	13
Total	125

Fuente: Dirección Jurídica



Gráfico 06 - Litigios por mes



Fuente: Dirección Jurídica

De igual manera durante el año 2025 se recibieron ochenta y cinco (85) notificaciones vía alguacil, los cuales se detallan por mes a continuación:

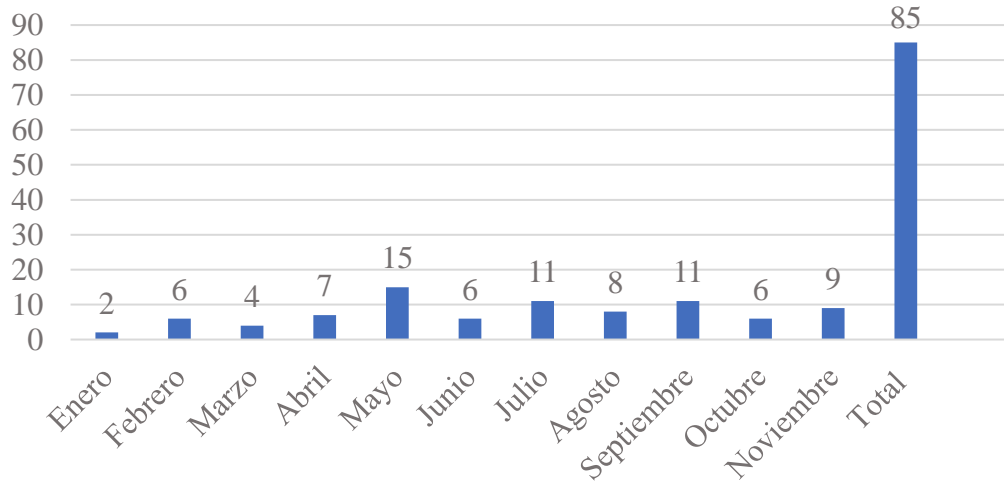
Tabla 22 - Actos de notificaciones por mes

Mes	Cantidad
Enero	2
Febrero	6
Marzo	4
Abril	7
Mayo	15
Junio	6
Julio	11
Agosto	8
Septiembre	11
Octubre	6
Noviembre	9
Total	85

Fuente: Dirección Jurídica



Gráfico 07 - Actos de notificaciones por mes



Fuente: Dirección Jurídica

La Dirección Jurídica a través de la gerencia de elaboración de documentos legales en el periodo enero-noviembre elaboro diferentes tipos de contratos detallados de la siguiente manera: cincuenta y nueve (59) contratos y cuarenta y cinco (45) enmiendas a contratos, desglosados a continuación por mes:

Tabla 23 – Elaboración de Documentos Legales

Mes	Contratos	Enmiendas
Enero	23	6
Febrero	1	6
Marzo	-	2
Abril	8	-
Mayo	10	1
Junio	9	-
Julio	-	23
Agosto	2	-
Septiembre	-	-
Octubre	1	4
Noviembre	5	3
Total	59	45

Fuente: Dirección Jurídica



Acuerdos y Convenios

Se elaboraron y firmaron tres (3) convenios de colaboración Interinstitucionales suscrito entre OMSA y las diferentes Instituciones Gubernamentales descritas a continuación:

1. OMSA y El Ministerio de Turismo de la Republica Dominicana (MITUR), con el objetivo de dar servicios de transporte para los empleados, de fecha 28 de mayo del 2025.
2. OMSA y La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA), con el objetivo de establecer un marco de colaboración Interinstitucional para el desarrollo de acciones conjuntas, de fecha 02 de julio del 2025.
3. OMSA y El Instituto Nacional de Estabilidad de Precios (INESPRE), con el objetivo de ceder dos (2) autobuses para el servicio de transporte, de fecha 16 de abril del 2025.

Se elaboraron y firmaron dos (2) Adendas a convenios Interinstitucional suscrito entre:

- 1- OMSA y El Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD), con el objetivo de ceder autobuses al programa nacional de movilidad escolar, de fecha 01 de marzo del 2025.
- 2- OMSA y El Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC), con el objetivo de ceder seis (6) autobuses en calidad de alquiler, de fecha 18 de marzo del 2025.

Se elaboraron veintidós (22) dictámenes jurídicos y actas administrativas para iniciar los procesos varios, desglosados a continuación:

1. No. OMSA S.A.-CCC-LPN-2025-0001. Para la Adquisición de Neumáticos para los Autobuses y vehículos de la empresa.
2. No. OMSA S.A.-CCC-CP-2025-0001. Para el servicio de Alquiler de dos (2) grúas y un (1) camión de carga para uso de la empresa.



3. No. OMSA S.A.-CCC-SI-2025-0001. Para la Adquisición de Autobuses tipos Urbano para la empresa.
4. No. OMSA S.A.-CCC-LPN-2025-0002. Para la Adquisición de baterías para los autobuses y vehículos de la empresa.
5. No. OMSA S.A.-CCC-CP-2025-0003. Para el Servicio de Diseño e Instalación de Letreros 3D fachada de la empresa.
6. No. OMSA S.A.-CCC-CP-2025-0005. Para la Adquisición de Talonarios para los diferentes departamentos de la empresa.
7. No. OMSA S.A.-CCC-CP-2025-0002. Para el Servicio de contratación de empresa para capacitación de Colaboradores de la empresa.
8. No. OMSA S.A.-CCC-LPN-2025-0004. Para la Adquisición de Repuestos para los Autobuses y vehículos Livianos de la empresa para capacitación de Colaboradores de la empresa.
9. No. OMSA S.A.-CCC-CP-2025-0006. Para la Adquisición de Artículo Ferreteros para la empresa.
10. No. OMSA S.A.-CCC-CP-2025-0007. Para la Adquisición de Alambres Eléctricos para realización de Cableados para el edificio 1 y 2 de la empresa.
11. No. OMSA S.A.-CCC-PEPU-2025-0003. Para el Servicio de mantenimiento Preventivo correctivo de los autobuses Mercedes Benz de la empresa en el taller concesionario.
12. No. OMSA S.A.-CCC-PEPU-2025-0004. Para el Servicio de mantenimiento Preventivo correctivo de los autobuses VOLVO/IVECO de la empresa en el taller concesionario.
13. No. OMSA S.A.-CCC-LPN-2025-0007. Para la adquisición de almuerzo, cenas y refrigerios pre-empacadas para el personal de la empresa.
14. No. OMSA S.A.-CCC-LPN-2025-0008. Para la contratación de servicios de desabolladura y Pintura para los autobuses de la empresa.
15. No. OMSA S.A.-CCC-LPN-2025-0005. Para la contratación de los Servicios de Suministro de Licenciamiento e Implementación de una



- plataforma Tecnológica de Gestión Institucional Administrativa (ERP).
16. No. OMSA, S.A.-CCC-CP-2025-0008. Para la contratación de Servicios de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de vehículos liviano de la empresa.
 17. No. OMSA S.A.-CCC-CP-2025-0010. Para la contratación de servicio de auditoría interna y consultoría especializada para la empresa.
 18. No. OMSA S.A.-CCC-CP-2025-0011. Para la adquisición de repuestos para el sistema de aires acondicionados de los autobuses de la empresa.
 19. No. OMSA S.A.-CCC-CP-2025-0013. Para la adquisición de repuestos para los autobuses de la empresa.
 20. No. OMSA S.A.-CCC-CP-2025-0014. Para la adquisición de aceite de motor para los autobuses de la empresa.
 21. No. OMSA S.A.-CCC-CP-2025-0015. Para la adquisición de filtros para el mantenimiento preventivo de los autobuses de la empresa.
 22. No. OMSA S.A.-CCC-CP-2025-0016. Para la adquisición de neumáticos para los autobuses de la empresa.



4.4 Desempeño de las Tecnologías de la Información y Comunicación

La Dirección de Tecnologías de la OMSA, Durante el año 2025, alcanzó importantes avances en áreas clave para el fortalecimiento institucional. El área de soporte técnico se reforzó su papel como un eje clave en la eficiencia operativa de la empresa, a través de jornadas de configuración e instalación de nuevas terminales para diferentes dependencias. Se fortaleció el sistema de gestión de incidencias de la Mesa de Ayuda, lo que permitió una atención más ágil, optimización de recursos y detección de fallas recurrentes en usuarios con altos volúmenes de reportes, facilitando acciones correctivas oportunas.

Soporte Técnico

Continúa consolidándose como un área fundamental para fortalecer la eficiencia operativa de la empresa, elevando la satisfacción de los usuarios y garantizando una gestión oportuna y eficaz de las incidencias tecnológicas. Durante este año, nos aseguramos de que los usuarios cuenten con herramientas tecnológicas adecuadas para realizar sus funciones, se desplegaron 77 nuevas terminales en las distintas dependencias de la empresa. Esta iniciativa permitió sustituir equipos obsoletos, reducir fallas recurrentes y mejorar considerablemente los tiempos de respuesta, contribuyendo a una operación más eficiente y estable.

La instalación de estas terminales se ejecutó de manera organizada y en respuesta directa a las necesidades identificadas a través del sistema de gestión de incidencias de la Mesa de Ayuda. Este proceso ha permitido agilizar y estructurar mejor la atención a los requerimientos diarios, optimizando tanto los recursos tecnológicos como los humanos.

Asimismo, los datos obtenidos mediante esta herramienta hicieron posible identificar fallas recurrentes en usuarios con un alto volumen de reportes, lo que evidenció la necesidad de sustituir u optimizar sus equipos durante las jornadas de configuración e instalación realizadas por el área de soporte técnico.



El sistema de gestión de incidencias de mesa de ayuda sin dudas tiene un impacto positivo, tangible y estratégico en el funcionamiento de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, por lo que continuará siendo una pieza clave para la mejora continua, la toma de decisiones basada en datos y el cumplimiento de nuestros objetivos institucionales.

Seguridad Informática e Infraestructura

Durante este año, nos propusimos como objetivo estratégico el fortalecimiento de la seguridad de nuestra infraestructura tecnológica, logrando avances significativos en este ámbito. Como parte de este compromiso, implementamos un nuevo manual de seguridad física y tecnológica el cual establece directrices claras para la protección de los activos informáticos, el acceso controlado a las áreas críticas y la correcta gestión de los recursos tecnológicos.

Además, se llevó a cabo la aplicación de las mejores prácticas en gestión de seguridad informática. Estas acciones han permitido robustecer los mecanismos de defensa ante amenazas cibernéticas, mejorar el control de accesos y asegurar una mayor estabilidad y confiabilidad en los sistemas críticos de la empresa.

Como parte del fortalecimiento continuo de nuestra infraestructura tecnológica, durante este año se gestionó la adquisición de un servicio Fortinet 200F acompañado de un enlace de internet simétrico de 500 Mbps/500 Mbps. Esta mejora representa un avance significativo en materia de seguridad perimetral, capacidad de procesamiento, estabilidad y redundancia de la conectividad institucional. La incorporación de este equipo permitirá optimizar la gestión del tráfico de red, incrementar los niveles de protección frente a amenazas cibernéticas y garantizar una mayor disponibilidad de los servicios digitales. Al cierre del año, esta implementación se traducirá en un entorno tecnológico más robusto, seguro y eficiente, en beneficio de todos los usuarios y de las operaciones estratégicas de la empresa.



Concientización sobre la Seguridad de la Información

Como parte de nuestro compromiso con la protección de los activos tecnológicos y la mitigación de riesgos, se han implementado diversas acciones dirigidas a la concientización de los usuarios tecnológicos sobre la importancia de la seguridad de la información. Entre estas iniciativas, se destacan las cápsulas informativas publicadas periódicamente en la intranet, que abordan temas clave como el uso seguro de contraseñas, prevención del phishing, gestión responsable de la información y buenas prácticas en el entorno digital.

Estas actividades continuarán fortaleciéndose de manera constante como parte integral de nuestra estrategia de seguridad de la información.

Recertificación Nortic A2, A3 y E1

La Nortic A2 establece las pautas necesarias para el desarrollo y gestión de los portales web en la República Dominicana. Para lograrlo, esta normativa está estrechamente vinculada al Sistema de Diseño Dominicano (SDD), el cual promueve un diseño unificado, coherente y cohesionado de los sitios web de los organismos gubernamentales.

Por su parte, la norma NORTIC A3 define las pautas para la implementación efectiva de políticas de Datos Abiertos, estableciendo un proceso ordenado para la creación, publicación y vinculación de conjuntos de datos de interés público, facilitando su acceso y reutilización a través del portal oficial del Estado dominicano (datos.gob.do).

Mientras que la NORTIC E1 nos indica las directrices y recomendaciones que deben seguir los organismos del Estado dominicano para la implementación y manejo eficiente de los medios sociales que estos poseen, con el objetivo de homogeneizar la presencia de estas entidades en dichos medios.

Este conjunto de directrices y recomendaciones pretende constituirse como una herramienta dinámica y de significativa utilidad para la creación y mantenimiento



de medios sociales por parte de los organismos.

La Operadora de Servicios de Autobuses (OMSA), en coordinación con otras agencias gubernamentales, implementó su portal institucional bajo los estándares requeridos, asegurando el cumplimiento de todas las disposiciones establecidas por el órgano regulador. Como resultado de este esfuerzo, OMSA obtuvo con éxito la recertificación en las normas NORTIC A2 y A3, así como el cumplimiento de la NORTIC E1, orientada al manejo eficiente y estandarizado de las redes sociales institucionales. Estos avances reafirman el compromiso de la entidad con la transparencia, la modernización digital y la mejora continua de sus servicios informativos.

4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

En el marco del crecimiento y la evolución de nuestra empresa, el sistema de planificación y desarrollo se ha consolidado como una herramienta fundamental para alcanzar nuestros objetivos estratégicos.

Durante el periodo enero-diciembre 2025, se han implementado diversas iniciativas orientadas a optimizar los procesos y a fortalecer la capacidad de respuesta ante los desafíos. A continuación, se detallan los logros alcanzados en este semestre con el fin de proporcionar una visión comprensiva del desempeño de nuestro sistema de planificación y desarrollo empresarial.

El cumplimiento en materia de planificación muestra las siguientes ejecuciones:

- Seguimiento, monitoreo y ejecución del Plan Estratégico Institucional 2021- 2024.
- Seguimiento del Plan Anual de Compras 2024 conjunto a la Dirección Administrativa.
- Auditoría de cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Elaboración del informe institucional 2025.
- Auditoría de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad



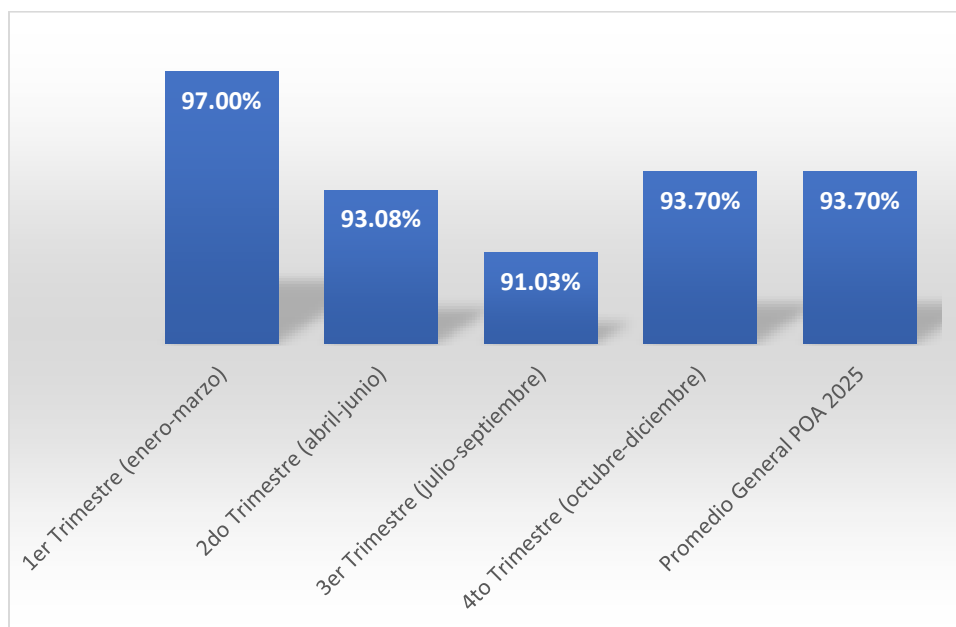
- Ejecución del Plan Operativo Anual 2025.
- Evaluación del Plan Operativo Anual 2025, con un resultado de crecimiento en sistemas integrados

Tabla 24 - Evaluación Plan Operativo Anual (POA) 2025

Trimestres	Porcentaje de cumplimiento
1er Trimestre (enero-marzo)	97.00%
2do Trimestre (abril-junio)	93.08%
3er Trimestre (julio-septiembre)	91.03%
4to Trimestre (octubre-diciembre)	93.70%
Promedio General POA 2025	93.70%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo (Gerencia de Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP)

Gráfico 08 - Evaluación Plan Operativo Anual (POA) 2025



Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo (Gerencia de Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP)



Auditorías de Calidad.

Con el objetivo de determinar el nivel de cumplimiento de las Normas y Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa, se realizan auditorías de procesos, aplicadas en el periodo 2025, donde se evidenció que los procedimientos se llevan a cabo tal y como se establece, para un cumplimiento de un 100%.

4.6 Desempeño del Área de Comunicación Estratégica

Durante el año 2025, la Dirección de Comunicación Estratégica asumió el compromiso de resguardar la imagen institucional y garantizar una comunicación efectiva en cada una de las acciones ejecutadas por la entidad. Este período estuvo marcado por la labor coordinada con las dos gestiones que encabezaron la institución en el transcurso del año, brindando soporte estratégico, operativo y técnico en materia comunicacional. El presente informe detalla las principales actividades, logros y desafíos enfrentados, evidenciando el papel clave de la Dirección de Comunicación en el fortalecimiento de la presencia pública y la transparencia institucional.

Gestión Audiovisual.

Se publicaron unos 80 contenidos audiovisuales, de esos 22 son producciones externas y 58 son creaciones propias de las actividades realizadas de la institución, tomando en cuenta los requerimientos de los canales de difusión.

Los audiovisuales creados fueron publicados en las plataformas digitales institucionales (web, redes sociales: Facebook, Instagram, Twitter), algunos de ellos, fueron enviados a los medios televisivos para ser utilizados como material audiovisual para acompañar la lectura de las notas de prensa que difundimos.

Durante este año, el contenido audiovisual ha contado con un buen apoyo de parte de los medios de comunicación nacionales que suelen hacer difusión de estos, como El Nuevo Diario, Noticentro, Telemicro, el Nacional, el Caribe, SIN, CDN, Cibao Visión, entre otros.



Ese material audiovisual propio se elaboró en coherencia con el Plan Operativo Anual (POA), que establece la estrategia de mejorar la imagen de la OMSA a nivel externo y lograr el cambio de opinión de los colaboradores internos sobre la institución, así como una mayor consolidación de una política de comunicación horizontal, con total cercanía a la gente.

En cuanto a las colaboraciones, a través de nuestras redes sociales, publicamos esos videos para dar apoyo a la Presidencia y a otras entidades del Estado que nos comparten sus campañas y actividades en conjunto.

Entre esos videos, compartimos los del Sistema de Transporte Integrado de Santiago, en apoyo al Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT) y al Fideicomiso para el Desarrollo del Sistema de Transporte Masivo (FITRAM).

Área de Prensa.

Se elaboraron y publicaron 26 notas de prensa sobre las actividades institucionales y las informaciones relacionadas con la máxima autoridad; de estas, 25 fueron difundidas además en los distintos medios de comunicación institucional, redes sociales, portal web y revista trimestral, y remitidas a diversos medios digitales y tradicionales (televisión, radio y prensa) para fines de divulgación. Asimismo, se produjeron 1,331 síntesis periodísticas 1,005 en formato digital y 326 físicas con el propósito de mantener un archivo documental de las actividades realizadas en cada período. A continuación, se presenta una tabla gráfica que recoge la cantidad de contenido de prensa generado durante el año 2025.



Tabla 25 - Producción de prensa 2025.

Producción	Año 2025
Notas de Prensas elaboradas	26
Notas de prensas enviada a medios	25
Síntesis Periodísticas	1331
Audiovisuales	80

Fuente: Dirección de Comunicación Estratégica

Colocación Publicitaria.

La colocación publicitaria fue descendiendo. Durante el primer semestre del año, la Dirección de Comunicación de la OMSA orientó su contenido publicitario a promover el servicio de transporte que brinda a la ciudadanía, enfocándose en promover nuestro principal beneficio: el costo, que es bajo frente a los demás medios de transporte público del país.

Además, se publicaron informaciones relacionadas con el correcto uso de los autobuses, el proceso de transformación de la OMSA en empresa pública, los logros institucionales, el servicio ofrecido como parte del Sistema Integrado de Transporte y los anuncios de procesos de licitación. Hasta agosto de 2025 se dio continuidad a los acuerdos de intercambio de las diversas modalidades de publicidad suscritos entre la OMSA y otras entidades, al tiempo que se mantuvo la prestación de servicios especiales de transporte para eventos importantes, intercambiando transporte por espacios publicitarios en dichas actividades.



Asimismo, junto a otras instituciones públicas, se trabajó en acciones orientadas al bienestar general de la población, como el Operativo de Semana Santa “Conciencia por la Vida 2024”, que involucra al COE, Salud Pública y otros organismos.

Área de Redes Sociales

El área de redes sociales tuvo un incremento en la cantidad de seguidores, sobre todo en Instagram y Facebook, gracias a que constantemente se publica en las comunidades digitales y a la activa repuesta que se le da a los usuarios y seguidores que hablan con quejas y dudas a través de los comentarios y mensajes directos de las diferentes redes sociales.

No obstante, en el caso de la red social X, se ha tenido una baja en el número de seguidores, luego de que la red se convirtiera en una plataforma de pago, afectando la visibilidad y la interacción de las cuentas gratuitas como el caso de la nuestra.

Sin embargo, esta área mantiene su mismo objetivo: seguir elevando la cantidad de seguidores y las interacciones, para posicionar a la OMSA como una empresa altamente valorada por la ciudadanía, además de salvaguardar la buena imagen y reputación empresarial.

Para esto, se continuará creando mejor contenido, se fortalecerá y perfeccionará la atención brindada a los usuarios y seguidores. A continuación, dos tablas que muestran el incremento en el número de seguidores y la cantidad de publicaciones realizadas.



Tabla 26 - Crecimiento de seguidores 2025

Red social	Enero 2025	Diciembre 2025	Ganados	Crecimiento %
Instagram	20,306	24,020	3,714	18.29%
Facebook	9,228	9,408	180	1.95%
Twitter	19,030	18,818	-212	-1.11%

Fuente: Dirección de Comunicación Estratégica

Tabla 27 - Cantidad de publicaciones enero-junio 2025

Red social	Enero-diciembre 2025
Instagram	526
Facebook	347
Twitter	354

Fuente: Dirección de Comunicación Estratégica

Programa Responsabilidad Social

En lo que concierne a la Responsabilidad Social de la institución, la Dirección de Comunicación se mantuvo desarrollando su programa “OMSA en la Escuela”, con el objetivo de sensibilizar a los estudiantes sobre los conceptos fundamentales de seguridad vial y el uso adecuado de los autobuses.

Hasta la fecha se han desarrollado siete programas “OMSA en la Escuela. Gracias a estos encuentros, se han formado 676 alumnos de los niveles básica y secundaria en temas relacionados con la seguridad vial, las leyes de tránsito y el correcto uso de los autobuses, beneficiando a estudiantes de las escuelas Los Amiguitos, Palacio Escolar España, el Colegio Los Milagros, la Hora de Dios, el Colegio Santa María y el Centro Educativo Mary Cristy.

También, como parte de nuestro compromiso con el medioambiente, durante el año 2025, en coordinación con representantes del Ministerio de Medio Ambiente, realizamos jornada de recolección de desechos sólidos en el Área Nacional de Recreo Boca de Nigua, en San Gregorio, provincia San Cristóbal, donde se recolectaron unas 828 libras de basura.



Acciones de Apoyo a otras Áreas:

La Dirección de Comunicación brindó apoyo comunicacional a otros departamentos mediante maestrías de ceremonias, material gráfico e impreso, fotografías y videos de las acciones ejecutadas. Asimismo, acompañó diversas actividades institucionales, como la incorporación de 23 nuevos autobuses al Sistema Integrado de Transporte de Santiago (SIT), la presentación de la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano y la socialización del Plan Estratégico Institucional 2025-2028, el Plan Operativo Anual 2025 y el Plan de Cultura Organizacional. También se enfocó en la comunicación de la jornada anual de salud institucional, realizada en el marco del Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo, brindando información a los colaboradores sobre bienestar general, medicina, nutrición y salud dental.

Además, la Dirección trabajó junto a Recursos Humanos y Tecnología en la realización de charlas y talleres para los empleados, como el Programa de Formación Vial Integral para cajeras y conductores, en colaboración con la Escuela Nacional de Educación Vial, y la charla “Ética laboral” dirigida al personal de Jurídica. De igual forma, colaboró en diversos encuentros virtuales: “Autoestima y Empoderamiento de la Mujer” por el Día de la Mujer; “El Desafío de Trabajar el Ser para el Bien Hacer” por el Día del Trabajador; “Prevención de la depresión y la desmotivación laboral”; “Ergonomía Laboral”; “Detección temprana del cáncer de mama” por el Día Mundial contra el Cáncer de Mama; y “Construyendo Juntos una Cultura de Paz”, con motivo del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.



V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2025

5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

Durante el período enero–diciembre de 2025, fue aprobada la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, mediante la resolución 119-2025. En esta nueva edición se confirma que los atributos establecidos en la primera versión fiabilidad y accesibilidad alcanzaron un 90 % de cumplimiento, evidenciando su consolidación dentro de los estándares de servicio de la institución. Asimismo, se incorporaron los atributos de seguridad y empatía, los cuales serán evaluados con un nivel proyectado de cumplimiento del 85 %, conforme a las dimensiones comprometidas y los parámetros definidos para la mejora continua de la calidad del servicio.

Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)

SANTO DOMINGO

88.28%

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)

SANTIAGO

98.33%

93.30%



FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

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

Portal Institucional Y Redes Sociales: A través de las redes sociales Facebook: @OMSARepDom, Instagram: omsard, y el foro del portal institucional www.omsa.gob.do.

QUEJAS Y SUGERENCIAS:

• Buzones de Quejas y Sugerencias. Ubicados en la sede principal y módulos de la empresa; El tiempo de respuesta de las solicitudes por esta vía es de diez (10) días laborables.

• Vía Telefónica. Los ciudadanos pueden acceder al servicio a través del número de la oficina principal (809) 221-6672, opción 1. Además, en la División de Servicio al Cliente en el Teléfono: (809) 560- 5555. El tiempo de respuesta de las solicitudes por esta vía es de diez (10) días laborables.

• Oficina De Acceso A La Información Pública (OAI). En cumplimiento de la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública. El teléfono de contacto es el 809-221-6672 opción 2. El tiempo de respuesta de las solicitudes por esta vía es de diez (15) días laborables.

• Línea telefónica 3 1 1 y el portal www.311.gob.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.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN:

En el caso de incumplimiento de los servicios comprometidos y declarados en el presente documento, la Administración General 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 del servicio. La misma será remitida en un plazo máximo de quince (15) días laborables.

DATOS DE CONTACTO:

Nombre: Operadora 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

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) 825-9944

Horario Administrativo: 8:00 a. m. - 4:00 p. m., de lunes a viernes.

MÓDULOS SANTO DOMINGO Y SANTIAGO:



Unidad responsable de la carta compromiso:

Nombre del área responsable: Gerencia de Calidad en la Gestión

Horario de atención: 8:00 a. m. - 4:00 p. m.

Teléfono y Extensión: (809)-221-6672 Ext. 285

Correo del área: servicioalcliente@omsa.gob.do



El Programa Carta Compromiso 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.



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

2ª VERSIÓN



VIGENCIA
MAYO 2025 - MAYO 2027

DATOS IDENTIFICATIVOS:

La Operadora Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), fue creada mediante el decreto Decreto 167-23. De fecha 25 de abril del año 2023. Cuenta con una base legal actualizada en el ámbito de su competencia como empresa pública.

La Ley núm. 479-08, General de Sociedades Comerciales y Empresa Individuales de Responsabilidad Limitada, de fecha 11 de diciembre de 2008, modificada por la Ley núm. 31-11, de fecha 10 de febrero de 2011, Ley 16-92, Código de Trabajo Dominicano de fecha 29 de mayo de 1992; Decreto Núm. 167-23 de fecha 25 de abril de 2023, que establece los criterios para la creación de la empresa. Decreto Núm. 59-24, que transfiere la adscripción de la Operadora Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA) al Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC). Los Estatutos Sociales de la Empresa de fecha 23 de octubre de 2023, que establecen las normas de administración que regirán la empresa.

MISIÓN:

Satisfacer las necesidades de movilidad de los usuarios a través de nuestro servicio de transporte competitivo y sostenible.

VISIÓN:

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

INCLUSIÓN:

La Operadora 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. Contamos con una flota de autobuses para dar facilidad de acceso, además, nuestras oficinas principales poseen 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 al ciudadano / cliente las facilidades requeridas para acceder a nuestros servicios.
- **Seguridad:** Ofrecemos un servicio seguro y confiable preservando la integridad física de los ciudadanos / clientes.
- **Empatía:** Ofrecemos un personal amable, empático y cortés.

COMPROMISOS DE CALIDAD:

Servicio	Atributos	Estándares	Indicadores
Transporte público de pasajeros en autobuses	Fiabilidad	90%	Porcentaje de satisfacción en la encuesta trimestral sobre los servicios
	Accesibilidad	90%	
	Seguridad	85%	
	Empatía	85%	

DEBERES DEL CIUDADANO:

- 1-No se permite fumar.
- 2-No comer dentro del autobús.
- 3-No ingerir ningún tipo de bebidas.
- 4-No llevar armas de fuego o blancas visibles.
- 5-Respetar al Conductor(a) y Cajero(a).
- 6-Prohibida la venta dentro del autobús.
- 7-Anunciar con tiempo la parada.
- 8-No abordar el autobús en estado de embriaguez.
- 9-No se permiten animales dentro de los autobuses.
- 10-Respetar los asientos señalados para usuarios con preferencia.

DERECHOS DEL CIUDADANO:

- 1-Derecho a un servicio seguro.
- 2-Derecho a un servicio accesible.
- 3-Derecho a tarifas claras y justas.
- 4-Derecho a la puntualidad.
- 5-Derecho a un trato digno.
- 6-Derecho a un servicio limpio y cómodo.
- 7-Derecho a información.
- 8-Derecho a presentar quejas.
- 9-Derecho a la protección de datos.
- 10-Derecho a un entorno libre de acoso.

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo (Gerencia de Calidad en la Gestión)



5.2 Nivel de cumplimiento de acceso a la información

Cuando se presenta una solicitud de información se trata de dar respuesta de forma inmediata si así lo amerita, de lo contrario se da un plazo prudente para responder las mismas. Las quejas y sugerencias tienen un plazo de 15 días para ser respondidas.

5.3 Resultado del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

El Portal de Transparencia de la Operadora Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), durante el periodo Enero – diciembre 2025 recibió una cantidad de total de seis (9) quejas y sugerencias de las cuales (9) fueron resueltas exitosamente.

Tabla 28 - Distribución Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias 311

Tipos de Quejas	Cantidad	Resuelta	Pendiente
Quejas	9	9	0
Reclamaciones	0	0	0
Sugerencia	0	0	0
Total	9	9	0

Fuente: Oficina de Acceso a la Información Pública

5.4 Resultado de mediciones del portal de transparencia

Actualmente contamos en nuestro portal con la puntuación máxima 13/13

 <p>Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP)</p>	13/13.
	Puntuación máxima

Fuente: Oficina de Acceso a la Información Pública



VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Memoria Institucional 2025

En busca del fortalecimiento institucional y el desarrollo de la OMSA, Para el periodo 2026, la Operadora Metropolitana de Servicios de Autobuses, bajo las nuevas directrices de la nueva dirección ejecutiva, prevé un fortalecimiento significativo de su capacidad operativa, sustentado en la expansión de su flotilla y en la implementación de proyectos estratégicos orientados a la modernización del transporte público.

Bajo las directrices de la nueva Dirección Ejecutiva, se proyecta la entrada en operación de 100 nuevos autobuses, la contratación de una plataforma tecnológica integral para la gestión de flotilla, y el desarrollo de la primera fase de los corredores transformados del Gran Santo Domingo y Santiago, incluyendo estudios de factibilidad, actualización de licencias y constitución del fideicomiso. Asimismo, se contempla el diseño e ingeniería de las obras civiles necesarias para la adecuación de patios, terminales y equipamiento de electrolineras, junto con servicios especializados de asistencia técnica, supervisión y aseguramiento de la calidad.

Esto en términos operativos, proyecta un total de 54,740,623 de pasajeros transportados para el periodo 2026, considerando la operación de los 16 corredores metropolitanos en dos etapas: una fase temprana que aportará el 72% de la demanda y una fase 1 que elevará progresivamente el flujo de pasajeros con la entrada de nuevas unidades y rutas priorizadas.

Este crecimiento permitirá alcanzar una recaudación anual estimada en RD\$1,915,921,805.00 millones, resultado del aumento sostenido del volumen de pasajeros, la optimización de la frecuencia de servicio y la consolidación de corredores claves en el Gran Santo Domingo y Santiago.



Tabla 28 – Proyección de pasajeros dimensionamiento corredores reformados 2026

ID	Corredor / Prioridad	Origen	Destino	Demanda/h Fase temprana (230 buses)	Demanda/h Fase 1 (530 buses)	Pasajeros asignados (anual)	Recaudación RD\$
1	Ecológica	Entrada CJB – Av. Prof. Juan Bosch	Mega Centro – Av. San Vicente de Paul	842	1939	4,278,004	\$149,730,140.00
2	Juan Bosch – Hipódromo V	Entrada CJB – Av. Prof. Juan Bosch	Patio – Hipódromo V Centenario				
3	Juan Bosch – La Marginal	Entrada CJB – Av. Prof. Juan Bosch	Mega Centro – Av. San Vicente de Paul	868	2000	4,409,779	\$154,342,265.00
4	Juan Bosch – Carretera Mella	Bomberos CJB Norte	Bomberos CJB Norte				
5	27 de Febrero Este	Patio – Hipódromo V Centenario	Av. 27 de Febrero con Alma Mater	970	2234	4,928,587	\$172,500,545.00
6	27 de Febrero Oeste	Prol. 27 Febrero – Aut. Duarte	C/ Abreu – Av. 27 Febrero	1381	3182	7,024,593	\$245,860,755.00
7	Kennedy Oeste	Terminal 9 1/2 – Aut. Duarte	Estación Metro Horacio Vásquez (L2)	189	435	959,422	\$33,579,770.00
8	Kennedy Este	Patio El Tamarindo – Carretera Mella	Estación Metro Horacio Vásquez (L2)	1850	4262	9,414,760	\$329,516,600.00
9	Bolívar	Patio Independencia Km 10 1/2	Parque Independencia	641	1477	3,259,189	\$114,071,615.00
10	Los Alcarrizos	Carretera Hato Nuevo	Patio Independencia Km 10 1/2	721	1660	3,664,623	\$128,261,805.00
11	Los Alcarrizos – Km 32	Terminal Los Alcarrizos	Km 32 Autopista Duarte	822	1895	4,183,953	\$146,438,355.00
12	Los Alcarrizos – Km 20	Terminal Los Alcarrizos	Km 20 Autopista Duarte	823	1896	4,188,357	\$146,592,495.00
13	Naco	Terminal 9 1/2 – Aut. Duarte	Parque Cristo Libre – La Agustina	197	454	1,002,861	\$35,100,135.00
14	Lincoln	Hospital Robert Reid Cabral	Av. Juan María Lora – Los Ríos	315	726	1,603,138	\$56,109,830.00
15	Independencia Oeste	Patio Independencia Km 10 1/2	Parque Independencia	574	1322	2,915,140	\$102,029,900.00
16	Independencia Este	Patio – Hipódromo V Centenario	Parque Independencia	570	1313	2,865,138	\$100,279,830.00
TOTAL				10,760	24,796	54,740,623	\$1,915,921,805.00

Fuente: Estudio realizado por Banco interamericano de Desarrollo (BID) corredores reformados



Tabla 29 – Proyección de integración de autobuses a flotilla 2026

Mes	Cantidad de autobuses en Operaciones	Crecimiento de la flota %
Enero	184	22.67%
Febrero	207	12.50%
Marzo	214	3.38%
Abril	231	8.12%
Mayo	231	0.00%
Junio	231	0.00%
Julio	231	0.00%
Agosto	530	129.06%
Septiembre	530	0.00%
Octubre	530	0.00%
Noviembre	530	0.00%
Diciembre	530	0.00%

Fuente: Estudio realizado por Banco interamericano de Desarrollo (BID) corredores reformados



VII. ANEXOS

Memoria Institucional 2025

a) Matriz de logros relevantes

Producto / servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total año 2025
Producto 1 Pasajeros Transportados	1,009,192.00	1,028,039.00	1,126,718.00	1,567,422.87	1,345,755.97	884,779.00	937,942.00	934,614.00	962,105.00	1,129,951.20	3,177,670.73	1,182,842.97	13,792,698.67
Inversión producto 1	RD\$ 108,222,498.07	RD\$ 200,676,542.86	RD\$ 218,364,125.19	RD\$ 172,439,866.84	RD\$ 391,651,701.20	RD\$ 195,627,635.72	RD\$ 210,746,119.03	RD\$ 153,722,363.25	RD\$ 191,703,663.16	RD\$ 162,267,458.59	RD\$ 212,986,869.28	RD\$ 394,855,630.00	RD\$ 2,613,264,473.19

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



b) Matriz de Gestión Presupuestaria Anual

Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2025 (RD\$)	Ejecución 2025 (RD\$)	Cantidad de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución %	Participación ejecución por programa (%)
6131-01-01-001	Pasajeros transportados	RD\$3,202,668,729.00	RD\$2,195,019,893.50	10,576,321	81.60%	100%
Totales		RD\$3,202,668,729.00	RD\$2,195,019,893.50	16,308,541	81.60%	100%

Fuente: Gerencia de Presupuesto



c) **Matriz de principales indicadores del POA.**

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
1	Dirección de Operaciones	Pasajeros transportados	Cantidad de pasajeros	Trimestral	16,000,00	26,313,009	16,192,425.08	62%
2	Dirección de Mantenimiento y Restauración Vehicular	Mantenimiento Preventivo y Correctivo	Porcentaje de cumplimiento de mantenimiento preventivo y correctivo	Trimestral	600	620	395.00	63.71%
3	Área Administrativa	Adquisición, Equipamiento, mobiliario e Insumos en los tiempos acordados	Porcentaje de Equipamientos Adquiridos y Mobiliarios e Insumos Adquiridos	Trimestral	100%	100%	80%	93%
4	Área Financiera	Ejecución del presupuesto de gasto e inversión presupuestaria	Porcentaje de ejecución del gasto presupuestario	Trimestral	12	100%	100%	100%
5	Dirección de Recursos Humanos	Porcentaje de empleados a reclutar acorde al perfil	Porcentaje de procesos de Gestión Humana implementado.	Trimestral	0%	85%	100%	62%
6	Dirección Jurídica	Elaboración de Documentos Legales	Porcentaje de documentos elaborados en el tiempo establecido y que cumplen con las normas establecidas	Trimestral	100%	100%	100%	100%



7	Tecnologías de la Información y Comunicación	Seguridad de la información	Porcentaje de informaciones protegidas	Trimestral	80%	100%	100%	100%
8	Dirección de Planificación y Desarrollo	Auditorías de procesos	Porcentaje de los procesos auditados	Trimestral	0%	100%	100%	100%
9	Dirección de Comunicación Estratégica	Notas y ruedas de prensa	Porcentaje de informaciones institucional reproducidas en medios de comunicación masiva	Trimestral	100%	100%	100%	100%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo



d) Resumen de Plan de Compras



DATOS DE CABECERA PACC		
MONTO ESTIMADO TOTAL	RD\$	1,183,542,802.80
CANTIDAD DE PROCESOS REGISTRADOS		76
CAPÍTULO		6131
SUB CAPÍTULO		01
UNIDAD EJECUTORA		0001
UNIDAD DE COMPRA	fora Metropolitana de Servicios de Autobuses S.A.	
AÑO FISCAL		2025
FECHA APROBACIÓN		
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN		
BIENES	RD\$	993,038,202.80
OBRAS	RD\$	2,500,000.00
SERVICIOS	RD\$	188,004,600.00
SERVICIOS: CONSULTORÍA	RD\$	-
SERVICIOS: CONSULTORÍA BASADA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	RD\$	-
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME		
MIPYME	RD\$	21,099,907.41
MIPYME MUJER	RD\$	-
NO MIPYME	RD\$	1,162,442,895.39
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO		
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	RD\$	1,004,500.00
COMPRA MENOR	RD\$	38,356,948.74
COMPARACIÓN DE PRECIOS	RD\$	97,072,702.60
LICITACIÓN PÚBLICA	RD\$	827,108,651.46
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL	RD\$	-
LICITACIÓN RESTRINGIDA	RD\$	-
SORTEO DE OBRAS	RD\$	-
SUBASTA INVERSA	RD\$	220,000,000.00
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\$	-
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\$	-

Fuente: Gerencia de Compras y Contrataciones

