



**PLAN
OPERATIVO
ANUAL 2026**



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	4
Misión	5
Visión	5
Valores	5
TABLA DE PRODUCCIÓN DE SERVICIO	7
Eje 1: Equilibrio financiero	7
Eje 2: Satisfacción de los Clientes	16
Eje 3: Fortalecimiento de los procesos internos	19
Eje 4: Aprendizaje y Desarrollo	46

INTRODUCCIÓN

El presente documento se corresponde con el Plan Operativo Anual (POA) 2026 de la Operadora Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA).

El mismo tiene como propósito fundamental definir y establecer el conjunto de productos, indicadores, metas y actividades que deberán orientar el accionar de la organización en dicho período, para contribuir al logro de la Misión y Visión Institucional contenidas en su Plan Estratégico Institucional, así como el de facilitar que el personal de la institución identifique y planifique los compromisos y responsabilidades propias de sus funciones.

El Plan Operativo Anual de la OMSA se corresponde con el proceso de identificar, analizar y transformar los resultados de efecto, indicadores y metas del Plan Estratégico Institucional en productos correspondiente al segundo año de ejecución de dicho Plan. El mismo es un instrumento que permitirá que los responsables de áreas funcionales y personal involucrado de la institución puedan realizar de manera más efectiva su trabajo, optimizando tiempo y recursos, previendo con tiempo la organización de sus labores.

El documento está estructurado en el siguiente orden:

En una primera parte presentamos todo lo concerniente al Marco Estratégico de la OMSA, es decir, la Misión, Visión, Objetivos Estratégicos Valores y Estrategias Derivadas. Dicho marco estratégico es el referente fundamental que sirvió de base para la elaboración del plan estratégico institucional y a partir del cual se estructuró el presente Plan Operativo 2026.

En una segunda parte se presenta la matriz del Plan Operativo, el cual está organizado bajo el siguiente

esquema:

1. Un encabezado que establece y define los ejes y objetivos estratégicos del plan, las estrategias y resultados esperados.
2. Un conjunto de columnas en donde se definen los productos, indicadores y metas a ser logrados en el año, actividades, responsables e involucrados, medios de verificación, cronograma de ejecución y recursos necesarios para poder implementar dicho Plan.

Finalmente es importante destacar que el Plan Operativo 2026 de la Operadora Metropolitana de servicios de Autobuses requerirá que a partir del mismo el personal de la organización elabore su programación mensual o trimestral para lo cual se deberá elaborar un instrumento que facilite dicha responsabilidad.

Visión e Implementación 2026

1- Movilidad integrada y conectividad

- Garantizar la integración operativa y tarifaria de la OMSA con otros medios de transporte (Metro, Teleférico, Monorriel, Corredores SIT-SD).
- Desarrollar nodos intermodales, paradas estratégicas y facilitar transbordos.
- Trabajar en alianzas institucionales con INTRANT, MOPC, municipios para planificación conjunta.

2. Electromovilidad y sostenibilidad

- Implementar la transición hacia una flota más limpia, con autobuses eléctricos o híbridos.
- Desarrollar la infraestructura de recarga, mantenimiento especializado y gestión de energía.

Medir y reducir la huella de carbono de las operaciones OMSA, contribuyendo a los compromisos nacionales de sostenibilidad.

| MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Misión Y Visión	Ejes Estratégicos	Objetivos Estratégicos
<p>Misión Proveer un servicio de transporte público humano, seguro, accesible, eficiente y sostenible conectado de forma integrada con los servicios de transporte masivos del país, siempre al servicio de todos los ciudadanos</p> <p>Visión Ser el sistema de transporte público más confiable, humano, moderno e integrado, con flota sostenible y el excelente servicio que los ciudadanos merecen.</p>	Equilibrio Financiero	Asegurar la sostenibilidad y salud financiera de la empresa.
	Satisfacción de los Clientes.	Incrementar los niveles de satisfacción de nuestros clientes, mediante el mejoramiento de los atributos del servicio y la calidad de la atención
	Fortalecimiento y Eficientización de los procesos internos.	Asegurar la sostenibilidad del desempeño misional e institucional, mediante la implementación de intervenciones eficientes y eficaces
	Aprendizaje y desarrollo.	Desarrollar las competencias y capacidades estratégicas del capital humano, acorde a los requerimientos del desarrollo y desempeño institucional.

Valores	Definición
Vocación de servicio	Ofrecemos un transporte digno, accesible y orientado a mejorar la vida diaria de las personas, poniendo las necesidades de los usuarios en el centro de cada decisión y operación.
Puntualidad	Operamos con disciplina, responsabilidad y rigurosos estándares de calidad para garantizar que cada viaje sea seguro, confiable y llegue a tiempo, fortaleciendo la confianza del ciudadano en el transporte público.
Innovación:	Promovemos el uso de tecnologías limpias, como la electromovilidad, adoptando soluciones modernas que reduzcan el impacto ambiental y eleven la calidad y eficiencia del servicio.
Transparencia	Actuamos con integridad, eficiencia y rendición de cuentas en el uso de los recursos públicos, asegurando una gestión ética, abierta y orientada a resultados.
Integración	Fomentamos la coordinación con los distintos medios de transporte para ofrecer una movilidad conectada, ordenada y eficiente.

| TABLA DE PRODUCCIÓN DE SERVICIO

Eje 1: Equilibrio financiero



									Director, Encg. de división de mecánica, Analista y secretaria	3	Dar seguimiento a los mantenimientos preventivo y correctivo	DC/ DA/ DMRV/ Gerencia de almacén										
									Analista y secretaria	4	Informe general de mantenimiento preventivo y correctivo	DMRV										
									Director, Técnico administrativo, Talleres externos y Encargado división de mecánica	5	Elaborar orden de servicio para el mantenimiento correctivo (taller externo), asignar a un técnico para su reparación (interno)	DA / DF / Dept. Seguridad										
	Talleres para desabolladora y pintura de autobuses.	Porcentaje de mantenimiento correctivo para desabolladura y pintura de autobuses.	50%	90%		80%	90%	70%			1	Solicitar servicio de contratación de talleres y recepción de servicio										\$3,000,000.00
	Contratación de Talleres externos para Desabolladura y pintura de autobuses de la empresa	Porcentaje de mantenimiento correctivo para Desabolladura y pintura de autobuses.	100%	100%	70%	100%			Director, Técnico administrativo, Talleres externos y Encargado división de mecánica		1	Solicitar servicio de contratación de talleres y recepción de servicio	DMRV									\$28,950,000.00
	Contratación de Talleres Concesionarios para mantenimiento	Porcentaje de mantenimiento correctivo para Desabolladura y pintura de autobuses.	100%	100%		100%	100%	100%			1	Solicitar servicio de contratación de talleres y recepción de servicio										\$ 1,200,000.00
	Adquisición de vehículos de carga ligera	Cantidad de vehículos de	0	10	20%	35%	100%		Certificación de recepción de los	Director, Técnico administrativo,	1	Elaborar Plan de adquisición minicamion	Dirección Administrativa									\$16,953,600.00



Eje 2: Satisfacción de los Clientes





Eje 3: Fortalecimiento de los procesos internos



Unidad Ejecutora: Planificación y Desarrollo																								
Eje Estratégico III: Fortalecimiento y Eficientización de los procesos internos																								
Objetivo Estratégico III: Asegurar la sostenibilidad del desempeño misional e institucional, mediante la implementación de intervenciones eficientes y eficaces.																								
1	2	3	4	5	6	7				8	9	10	11	12										
Estrategia	Resultado efecto	Producto(s)	Indicador	Línea Base	Meta	DISTRIBUCIÓN DE LA META				Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma				Recursos					
						T-I	T-II	T-III	T-IV						Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic						
Normalización y estandarización de la gestión institucional	Asegurando la eficiencia y eficacia del desempeño institucional	Medición de Satisfacción al Usuario.	Porcentaje de satisfacción Ciudadana trimestral y (SERVQUAL) con los servicios de la OMSA	86.00%	87.00%	87%	87%	87%	87%	Informe de encuesta de Satisfacción Ciudadana	Analista de Calidad en la Gestión	1	Remisión de comunicación y/o convocatoria.	Todas las direcciones									\$1,200,000.00	
												2	Levantamiento de información en los distintos corredores.											
												3	Elaboración de Informe trimestral											
			1	Recepción de quejas																				
			2	Canalización de quejas.																				
			3	Respuesta cierre de quejas																				
		Atención y Resolución de Quejas y Sugerencias	Cantidad de Buzones de quejas y sugerencias aperturadas	132	140	35	35	35	35	35	1	Encargada de División Atención al Usuario	1		Visita de Módulo									\$ 578,200.00
													2		Captación de Quejas o Sugerencias.									
													3		Canalización de Quejas o Sugerencias.									
													4		Elaboración de Actas.									

Unidad Ejecutora: Dirección de Tecnología

Eje Estratégico III: Fortalecimiento y Eficientización de los procesos internos

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

1	2	3	4	5	6	7				8	9	10	11	12											13																
Estrategia	Resultado efecto	Producto(s)	Indicador	Linea Base	Meta	DISTRIBUCIÓN DE LA META				Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma											Recursos															
						Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic						Ene-Mar			Abr-Jun			Jul-Sep.			Oct-Dic																	
															1	2	3	4	5	6	7	8	9	#	11		#														
Infraestructura tecnológica y sistema de información	Asegurados los Servicios tecnológicos redundantes como soporte al desempeño de la empresa	Equipos Tecnológicos	Porcentaje instalación de equipos Tecnológicos adquiridos a oficinas y autobuses	75%	95%	0%	100%	100%	100%	Informes instalación de equipos tecnológicos	Gerente de Servicios TIC	1	Evaluar las necesidades de los usuarios	Todas las direcciones																\$ 23,274,900.00											
												2	Solicitar la compra de los equipos																												
												3	Configurar y asignar los equipos																												
												4	Actualizar el Inventarios de los equipos, agregando los equipos asignados.																												
												5	Instalar los equipos tecnológicos a los usuarios																												

Unidad ejecutora: Dirección de Comunicación Estratégica																																									
Eje Estratégico III: Fortalecimiento y Eficientización de los procesos internos																																									
Objetivo Estratégico III: Asegurar la sostenibilidad del desempeño misional e institucional, mediante la implementación de intervenciones eficientes y eficaces.																																									
1	2	3	4	5	6	7				8	9	10	11	12									13																		
Estrategia	Resultado efecto	Producto(s)	Indicador	Línea Base	Meta	DISTRIBUCIÓN DE LA META				Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma									Recursos																	
						Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic						Ene-Mar			Abr-Jun			Jul-Sep				Oct-Dic																
						1	2	3	4						5	6	7	8	9	#	#	#																			
Imagen y posicionamiento de la marca.	Valorada positivamente la imagen y marca institucional	Síntesis	Cantidad de síntesis periodísticos	280	280	70	70	70	70	Informe de síntesis	Periodista	1	Recopilación de medios impresos y digitales																												
						2	Clasificar la noticia																																		
						3	Elaborar índice de orden de importancia																																		
						4	Remitir a los interesados																																		
		Media Tour	Porcentaje de media tours planificados y realizados.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Reporte de Monitoreo de Audiovisual	Dir. Com.	1	Determinar el tema de interés para el media tour	Periodista, Administrador General																									
														2	Identificar los medios para el media tour																										
														3	Gestionar la participación en los medios																										
														4	Realizar el media tour																										
														5	Elaborar reporte de los resultados de media tour																										
		Prensa	Porcentaje de cobertura	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Reporte de Monitoreo de Medios - Escritos	Periodista	1	Identificar el tema de interés a comunicar																										
														2	Elaborar la nota																										
														3	Remitir y/o convocar a los medios																										
														4	Dar seguimiento de medios																										
5	Elaborar reporte																																								
Responsabilidad Social	Cantidad de actividades de responsabilidad social	6	6	1	2	1	2	2	Reporte de la Actividad de Responsabilidad Social	Analista de Medios	1	Determinar tipo de actividad	Periodista, secretaria, Dirección de Operaciones y Encargada de																												
											2	Organizar la logística de la actividad																													
											3	Convocar los participantes de la actividad																													

Unidad Ejecutora: Direccion Administrativa																						
Eje Estratégico III: Fortalecimiento y Eficientización de los procesos internos																						
Objetivo Estratégico III: Asegurar la sostenibilidad del desempeño misional e institucional, mediante la implementación de intervenciones eficientes y eficaces.																						
1	2	3	4	5	6	7				8	9	10		11	12				13			
Estrategia	Resultado efecto	Producto(s)	Indicador	Línea Base	Meta	DISTRIBUCIÓN DE LA META				Medio de Verificación	Responsable	No	Actividades	Involucrados	Cronograma				Recursos			
						Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic						Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic				
Eficientización de la gestión administrativa y financiera	Satisfecho los requerimientos de las unidades funcionales para la realización del trabajo	Adecuación de Módulos OMSA	Cantidad de módulos Adecuados	0%	100%	2	5%	50%	100%	Informe de ejecución de áreas Adecuadas	Gerente de Servicios generales	1	Elaborar diagnostico situacional de las áreas físicas.	Administración General, Dirección Financiera / Dirección Administrativa.							\$25,000,000.00	
												2	Elaborar el plan de Adecuación de Áreas.									
												3	Realizar Adecuación de Áreas.									
												4	Informe de áreas Adecuadas.									
		Limpieza y reforzamiento de espacios	Porcentaje de espacios físicos funcionales mejorados	100%	100%	70%	80%	90%	100%	Informe de cumplimiento en áreas funcionales	Gerencia de servicios generales	1	Elaborar el plan de limpieza y reforzamiento									\$ -
												2	Implementación continua de limpiezas y mejoras									
												3	Informe mensual de ejecución del cumplimiento.									
		Servicios de alquiler, adquisición, acondicionamiento y mantenimiento	Cantidad de áreas fumigadas	4	7	0	3	0	4	Informe de cumplimiento	Gerencia de servicios generales	1	Elaborar diagnostico situacional de las áreas físicas a fumigar.									\$ 2,500,000.00
												2	Realizar fumigación áreas.									
												3	Informe de cumplimiento									
Servicios de alquiler, adquisición, acondicionamiento y mantenimiento	Adquisición de planta eléctrica para edificio nuevo	1	1	1	1	1	1	Certificación de adquisición de planta eléctrica	Gerencia de servicios generales	1	Cotizaciones	Administración General, Dirección Financiera / Dirección Administrativa.								\$8,000,000.00		
										2	Adjudicaciones											
Servicios de alquiler, adquisición, acondicionamiento y mantenimiento	Cantidad de plantas eléctricas con	12	12	3	3	3	3	Certificación de servicios	Gerencia de servicios generales	1	Elaborar plan de mantenimiento de las plantas eléctricas	Administración General, Dirección Financiera /								\$ 1,200,000.00		

Unidad Ejecutora: Dirección Financiera																										
Eje Estratégico III: Fortalecimiento y Eficientización de los procesos internos																										
Objetivo Estratégico III: Asegurar la sostenibilidad del desempeño misional e institucional, mediante la implementación de intervenciones eficientes y eficaces.																										
1	2	3	4	5	6	7				8	9	10	11	12					13							
Estrategia	Resultado efecto	Producto(s)	Indicador	Linea Base	Meta	DISTRIBUCIÓN DE LA META				Medio de Verificación	Responsable	No .	Actividades	Involucrados	Cronograma										Recursos	
						Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic						Ene-Mar		Abr-Jun		Jul-Sep		Oct-Dic					
															1	2	3	4	5	6	7	8	9	#		#
Eficientización de la gestión administrativa y financiera	Eficientizada la Ejecución del Gasto y la inversión	Pagos a proveedores	Tiempo de pagos a proveedores	De 18 a 60 días	De 18 a 60 días	De 18 a 60 días	De 18 a 60 días	De 18 a 60 días	De 18 a 60 días	De 18 a 60 días	Form. preparación de expediente, registro y seguimiento de libramientos	Dirección Financiera	Direc. Administrativa , Financiera, Gte. Presupuesto y Rev. Y Fiscalización	1	2	3	4	5	6	7	8	9	#	#	1	2
														1	2	3	4	5	6	7	8	9	#	#	1	2
														1	2	3	4	5	6	7	8	9	#	#	1	2

								frecuencia adquirida
Áreas monitoreadas	Porcentaje de áreas monitoreadas	0.00%	100.00%	25.00%	50.00%	75.00%	100.00%	Informe sobre Monitoreos realizados y frecuencia adquirida
Creación de la Dirección de Seguridad	Porcentaje de implementación de creada de la Dirección de Seguridad de la OMSA	0.00%	100.00%	40.00%	100.00%	N/A	N/A	Solicitud enviada
		0.00%	100.00%	50.00%	100.00%	N/A	N/A	Minutas de reuniones asentadas
		0.00%	100.00%	40.00%	100.00%	N/A	N/A	Dirección de Seguridad creada
Rondas militares	Porcentaje de rondas militares realizadas	0.00%	100.00%	25.00%	50.00%	75.00%	100.00%	Notas informativas
Capacitaciones Militares	porcentaje de militares capacitados	0.00%	100.00%	25.00%	50.00%	75.00%	100.00%	Certificados / listas de asistencia
Adquisición de Armamento no letales para militares	Porcentaje de armas no letales adquiridas	0.00%	100.00%	25.00%	50.00%	75.00%	100.00%	Conduce de recepción y certificación de compra

2	Certificación de adquisición								
1	Supervisar las áreas donde hay CCTV instalado.	Áreas Sustantivas							
1	Solicitar la autorización de la Creación e la Dirección de Seguridad	Dirección General							
2	Socializar la creación adaptación de la dirección de Seguridad como área sustantiva de la OMSA.	MAP							N/A
3	Gestionar la aprobación de la Dirección de Seguridad	MAP / Dirección General							
1	Realizar rondas de vigilancia diarias en instalaciones críticas.	Recursos Humanos,							
1	Realizar solicitud de capacitaciones	Recursos Humanos,							
1	Realizar solicitud de compra a administrativo	Dirección General							N/A



Unidad Ejecutora: Dirección de Recursos Humanos																		
Eje Estratégico IV: Aprendizaje y Desarrollo del Personal																		
Objetivo Estratégico IV: Desarrollar las Competencias y Capacitaciones Estratégicas del Capital Humano, Acorde a los Requerimientos del Desarrollo y Desempeño Empresarial																		
1	2	3	4	5	6	7				8	9	10		11	12			13
Estrategia	Resultado efecto	Producto(s)	Indicador	Linea Base	Meta	Distribución de la Meta				Medio de Verificación	Responsable	ítem	Actividades	Involucrados	Cronograma			Recursos
						Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic									

Fortalecimiento del Aprendizaje y Desarrollo del Personal	Mejorado el desempeño del personal en el ejercicio de sus funciones	Reclutamiento y Selección de Personal	Porcentaje de Personal reclutado acorde al perfil	0%	100%	100%	100%	100%	100%	Informe de recepción y evaluación y seguimiento de candidatos elegibles y comunicación de actualización de elegible	Gerente de Reclutamiento y Selección	1	Recepción y evaluación de candidatos de las posiciones vacantes		\$ 124,000.00
											2	Informe de resultados de evaluación de candidatos			
											3	Formalización de ingreso e inducción de personal nuevo			
											4	Actualización de Banco de elegibles			
	Archivo de expedientes	Porcentaje de expedientes digitalizados del Personal		0%	100%	0%	0%	0%	100%	Expedientes digitalizados	Encargado/a Área de Archivo	1	Gestión de Módulo para digitalización de expedientes		
												2	Gestionar, actualizar y dar seguimiento al sistema de archivo digitalizado		
												3	Informe de seguimiento y monitoreo del Módulo de digitalización		
Dirección de Tecnología															

Mejorado el desempeño del personal en el ejercicio de sus funciones											4	Elaborar informe de resultados, Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo "CM".									
											5	Gestionar Planes de Emergencia y Mantenimiento de Infraestructura de seguridad									
		Porcentaje de atención a la salud del Personal								Gestión y Coordinación de diferentes Charlas, Jornadas y Operativos Médicos con temas relacionados a la salud.	1	Realizar Charlas, Jornadas y Operativos Médicos en prevención de la Salud.									N/A
											2	Elaborar Informes Estadísticos relacionados con la Salud.									
	Relaciones Laborales y Sociales	Número de Empleados conforme a la aplicación de la	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Ejecución del Plan de Relaciones Laborales, acorde con la ley Núm 16-92 del Ministerio	Gerente de nomina	1	Elaborar Plan de Relaciones Laborales y Sociales.	Todas las Direcciones								

