



Oficina Metropolitana de  
Servicios de Autobuses

# PROYECTO

## “OMSA CALIDAD TOTAL”

DIRECTOR GENERAL  
**HECTOR MOJICA**



## Acta de Constitución

### A. Información General

<b>Título Proyecto:</b>	OMSA CALIDAD TOTAL		
<b>Institución que ejecuta el proyecto</b>	Oficina Metropolitana de Servicios de autobuses ( OMSA)		
<b>Descripción corta</b>	Con este proyecto pretendemos garantizar un acercamiento y mejorar el servicio brindado a los usuarios. Resaltando nuestra misión y visión al garantizarles la eficiencia y calidad requerida.		
<b>Gerencia encargada del Proyecto</b>	Gerencia de Planificación y Proyectos		
<b>Fecha:</b>	24/01/2018	<b>Gerencia que solicita el Proyecto</b>	Gerencia de Control y Calidad

### B. Objetivo del Proyecto:

Garantizar la satisfacción de los ciudadanos brindándoles asistencia inmediata en todos los procesos relacionados con solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Dar seguimiento y cierre a las quejas y sugerencias en las redes sociales.

Participar en los levantamientos de Información que desarrolle el proyecto (encuesta, acercamiento de seguimiento entre otros).

Implementar nuevas matrices de acercamiento a los usuarios.

Crear programa de capacitación al personal que estará a cargo del servicio al ciudadano.

Implementar sistema de información de control de calidad en el servicio que ofrece Omsa.

Disminuir los tiempos de respuesta ante emergencia en la vía pública en Santo Domingo como Santiago.

Dar seguimiento a los procesos implantado por la Institución.



## Acta de Constitución

### C. Asunciones

- Que el personal a trabajar en el proyecto no esté identificado y contratado a tiempo.
- Que por falta de presupuesto los equipos a utilizar (laptops, flotas, internet), no estén instalados en los respectivos módulos.
- Que el personal no esté capacitado para la fecha prevista al proyecto.
- Que la Gerencia de Servicios Generales / 24/7 no hagan el levantamiento a tiempo del área donde estarán ubicados las oficinas o stand de servicio y por ende se atrase su remodelación S/A
- Que el departamento de compras por falta de presupuesto no hagan la compra del mobiliario solicitado.

### D. Alcance

- Proyecto de Gestión de la Calidad y Servicios a implementar en la Oficina Metropolitana de Servicios de autobuses (OMSA) en el primer trimestre del año 2018.

### Justificación del Proyecto

Todo lo relativo a la calidad se está convirtiendo en un tema cada vez más importante para las empresas, debido a unos clientes cada vez más exigentes que obligan a éstas a adaptarse a las exigencias del mercado implantando sistemas de gestión de la calidad que satisfagan las expectativas y necesidades de los clientes, Además de los requisitos reglamentarios y legales relativos a sus actividades, con la implantación de un sistema de gestión de la calidad la Institución pretenden consolidar los procesos que componen sus actividades y mejorar la eficacia de los mismos.

En Febrero del año 2017, se promulgó la ley 63-17, ésta nos reforma en una empresa mixta, publica-privada prestadora de servicio de transporte de Autobuses a nivel nacional, obligándonos a enfocar el servicio como prioridad en nuestro plan estratégico Institucional.

La gerencia de Planificación y Proyectos y la Gerencia de Control de Calidad entendiendo la importancia que la calidad tiene para la institución empiezan a plantearse el implantar un sistema de gestión de la Calidad saliendo como tal éste Proyecto OMSA CALIDAD TOTAL.

### E. Impacto

A toda la población en la ciudad de Santo Domingo y Santiago.



**OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE  
TRANSPORTE (OMSA)**

**Gerencia de Gestión y Control de Calidad  
DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE**

**INFORME EJECUCION DE ACTIVIDADES  
REALIZADAS  
PROYECTO OMSA CALIDAD TOTAL**

**Fecha: Viernes 29/06/2018**

**OBJETIVO**

Resultados de trabajos realizados por la Gerencia de Control y Calidad y el Departamento del Servicio al Cliente en periodo Febrero-Junio del presente año, en relación al proyecto "OMSA CALIDAD TOTAL".

**ALCANCES**

- El Departamento del Servicio al Cliente recibe todas las llamadas realizadas por los ciudadanos ya sean denuncias, sugerencias, quejas, pedir información, dudas o inquietudes.
- El Departamento del Servicio al Cliente se encarga de recibir los objetos extraviados dejados en nuestras unidades por los usuarios.
- Presentación del Proyecto "OMSA Calidad Total" a cada encargado de modulo y reubicación de los Representantes de Servicio al Ciudadano.
- Actualmente los módulos: 27 de Febrero C-1, Hipódromo C-2, Kennedy C-4, Independencia C-10, Los Ríos C-12 y Ciudad Juan Bosch C-18 disponen de un representante del Servicio al Ciudadano.
- Asignación de flotas a las representantes del Servicio al Ciudadano, modulo Kennedy C-4



- Entrega de material de trabajo a cada representante de Servicio al Ciudadano, para que pueda ejercer sus funciones más efectivas.
- Recopilación de las necesidades del Departamento de Servicio al Cliente.
- Visita de las instalaciones de los siguientes módulos:
  - 27 de Febrero C-1
  - Hipódromo C-2
  - Kennedy C-4
  - El Tamarindo C-5
  - Los Alcarizos C-6
  - Corredor Máximo Gómez C-8
  - Independencia C-10
  - Los Ríos C-12
  - Corredor Naco C-14
  - Corredor Charles de Gaulle C-15
  - La Barquita C-17
  - Ciudad Juan C-18
- En cada visita establecida a los módulos ya mencionados, implementamos un operativo de colocación de extintores y de stickers a los autobuses que lo requirieran.

Viaje a Santiago de los Caballeros

### **OBJETIVO**

Visitar el departamento de Servicio al Cliente en Santiago, presentarles el proyecto "OMSA Calidad Total", hacer resumen de las necesidades de dicho departamento.

### **ALCANCES**

- Reunión con el sub-Director Sr. José Rodríguez
- Reunión con la encargada de Servicio al Cliente Sra. Luz Amarante.
- Presentación del Proyecto "OMSA Calidad Total, reubicación de los Representantes de Servicio al Ciudadano Sres. Yáskara Morel, Juan Osvaldo Reyes, María M. Santos, Emmanuel Díaz, en los módulos correspondientes.
- Visita de las instalaciones del módulo Circunvalación.



- Recopilación de las necesidades del Departamento de Servicio al Cliente.
- Entrega de material de trabajo así como correspondencia para cada administrador de módulos con la presentación de cada Representante asignado.
- Conocer las necesidades del Departamento de Servicio al Cliente, especialmente los sueldos actuales de los empleados de dicho departamento para fines de presentarlo al departamento de Recursos Humanos para revisión de salarios.



Licda. Lisett Pujols  
Gerente de Control y Calidad



# PROYECTO OMSA CALIDAD TOTAL REPRESENTANTE DE ATENCION AL CIUDADANO



OFICINA METROPOLITANA DE  
SERVICIOS DE AUTOBUSES

Gerencia de Planificación y Proyectos



# Objetivo

Contar con un personal que preste servicios oportunamente a las diferentes solicitudes relacionado a sugerencias, quejas y felicitaciones realizadas por los ciudadanos en los Módulos de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses.





# Alcance

El alcance de esta propuesta, esta destinada a los catorce (14) módulos existentes y futuros de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses.





# Cuales serian las Responsabilidades?

- Atender y orientar a los ciudadanos en función de los productos y servicios que genera la institución.
- Recibir denuncias, sugerencias, quejas, reclamos o felicitaciones que deseen realizar los ciudadanos.
- Resolver las dudas o inquietudes del ciudadano, entregando la información pertinente para satisfacer su necesidad.
- Realizar la tramitación de las quejas o sugerencias recibidas.
- Dar seguimiento a las quejas recibidas hasta su cierre y contactar al ciudadano.
- Asegurar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en los Módulos.
- Velar por el llenado correcto de los formularios establecidos dentro de los Módulos



# Formación y Experiencia

## FORMACION

- Licenciatura o estudiante de termino en Administración de Empresa, Mercadeo
- Experiencia en atención al cliente y manejo de quejas y reclamaciones

## COMPETENCIAS CONDUCTUALES

- Responsabilidad
- Autocontrol
- Amabilidad
- Trabajo en Equipo
- Honestidad
- Vocación de Servicio
- Manejo de Conflicto

## COMPETENCIAS TECNICAS

- Conocimientos de los requisitos legales
- Habilidad en la recepción de quejas, sugerencias y/o felicitaciones
- Paquete Microsoft Office
- Técnicas de comunicación y de atención al público
- Organización de la Información



# Resultados

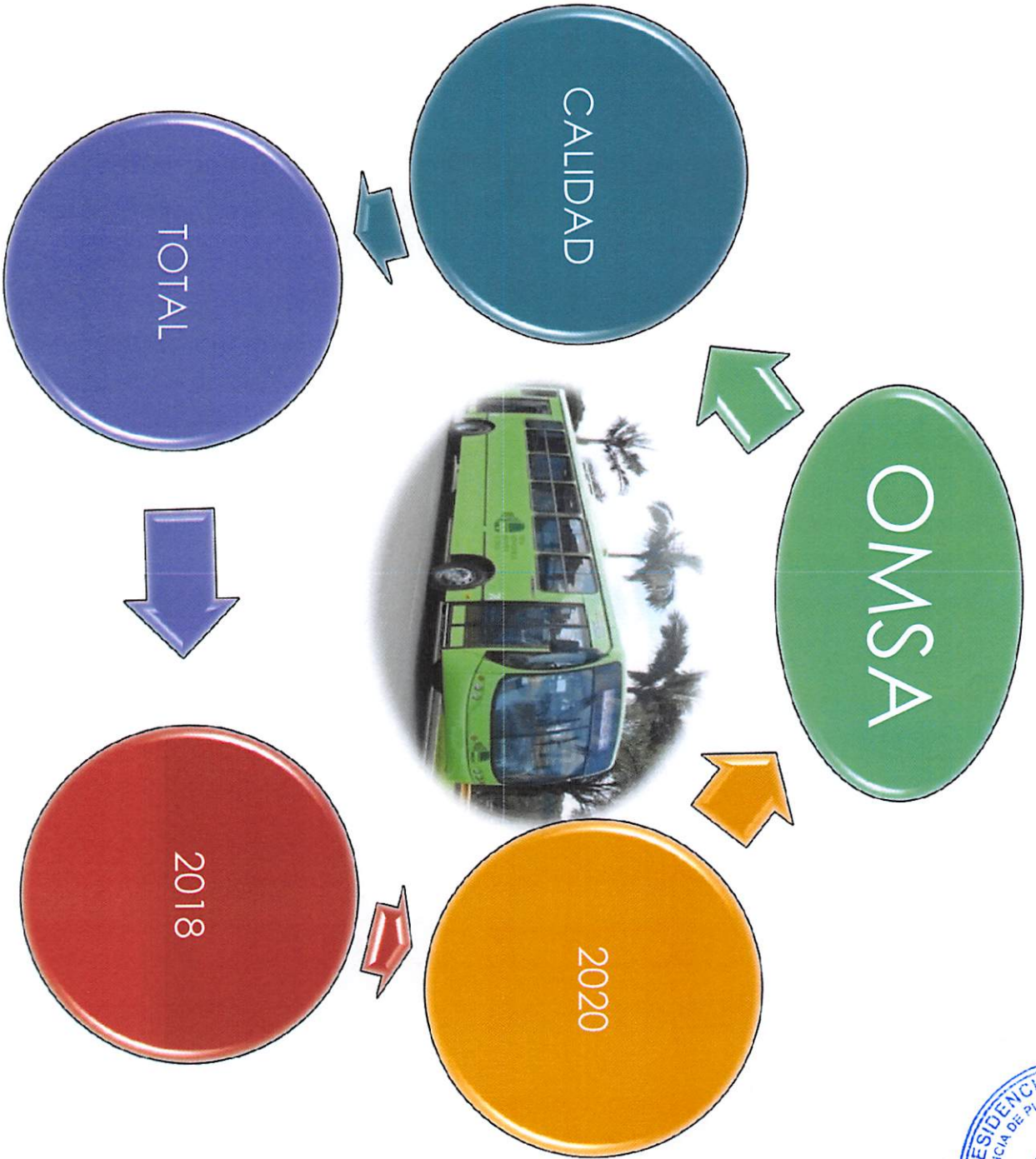
- Seguimiento oportuno a las reclamaciones.
- Soluciones a las solicitudes en tiempo y forma a los ciudadanos(a).
- Representación del área de Calidad en los módulos de prestación de servicios.
- Aumento en la Satisfacción.
- Aumento de los indicadores de servicio del SISMAP.
- Prestación de Servicio eficiente y eficaz.



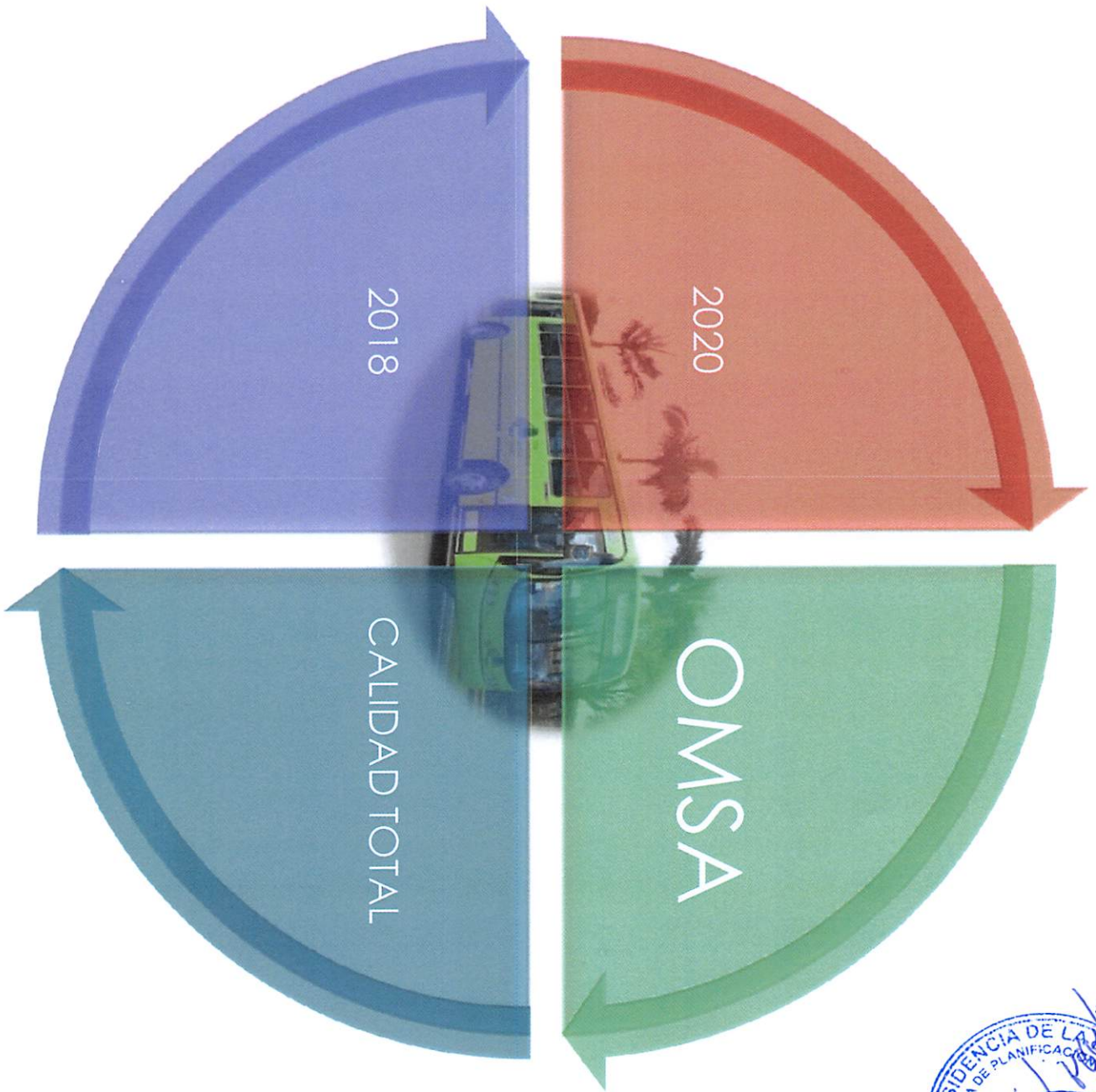
# A quien reporta?

- El objetivo es la mejora continua de los procesos a través de servicio con calidad por lo que dicho representante reportaría al Encargado(a) del Área de Calidad.

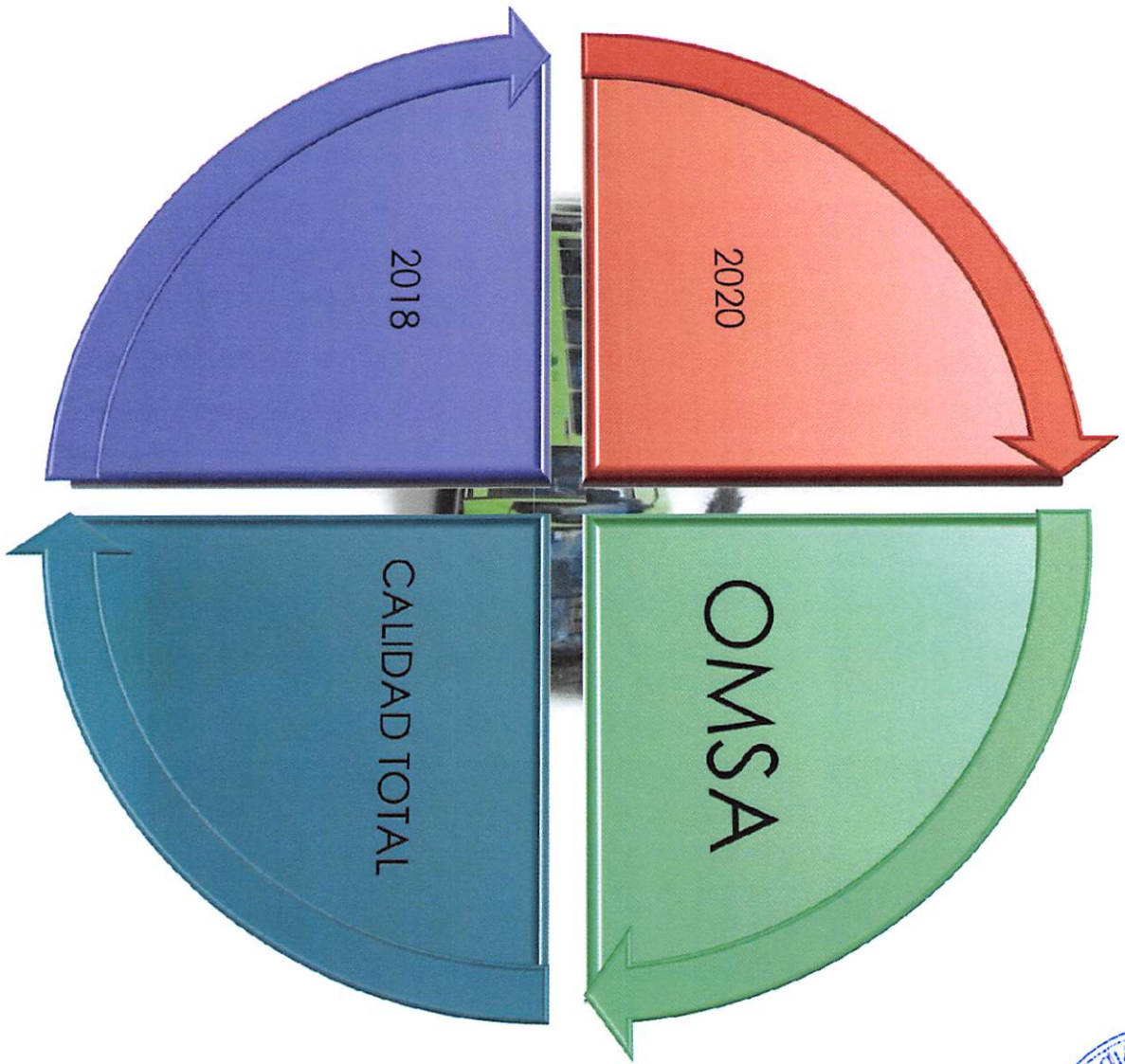


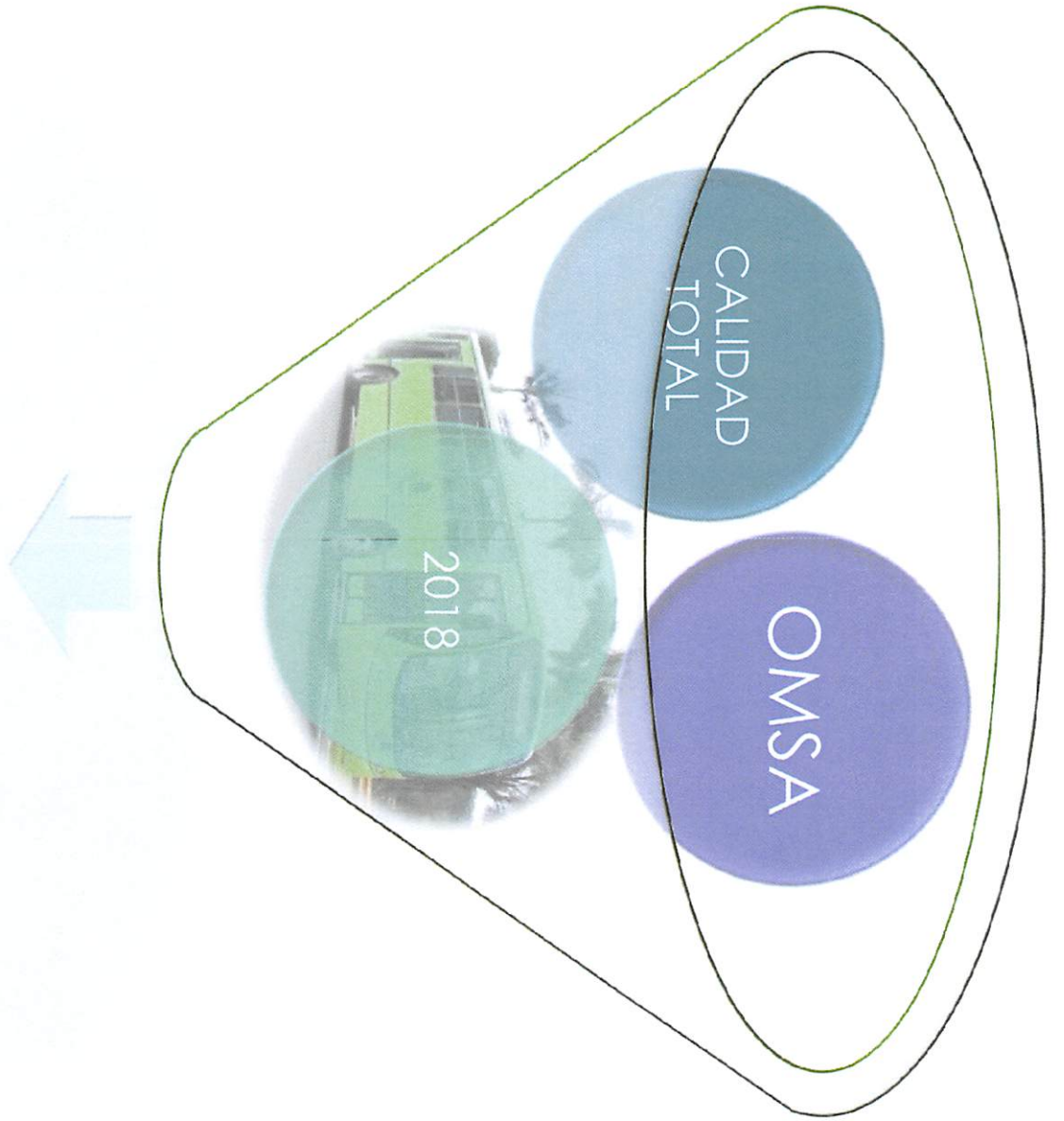














2020



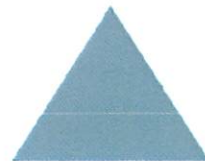
2018



OMSA



CALIDAD  
TOTAL



OMSA  
CALIDAD  
TOTAL



2018-  
2020

