

DESCRIPCION DEL PROYECTO OMSA CALIDAD TOTAL

ACTA DE CONSTITUCION DEL PROYECTO

A. Información General

Título Proyecto:	OMSA CALIDAD TOTAL		
Institución que ejecuta el proyecto	Oficina Metropolitana de Servicios de autobuses (OMSA)		
Descripción corta	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.		
Gerencia encargada del Proyecto	Gerencia de Planificación y Proyectos		
Fecha:	24/01/2018	Gerencia que solicita el Proyecto	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.

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.



DESCRIPCION DEL PROYECTO OMSA CALIDAD TOTAL

ACTA DE CONSTITUCION DEL PROYECTO

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 instalado 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 dónde 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 mas 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 él 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.

