

# Su Metro, el camino a seguir

Plan estratégico de transformación

Noviembre de 2022



# Agenda

Desarrollo del Plan estratégico de transformación

Importancia de los objetivos y las metas emergentes del plan

Resumen de los próximos pasos para finalizar y adoptar el plan

Las aportaciones del personal y de la comunidad están dando forma a un sólido Plan estratégico de transformación centrado en el usuario que se adoptará en el invierno de 2023.



# Plan estratégico de transformación: establecer el camino de Metro

## Misión: Qué hacemos

Su Metro: Conexión con las posibilidades

## Visión: Hacia dónde vamos

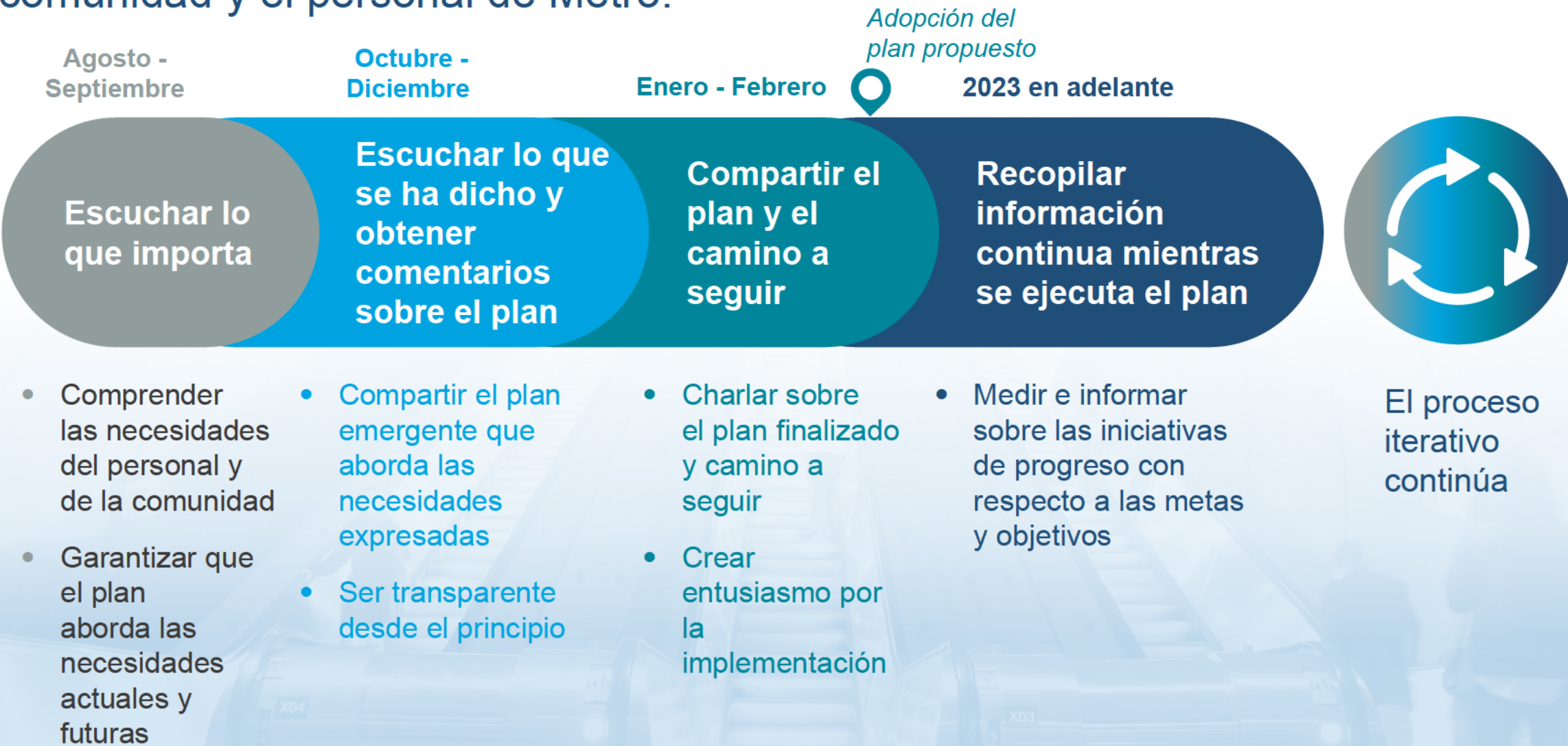
La manera más confiable de la región para trasladar a más personas de forma segura y sostenible

## Objetivos: Nuestras prioridades para alcanzar la visión

- Excelencia del servicio
- Oportunidad regional y asociación
- Sostenibilidad
- Equipos de talento



El compromiso con la comunidad y las partes interesadas se extiende a lo largo de cuatro fases, pero empieza y termina escuchando a los usuarios, la comunidad y el personal de Metro.



Los datos y las aportaciones de las partes interesadas condujeron a cuatro metas y objetivos de apoyo para lograr la visión de Metro.



### Servicio de excelencia

Prestar un servicio seguro, confiable, cómodo y agradable para todos los usuarios.



### Oportunidad regional y asociación

Diseñar un servicio de transporte público para trasladar a más personas y conectar una región en crecimiento.



### Sostenibilidad

Gestionar los recursos de forma responsable para lograr un modelo sostenible de funcionamiento, infraestructura y medioambiental.



### Equipos de talento

Atraer, desarrollar y retener a los mejores talentos, donde las personas se sientan valoradas, apoyadas y orgullosas de su contribución.

## Cada meta emergente se apoya en objetivos



# Visión general de las métricas de metas y objetivos

Objetivos del plan				
	Excelencia del servicio	Equipos de talento	Oportunidades y asociaciones regionales	Sostenibilidad
Métrica de las metas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción de los usuarios de Metrobus, Metrorail y MetroAccess</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La percepción del personal de WMATA como un gran lugar de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de pasajeros de WMATA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>% del servicio proyectado financiado</li> <li>% del plan de infraestructura financiado</li> <li>Desviación del presupuesto (de funcionamiento e infraestructura)</li> <li>Reducción de gases de efecto invernadero (GEI)</li> </ul>
Métrica de los objetivos	<p><b>Servicio confiable</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Funcionamiento a horario</li> <li>% del servicio previsto que se ha prestado</li> </ul> <p><b>Seguridad y protección</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de incidentes delictivos por cada millón de pasajeros</li> <li>Número de incidentes de lesiones de pasajeros por millas de ingresos de vehículos</li> <li>Satisfacción de los usuarios con la seguridad frente a la delincuencia</li> <li>Tasa de asalto a empleados por millas de ingresos de vehículos</li> <li>Número lesiones de los empleados por cada 100 empleados</li> </ul> <p><b>Conveniencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Percepción de los usuarios sobre la limpieza</li> <li>Información confiable de llegada en tiempo real en todos los modos</li> </ul>	<p><b>Compromiso, potenciación y reconocimiento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Percepciones del personal sobre la capacitación, la colaboración, el reconocimiento y la DEI (diversidad, equidad e inclusión)</li> <li>Tasa de absentismo</li> <li>Satisfacción del usuario interno</li> </ul> <p><b>Contratación y retención</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Al momento de contratar</li> <li>Tasa de aceptación de la oferta</li> <li>Plantilla diversificada</li> <li>Tasa de rotación voluntaria</li> <li>Pensamientos del personal sobre el trabajo en WMATA en el futuro</li> </ul> <p><b>Desarrollo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tasa de rotación involuntaria</li> <li>Percepción del personal sobre el apoyo al aprendizaje y el desarrollo</li> </ul>	<p><b>Optimización de las redes y asociaciones regionales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Medida de acceso al destino (es decir, % de puestos de trabajo accesibles a menos de 30 o 60 minutos del sistema de Metro)</li> <li>Porcentaje de usuarios con acceso a un servicio frecuente de &lt;12 minutos (autobús) y &lt;6 minutos (tren)</li> <li>% de cuota del modo de transporte público</li> </ul> <p><b>Asociación y compromiso con la comunidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>% de contratación de empresas propiedad de minorías o mujeres</li> <li>Porcentaje de nuevos desarrollos (viviendas, servicios esenciales, etc.) cerca de la red de Metro</li> </ul>	<p><b>Financiera</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Calificación crediticia</li> <li>% de ingresos procedentes de fuentes no tarifarias y no subvencionadas</li> <li>% del presupuesto para reservas</li> <li>Gastos operativos por milla de ingreso de vehículos</li> </ul> <p><b>Medio ambiente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gases de efecto invernadero (GEI) por milla de vehículo de WMATA</li> <li>Uso de agua por milla de vehículo</li> <li>% de electricidad renovable (libre de carbono)</li> <li>% de la flota de autobuses que es de cero emisiones</li> <li>[Métrica de las instalaciones por determinar]</li> </ul>



# Resumen de las iniciativas preliminares

Objetivos del plan				
	Excelencia del servicio	Equipos de talento	Oportunidades y asociaciones regionales	Sostenibilidad
Iniciativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reparar y modernizar el equipamiento de las infraestructuras</li> <li>Mantenimiento centrado en el servicio confiable</li> <li>Mejorar la eficacia operativa</li> <li>Implantación del Sistema de Gestión de la Seguridad (SMS)</li> <li>Modernizar el funcionamiento de la estación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategia y programas de DEI</li> <li>Incubadora de innovación</li> <li>Planificación estratégica del personal</li> <li>Academia de formación Center of Excellence</li> <li>Programas de desarrollo de liderazgo y formación aplicada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora del diseño de la red de autobuses</li> <li>Optimización del servicio de Metrorail</li> <li>Simplificación y asequibilidad de las tarifas</li> <li>Oficina de Relaciones Comunitarias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Flujos de financiación dedicados, continuos, regionales, no tarifarios y no subvencionados</li> <li>Descarbonizar Metro</li> <li>Fórmula de subvención y modelo de financiación jurisdiccional</li> <li>Modernizar el diseño, la construcción y las operaciones para hacer frente a los retos de sostenibilidad y resiliencia</li> </ul>

# Su Metro, el camino a seguir

Preliminar

<b>Valores</b>	Seguro	Centrado en el usuario	Centrado en la equidad	Ética	Innovación
<b>Misión</b>	Su Metro: Conexión con las posibilidades				
<b>Visión</b>	La manera más confiable de la región para trasladar a más personas de forma segura y sostenible				
<b>Metas</b>	<b>Excelencia del servicio</b> Prestar un servicio seguro, confiable, cómodo y agradable para todos los usuarios.	<b>Equipos de talento</b> Atraer, desarrollar y retener a los mejores talentos, donde las personas se sientan valoradas, apoyadas y orgullosas de su contribución.	<b>Oportunidades y asociaciones regionales</b> Diseñar un servicio de transporte público para trasladar a más personas y conectar una región en crecimiento.	<b>Sostenibilidad</b> Gestionar los recursos de forma responsable para lograr un modelo de funcionamiento, infraestructura sostenible y medioambiental.	
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Servicio confiable</li><li>Seguridad y protección</li><li>Conveniencia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Compromiso, potenciación y reconocimiento</li><li>Contratación y retención</li><li>Desarrollo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Optimización de las redes y asociaciones regionales</li><li>Asociación y compromiso con la comunidad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Sostenibilidad financiera</li><li>Sostenibilidad medioambiental</li></ul>	
<b>Iniciativas</b>	Métricas	Informes de la Junta		Información pública disponible	

# Preguntas para el debate

¿Le suenan estas metas y objetivos? ¿Por qué?

¿Cómo sirven estas metas y objetivos a las necesidades de su comunidad?

Al pensar en el papel de su grupo en la comunidad, ¿apoyaría o defendería alguno de estos objetivos o metas?



## Nuestros próximos pasos en los meses por venir

Seguir escuchando y haciendo participar a la comunidad mientras perfeccionamos el plan

Desarrollar y esbozar iniciativas que permitan alcanzar los proyectos de metas y objetivos

Organizar una audiencia pública a principios de 2023

Presentar el plan finalizado para su aprobación a nuestra Junta

Thank you

