

Your Metro, The Way Forward

Plan Estratégico de Transformación

Resumen Ejecutivo



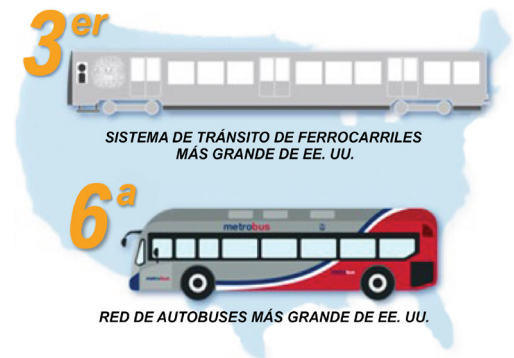
01. Resumen ejecutivo

Autoridad de Tránsito del Área Metropolitana de Washington

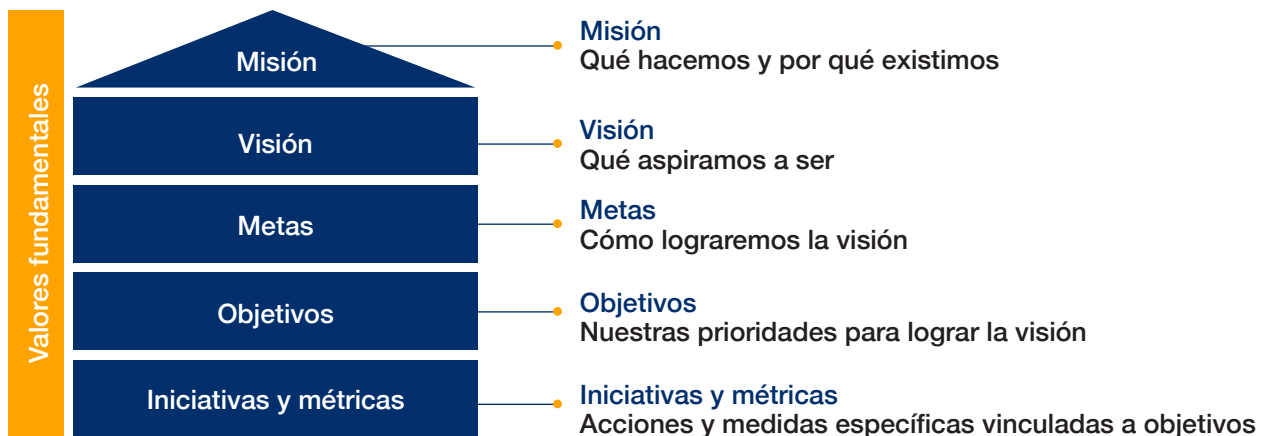
La Autoridad de Tránsito del Área Metropolitana de Washington (Metro) opera el tercer sistema más grande de ferrocarriles pesados y la sexta red de autobuses más grande de Estados Unidos y presta sus servicios en la megarregión de Washington DC, Maryland y Virginia (DMV).¹ El sistema de tránsito Metro es fundamental para la economía de DMV y se enorgullece de emplear a más de 12,000 personas que atienden a los clientes de la región todos los días. *Your Metro, The Way Forward* (el plan) se desarrolló para guiar la estrategia y acciones de Metro durante los próximos cinco años mientras Metro trabaja para satisfacer las necesidades en evolución de sus clientes y empleados. El plan guiará tanto la estrategia a largo plazo como la toma de decisiones diarias a medida que Metro siga recuperando el número de pasajeros después de la pandemia y responda a los patrones de movilidad cambiantes para garantizar que la agencia capta las necesidades de la comunidad.

El plan lo desarrollaron la Junta Administrativa (Junta) y la dirección con la aportación directa y activa de los clientes, los empleados y las partes interesadas regionales de Metro. El objetivo del plan es ofrecer lo que los clientes de Metro merecen y lo que la región necesita. El plan define las prioridades de Metro y conecta la misión, la visión y los objetivos con iniciativas prácticas que impulsarán el progreso. Así se mejorará la transparencia y se generará confianza entre los clientes, el personal y las partes interesadas de Metro, y alineará a la organización con:

- **Valores y misión:** Lo que hace y en qué cree Metro
- **Visión, metas y objetivos:** Qué aspira a ser y a dónde se dirige Metro
- **Iniciativas:** Cómo alcanzará Metro su destino



- Más de 12,000 empleados
- 98 estaciones de tren y 210 km (130 millas) de vías
- 11,500 paradas de autobús
- Más de 1,200 vagones de tren, más de 1,500 autobuses y más de 750 vehículos MetroAccess



¹ <https://www.design.upenn.edu/news/post/defining-americas-megaregions>, December 17, 2021

Misión de Metro: Conectándolo con las posibilidades

Visión de Metro: La forma confiable de la región de trasladar a más personas de una manera segura y sostenible

Metro desempeña un papel vital en la comunidad y conecta a las personas de la región DMV con trabajos, escuelas, atracciones principales, destinos clave y actividades recreativas. Con este plan con vista hacia el futuro, la visión de Metro es expandirse en esta función y convertirse en la forma confiable de la región para trasladar a más personas de manera segura y sustentable. Metro ganará y restaurará la confianza pública, mejorará su plantilla de talento, diversa y comprometida, garantizará la accesibilidad de todos los clientes y fortalecerá su contribución a la prosperidad económica de DMV y sus esfuerzos para combatir el cambio climático. Para desarrollar este futuro, Metro mantendrá muy presente la seguridad de los clientes y los empleados, adoptará una perspectiva centrada en el cliente para la toma de decisiones, se esforzará para promover la equidad en la región, será ética y transparente, y pensará con audacia para innovar y transformar la organización para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y de la región en crecimiento.

La visión de Metro se logrará haciendo que avancen cuatro objetivos que se desarrollaron empleando datos y aportaciones directas de nuestros clientes, empleados y partes interesadas:

 Excelencia en el servicio	 Equipos de talento	 Oportunidad regional y asociación	 Sostenibilidad
Ofrecer un servicio seguro, confiable, cómodo, equitativo, accesible y agradable para los clientes.	Atraer, desarrollar y retener a los mejores talentos para que las personas se sientan valoradas, apoyadas y orgullosas de su contribución.	Diseñar un servicio de tránsito para trasladar a más personas y conectar de forma equitativa a una región en crecimiento.	Administrar los recursos de forma responsable para lograr un modelo sostenible de funcionamiento, capital y medioambiente.

Cada meta contiene varios objetivos suplementarios (por ejemplo, la excelencia en el servicio tiene tres objetivos suplementarios para la confiabilidad, la seguridad y la comodidad) que se prestarán mediante la implementación de iniciativas detalladas (por ejemplo, rediseño de una mejor red de autobuses para ofrecer oportunidades y asociaciones regionales, transición a flotas con cero emisiones para la sostenibilidad) vinculadas a cada objetivo. Algunas iniciativas están actualmente en marcha, mientras que otras se han propuesto y se les dará prioridad en los próximos meses y años. El proceso de presupuesto anual determina las iniciativas que se les da prioridad y se financian en un año determinado.

Para supervisar e informar del éxito y el progreso, Metro realizará un seguimiento de métricas específicas de las metas y objetivos. Las métricas de metas representan las medidas de desempeño de primera línea que toda la organización se esfuerza y desea cumplir. Las métricas de objetivos son fundamentales para alcanzar las métricas de metas y se logran al ejecutar varias iniciativas. Metro está comprometida con y le ilusiona construir un futuro mejor para nuestros clientes, la comunidad y el personal. Metro seguirá involucrando al público y a las partes interesadas a medida que la agencia se esfuerce para convertirse en la forma confiable de trasladar a más personas de una manera segura y sustentable en la región DMV.

Your Metro, The Way Forward

	Seguridad	Centrarse en el cliente	Centrarse en la equidad	Ética	Innovación
Valores					
Misión	Su Metro: conectándolo con las posibilidades				
Visión	La forma confiable de la región de trasladar a más personas de una manera segura y sostenible				
Metas	Excelencia en el servicio	Equipos llenos de talento	Oportunidad regional y asociación		Sostenibilidad
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad y protección • Confiabilidad • Comodidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Selección y retención de personal • Compromiso, empoderamiento y reconocimiento • Desarrollo de habilidades técnicas y profesionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Equidad en el transporte, empoderamiento de los socios y la red regional • Colaboración y compromiso con la comunidad 		<ul style="list-style-type: none"> • Sostenibilidad financiera • Sostenibilidad medioambiental
Activación	Iniciativas	Métricas	Informes de la Junta		Paneles de control orientados al público