

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

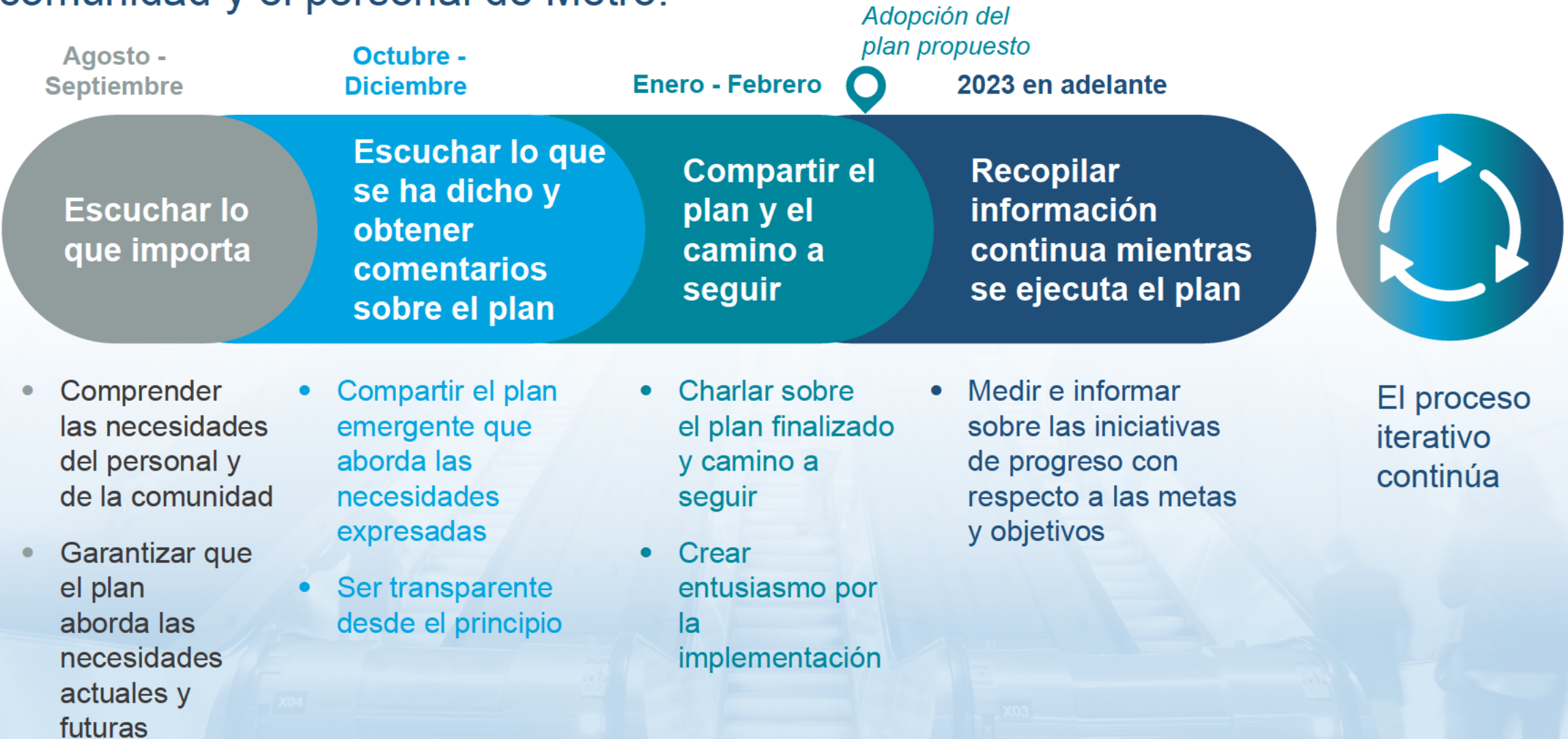
La manera más confiable de la región para trasladar a más personas de forma segura y sostenible

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	Satisfacción de los usuarios de Metrobus, Metrorail y MetroAccess	La percepción del personal de WMATA como un gran lugar de trabajo	Número de pasajeros de WMATA	% del servicio proyectado financiado % del plan de infraestructura financiado - Desviación del presupuesto (de funcionamiento e infraestructura) - Reducción de gases de efecto invernadero (GEI)
Métrica de los objetivos	Servicio confiable - Funcionamiento a horario % del servicio previsto que se ha prestado Seguridad y protección - Número de incidentes delictivos por cada millón de pasajeros - Número de incidentes de lesiones de pasajeros por millas de ingresos de vehículos - Satisfacción de los usuarios con la seguridad frente a la delincuencia - Tasa de asalto a empleados por millas de ingresos de vehículos - Número lesiones de los empleados por cada 100 empleados Conveniencia - Percepción de los usuarios sobre la limpieza - Información confiable de llegada en tiempo real en todos los modos	Compromiso, potenciación y reconocimiento - Percepciones del personal sobre la capacitación, la colaboración, el reconocimiento y la DEI (diversidad, equidad e inclusión) - Tasa de absentismo - Satisfacción del usuario interno Contratación y retención - Al momento de contratar - Tasa de aceptación de la oferta - Plantilla diversificada - Tasa de rotación voluntaria - Pensamientos del personal sobre el trabajo en WMATA en el futuro Desarrollo - Tasa de rotación involuntaria - Percepción del personal sobre el apoyo al aprendizaje y el desarrollo	Optimización de las redes y asociaciones regionales - Medida de acceso al destino (es decir, % de puestos de trabajo accesibles a menos de 30 o 60 minutos del sistema de Metro) - Porcentaje de usuarios con acceso a un servicio frecuente de <12 minutos (autobús) y <6 minutos (tren) % de cuota del modo de transporte público Asociación y compromiso con la comunidad % de contratación de empresas propiedad de minorías o mujeres - Porcentaje de nuevos desarrollos (viviendas, servicios esenciales, etc.) cerca de la red de Metro	Financiera - Calificación crediticia % de ingresos procedentes de fuentes no tarifarias y no subvencionadas % del presupuesto para reservas - Gastos operativos por milla de ingreso de vehículos Medio ambiente - Gases de efecto invernadero (GEI) por milla de vehículo de WMATA - Uso de agua por milla de vehículo % de electricidad renovable (libre de carbono) % de la flota de autobuses que es de cero emisiones [Métrica de las instalaciones por determinar]

Resumen de las iniciativas preliminares

Objetivos del plan				
Iniciativas	Excelencia del servicio	Equipos de talento	Oportunidades y asociaciones regionales	Sostenibilidad
	• Reparar y modernizar el equipamiento de las infraestructuras • Mantenimiento centrado en el servicio confiable • Mejorar la eficacia operativa • Implantación del Sistema de Gestión de la Seguridad (SMS) • Modernizar el funcionamiento de la estación	• Estrategia y programas de DEI • Incubadora de innovación • Planificación estratégica del personal • Academia de formación Center of Excellence • Programas de desarrollo de liderazgo y formación aplicada	• Mejora del diseño de la red de autobuses • Optimización del servicio de Metrorail • Simplificación y asequibilidad de las tarifas • Oficina de Relaciones Comunitarias	• Flujos de financiación dedicados, continuos, regionales, no tarifarios y no subvencionados • Descarbonizar Metro • Fórmula de subvención y modelo de financiación jurisdiccional • Modernizar el diseño, la construcción y las operaciones para hacer frente a los retos de sostenibilidad y resiliencia

Su Metro, el camino a seguir

Preliminar

Valores	Seguro Centrado en el usuario Centrado en la equidad Ética Innovación			
Misión	Su Metro: Conexión con las posibilidades			
Visión	La manera más confiable de la región para trasladar a más personas de forma segura y sostenible			
Metas	Excelencia del servicio	Equipos de talento	Oportunidades y asociaciones regionales	Sostenibilidad
	Prestar un servicio seguro, confiable, cómodo y agradable para todos los usuarios.	Atraer, desarrollar y retener a los mejores talentos, donde las personas se sientan valoradas, apoyadas y orgullosas de su contribución.	Diseñar un servicio de transporte público para trasladar a más personas y conectar una región en crecimiento.	Gestionar los recursos de forma responsable para lograr un modelo de funcionamiento, infraestructura sostenible y medioambiental.
Objetivos	- Servicio confiable - Seguridad y protección - Conveniencia	- Compromiso, potenciación y reconocimiento - Contratación y retención - Desarrollo	- Optimización de las redes y asociaciones regionales - Asociación y compromiso con la comunidad	- Sostenibilidad financiera - Sostenibilidad medioambiental
Iniciativas	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

A blue-tinted photograph of a subway station platform. Two trains are stopped at the platform, and several passengers are walking or standing. The station has a high, arched ceiling with a grid of structural elements. A large digital display board is visible in the background.

Thank you

