



Plan Estratégico de Transformación Actualización 2025

Versión para comentario público

Octubre 2025



Resumen ejecutivo

La Autoridad de Tránsito del Área Metropolitana de Washington (Metro) es el segundo sistema de ferrocarriles pesados y el sexto sistema de autobuses más grande del país, y presta servicio en el Distrito de Columbia, Maryland y Virginia. Metro es fundamental para la economía de la región y se enorgullece de emplear a más de 13,000 personas que atienden a los clientes todos los días.

El primer Plan Estratégico de Transformación de Metro fue aprobado por el Consejo de Administración en febrero de 2023. En los últimos tres años, Metro obtuvo resultados tangibles. Hoy, Metro lidera la nación en crecimiento de pasajeros y sus índices de satisfacción del cliente están en niveles históricos. Toda la red de autobuses de Metro experimentó su rediseño más importante en 50 años, y el servicio de Metro Rail se amplió con la reincorporación de la flota de trenes de la serie 7000, y rehabilitación de infraestructura clave, como el túnel de la Línea Amarilla.

Metro está modernizando los servicios para sus clientes, desde la actualización de la señalización y orientación, y pantallas digitales en estaciones y paradas de autobús, hasta avances técnicos, como opciones de pago sin contacto más rápidas y sencillas. Además, Metro logró importantes avances en seguridad pública, alcanzando el nivel más bajo de delitos en ocho años y una reducción del 82% en la evasión de tarifas en el tren. También invirtió significativamente en el desarrollo y capacitación de su fuerza laboral, cerró importantes brechas presupuestarias mediante ahorros de 500 millones de dólares y mejoró las prácticas de gestión energética que reducen los costos de operación a largo plazo, minimizan el riesgo y mejoran la previsibilidad financiera.

Como resultado de estos logros, entre otras cosas, Metro fue reconocida como la Agencia de Transporte del Año 2025 por la American Public Transportation Association (APTA). Metro se esfuerza por lograr una mejora continua y ahora está en posición de alcanzar estándares de operación.



Para Metro, un transporte de nivel mundial significa prestar un servicio seguro, frecuente y accesible, impulsado por un equipo de trabajo talentoso, respaldado por finanzas sólidas y reconocido en las comunidades que atiende. El Plan Estratégico de Transformación Your Metro: The Way Forward actualizado (el Plan), sigue basado en la misión, visión y valores que permitieron a Metro lograr avances recientes, al tiempo que perfecciona las metas y los objetivos para reflejar las ambiciones futuras. Esta versión actualizada del plan guiará la estrategia general de Metro durante los próximos tres años y más allá.

El plan fue desarrollado por el Consejo de Administración (Consejo) y los miembros del equipo ejecutivo sénior con la participación activa de empleados, clientes y partes interesadas regionales. Define las prioridades de Metro y conecta su misión, visión, valores y objetivos con programas y proyectos que impulsan mejoras e innovación. Este enfoque promueve la transparencia, genera confianza y alinea a la organización en una dirección compartida.

El plan avanza en tres metas, desarrolladas mediante una revisión exhaustiva de los datos más recientes y la participación directa de clientes, empleados y partes interesadas:

1. **Excelencia en el servicio:** Prestar un servicio seguro, confiable, conveniente, accesible y de primera clase en el que los clientes puedan confiar, en las modalidades.
2. **Equipos talentosos:** Atraer, desarrollar y retener a los mejores talentos donde los miembros del equipo se sientan valorados, apoyados y orgullosos de su contribución.
3. **Sostenibilidad financiera y organizacional:** Administrar los recursos públicos y asignarlos de forma responsable para que generen mayor valor, garantizando la prestación del servicio.

Cada meta está respaldada por objetivos y resultados clave mensurables, que se alcanzarán mediante programas prioritarios detallados y proyectos tácticos. Algunas iniciativas ya están en marcha, mientras que otras se proponen y se priorizarán mediante el proceso presupuestario anual en los próximos años.

Para monitorear el progreso, Metro hará un seguimiento de los resultados clave para alcanzar las metas y los objetivos. Los resultados clave de metas representan las medidas de desempeño de primera línea que toda la organización se esfuerza por cumplir. Los resultados clave de objetivos se relacionan con las métricas de metas y se logran mediante la ejecución de programas prioritarios y proyectos tácticos. Metro compartirá el progreso con las partes interesadas internas y externas a través de informes periódicos, aprovechando foros públicos y canales de comentarios para mejorar y perfeccionar continuamente el plan.

El plan refleja un compromiso sencillo: Metro continuará mejorando, innovando y asociándose con la comunidad. Al establecer una dirección estratégica que prioriza la prestación de servicios, las personas y la sostenibilidad, Metro dará un transporte seguro, moderno y eficiente que fortalezca la región y sienta las bases para un transporte de clase mundial para las generaciones futuras.

Your Metro, The Way Forward					
Valores	Segur idad	Centrarse en el cliente	Ética	Innovación	Mejora continua
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 talentosos		Sostenibilidad financiera y organizacional
Objetivos y resultados clave	▪ Seguridad y protección		▪ Contratación y retención		▪ Sostenibilidad financiera
	▪ Confiabilidad		▪ Aprendizaje y desarrollo		▪ Sostenibilidad organizacional
	▪ Conveniencia		▪ Mentalidad de servicio al cliente		▪ Gestión de la energía
Activación	Asociación regional y planificación de transporte a largo plazo				
	Informes optimizados y gestión del desempeño	Priorización de inversiones	Gestión de riesgos	Participación de la comunidad	