

Your Metro, The Way Forward

Plan Estratégico de Transformación
Actualización 2025



Washington Metropolitan Area Transit Authority

Propósito del Plan Estratégico de Transformación

Your Metro, The Way Forward se aprobó en el año fiscal 2023 para guiar la estrategia y acciones de Metro durante los próximos 5 años en adelante. Este plan actualizado continúa esa función, **sirviendo como una estrategia a largo plazo y una herramienta para el establecimiento de prioridades anuales** mientras Metro trabaja para cubrir las necesidades en evolución de sus clientes, empleados y la región.

Hemos logrado importantes avances en los últimos 3 años. Este es un momento apropiado para actualizar nuestro plan estratégico de transformación para asegurarnos de que seamos ambiciosos en nuestras metas, objetivos y resultados clave.

La participación del Consejo de Administración, el personal y la comunidad ha dado forma a las actualizaciones del Plan Estratégico de Transformación

Talleres de visión con el Consejo y el personal

Más de 40 entrevistas con el Consejo y el personal

Encuestas

Asambleas del personal

Evaluación comparativa con pares del transporte

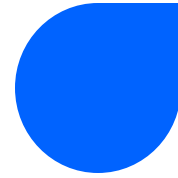
Conversaciones con socios regionales y grupos de la comunidad

Algunos logros notables desde que adoptamos el Plan Estratégico de Transformación en 2023

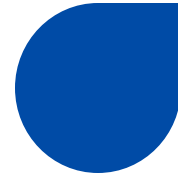
Excelencia en el servicio	✓ Satisfacción del cliente >85% en trenes y autobuses en el año fiscal 24/25 ✓ Reducción de los delitos de Parte 1 en más del 50% desde el año fiscal 23 ✓ Implementación de Tap.Ride.Go en trenes
Equipos talentosos	✓ Creación de la Academia de Justicia Penal del MTPD ✓ Contratación acelerada por medio de ferias de empleo, ayudando a cubrir puestos de primera línea rápidamente ✓ Lanzamiento de una capacitación para empleados impulsada por la tecnología para roles de seguridad críticos
Oportunidades y asociaciones regionales	✓ Lanzamiento de Lanzamiento de la red Better Bus en 2025 ✓ 250 millones de viajes en 2024 ✓ Inicio de la construcción de 5 proyectos de desarrollo orientados al transporte
Administración financiera y gestión de recursos	✓ Reducción de la evasión de tarifas en el tren en aproximadamente un 82% desde el año fiscal 23 ✓ Nuevas fórmulas de asignación de subsidios aprobadas para autobuses y trenes ✓ Identificación de ahorros de \$532 millones en costos en los últimos 3 años



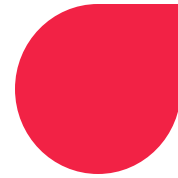
Aspectos destacados de nuestro STP renovado



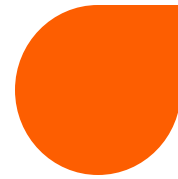
Reforzamos nuestra ambición de prestar un servicio de **transporte de nivel mundial** y ser el **principal conector** entre las personas y los lugares de toda la región del DMV



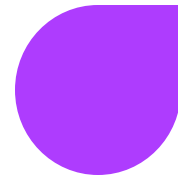
Se fortaleció y amplió el enfoque de Metro para alcanzar la **sostenibilidad financiera y organizacional** como una **meta principal**



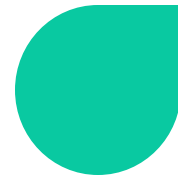
Se reconoció la **asociación regional y planificación del transporte a largo plazo** como un **factor transversal** clave para el cumplimiento de las 3 metas



Se elevó **"Mejora continua"** como un nuevo valor rector y se establecieron nuevos estándares de **servicio al cliente**, incluyendo los procesos internos



Se renovó la forma en que implementamos el plan, destacando la **participación comunitaria** y los vínculos con el **plan de capital**



Se optimizaron las prioridades para centrarse en programas fundamentales, **empoderando a nuestro equipo** para cumplir nuestra ambición

La visión de Metro está guiada por 3 metas aspiracionales renovadas

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

Excelencia en el servicio

Nuestra meta es...

Prestar un servicio seguro, confiable, conveniente, accesible y de primera clase en el que los clientes puedan confiar, en todas las modalidades.

Equipos talentosos

Nuestra meta es...

Atraer, desarrollar y retener a los mejores talentos donde los miembros del equipo se sientan valorados, apoyados y orgullosos de su contribución

Sostenibilidad financiera y organizacional

Nuestra meta es...

Gestionar los recursos públicos y asignarlos eficientemente donde generen el mayor valor, para garantizar la prestación del servicio, garantizando la prestación del servicio.

Marco actualizado del Plan Estratégico de Transformación

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		
Activación	▪ Conveniencia	▪ Mentalidad de servicio al cliente	▪ Gestión de la energía		
	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	

Misión
Qué hacemos y por qué existimos

Visión
Qué aspiramos a ser

Metas
Cómo lograremos la visión

Objetivos y resultados clave
Nuestras prioridades y objetivos para alcanzar nuestras metas

Activación
Facilitadores y prácticas transversales fundamentales para alcanzar los resultados clave

Se reorientaron las metas y los objetivos para reflejar el progreso alcanzado hasta la fecha, y las nuevas aspiraciones y prioridades

Meta	Excelencia en el servicio	Equipos talentosos	Sostenibilidad financiera y organizacional
Objetivo	Seguridad y protección: Asegurarse de que todos los clientes y empleados se sientan seguros usando y prestando los servicios. Confiabilidad: Prestar un servicio confiable en el que la comunidad confíe. Conveniencia: Prestar un servicio frecuente, accesible y fácil de usar para mejorar la experiencia del cliente.	Contratación y retención: Atraer y retener el mejor talento para hacer realidad la visión futura de Metro Aprendizaje y desarrollo: Capacitar y equipar al personal para sobresalir y mejorar continuamente Mentalidad de servicio al cliente: Hacer que el proceso de prestación de servicios sea lo más fácil posible para los clientes internos y externos.	Administración financiera: Garantizar la salud y estabilidad económica a largo plazo de Metro Sostenibilidad organizacional: Optimizar las operaciones y asignar de forma responsable los recursos para que generen más valor. Gestión de la energía: Optimizar el uso de energía y administrar los recursos naturales

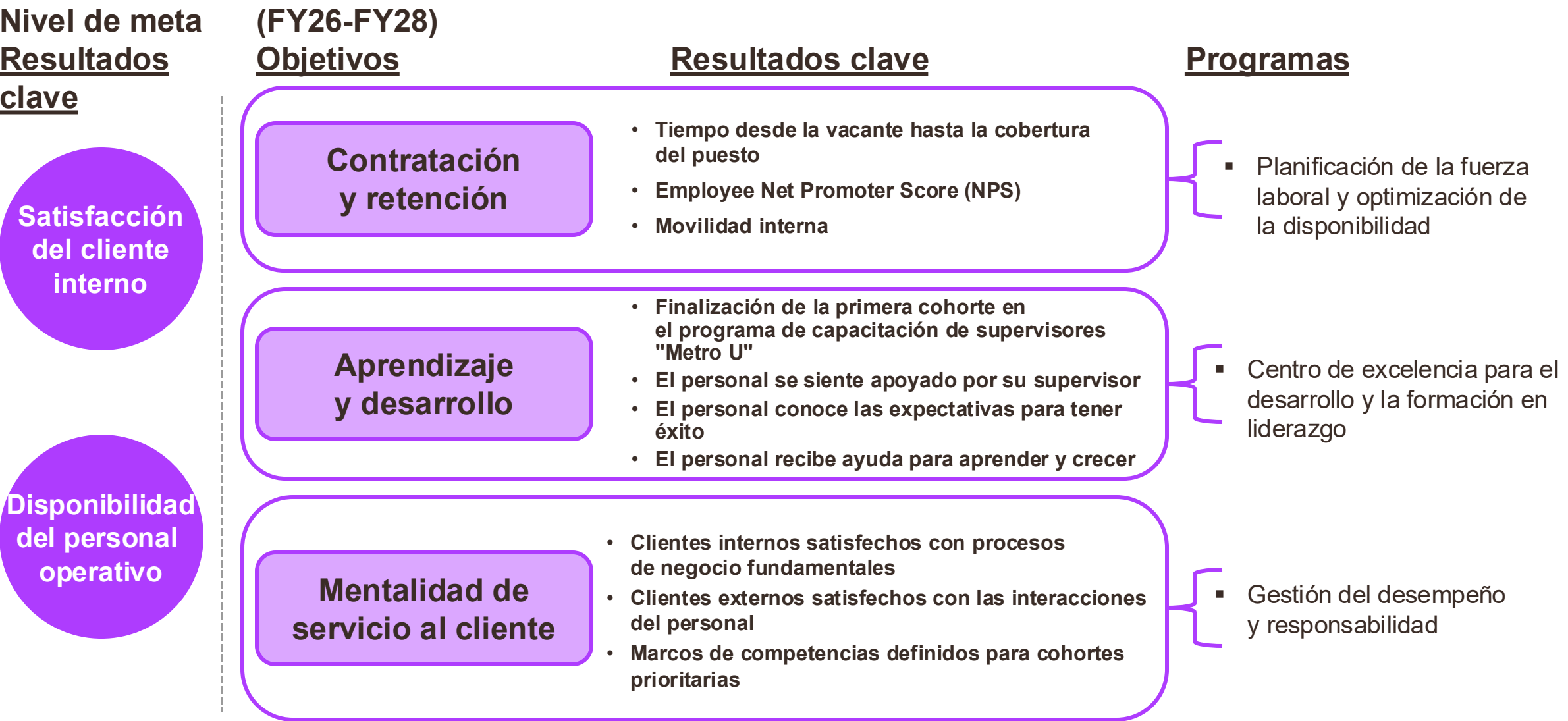


Apéndice

Excelencia en el servicio | Objetivos, resultados clave y programas perfeccionados



Equipos talentosos | Objetivos, resultados clave y programas perfeccionados



Sostenibilidad financiera y organizacional | Objetivos, resultados clave y programas perfeccionados

Nivel de meta
Resultados
clave

(FY26-FY28)
Objetivos

Resultados clave

Programas

El costo operativo por milla recorrida crece a un ritmo menor que la inflación

Administración financiera

- Plan de capital financiado y usado
- Calificación de bonos y auditoría
- Fuentes de ingresos no provenientes de subsidios
- Nuevos proyectos de desarrollo orientados al transporte

- Implementar una financiación de capital predecible y sostenible alineada con los socios regionales (p. ej., con el apoyo de DMVMoves)
- Asociaciones de desarrollo conjunto cerca del transporte público de alta capacidad
- Aumentar los ingresos provenientes de fuentes sin subsidios

Sostenibilidad organizacional

- Sostenibilidad administrativa

- Gestión y mantenimiento de ERP
- Transformación y modernización de las adquisiciones y la cadena de suministro
- Aceleración del ecosistema digital y de IA

Gestión de la energía

- Intensidad energética

- Gestión de recursos



Código de Virginia 33.2-1526.1 (M) | Requisitos del plan estratégico

El plan estratégico requerirá:

- a) Una evaluación de las necesidades para mantener condiciones óptimas de operación.
- b) Una revisión del desempeño del servicio de autobuses de ruta fija, incluyendo los horarios, el diseño de rutas, la conectividad y el tamaño de los vehículos.
- c) Una evaluación de las oportunidades para mejorar la eficiencia de las operaciones de la red de tránsito, incluyendo la confiabilidad de los viajes y la velocidad de viaje.
- d) Un análisis e identificación de oportunidades para compartir servicios cuando los servicios de múltiples proveedores de tránsito se superponen.
- e) Un análisis de las oportunidades para mejorar el servicio en áreas desatendidas



El camino a seguir por Metro:

- Incorporar estos estándares en el Plan Estratégico de Transformación actualizado para aprovechar los esfuerzos existentes en cada uno de ellos.
- Período planificado de comentarios y adopción:
 - Abierto a comentarios públicos del 11 de octubre al 4 de noviembre
 - Audiencia pública el 30 de octubre de 2025
 - Adopción prevista por el Consejo el 11 de diciembre de 2025