

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"> Satisfacción de los usuarios de Metrobus, Metrorail y MetroAccess 	<ul style="list-style-type: none"> La percepción del personal de WMATA como un gran lugar de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> Número de pasajeros de WMATA 	<ul style="list-style-type: none"> % 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	<p>Servicio confiable</p> <ul style="list-style-type: none"> Funcionamiento a horario % del servicio previsto que se ha prestado <p>Seguridad y protección</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>Conveniencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Percepción de los usuarios sobre la limpieza Información confiable de llegada en tiempo real en todos los modos 	<p>Compromiso, potenciación y reconocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> Percepciones del personal sobre la capacitación, la colaboración, el reconocimiento y la DEI (diversidad, equidad e inclusión) Tasa de absentismo Satisfacción del usuario interno <p>Contratación y retención</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>Desarrollo</p> <ul style="list-style-type: none"> Tasa de rotación involuntaria Percepción del personal sobre el apoyo al aprendizaje y el desarrollo 	<p>Optimización de las redes y asociaciones regionales</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>Asociación y compromiso con la comunidad</p> <ul style="list-style-type: none"> % de contratación de empresas propiedad de minorías o mujeres Porcentaje de nuevos desarrollos (viviendas, servicios esenciales, etc.) cerca de la red de Metro 	<p>Financiera</p> <ul style="list-style-type: none"> Calificación crediticia % de ingresos procedentes de fuentes no tarifarias y no subvencionadas % del presupuesto para reservas Gastos operativos por milla de ingreso de vehículos <p>Medio ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> 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				
	Excelencia del servicio	Equipos de talento	Oportunidades y asociaciones regionales	Sostenibilidad
Iniciativas	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Mejora del diseño de la red de autobuses Optimización del servicio de Metrorail Simplificación y asequibilidad de las tarifas Oficina de Relaciones Comunitarias 	<ul style="list-style-type: none"> 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 Prestar un servicio seguro, confiable, cómodo y agradable para todos los usuarios.	Equipos de talento Atraer, desarrollar y retener a los mejores talentos, donde las personas se sientan valoradas, apoyadas y orgullosas de su contribución.	Oportunidades y asociaciones regionales 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 de funcionamiento, infraestructura sostenible y medioambiental.	
Objetivos	<ul style="list-style-type: none">Servicio confiableSeguridad y protecciónConveniencia	<ul style="list-style-type: none">Compromiso, potenciación y reconocimientoContratación y retenciónDesarrollo	<ul style="list-style-type: none">Optimización de las redes y asociaciones regionalesAsociación y compromiso con la comunidad	<ul style="list-style-type: none">Sostenibilidad financieraSostenibilidad 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. The station has a curved, vaulted ceiling with a grid pattern. The text "Thank you" is overlaid in white on the left side of the image.

Thank you

