



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 2021
MODELO CAF

Preparado por

División de Calidad en la Gestión

Supervisado por

Departamento de Planificación y Desarrollo

Comité de Calidad Institucional

Santo Domingo

Julio 2021

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	3
1. ASPECTOS GENERALES	4
1.1 MARCO INSTITUCIONAL	4
1.1.1 MISIÓN	4
1.1.2 VISIÓN	4
1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES.....	4
1.1.4 BASE LEGAL.....	4
1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	6
1.1.6 SERVICIOS	6
1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.....	7
1.2.1 OBJETIVO GENERAL.....	7
1.2.2 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	7
1.2.3 ENFOQUE ESTRATÉGICO	7
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION	8
2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS	8
2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.....	8
2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.....	9
2.2.1.1 LIDERAZGO.....	9
2.2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA.....	9
2.2.1.3 PERSONAS.....	9
2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS.....	10
2.1.5 PROCESOS.....	10
2.2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES	10
2.2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS.....	10
2.2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	10
2.2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO	10
3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....	10
4. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.....	11

RESUMEN EJECUTIVO

La Oficina para el Reordenamiento del Transporte, en su misión de satisfacer la movilidad de personas y bienes, a través del desarrollo y administración de un sistema ferroviario masivo, a fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos; de ahí surge la necesidad de implementar sistemas que garanticen la mejora continua en todos sus procesos y acciones, para lograr resultados efectivos en términos de servicios de calidad y de gran impacto a los ciudadanos/clientes.

La División de Calidad en la Gestión, recopiló la información y evidencias necesarias para sustentar lo descrito en la Guía de Autoevaluación CAF, remitiendo al Comité de Calidad de la Institución para su revisión y validación.

Se realizó el Autodiagnóstico 2021 de la Oficina Para el Reordenamiento del Transporte (OPRET), de los 9 criterios y los 28 sub-criterios contemplado en la Guía CAF 2013, señalando los puntos fuertes y las áreas de mejora trabajadas, siguiendo los lineamientos de dicha Guía. En este ejercicio, logramos identificar los puntos fuertes y las áreas de mejoras de la organización, herramientas fundamentales para impulsar una gestión de calidad, orientada a resultados, garantizando la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos/clientes con el servicio.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 MARCO INSTITUCIONAL

1.1.1 MISIÓN

Satisfacer la movilidad de personas y bienes, a través del desarrollo y administración de un sistema ferroviario masivo.

1.1.2 VISIÓN

Ser un sistema ferroviario a nivel nacional, modelo de referencia por su calidad, seguridad, confiabilidad, eficiencia y responsabilidad con la preservación del medio ambiente.

1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

Responsabilidad: Asumimos con dedicación, puntualidad y esmero las funciones asignadas.

Honestidad: Manejamos con transparencia y pulcritud los recursos que disponemos, abiertos siempre al escrutinio público.

Respeto: Tratamos a nuestros semejantes y usuarios con amabilidad y cortesía, cuidando su integridad personal.

Integridad: Trabajamos siempre apegados a los principios éticos y morales.

Vocación de Servicio: Realizamos con pasión y entusiasmo nuestras responsabilidades, siempre dispuestos a la colaboración institucional.

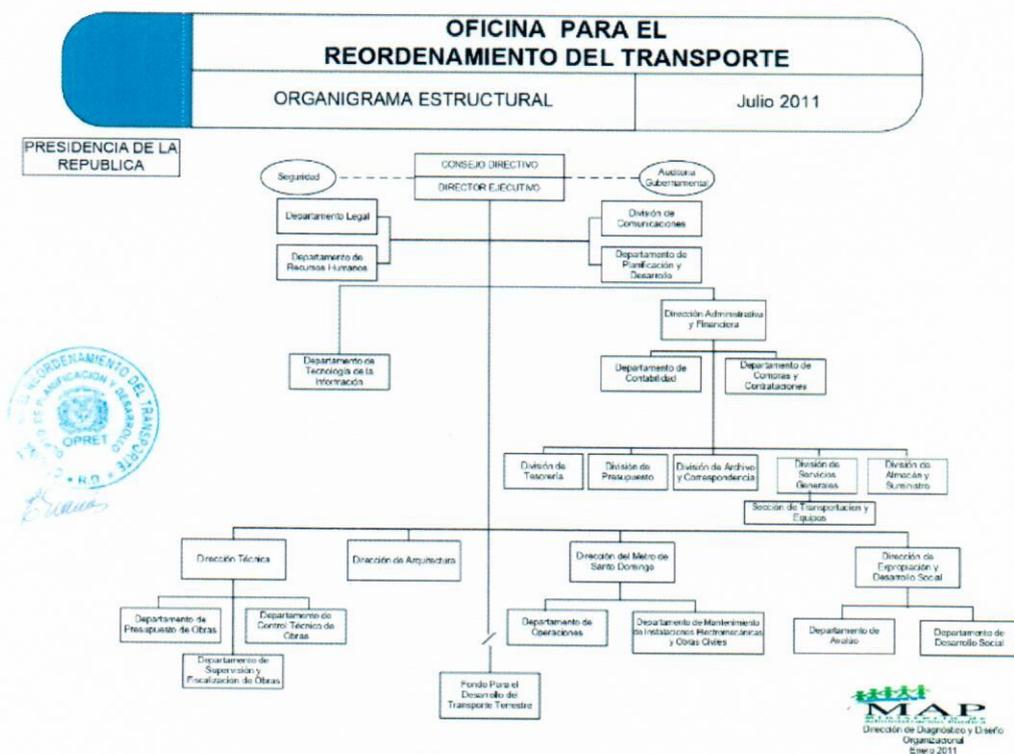
1.1.4 BASE LEGAL

La Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET) es una institución creada mediante el Decreto No.477-05 de carácter transitorio, el cual fue ratificado mediante el Decreto No. 708-11, con la responsabilidad de:

- a) Diseñar y presentar a la Presidencia de la República un proyecto de Política Integral de Transporte, para su oportuna promulgación, puesta en marcha y ejecución.
- b) Realizar los estudios técnicos, legales e institucionales necesarios para conformar una autoridad autónoma y única de transporte, para la administración de la política mencionada en el párrafo anterior, y para la regulación y control de los servicios de tránsito del transporte en la República Dominicana.
- c) Conformar una unidad ejecutora capaz de planificar, diseñar, construir, poner en marcha, operar y mantener las varias líneas del futuro Sistema de Transporte Rápido Masivo (SITRAM) que constituirán los ejes troncales de la Red Maestra del Sistema Integrado en la ciudad de Santo Domingo y de las demás ciudades del país que lo ameriten, en acción conjunta con las correspondientes rutas alimentadoras de autobuses y minibuses.

Posteriormente el Artículo 356 de la Ley No. 63-17, de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de la República Dominicana del 24 de febrero de 2017, establece que la Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET) pasará a ser una empresa pública o mixta pública-privada, prestadora de servicios nacionales de transporte ferroviario y por cable. El proceso para la transformación de la OPRET a una empresa con el carácter que establece la Ley, está en marcha.

1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



1.1.6 SERVICIOS

Servicios	Descripción
Servicio de Transporte Masivo Ferroviario (Metro) y por cable (Teleférico)	Sistema de servicio público de transporte masivo de pasajeros, basado en el sistema ferroviario y teleférico, en el Distrito Nacional y la Provincia de Santo Domingo, y que está disponible, a través del pago de una tarifa prescrita.
Objetos Perdidos	Es un servicio ofrecido a los usuarios del Metro y Teleférico de Santo Domingo con el fin de facilitar el reporte y consulta de los objetos extraviados dentro de las instalaciones de estos sistemas de transporte.
Renta de Espacios Comerciales	Las instalaciones del Metro y Teleférico de Santo Domingo tienen espacios disponibles para su arrendamiento. Se pueden solicitar de forma rápida, sencilla y en línea. También se ofrece la contratación de diversos espacios para la realización de grabaciones, sesiones fotográficas y/o promociones.

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

La Oficina Para el Reordenamiento del Transporte (OPRET), ha definido su accionar estratégicos, a través de tres Ejes, a fin de alcanzar la misión institucional.

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Garantizar el desarrollo del sistema ferroviario de República Dominicana, enfocado en la calidad y seguridad en el servicio a los usuarios.

1.2.2 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Incrementar la cobertura de accesibilidad al transporte ferroviario en el área metropolitana.
2. Transportar el mayor número de usuarios con calidad, manteniendo alta disponibilidad de las instalaciones, gestionando con eficiencia el personal y optimizando el uso de los equipos.
3. Crear un modelo de gestión organizacional, para potencializar las capacidades institucionales, que permitan seguir desarrollando un sistema ferroviario nacional apegado al marco legal, para alcanzar la visión institucional.

1.2.3 ENFOQUE ESTRATÉGICO

Ejes Estratégico	Objetivos Estratégicos	Estrategias
Eje1: Diseño, Construcción y Supervisión	Incrementar la cobertura de accesibilidad al transporte ferroviario en el área metropolitana.	Diseño y Construcción.
		Plan de Supervisión.
Eje2: Servicio de Transporte	Transportar el mayor número de usuarios con calidad, manteniendo alta disponibilidad de las instalaciones, gestionando con eficiencia el personal y optimizando el uso de los equipos.	Gestión Efectiva de los Servicios.
		Ampliación del Parque de Trenes.
		Mejora en la Calidad del Servicio.

Eje3: Fortalecimiento Institucional	Crear un modelo de gestión organizacional, para potencializar las capacidades institucionales, que permitan seguir desarrollando un sistema ferroviario nacional apegado al marco legal, para alcanzar la visión institucional.	Programa de Desarrollo Organizacional.
		Fortalecimiento de la Gestión Humana.
		Sostenibilidad Financiera.
		Plan de Mejoramiento de la Infraestructura de la Institución.
		Plan o Programa de Marketing
		Relacionamiento Interinstitucional, Nacional e Internacional

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante los Resultados de mediciones de percepción, Resultados de la accesibilidad de la organización, evidenciada en la Encuesta de Satisfacción de los Servicios Presenciales ofrecidos a los ciudadanos/cliente.

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos, evidenciada en la disponibilidad de las diferentes informaciones institucionales ofrecidas a toda la ciudadanía a través de: Redes Sociales, Portal WEB, Centro de Atención al Usuario, Oficina de Acceso a la Información (OAI).

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL

Se identificó que debemos fortalecer el marco estratégico incluyendo la participación de los grupos de interés internos y externos en su reformulación.

Se evidencio la necesidad de desarrollar una política integral, para gestionar la información y el conocimiento, así como analizar los riesgos y oportunidades en las decisiones financieras, establecer políticas orientadas a la creación de programas de

gestión de recursos humanos, basada en la estrategia, planificación y política de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, clara y con criterios objetivos.

Es necesario, identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, con miras a simplificar los procesos de la institución, como es la implementación de la Norma ISO 9001:2015.

Desarrollar indicadores que permitan medir la percepción de los ciudadanos sobre el impacto social de la institución.

Crear la cultura de seguimiento a los resultados de las diferentes evaluaciones internas y externas, a fin de elevar los niveles de eficiencia de la Institución.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES

2.2.1.1 LIDERAZGO

Es necesario, reformular el marco estratégico incluyendo la participación de los grupos de interés internos y externos. Elaborar políticas y procedimientos de inclusión, con perspectiva de género, de estudiantes o personas de avanzada edad.

2.2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

Se requiere, crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento. Crear una política de Mejora Continua e Innovación Institucional. Elaborar los indicadores de medición de resultados de impacto.

2.2.1.3 PERSONAS

Debemos Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de forma transparente, donde el Manual de Cargos este acorde a la Estructura aprobada. La política de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, sea clara y con criterios objetivos.

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

Es necesario, desarrollar una política integral, para gestionar la información y el conocimiento, desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes, así como analizar los riesgos y oportunidades en las decisiones financieras.

2.1.5 PROCESOS

Se requiere la mejora de los procesos de la institución a partir de la Norma ISO 9001:2015, donde se pueda identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, con miras a simplificar los procesos.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

Con relación a este criterio no se identificaron áreas de mejoras

2.2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES

Con relación a este criterio no se identificaron áreas de mejoras

2.2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Es necesario elaborar e implementar el Plan de Carrera y habilidades profesionales en la OPRET, incluyendo Indicadores de medición del desempeño en la Institución.

2.2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Es necesario elaborar políticas y crear indicadores de responsabilidad social, las cuales permitan medir la percepción de los ciudadanos, a través de estudios de impacto social.

2.2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

Debemos crear la cultura de seguimiento a los resultados de las diferentes evaluaciones a fin de elevar los niveles de eficiencia de la Institución.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).

La aplicación del auto- diagnóstico CAF, ha sido de gran impacto para la OPRET, ya que permite conocer de forma estructurada, cuales son las principales fortalezas y debilidades de nuestra institución, pero sobre todo esta evaluación favoreció el compromiso institucional, de asumir e impulsar un proceso continuo de transformar aquellas debilidades en fortalezas, a los fines de consolidar y mejorar la calidad de nuestro

servicios, de manera tal que nuestro usuarios-clientes, sientan satisfacción con el servicio demandado y ofrecido.

Durante el proceso de auto- evaluación, podemos señalar las siguientes recomendaciones:

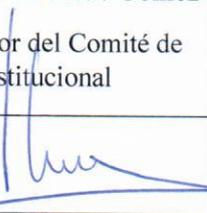
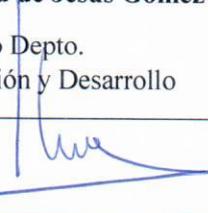
Proteger el formato del documento Guía CAF, para que no puedan modificarse los márgenes y así evitar retrasos en las entregas ya que los sistemas operativos de las instituciones no son los mismos.

Revisar la redacción y cantidad de preguntas con el propósito de reducirla y lograr que las organizaciones puedan realizar un levantamiento muchos más eficientes.

4. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA

Control de Cambios

Versión	Fecha	Acción
01	08/07/2021	Creación del documento.
01	12/07/2021	Remisión para revisión y aprobación.
01	12/07/2021	Aprobación.

ELABORADO POR: Lic. Elizabeth Namis Encargada de la División de Calidad en la Gestión	REVISADO POR: Ing. David de Jesus Gomez Coordinador del Comité de Calidad Institucional	VALIDADO POR: Ing. David de Jesus Gomez Encargado Depto. Planificación y Desarrollo	APROBADO POR: Ing. Rafael Santos Pérez Director Ejecutivo.
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 16/7/21	Fecha: 17.7.21	Fecha: 17.7.21	Fecha: 5/8/2021

