



*Informe de Implementación Plan
de Mejora Institucional del Modelo
CAF 2021*



Control de Cambios

Versión	Fecha	Acción
00	16/11/2021	Creación del documento.
01	17/11/2021	Actualización coletilla aprobación.
01	26/11/2021	Remisión para revisión y adición de información.
01	02/12/2021	Revisión y adición de información.
01	13/12/2021	Actualización previa a la emisión final.

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	VALIDADO POR:	APROBADO POR:
Versión	Ing. Elias Estrella Rojas Supervisor de Calidad	Lic. Cecilia Chaer Reyes Encargada División de Formulación, Monitoreo, Evaluación de planes, Programas y Proyectos (FMEPPP)	Ing. David de Jesus Gomez Encargado Departamento de Planificación y Desarrollo	Ing. Rafael A. Santos Pérez Director Ejecutivo
01	Firma:  Fecha: 09-12-21	Firma:  Fecha: 9/12/21	Firma:  Fecha: 10-12-21	Firma:  Fecha: 13-12-21



Contenido

1. Introducción.....	4
2. Objetivo	4
3. Definiciones	4
4. Documentos y Referencias	6
5. Descripción y Análisis de los Resultados.....	7
5.1 Subcriterios No. 1.1.1, 1.4.1, 2.1.1 y 6.2.1.....	8
5.2 Subcriterio No. 3.1.3	9
5.3 Subcriterio No. 3.1.4	10
5.4 Subcriterio No. 3.2.5	11
5.5 Subcriterios No. 3.3.2 y 3.3.6.....	12
5.6 Subcriterios No. 3.3.8 y 3.3.10	13
5.7 Subcriterios No. 5.1.1 y 6.1.5.....	14
5.8 Subcriterio No. 5.3.3	15
5.9 Subcriterios No. 7.2.2 – 7.2.7	16
5.10 Subcriterio No. 2.1.3	17
6. Evidencias de las acciones de mejora que fueron realizadas en el Plan de Mejora Institucional por subcriterios completados.....	18

1. Introducción

La Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET), en su misión de satisfacer la movilidad de personas y bienes, a través del desarrollo y administración del sistema ferroviario masivo, y con el fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos; en la OPRET, surge la necesidad de implementar métodos 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.

Para lograr la mejora continua en la institución, se hace necesario elaborar e implementar consistentemente el Plan de Mejora Institucional del Modelo CAF, herramienta fundamental de apoyo a las instituciones públicas en sus procesos de mejora continua, con el objetivo de impulsar una gestión de calidad y orientada a resultados, para garantizar productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

Para implementar el Plan de Mejora en la Institución, fue necesario desarrollar un conjunto de acciones para el seguimiento y control de las áreas de mejora detectadas durante el proceso de evaluación, en procura de lograr el mejoramiento continuo de la organización.

2. Objetivo

Presentar el seguimiento al Plan de Mejora del modelo CAF en la institución, con el fin de optimizar su desempeño y mejorar la calidad de los servicios que ofrecemos, a partir de los resultados obtenidos en el proceso de evaluación de la gestión en el año 2021.

3. Definiciones

- **Áreas de Mejora:** Son las seleccionadas para incluirlas en el plan luego de analizar la importancia que tienen para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, la posibilidad de ejecutarlas y de obtener los recursos necesarios para su implementación y el impacto en los resultados de la gestión.

- **Objetivos (específicos):** Definen claramente el resultado que se pretende alcanzar con las acciones de mejora que se ejecutarán.
- **Acción de Mejora:** Representan el objetivo a alcanzar o el cambio deseado en un plazo determinado.
- **Tareas:** Acciones que se llevan a cabo para resolver la debilidad o área de mejora identificada.
- **Tiempo Inicio/Fin:** Cada tarea o acción de mejora colocada en el plan debe quedar enmarcada dentro de una fecha de inicio de su ejecución y la fecha en que debe terminar.
- **Recursos necesarios:** Se refiere a los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos u otros que se van a necesitar y las alianzas que se puedan realizar.
- **Indicador:** Son parámetros de medida por medio de los cuales se determina el logro de la meta y los objetivos, a partir de los resultados esperados. Pueden ser cuantitativos o cualitativos.
- **Responsable de seguimiento:** Se refiere a la persona, unidad o equipo a quien(es) corresponde o se le asigna la responsabilidad de ejecutar una o varias de las acciones de mejora.

4. Documentos y Referencias

- Guía para la elaboración e implementación del plan de mejora institucional - 2da edición.
- Guía CAF 2013 para la realización del autodiagnóstico.
- Guía para usuarios del SISMAP poder ejecutivo - versión preliminar.

5. Descripción y Análisis de los Resultados

En el autodiagnóstico contemplado en la Guía CAF, se analizaron los 9 criterios y los 28 subcriterios, señalando los puntos fuertes y las áreas de mejora encontradas en esta versión del Plan de Mejora trabajado. Basados en “La Guía para la Elaboración e Implementación del Plan de Mejora Institucional” proporcionada por el MAP, las acciones de mejora están directamente relacionadas a las áreas de mejora correspondientes a cada subcriterio.

Para la implementación de las acciones de mejora, en las áreas detectadas en la autoevaluación realizada por el Departamento de Planificación y Desarrollo y validada por el personal del MAP, se delegó responsabilidad en los equipos descritos, desglosados entre los recursos necesarios por cada subcriterio implementado en la institución.

En este informe de avance en la implementación del Plan de Mejora Institucional 2021, hemos podido completar 7 de las 10 áreas de mejora identificadas en la autoevaluación, para un 70% de cumplimiento.

INDICADOR 1.2.- Plan de Mejora CAF. *Unidad Responsable: Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional.*

Objetivo Logrado	100	Informe de implementación del Plan a 85% de avance o más.
	80	Informe de avances en la implementación del Plan a más del 50% de cumplimiento.
Cierto Avance	75	Acuerdo de Desempeño firmado con el MAP.
	60	Plan de Mejora validado.
Poco Avance	0	No tiene plan de mejora vigente.

5.1 Subcriterios No. 1.1.1, 1.4.1, 2.1.1 y 6.2.1

Área de Mejora:

No tenemos identificados formalmente (estudios, manejo y comunicación) los grupos de interés externos, a través de políticas, procedimientos e indicadores.

Objetivo:

Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Acción de Mejora:

Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.

Tareas:

1. Definir los grupos de interés.
2. Identificar las vías de comunicación con los representantes.
3. Coordinar una actividad para reunirnos con representantes de nuestros grupos de interés para reformular nuestra misión y visión.
4. Elaborar un nuevo marco estratégico.
5. Gestionar la aprobación.
6. Socializar con todos los grupos de interés nuestro nuevo marco estratégico.

Tiempo de inicio-fin:

junio 2021 - septiembre 2021.

Recursos necesarios:

5 personas, material gastable, equipos de computadora, proyector, salón, refrigerio, etc.

Indicador:

Número de participantes de grupos de interés. Misión y visión actualizada.

Responsable de seguimiento:

Dpto. de Planificación y Desarrollo.

Estado de realización:

Extensión Vigencia Plan Estratégico Institucional al 2021.

Resultado final:

Sigue en el Plan de Mejora.

5.2 Subcriterio No. 3.1.3

Área de Mejora:

No contamos con el Manual de Cargos según la Estructura Organizacional actualizada.

Objetivo:

Tener aprobado e implementado el Manual de Cargos, según la Estructura Organizacional actualizada.

Acción de Mejora:

Adecuar el Manual de Cargos según Estructura aprobada.

Tareas:

1. Solicitar acompañamiento al MAP para elaboración del Manual de Cargos.
2. Socializar los cargos propuestos con las áreas.
3. Gestionar aprobación en el MAP.
4. Evidenciar en el SISMAP.

Tiempo de inicio-fin:

febrero 2021 - agosto 2021.

Recursos necesarios:

Personal de la institución, material de oficina, etc.

Indicador:

Manual de Organización aprobado e implementado en el 100% de la institución.

Responsable de seguimiento:

Dpto. de Recursos Humanos.

Estado de realización:

Estructura Organizacional en proceso de revisión.

Resultado final:

Sigue en el Plan de Mejora.

5.3 Subcriterio No. 3.1.4

Área de Mejora:

No se ha implementado la selección de personal por concurso en la institución.

Objetivo:

Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

Acción de Mejora:

Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.

Tareas:

Elaborar política de gestión de recursos humanos, de selección, de promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos

Tiempo de inicio-fin:

julio 2021 - diciembre 2021.

Recursos necesarios:

Personal de la institución, material de oficina, etc.

Indicador:

Política de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, acordes a la Ley No. 41-08, firmados y aprobados por la Dirección Ejecutiva.

Responsable de seguimiento:

Dpto. de Recursos Humanos.

Estado de realización:

100%.

Resultado final:

Completado.

5.4 Subcriterio No. 3.2.5

Área de Mejora:

No contamos con el Manual de Inducción.

Objetivo:

Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

Acción de Mejora:

Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados [por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor].

Tareas:

1. Elaborar borrador del Manual de Inducción.
2. Solicitar aprobación.
3. Socializar manual aprobado.

Tiempo de inicio-fin:

abril 2021 - julio 2021.

Recursos necesarios:

Personal de la institución, material de oficina, etc.

Indicador:

Manual de Inducción aprobado.

Responsable de seguimiento:

Dpto. de Recursos Humanos/Depto. de Planificación y Desarrollo.

Estado de realización:

Procedimiento e Inducción al Personal de Nuevo Ingreso Aprobados.

Resultado final:

Completado.

5.5 Subcriterios No. 3.3.2 y 3.3.6

Área de Mejora:

No existen informes de resultados ni estadísticas de las quejas ni sugerencias de los empleados.

Objetivo:

Involucrar a los empleados por medio del dialogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Acción de Mejora:

Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados [por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)].

Tareas:

1. Diseñar herramientas que propicien un clima de confianza para la aportación de ideas y sugerencias de los empleados.
2. Elaborar plan para informar los mecanismos existentes para sugerencias, quejas de los empleados.
3. Elaborar informe estadístico de las quejas, sugerencias de los empleados.

Tiempo de inicio-fin:

julio 2021 - septiembre 2021.

Recursos necesarios:

Personal de la institución, material de oficina, entre otras

Indicador:

Herramientas diseñadas.

Responsable de seguimiento:

Dpto. de Recursos Humanos.

Estado de realización:

100%.

Resultado final:

Completado.

5.6 Subcriterios No. 3.3.8 y 3.3.10

Área de Mejora:

No contamos con políticas de RR.HH. que incluyan la familia como actividades con hijos de empleados, ni con planes, métodos ni políticas adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (días libres, reconocimiento de antigüedad, etc.).

Objetivo:

Involucrar a los empleados por medio del dialogo abierto y del apoderamiento apoyando su bienestar.

Acción de Mejora:

Garantizar la realización de actividades que incluya la participación de los familiares de los empleados; así como proporcionar planes y métodos adaptados para premiar al personal de una forma no monetaria.

Tareas:

Elaborar política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, y en nuevos métodos de remuneración y beneficios no salariales.

Tiempo de inicio-fin:

mayo 2021 - agosto 2021.

Recursos necesarios:

Personal de la institución, material de oficina, etc.

Indicador:

Políticas de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, acordes a la ley 41-08, aprobados por la Dirección Ejecutiva.

Responsable de seguimiento:

Dpto. de Recursos Humanos.

Estado de realización:

100%.

Resultado final:

Completado.

5.7 Subcriterios No. 5.1.1 y 6.1.5

Área de Mejora:

No se aplican Sistemas de Gestión de Calidad de la Norma ISO 9001:2015.

Objetivo:

Mejorar los procesos de la institución a partir de la Norma ISO 9001:2015.

Acción de Mejora:

Obtener la Certificación bajo la Norma ISO 9001:2015.

Tareas:

1. Solicitar orientación técnica del MAP.
2. Conformar Equipo de Trabajo interno.
3. Capacitación del Equipo de Trabajo.
4. Plan de Trabajo.
5. Implementación del sistema.
6. Auditoría interna y externa.
7. Certificación de la ISO 9001:2015.

Tiempo de inicio-fin:

noviembre 2020 - enero 2022.

Recursos necesarios:

Capacitación externa, 10 personas de la institución, contratación de acompañamiento, empresa certificadora.

Indicador:

Certificación de la ISO 9001:2015.

Responsable de seguimiento:

Comité de Calidad.

Estado de realización:

No iniciado.

Resultado final:

Sigue en el Plan de Mejora.

5.8 Subcriterio No. 5.3.3

Área de Mejora:

No tenemos desarrollado un sistema compartido para el intercambio de datos, de los servicios, a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenecen.

Objetivo:

Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

Acción de Mejora:

Definir la cadena de prestación de los servicios, desarrollar un sistema compartido, para facilitar el intercambio de datos.

Tareas:

1. Solicitar orientación técnica.
2. Conformar Equipo de Trabajo interno.
3. Capacitación del Equipo de Trabajo.
4. Plan de Trabajo.
5. Implementación del sistema.
6. Auditoría interna y externa.
7. Certificación NORTIC A4:2014.

Tiempo de inicio-fin:

septiembre 2021 - diciembre 2021.

Recursos necesarios:

Capacitación externa, 10 personas de la institución, contratación de acompañamiento, empresa certificadora.

Indicador:

Certificación de la NORTIC A4:2014.

Responsable de seguimiento:

Dpto. de TIC.

Estado de realización:

100%.

Resultado final:

Completado.

5.9 Subcriterios No. 7.2.2 – 7.2.7

Área de Mejora:

No contamos con todos los indicadores de medición del desempeño.

Objetivo:

Crear indicadores de medición del desempeño en la institución.

Acción de Mejora:

Nuevos indicadores de desempeño para satisfacer las necesidades y expectativas del personal en la institución.

Tareas:

1. Revisión de las actividades en ejecución.
2. Elaboración de nuevas actividades.
3. Proponer nuevas actividades.
4. Establecer nuevo cronograma de ejecución de actividades.
5. Ejecución de nuevo cronograma de actividades
6. Realizar informe con los resultados

Tiempo de inicio-fin:

septiembre 2021 - diciembre 2021.

Recursos necesarios:

Personal de la institución, material de oficina, etc.

Indicador:

Implementación de nuevos indicadores de medición del desempeño en la institución.

Responsable de seguimiento:

Dpto. de Recursos Humanos.

Estado de realización:

100%.

Resultado final:

Completado.

5.10 Subcriterio No. 2.1.3

Área de Mejora:

No se han desarrollado indicadores de medición de resultados de impacto.

Objetivo:

Mejorar los indicadores de resultados de la Institución, para mejorar el impacto del servicio en la sociedad.

Acción de Mejora:

Elaborar los indicadores de medición de resultados de impacto.

Tareas:

1. Crear los indicadores que midan el impacto que producimos en la sociedad.
2. Identificar el procedimiento de medición.
3. Elaboración de un informe con los resultados de los indicadores.

Tiempo de inicio-fin:

junio 2021 - noviembre 2021.

Recursos necesarios:

1 economista, 6-7 personas de la institución, recursos de oficina.

Indicador:

Informe semestral de la medición de los indicadores.

Responsable de seguimiento:

Dpto. de Planificación y Desarrollo.

Estado de realización:

Plan Operativo Anual 2021 – Eje II Depto. de Operaciones, e Informes de Monitoreo Trimestrales POA 2021 y Encuestas de Satisfacción.

Resultado final:

Completado.

6. Evidencias de las acciones de mejora que fueron realizadas en el Plan de Mejora Institucional por subcriterios completados.

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas.

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS / CLIENTES

Considerar que resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la...

SUBCRITERIO 6.2. Mediciones de resultados



PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA
Oficina para el Reordenamiento del Transporte
"Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria"

Santo Domingo, D.N.
29 de septiembre del 2020



A todos los: **Directores y Encargados de Departamentos, Divisiones y Secciones**

Asunto: **Extensión del Plan Estratégico y Actualización Plan Operativo 2021**

El Plan Estratégico Institucional es fundamental para establecer los lineamientos estratégicos y programáticos de corto y mediano plazo, permitiendo el direccionamiento, la consistencia y coherencia de las acciones, así como el cumplimiento efectivo de la Misión y Visión en la institución.

Tomando en consideración los siguientes aspectos:

- Que la extensión por periodo de un año, del Plan Estratégico Institucional 2015-2019 y la elaboración del Plan de Desarrollo 2020, tienen vigencia hasta el mes de diciembre 2020.
- La modificación en 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, el cual establece que la Oficina Para el Reordenamiento del Transporte (OPRET), pasara a ser una empresa pública o mixta pública-privada prestadora de servicios nacionales de transporte ferroviario.
- El/los decretos para la transformación institucional, administrativa, técnica y operativa de la OPRET, referidos en el artículo 356, de la ley 63-17 de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de la República Dominicana del 24 de febrero de 2017, aún no han sido emitidos.

Av. Máximo Gómez, Esq. Reyes Católicos, Cristo Rey, Santo Domingo, D.N. Rep. Dom.
Teléfono 809-732-2670/809-333-2670
RNC: 4-30-02742-1

No. 1. Evidencia 1 - Subcriterios 1.1.1, 1.4.1, 2.1.1 y 6.2.1



PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA
Oficina para el Reordenamiento del Transporte
"Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria"

- El convenio de Colaboración Interinstitucional de fecha 22 de Mayo 2018, entre el Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE), Unidad Ejecutora para la Readecuación de la Barquita y Entonos (URBE) y la Oficina Para el Reordenamiento del Transporte (OPRET), para la Transferencia de la Operatividad del Teleférico de Santo Domingo por parte de URBE a la OPRET.
- El decreto 371-20 de Nombramiento del Nuevo Director Ejecutivo, el cual establece:
Artículo 1.- Rafael Antonio Santos Pérez queda designado director ejecutivo de la Oficina Para el Reordenamiento del Transporte (OPRET) , encargado de coordinar el proceso de transformación institucional, administrativa, técnica y operativa de esta institución y presentar al Poder Ejecutivo una propuesta de concretización de este proceso, en atención a la disposición del artículo 356, de la Ley nurn.63-17, de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de la República Dominicana, del 21 de febrero de 2017.

La OPRET ha determinado extender un año más, la vigencia del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2015-2019, y elaborar el Plan Operativo 2021, a fin de establecer las actividades necesarias para el logro de los objetivos institucionales.

Atentamente,


Ing. **Rafael Antonio Santos Pérez**
Director Ejecutivo



RASP/


Av. Máximo Gómez, Esq. Reyes Católicos, Cristo Rey, Santo Domingo, D.N. Rep. Dom.
Teléfono 809-732-2670/809-333-2670
RNC 4-30-02742-1

No. 1. Evidencia 1 - Subcriterios 1.1.1, 1.4.1, 2.1.1 y 6.2.1

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

	Procedimiento de Reclutamiento y Selección	PR-OPRET-DRHH
		Versión: 01

Identificación del Procedimiento

1. **Propósito**

Establecer los lineamientos para captar los(as) aspirantes idóneos(as), garantizando que los(as) seleccionados(as) cumplan con los requisitos establecidos en los perfiles de puestos disponibles en la estructura organizacional.

2. **Alcance**

Este procedimiento abarca desde la solicitud de inicio de concurso hasta la remisión del informe con los resultados al Ministerio de Administración Pública.

3. **Responsabilidades**

El Encargado(a) de Recursos Humanos es responsable de asegurar el cumplimiento de este procedimiento y de ejecutar las actividades que le conciernen en torno al mismo.

El(a) analista de Recursos Humanos es responsable de ejecutar las actividades específicas correspondientes al presente procedimiento.

4. **Documentos y Referencias**

Ley No 41-08 sobre Función Pública
Reglamento No. 251-15 de Reclutamiento y Selección
Reglamento No. 523-09 de Relaciones Laborales en la Administración Pública
Procedimiento para Promociones y Ascensos

5. **Registros**

- Bases de Concurso
- Aviso de Concurso
- Formulario de Dotación de Personal
- Solicitud de Apertura de Concurso
- Comprobación de requisitos para participar en Concurso
- Control de Recepción de Documentos a Aspirantes a Concursos Públicos
- Código de Normas Éticas para los Integrantes de los Jurados de los Concursos Públicos
- Cuadro Global de Calificaciones
- Pruebas Técnicas de Conocimiento y Psicométricas
- Informe del Proceso de Promoción del Personal
- Reporte de Solicitud de Revisión

OPRET

Página 1 de 8



Procedimiento de Reclutamiento y Selección

PR-OPRET-DRHH

Versión: 01

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)
30.	Encargado (a) de Recursos Humanos	Remite informe al Director(a) Ejecutivo(a) de los resultados obtenidos en el concurso, a fin de solicitar al MAP, el Nombramiento Provisional del(os) ganador(es) seleccionado(s) en el/los concurso(s). Nota Conecta con Procedimiento de Solicitud de Nombramiento Provisional del Servidor seleccionado.	
Fin del Procedimiento.			

Version	Fecha	Acción
00	20-05-2019	Creación del Documento por el Departamento de Planificación y Desarrollo y el Departamento de Recursos Humanos
00	30-05-2019	Revisión por el Departamento Jurídico
00	25-06-2019	Revisión y adición de información por la Dirección Ejecutiva
01	05-07-2019	Actualización final previa a emisión final.

Version	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	VALIDADO POR:	APROBADO POR:
	Lic. Elizabeth Namis M. Encargada del Departamento de Planificación y Desarrollo	Lic. Carmen Patricia Rodríguez Encargada del Departamento de Recursos Humanos	Lic. Frinette Padilla Encargada del Departamento Legal	Ing. Manuel A. Saleta Director Ejecutivo
01	Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
	Fecha: 4/7/2019	Fecha: 05/07/19	Fecha: 9/7/19	Fecha: 14. VII. 19



Procedimiento de Promociones y Ascensos

PR-OPRET-RRHH

Versión: 01

Identificación del Procedimiento

1. Propósito

Establecer la metodología para la realización de las promociones y los ascensos de los servidores públicos, de acuerdo a lo que dispone la Ley No.41-08 de Función Pública.

2. Alcance

Inicia con la identificación de la vacante, hasta el nombramiento del servidor en su nueva posición.

3. Responsabilidades

El (La) Encargado(a) de Recursos Humanos es responsable de asegurar el cumplimiento de este procedimiento y de ejecutar las actividades que le conciernan en torno al mismo.

El (la) Analista de Recursos Humanos es responsable de ejecutar las actividades específicas correspondientes al presente procedimiento.

4. Documentos y Referencias

- Ley No. 41-08 de Función Pública
- Reglamento No. 525-09 de Evaluación del Desempeño y Promoción de los Servidores y Funcionarios Públicos
- Reglamento No. 251-15 de Reclutamiento y Selección
- Guía I Ambiente de Control de las NOBACI
- Manual de Políticas del Sistema de Control Interno de la Oficina para el Reordenamiento del Transporte

5. Registro

- Formulario de Dotación de Personal
- Registro de elegibles
- Comunicación de Traslado
- Informe de Evaluación por Periodo Probatorio
- Acción del Personal

6. Definiciones

- **Promoción:** Movimiento de un servidor público a un cargo de su mismo grupo ocupacional pero con mayores niveles de requerimientos y responsabilidades.

Página 1 de 6



Procedimiento de Promociones y Ascensos

PR-OPRET-RRHH

Versión: 01

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)
12.	Encargado(a) del Departamento de Recursos Humanos	No: Elabora y entrega comunicación al empleado informando que su período probatorio no fue satisfactorio y debe ser reasignado en su posición anterior. Vuelve a paso 3.	
13.	Encargado(a) del Departamento de Recursos Humanos	Recibe aprobación del Ministerio de Administración Pública vía el Director Ejecutivo y solicita la elaboración de la Acción de Personal.	Acción del Personal
14.	Analista de Recursos Humanos	Elabora la Acción de Personal y gestiona las firmas requeridas y el registro en los sistemas de Recursos Humanos.	
15.		Entrega la Acción de Personal al Servidor Público informando la efectividad del cambio de designación.	
16.		Informa a las áreas de la Institución y a las entidades vinculantes el cambio de designación del Servidor Público.	
Fin del Procedimiento.			

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	VALIDADO POR:	APROBADO POR:
Lic. Elizabeth Namis M. Encargada del Departamento de Planificación y Desarrollo.	Lic. Carmen Patricia Rodríguez Encargada del Departamento de Recursos Humanos.	Lic. Frinette Padilla Encargada del Departamento Legal.	Ing. Manuel A. Saleta Director Ejecutivo.
Firma: <i>[Firma]</i>	Firma: <i>[Firma]</i>	Firma: <i>[Firma]</i>	Firma: <i>[Firma]</i>
Fecha: 08/05/2019	Fecha: 07/05/2019	Fecha: 9/5/19	Fecha: 27.V.19



Página 6 de 6

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

Handwritten signature and date: 14.3.10

Procedimiento de Inducción al Personal





Procedimiento de Inducción al Personal

PR-OPRET-RRHH

Versión: 01

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)
7.	Analista de Recursos Humanos (Encargado de la Inducción)	Retroalimenta al encargado de RR.HH. sobre la inducción realizada.	Informe sobre Capacitación realizada.
8.	Analista y/o Auxiliar de Recursos Humanos	Registra la participación de la inducción de cada uno de los empleados en la plataforma de Recursos Humanos, destinada para tales fines.	Informe sobre Capacitación realizada.
9.	Auxiliar de Recursos Humanos.	Actualiza los expedientes con los acuses de recibo de los formularios firmados en la inducción por los empleados.	Acuse de recibo Código de Ética Institucional. Acuse de recibo Manual de Inducción Acuse de recibo descripción de cargo.
Fin del Procedimiento.			

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	VALIDADO POR:	APROBADO POR:
Lic. Elizabeth Namis M. Enc. Departamento de Planificación y Desarrollo.	Lic. Carmen Patricia Rodríguez Enc. del Departamento de Recursos Humanos	Lic. Frinette Padilla Enc. Departamento Legal	Ing. Manuel A. Saleta Director Ejecutivo
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 14/10/18	Fecha: 18/10/18	Fecha: 14/10/18	Fecha: 16/10/18

	 Oficina para el Reordenamiento del Transporte OPRET Departamento de Recursos Humanos	Lista de Asistencia	
Lugar: Aula 1 CFC	Inducción Personal de Nuevo Ingreso	Fecha: 22 de noviembre de 2021 Hora: 10:00 a.m.	
N°	Nombre completo	Cédula	Departamento
1	Veronica Cuello Rosario	001-1241180-6	Operaciones
2	Mariel AH. Cerdillo Torres	402-327-8825-6	Operaciones
3	Maria I. Zabala De Baruffi	001-0341588-4	Operaciones
4	S. Rando Anibal Ronaldo Rondero	402-3360640-9	Operaciones
5	Heysser Franchera Rayco Martínez	402-1244186-5	Operaciones
6	Luzdania Coma Virena	001-0352620-8	Operaciones
7	Dorling Mercedes Fabian Batista	402-1043367-4	Operaciones
8	Heliyon Montiny Abraham	402-2627754-0	Operaciones
9	Fernando Garcia Pizarro	113-0005096-7	Operaciones
10	Erick E. D'Leon Vanzara	001-0291718-4	Operaciones
11	Nildario Paviagua Garcia	001-1668219-6	Operaciones
12	Lander Andres Valdez Hernandez	402-2558805-8	Operaciones
13	Seliny Sanchez	402-0046022-4	Operaciones
14	Mariela Constanza Aguero	225-0058947-2	Operaciones
15	Emeralda Cuellar D'Alva	001-0953111-1	Operaciones
16	Roberto maría Guzmán	402-2108558-8	Operaciones
17	Juan Manuel Castro Lopez	402-2461566-7	Operaciones
18	Jose Alberto Rodriguez Juñer	001-1878765-4	Operaciones

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Acuse



PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA
Oficina para el Reordenamiento del Transporte

Santo Domingo, D. N.

19 OCT 2021

Licenciado
Dario Castillo Lugo
Ministro de Administración Pública
Su Despacho. -

C.E.
03056
OPRET-D.E

MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
CORRESPONDIENTES
W. Castillo
21 OCT 2021
10:13 AM
RECIBIDO

Atención : Lic. Guadalupe Sosa
Directora Gestión del Cambio

Asunto : Remisión Plan de Acción de Clima Organizacional OPRET.

Distinguido Señor **Ministro**:

Como es de su conocimiento, el pasado mes de julio de 2021, con el acompañamiento de la Dirección de Gestión del Cambio de ese Ministerio, fue aplicada la Encuesta de Clima Organizacional a nuestros colaboradores de las Áreas Administrativas, a fin de determinar y analizar el estado de satisfacción laboral de los mismos y encontrar aspectos que pudieran entorpecer la obtención de los resultados esperados.

En este orden, tenemos a bien remitirle el Plan de Acción de Clima Organizacional, el cual surge luego de presentar y socializar con las áreas de la Institución, el Informe Diagnóstico correspondiente a los resultados de la aplicación de la cita encuesta.

Sin otro particular por el momento, reciba nuestros saludos cordiales,

Atentamente,



Ing. Rafael Antonio Santos Pérez
Director Ejecutivo

Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET)						Fecha Elaboración:	sep-21			
						Fecha de Revisión:				
Registro de Plan de Acción		Actividad	Área	Área						
		Plan De Acción De Mejora del Clima Organizacional	Departamento de Recursos Humanos							
Objetivo Plan De Acción De Mejora Clima Org. 2021-2022	Proyecto	Indicador	Actividades	Periodo De Ejecución		Estatus	Meta	Responsable	Observaciones	
				Fecha de Inicio	Fecha de Término					
Fortalecer el clima organizacional de la Opret, propiciandó condiciones adecuadas para mejorar el desempeño institucional	Reconocimiento laboral de los empleados	% de Empleados reconocidos	Firma de Acuerdo de Desempeño de cada uno de los Empleados.	dic-21	ene-22	Pendiente	100%	Dpto. Recursos Humanos / Dirección Administrativa y Financiera		
			Reconocimiento del Empleado del año	Jul-22	Jul-22	Pendiente	100%			
			Gestionar pago bono por rendimiento individual	Jul-22	Jul-22	Pendiente	100%			
	Plan de Capacitación ajustado a las necesidades de la institución	% del Plan de Capacitación ejecutado	Realizar encuestas de satisfacción de los capacitados	Todo el año		Pendiente	100%			
			Enviar reporte de ejecución del Plan de Capacitación a los Directores y Encargados	Semestral		Pendiente	100%			
			Establecer relaciones institucionales con organismos académicos, universitarios y otros	nov-21	ene-22	Pendiente	100%			
			Capacitaciones utilizan los recursos humanos internos	Trimestral		Pendiente	90%			
				Fortalecer el Centro de Formación y Capacitación	Jul-22	oct-22	Pendiente		90%	
	Mejorar la calidad de vida laboral	% de las actividades realizadas	Solicitar la reparación de los aires acondicionados de las heladeras con los tengan averiados.	ene-22	mar-22	Pendiente	100%		Dpto. de Mantenimiento Opret	
			Solicitud de la implementación de dispensario médico.	ene-22	may-22	Pendiente	100%			
	Mejorar la integración Trabajo + Familia.	% de las mejoras implementadas	Solicitud de Prestamos "Empleado Pez" del Reservas	ene-22	feb-22	Pendiente	100%		Dpto. Recursos Humanos / Dirección Ejecutiva / Dirección Administrativa y Financiera	
			Programa de verano para hijos de empleados de 14 a 16 años "Primera experiencia laboral"	Jul-22	ago-22	Pendiente	100%			
			Actividad anual infantil para hijos de empleados	ene-22	ene-22	Pendiente	100%			
			Implementar la extensión del horario de la Sala de lactancia	ene-22	mar-22	Pendiente	100%			
			Gestionar actividades recreativas para la integración del personal	Semestral		Pendiente	100%			
Implementación de día libre por cumpleaños			dic-21	dic-21	Pendiente	100%				
Generar confiabilidad en la Transparencia de la Institución.	% de empleados inducidos	Talleres y Charlas sobre los procesos disciplinarios y Código de Ética	Todo el año		Pendiente	90%	Dpto. de Recursos Humanos y Control de Ética			
		Elaborar el Manual de Cargos y Escala Salarial acorde a los cargos.	feb-22	abr-22	Pendiente	100%	Dpto. Recursos Humanos y Purificación y Desarrollo			

No. 5. Evidencia 1 - Subcriterios 3.3.2 y 3.3.6

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.



PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA
Oficina para el Reordenamiento del Transporte

CIRCULAR

Santo Domingo, D. N.
20 de octubre del 2021

RRHII-No.2895-2021

A : Todo el personal
Asunto : Prácticas Deportivas.



Distinguidos colaboradores de la OPRET:

Cortésmente, tenemos a bien informarlos, sobre nuestras actividades recreativas deportivas, con el objetivo de integrar al personal de la Institución con las diversas disciplinas como son el Fútbol, baloncesto, voleibol, entre otras, manteniendo las medidas sanitarias pertinentes, ubicada en la Cancha en la Edificio Administrativo OPRET (Oficina para el Reordenamiento del Transporte), frente a nuestra Cafetería. Motivamos a todos nuestros colaboradores, a integrarse al equipo.

Las actividades deportivas a disposición hasta el momento son las siguientes:

Disciplina	Días de práctica	Horario de inicio	Lugar de prácticas
Baloncesto	Miércoles y Viernes	6:00 PM	Cancha OPRET
Voleibol	Martes y Jueves		
Softball	Se brindará información posteriormente		

Es importante resaltar, que el **Ing. Yohan Miguel Fabián Mota**, *Coordinador Asignación de Servicios* y el **Departamento de Recursos Humanos**, estará a entera disposición y responsabilidad de brindar las informaciones que sean pertinentes para el correcto manejo de las actividades deportivas y serán los responsables en mantener y cumplir el distanciamiento social.

Recordándole que, para poder practicar estas disciplinas deberán tener dos dosis de vacunas contra el COVID-19.

Ante cualquier duda o inquietud puedes escribir al correo institucional rrhii@opret.gob.do, *via telefónica al 809-333-2670*.

Atentamente,

Lieda. Rossybel Consuelo Abreu Paulino
Encargada Interna del Departamento de Recursos Humanos

*Av. Albornoz Gómez, Esq. Reyes Carvajal, C/100, Santo Domingo, D. N., Rep. Dom.
Tel. 809-732-2670 809-333-2670
RRH-4-30-07742-1*





REPUBLICA DOMINICANA
Oficina para el Reordenamiento del Transporte

PROTOCOLO SOFTBALL.

- 1- Realizar medición de temperatura a jugadores, entrenadores y árbitros, antes de iniciar el juego. No permitiremos la permanencia en el estadio, aquellas personas que arrojen valores por encima de 38° C.
- 2- Al llegar al estadio, todos los jugadores deberán lavarse las manos con agua y jabón, colocarse alcohol. Esta misma medida se debe mantener durante la finalización de prácticas y cuando el equipo se encuentre en rol ofensivo (batcando).
- 3- Cada jugador debe llevar su propia botella de agua y toalla (son elementos personales).
- 4- El uso de mascarilla o tapa bocas es obligatorio para árbitros, manager y/o entrenadores, en todo momento.
- 5- Los jugadores deben evitar compartir sus útiles de juego y desinfectarlos en todo momento.
- 6- Los jugadores (especialmente lanzadores) deben evitar lamerse los dedos, evitar el contacto físico, como darse la mano, palmadas o abrazar.
- 7- De ser posible, utilizar diferentes juegos de pelotas para cada equipo, mientras están en rol defensivo.
- 8- El árbitro principal debe evitar el contacto con el receptor.
- 9- Mantener la distancia mínima de 1 metro y utilizar mascarilla en el dugout y áreas de espera de jugadores.
- 10- Los elementos de protección facial (mascarillas y caretas) serán estrictamente personales.
- 11- Se garantiza el suministro de atomizadores con alcohol y termómetros digitales, de parte de la OORET.
- 12- Difusión de las medidas a tomar.

BOCA



REPUBLICA DOMINICANA

Oficina para el Reordenamiento del Transporte

PROTOCOLO BALONCESTO Y VOLLEYBALL.

1. Realizar medición de temperatura, a jugadores, entrenadores y árbitros, antes de iniciar el juego. No permitiremos la permanencia en la cancha, aquellas personas que arrojen valores por encima de 38° C.
2. Lavar frecuentemente los utensilios de la disciplina (Bolas, maya entre otras).
3. Se garantiza el suministro de atomizadores con alcohol y termómetros digitales, de parte de la OORET.
4. Cada jugador debe llevar su propia botella de agua y toalla (son elementos personales)
5. Al llegar a la cancha, todos los jugadores deberán lavarse las manos con agua y jabón, colocarse alcohol. Esta misma medida se debe mantener durante la finalización de prácticas y pausas del juego.
6. El uso de mascarilla o tapa bocas es obligatorio para árbitros, manager y/o entrenadores, en todo momento.
7. Evitar contacto físico y vociferar durante el juego.
8. Difusión de las medidas a tomar.

P.C.A.D



SÉ PARTE DEL PRIMER COMPARTIR DEPORTIVO DE LA OPRET

PROGRAMA DIRIGIDO A LOS COLABORADORES

Modalidades deportivas:

- VoleyBall
- Basketball
- Dominó
- Ping pong
- Ajedrez
- Vitilla

Fecha: 4 de diciembre

Horario: 10:00 A.M. hasta las 5:00 P.M.

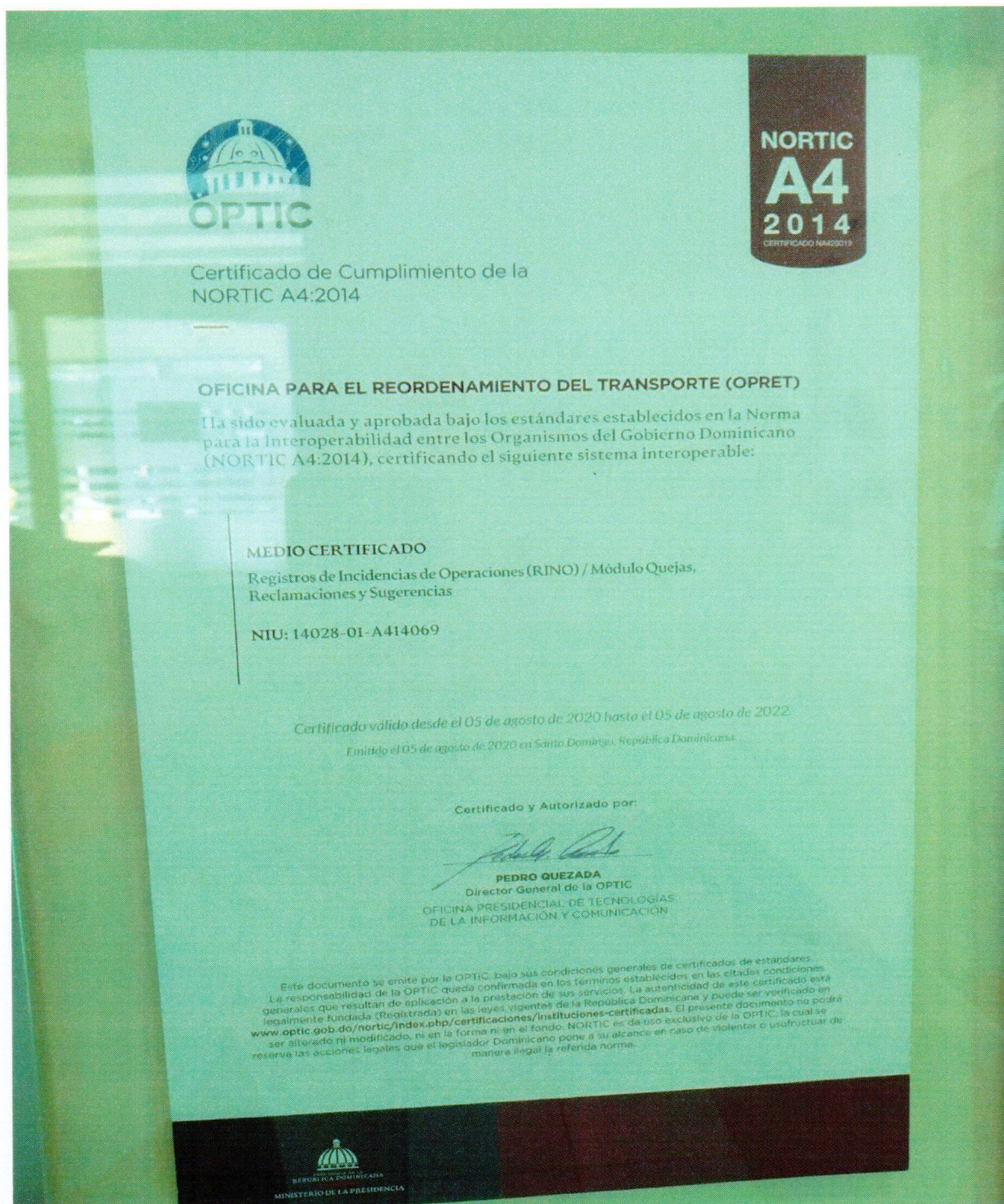
Lugar: Cancha ubicada detrás del edificio OPRET



CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.




No. 8. Evidencia 1 – Subcriterio 5.3.3

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Desempeño.

	Procedimiento de Evaluación de los Acuerdos de Desempeño y Compromisos de los(as) Servidores(as) Públicos(as) de la OPRET	PR-OPRET-DRHH	
		Versión:	01

Identificación del Procedimiento

- Propósito**
Medir el Desempeño de los Servidores de OPRET, con el fin de determinar la calidad del trabajo, necesidades de capacitación, permanencia, promoción y otorgar incentivos económicos, académicos y morales.
- Alcance**
Este procedimiento aplica desde la elaboración del cronograma de actividades para el proceso de Evaluación del Desempeño, hasta la remisión al Ministerio de Administración Pública, del Registro de Resultados de Evaluación del Desempeño de los Servidores de la OPRET.
- Responsabilidades**
El (la) Encargado(a) de Recursos Humanos es responsable de asegurar el cumplimiento de este procedimiento y de ejecutar las actividades que le conciernen en torno al mismo.

Los (Las) Analistas de Recursos Humanos son responsables de ejecutar las actividades específicas correspondientes al presente procedimiento.
- Documentos y Referencias**
 - Ley No.41-08 de Función Pública, del 16 de enero 2008
 - Ley No. 105-13 sobre Regulación Salarial del Estado dominicano, del 8 de agosto de 2013
 - Ley No. 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo del 8 de agosto de 2013
 - Reglamento No.525-09 de Evaluación de Desempeño y Promoción de los Servidores y Funcionarios de la Administración Pública, del 21 de julio 2009
 - Resolución del Ministerio de Administración Pública (MAP) que establece los incentivos a ser otorgados a los servidores públicos de los distintos entes y órganos de la Administración Pública, núm.100-2018, del 29 de agosto de 2018
 - Manual de Políticas de Control Interno de la OPRET
- Registros**
 - Acuerdos de Desempeño
 - Acuerdos de Compromiso
 - Formularios de Evaluación de Desempeño por grupo ocupacional.
 - Formulario de registro de acciones relevantes
 - Registro de los Resultados de la Evaluación por Competencia
 - Planilla Registro Resultados de Evaluación del Desempeño

Página 1 de 10



Procedimiento de Evaluación de los Acuerdos de Desempeño y Compromisos de los(as) Servidores(as) Públicos(as) de la OPRET

PR-OPRET-DRHH

Versión: 01

Control de Cambios		
Versión	Fecha	Acción
00	10-12-2018	Levantamiento de Información por Analista Pricila Romero.
00	14-10-2019	Elaboración de documento con la Lic. Carmen Rodríguez, Encargada del Departamento de Recursos Humanos.
01	16-10-2019	Remisión de documentos a Dirección Ejecutiva para su revisión.
01	17-01-2020	Recibido en Planificación con observaciones del Director Ejecutivo.
01	17-01-2020	Actualización Previa a aprobación.

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	VALIDADO POR:	APROBADO POR:
Versión 01	Lic. Elizabeth Namis Encargada de Planificación y Desarrollo.	Lic. Carmen Rodríguez Encargada del Departamento de Recursos Humanos.	Lic. Frinette Padilla Encargada Departamento Jurídico	Ing. Manuel A. Saleta Director Ejecutivo.
	Firma: <i>[Firma]</i>	Firma: <i>[Firma]</i>	Firma: <i>[Firma]</i>	Firma: <i>[Firma]</i>
	Fecha: 20/02/20	Fecha: 20/02/20	Fecha: 23/2/2020	Fecha: 3. 02. 2020

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, así como información relevante para la gestión.

Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Meta	Medio de Verificación	Responsable	Nº	Actividades
Satisfechos los Usuarios del Servicio	Gestión Efectiva de la Operación	Disponibilidad Operativa de material móvil	> 96%	Informe del Departamento de Operaciones	Departamento de Operaciones	1	Cumplimiento en la ejecución descrita en la tabla de trenes.
		Porcentaje de tiempo de disponibilidad del servicio Metro	> 99%			2	Gestionar el acceso y uso de las instalaciones de ambas líneas del Metro.
		Porcentaje de tiempo de disponibilidad del servicio Teleférico	> 95%			3	Gestionar el acceso y uso de las instalaciones del Teleférico.
		Porcentaje de aprovechamiento de los espacios disponibles en los trenes	25%			4	Diseño de operativos para mejor distribución del aprovechamiento de los espacios de los usuarios en trenes.
		Puntualidad: Porcentaje de usuarios transportados puntualmente	> 90%			5	Seguimiento para garantizar el cumplimiento de la programación (PEX)
		Regularidad: Porcentaje de usuarios transportados con regularidad	> 95%			6	Gestionar desde PCC el cumplimiento de los programas de explotación (PEX).
		Tiempo de Recorrido medio en L1	< 56 minutos			7	Supervisar conducción ajustada a los parámetros establecidos en estaciones e interestaciones.
		Tiempo de Recorrido medio en L2	< 58 minutos			8	Garantizar conducción ajustada a los parámetros establecidos en estaciones e interestaciones.
		Total de usuarios transportados en Metro	67,844,431.00			9	Gestionar la atención y venta de productos de viaje a usuarios para abordar los trenes.
		Total de usuarios transportados en Teleférico	2,508,916.00			10	Gestionar la atención y venta de productos de viaje a usuarios para abordar las cabinas.
	Satisfacción del usuario del servicio	Porcentaje de cumplimiento de respuestas a las reclamaciones de los usuarios	> 90%	Informe de seguimiento a las reclamaciones recibidas	11	Gestionar las quejas y reclamaciones de usuarios.	
					12	Tramitar las respuesta de reclamaciones con los departamentos correspondientes.	
					13	Elaborar informe de resultados.	

Total General por Áreas

No. 10. Evidencia 1 – Subcriterio 2.1.3



Eje II

Departamento de Operaciones						
Producto(s)	Indicador	Meta	Responsable	No.	Actividades	Estado
Gestión Efectiva de la Operación	Disponibilidad Operativa de material móvil	> 96%	Departamento de Operaciones	1	Cumplimiento en la ejecución descrita en la tabla de trenes.	Proceso
	Porcentaje de tiempo de disponibilidad del servicio Metro	> 99%		2	Gestionar el acceso y uso de las instalaciones de ambas líneas del Metro.	Proceso
	Porcentaje de tiempo de disponibilidad del servicio Teleférico	> 95%		3	Gestionar el acceso y uso de las instalaciones del Teleférico.	Proceso
	Porcentaje de aprovechamiento de los espacios disponibles en los trenes	25%		4	Diseño de operativos para mejor distribución del aprovechamiento de los espacios de los usuarios en trenes.	Proceso
	Puntualidad: Porcentaje de usuarios transportados puntualmente	> 90%		5	Seguimiento para garantizar el cumplimiento de la programación (PEX)	Proceso
Gestión Efectiva de la Operación	Regularidad: Porcentaje de usuarios transportados con regularidad	> 95%		6	Gestionar desde PCC el cumplimiento de los programas de explotación (PEX).	Proceso
	Tiempo de Recorrido medio en L1	< 56 minutos		7	Supervisar conducción ajustada a los parámetros establecidos en estaciones e interestaciones.	Proceso

Producto(s)	Indicador	Meta	Responsable	No.	Actividades	Estado
Gestión Efectiva de la Operación	Tiempo de Recorrido medio en L2	< 58 minutos	Departamento de Operaciones	8	Garantizar conducción ajustada a los parámetros establecidos en estaciones e interestaciones.	Proceso
	Total de usuarios transportados en Metro	67,844,431.00		9	Gestionar la atención y venta de productos de viaje a usuarios para abordar los trenes.	Proceso
	Total de usuarios transportados en Teleférico	2,508,916.00		10	Gestionar la atención y venta de productos de viaje a usuarios para abordar las cabinas.	Proceso
Satisfacción del usuario del servicio	Porcentaje de cumplimiento de respuestas a las reclamaciones de los usuarios	> 90%		11	Gestionar las quejas y reclamaciones de usuarios.	Proceso
				12	Tramitar las respuestas de reclamaciones con los departamentos correspondientes.	Proceso
				13	Elaborar informe de resultados.	Proceso

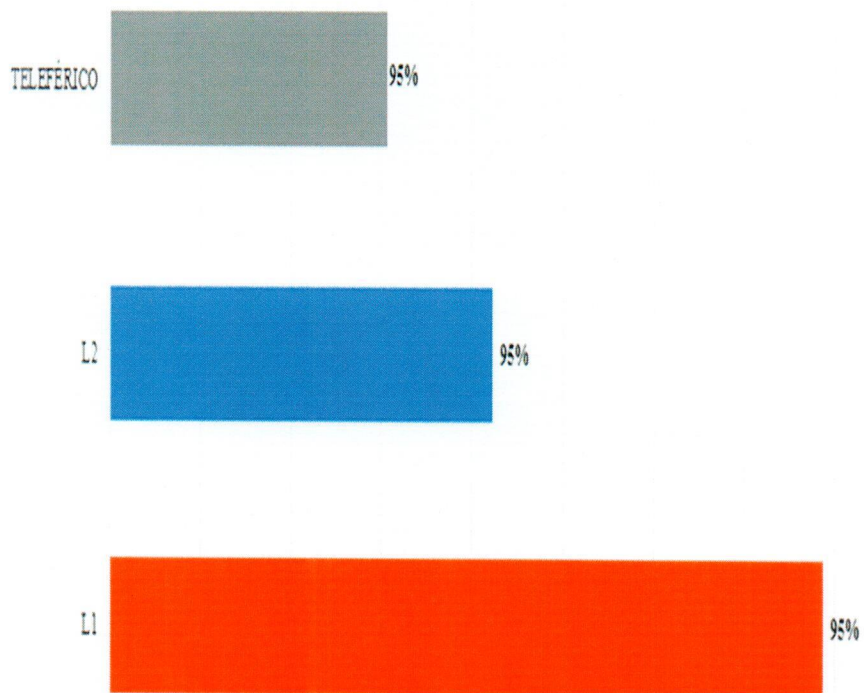
No. 10. Evidencia 2 – Subcriterio 2.1.3



Gráfico 23

Valoración
General
95%

CUMPLE SUS NECESIDADES



No. 10. Evidencia 3 – Subcriterio 2.1.3

Elaborado por:
OPRET
Departamento de Planificación y Desarrollo
Diciembre 2021

