



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 2023

MODELO CAF

Preparado por

División de Calidad en la Gestión

Supervisado por

Departamento de Planificación y Desarrollo

Comité de Calidad Institucional

Santo Domingo

Junio 2023

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 | 5 |
| 1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA | 6 |
| 1.1.6 SERVICIOS | 7 |
| 1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL | 8 |
| 1.2.1 OBJETIVO GENERAL | 8 |
| 1.2.2 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS | 8 |
| 1.2.3 ENFOQUE ESTRATÉGICO | 9 |
| 2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION | 10 |
| 2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS | 10 |
| 2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL | 10 |
| 2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES | 11 |
| 2.2.1.1 LIDERAZGO | 11 |
| 2.2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA | 11 |
| 2.2.1.3 PERSONAS | 11 |
| 2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS | 11 |
| 2.1.5 PROCESOS | 11 |
| 2.2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES | 12 |
| 2.2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS | 12 |
| 2.2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL | 12 |
| 2.2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO | 12 |
| 3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS | 13 |
| 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES | 14 |
| 5. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA | 15 |

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.

Dentro de la misma 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 estructuró el Autodiagnóstico 2023 de la Oficina Para el Reordenamiento del Transporte (OPRET), contenido en 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:

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.

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.

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.

1.1.6 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. |
| Peajes Empresariales e Individuales | <p>Peajes Empresariales Son pasajes y productos que puede ser adquirido por los Usuarios Corporativos (Empresas) para ser utilizados por sus empleados en el sistema de transporte integrado Metro – Teleférico.</p> <p>Pasajes Individuales Son pasajes y planes que pueden ser adquiridos por los usuarios para trasladarse en el sistema de transporte integrado Metro – Teleférico.</p> |
| Permiso para Realizar Sesiones Fotográficas y Promociones | El Metro y Teleférico de Santo Domingo tiene la disposición la posibilidad de contratar 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.

Nota: La Planificación Estratégica (PEI) se ha extendido al año 2024 debido a la transformación institucional que debe cumplir la OPRET en base a la ley 63-17 Art. 356.

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 evidenció 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

No contamos con grupos de interés externos relevantes identificándolos por medio de estudios, manejo, comunicación, contacto, etc. Desglosando los recursos necesarios para desarrollar los objetivos que tenemos como Institución.

2.2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

En vista de no contar con una formulación o política de cultura de innovación, Se implementará una reformulación de 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. Desarrollar indicadores de medición para los resultados de impacto en el plan estratégico del sector público.

2.2.1.3 PERSONAS

No contamos con una política de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión sea clara y con criterios objetivos, por tanto, Implementación para el Desarrollo y cumplimiento se implementará a largo plazo. En otro marco, adecuar actualmente la estructura de Manual de Cargos aprobado para la Escala Salarial.

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

No contamos con la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones. Se realizará la evaluación para la obtención de dichos sistemas lo cual se encuentra en proceso.

2.1.5 PROCESOS

No contamos con estándares comunes para facilitar el intercambio de datos y servicios compartidos y coordinar procesos de la misma cadena de entrega en todas las organizaciones relevantes. Desarrollar un sistema compartido con los posibles socios en la cadena de prestación de igualdad de datos. Se implementará un área para el conocimiento de

información de idioma de signos. Se requiere la mejora de los procesos de la institución a partir de la Norma ISO 9001:2015.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES

No contamos con una política que integre directamente a los grupos de interés para la toma de decisiones en la prestación de servicios, por tanto, se estará desarrollando la implementación de los grupos de interés a largo plazo.

2.2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

No contamos con los indicadores de satisfacción referentes a las facilidades y medios disponibles en consultas y diálogos. No contamos con mediciones del Plan de carrera sistemático y desarrollo de competencias y Mediciones de Motivación y empoderamiento. Para los procesos de implementación o realización de las mismas se establecerán mesas de trabajo.

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

No contamos la cultura de seguimiento a los resultados de las diferentes evaluaciones a fin de elevar los niveles de eficiencia de la Institución. Implementar un área de contribución al medio ambiente.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

Dentro del proceso llevado a cabo, La ejecución, aplicación y desarrollo del auto- diagnóstico CAF, es de gran impacto para la OPRET, debido a que, permite conocer de forma estructurada, cuáles son las principales fortalezas y debilidades de nuestra institución, así mismo el trabajo continuo en nuestras áreas de mejoras, 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.

El proceso de auto- evaluación nos concluye a señalar algunas recomendaciones y Dificultades. Seguimiento y revisión a la redacción y cantidad de preguntas con objetivo de reducirla y lograr que las organizaciones puedan realizar un levantamiento muchos más eficientes.

Contar con la elaboración de un nuevo sistema de puntuación afinado ha sido un reto cumplido, donde se encontrar los resultados según los criterios y sub-criterios en base a sus fortalezas y debilidades, con el objetivo de maximizar nuestra eficiencia dentro del proceso.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES

| Oficina Para el Reordenamiento de Transporte | | |
|--|------------------------------|---------------------------------|
| Criterios | Puntos Totales Actual | Puntos Totales Propuesto |
| 1: Liderazgo (140 puntos) | 51 | 140 |
| 2: Estrategia y Planificación (140 puntos) | 50 | 140 |
| 3: Personas (100 puntos) | 43 | 100 |
| 4: Alianzas (100 puntos) | 53 | 100 |
| 5: Procesos (120 puntos) | 34 | 120 |
| 6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos) | 81 | 100 |
| 7: Resultados en las Personas (100 puntos) | 50 | 100 |
| 8: Resultados en la Sociedad (100 puntos) | 30 | 100 |
| 9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos) | 29 | 100 |
| Puntuación Total (sobre 1000 puntos) | 421 | 1000 |

5. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA

Control de Cambios

| Versión | Fecha | Acción |
|---------|------------|--------------------------------------|
| 00 | 15/04/2023 | Creación del documento. |
| 00 | 26/06/2023 | Remisión para revisión y aprobación. |
| 01 | 30/06/2023 | Aprobación. |

| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | VALIDADO POR: | APROBADO POR: |
|--|--|--|---|
| Lic. Luz Estrella Calvo Encargada División de Calidad en la Gestión | Ing. David de Jesus Gomez Coordinador del Comité de Calidad Institucional | Ing. David de Jesus Gomez Encargado Departamento Planificación y Desarrollo | Ing. Rafael Santos Pérez Director Ejecutivo |
| Firma: | Firma: | Firma: | Firma: |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: | Fecha: |

