

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 1 de 11

OFICINA PARA EL REORDENAMIENTO DEL TRANSPORTE



Preparado por el Comité de Autoevaluación

Coordinador

Ing. David de Jesus Gomez

Encargado Departamento de Planificación y Desarrollo

Evaluador (es)

Licda. Luz Estrella Calvo

Encargada División de Calidad en la Gestión

Licda. Laura Advincola Then

Analista División de Calidad en la Gestión

Santo Doming, DN

17/06/2025

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Versión: 01 Página 2 de 11

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO

La **Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET)**, como entidad responsable de gestionar y operar el sistema de transporte ferroviario masivo de la República Dominicana, mantiene como propósito fundamental facilitar la movilidad segura, eficiente y oportuna de personas y bienes, contribuyendo de manera sostenida a la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía y al desarrollo urbano y económico del país. En consonancia con su misión institucional, la OPRET reconoce la importancia de establecer mecanismos de control, evaluación y mejora continua que permitan asegurar altos niveles de desempeño en la prestación de sus servicios, orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos y clientes que diariamente utilizan este sistema de transporte.

Partiendo de esta visión estratégica, surge la necesidad de fortalecer los sistemas de gestión organizacional a través de la adopción de metodologías que faciliten la medición objetiva del desempeño institucional y la identificación de oportunidades de mejora. En este contexto, la **División de Calidad en la Gestión** llevó a cabo un proceso sistemático de recopilación de información, evidencias documentales y registros institucionales, con el propósito de sustentar lo establecido en la **Guía de Autoevaluación CAF**, herramienta utilizada para evaluar la gestión de las organizaciones públicas en términos de calidad, eficiencia y orientación al ciudadano.

Como resultado de este trabajo, se elaboró y estructuró el **Autodiagnóstico CAF 2025 de la Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET)**, organizado conforme a los **9 criterios y 28 subcriterios** contemplados en la **Guía CAF 2020**. Este autodiagnóstico recoge de manera detallada los **puntos fuertes** que reflejan los logros alcanzados en diversos aspectos de la gestión institucional, así como las **áreas de mejora** que requieren atención prioritaria para fortalecer la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios brindados a la ciudadanía.

Este ejercicio de autoevaluación se constituye en una herramienta estratégica que no solo permite conocer la situación actual de la OPRET en materia de gestión de calidad, sino que además facilita la definición de acciones concretas orientadas a optimizar los procesos internos y contribuir al logro de los objetivos institucionales establecidos.

Con este autodiagnóstico, la OPRET reafirma su compromiso con la modernización institucional y la mejora continua, consolidando así su posicionamiento como una entidad pública modelo en la prestación de servicios de transporte masivo, en beneficio de toda la ciudadanía dominicana.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Versión: 01 Página 3 de 11

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

I.1.1. MISIÓN

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

I.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.

I.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.

I.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.

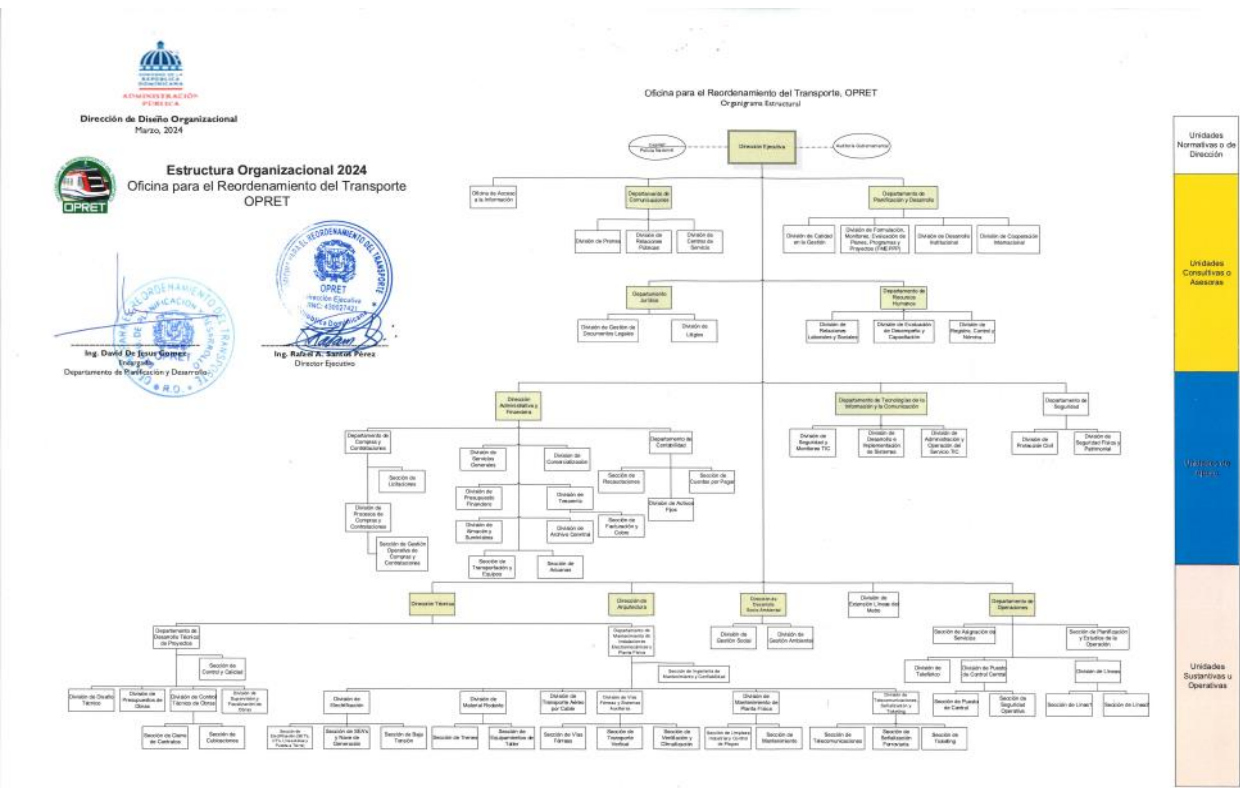
Conformar una unidad ejecutora capaz de planificar, diseñar, construir, poner en marcha, operar y mantener las varias líneas del futuro Sistema de Transporte Rápido Masivo (SITRAM) que constituirán los ejes troncales de la Red Maestra del Sistema Integrado en la ciudad de Santo

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 4 de 11

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.

I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Versión: 01 Página 5 de 11

I.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	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. Pasajes Individuales Son pasajes y planes que pueden ser adquiridos por los usuarios para trasladarse en el sistema de transporte integrado Metro – Teleférico.
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.

I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

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.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 6 de 11

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 2025 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.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
		Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Página 7 de 11

		Plan o Programa de Marketing
		Relacionamiento Interinstitucional, Nacional e Internacional

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

Supervisar y analizar los resultados alcanzados por la institución en su labor por satisfacer las demandas y expectativas de los ciudadanos y clientes, a través de indicadores obtenidos en las mediciones de percepción y en los niveles de accesibilidad organizacional. Estos aspectos se reflejan en los resultados derivados de la **Encuesta de Satisfacción de los Servicios Presenciales** ofrecidos a los usuarios.

De igual manera, se evalúa el grado de transparencia en la entrega de productos y servicios, aspecto que se evidencia mediante la amplia disponibilidad de información institucional accesible al público. Esta información es difundida a través de distintos canales de comunicación, incluyendo las **redes sociales oficiales**, el **portal web institucional**, el **Centro de Atención al Usuario** y la **Oficina de Acceso a la Información (OAI)**.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

Se identificó la necesidad de **fortalecer el marco estratégico institucional** y de **involucrar activamente a los grupos de interés, tanto internos como externos**, en su proceso de actualización y reformulación.

Asimismo, se constató la importancia de establecer una **política integral para la gestión de la información y el conocimiento**, junto a la incorporación sistemática del análisis de riesgos y oportunidades en la toma de decisiones financieras. Además, se plantea la necesidad de definir **políticas claras para la gestión del capital humano**, que incluyan criterios objetivos en los procesos de planificación, selección, promoción, remuneración, reconocimiento, incentivos y asignación de responsabilidades de gestión, en coherencia con la estrategia institucional.

Por otro lado, se requiere **identificar, rediseñar, gestionar e innovar continuamente los procesos organizacionales**, con el objetivo de simplificarlos y optimizarlos, destacando en este sentido la importancia de avanzar hacia la **implementación de la Norma ISO 9001:2015**.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL		PR-GDP-012-01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024		Versión: 01
			Página 8 de 11

Igualmente, se propone **desarrollar indicadores específicos para medir la percepción ciudadana respecto al impacto social de la institución**, así como **fomentar una cultura de seguimiento sistemático a los resultados de las distintas evaluaciones internas y externas**, orientada a mejorar de manera continua los niveles de eficiencia institucional.

2.2.1. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.2.1.1.LIDERAZGO

Se identificó la necesidad de **formalizar la identificación y gestión de los grupos de interés externos** vinculados a la organización, ya que actualmente no se dispone de un registro estructurado que los integre en la definición de la misión y visión institucional.

En este sentido, **se está trabajando en el diseño y establecimiento de estudios, procedimientos y políticas** que permitan la adecuada **identificación, análisis, manejo y comunicación con estos grupos de interés externos**, con el propósito de fortalecer la relación institucional y asegurar su participación en los procesos estratégicos de la entidad.

2.2.1.2.PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

Con relación a este criterio no se identificaron áreas de mejoras.

2.2.1.3.PERSONAS

Se ha identificado como oportunidad de mejora la falta de conformación y puesta en funcionamiento de la Asociación de Empleados de la OPRET, instancia que permitiría fortalecer la integración, representación y bienestar del personal, Actualmente, se está trabajando en el diseño de iniciativas y propuestas orientadas a formalizar la creación de la Asociación de Empleados y a estructurar un esquema.

2.2.1.4.ALIANZAS Y RECURSOS

No contamos con la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones

2.2.1.5.PROCESOS

Se ha identificado como oportunidad de mejora que las actualizaciones institucionales no han sido socializadas de manera formal con todas las áreas de la organización, limitando así el alcance y apropiación de los cambios implementados. Adicionalmente, se evidenció la ausencia de normas

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Versión: 01 Página 9 de 11

específicas para la gestión de género dentro de la institución, así como la falta de información disponible en formatos accesibles, tales como lengua de señas y lenguaje Braille, restringiendo la accesibilidad a ciertos grupos de ciudadanos.

2.2.2. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.2.1. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Se está trabajando en el diseño de políticas que integren a los grupos de interés en la toma de decisiones sobre la prestación de servicios, así como en la creación de indicadores para medir y gestionar la diversidad cultural y social de los usuarios, con el fin de mejorar la equidad y el alcance de los servicios ofrecidos.

2.2.2.2. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Se ha identificado la necesidad de definir indicadores de satisfacción relacionados con las facilidades y medios ofrecidos para las consultas y diálogos institucionales, así como de establecer mediciones sistemáticas del Plan de Carrera y del desarrollo de competencias del personal. Actualmente, se trabaja en el diseño de estas herramientas para fortalecer la gestión del talento humano y mejorar los espacios de interacción con ciudadanos y clientes.

2.2.2.3. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Se está desarrollando la elaboración de estudios que permitan evaluar de manera integral la reputación de la organización en temas de sostenibilidad y responsabilidad social, incluyendo la adquisición responsable de productos y el impacto ambiental. Además, se avanza en la medición del impacto social en aspectos como la democracia, la transparencia y la ética, así como en el análisis de la cobertura mediática recibida. Estas acciones buscan fortalecer la gestión institucional, promover la transparencia y mejorar la percepción pública de la organización.

2.2.2.4. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

Se está trabajando en el desarrollo de estudios e indicadores que permitan evaluar los resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en productos y resultados institucionales. Asimismo, se avanza en la implementación de mediciones que reflejen el impacto de las reformas del sector público y el valor añadido generado por el uso de la tecnología y la gestión de la información. Estas acciones buscan fortalecer la capacidad de análisis y toma de decisiones basadas en evidencia dentro de la organización.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

La implementación y desarrollo del autodiagnóstico CAF ha tenido un impacto significativo en OPRET, ya que facilita una comprensión estructurada de las fortalezas y áreas de mejora de la institución, promoviendo un trabajo constante en estos aspectos. Este proceso ha

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	PR-GDP-012-01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024	Versión: 01 Página 10 de 11

incentivado el compromiso institucional para mantener un esfuerzo continuo orientado a convertir las debilidades en resultados positivos.

Durante la autoevaluación, se identificaron recomendaciones y desafíos, entre ellos la necesidad de revisar y optimizar la redacción y cantidad de preguntas, con el fin de simplificar y agilizar el levantamiento de información por parte de las organizaciones. Asimismo, la creación de un nuevo sistema de puntuación más afinado representó un reto superado, permitiendo obtener resultados precisos basados en criterios y subcriterios que reflejan nuestras fortalezas y debilidades, con el objetivo de maximizar la eficiencia del proceso.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios y Ponderación Actual	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	94	140
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	67	140
3: Personas (100 puntos)	50	100
4: Alianzas (100 puntos)	66	100
5: Procesos (120 puntos)	46	120
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	92	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	55	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	38	100
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	40	100
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	546	1000

La ponderación de los Criterios realizada por el impacto de los mismos en las siguientes variables:

1. Alineación de Planes Estratégicos y Planes Operativos en las organizaciones con Prioridades Estratégicas de Políticas Públicas promovidas por parte del Gobierno, asegurando que los ejemplos se adapten a los nuevos desafíos y reflejen las políticas públicas actuales.

	INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL		PR-GDP-012-01
			Versión: 01
	Fecha de emisión: 23 de mayo de 2024		Página 11 de 11

2. Consolidación de los avances, por parte de los líderes, en la gestión del empleo público y la profesionalización de la administración pública dominicana.
3. Implementación de una administración eficaz de los Recursos Humanos, por parte de los líderes de la organización y el fortalecimiento de relaciones efectivas con todos los grupos de interés, en particular con la jerarquía política.
4. Promoción de ejemplos catalizadores de cambio, que impulsan la Innovación en Políticas Públicas, con la incorporación de nuevas ideas y enfoques que pueden transformar el panorama de la gestión pública en nuestro país.
5. Impulso a la Excelencia en la Gestión y la Calidad de los Servicios Públicos, apuntando a la mejora continua en el funcionamiento de la administración pública y el incremento de la satisfacción de la ciudadanía con las políticas y servicios públicos.