



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 2024

MODELO CAF

Preparado por

División de Calidad en la Gestión

Supervisado por

Departamento de Planificación y Desarrollo

Comité de Calidad Institucional

Santo Domingo

Junio 2024

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
2.2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS.....	11
2.2.1.5 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..	¡Error! Marcador no definido.

RESUMEN EJECUTIVO

Nuestra institución 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.

Así mismo nos encontramos con 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.

En este contenido se elaboró y estructuro el Autodiagnóstico 2024 de la Oficina Para el Reordenamiento del Transporte (OPRET), contenido en los 9 criterios y los 28 sub-criterios contemplado en la Guía CAF 2020, 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 estratégico, 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

Gestionar y 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 determinó que el marco estratégico debe fortalecerse y que los grupos de interés internos y externos deben participar en su reformulación.

Se evidenció la necesidad de desarrollar una política completa para gestionar la información y el conocimiento, así como analizar los riesgos y las oportunidades en las decisiones financieras. También se deben establecer políticas orientadas a la creación de programas de gestión de recursos humanos, basadas en la estrategia, planificación y política de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión con criterios claros y 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 que se implique los 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. 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 realizan estudios formales ni procedimientos y políticas para la identificación, estudio, manejo y comunicación con los grupos de interés

2.2.1.3 PERSONAS

Gestionar la implementación para el Desarrollo y cumplimiento una política de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión sea clara y con criterios objetivos. En otro marco, adecuar actualmente la estructura de Manual de Cargos aprobado para la Escala Salarial.

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

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

2.1.5 PROCESOS

Estructuración de 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.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES

La elaboración y creación de una política que integre directamente a los grupos de interés para la toma de decisiones en la prestación de servicios.

2.2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

2.2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Se elaboran políticas y se crean 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

Implementamos estrategias para trabajar las áreas de mejoras correspondientes para la obtención de premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). Debemos crear 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

La implementación, aplicación y desarrollo del autodiagnóstico CAF tiene un gran impacto en la OPRET porque permite conocer de forma estructurada las fortalezas y debilidades de nuestra institución, así como el trabajo continuo en áreas de mejora. Además, esta evaluación fomentó el compromiso institucional de asumir y impulsar un proceso continuo para transformar esas debilidades en logros positivos.

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)	54	140
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	53	140
3: Personas (100 puntos)	46	100
4: Alianzas (100 puntos)	56	100
5: Procesos (120 puntos)	34	120
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	90	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	60	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	35	100
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	30	100
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	458	1000

