



Plan Estratégico 2016 – 2020

Julio de 2016



Plan Estratégico 2016-2020

Impulsado por la Gerencia, se centra en las siguientes líneas maestras de gestión para el periodo 2016-2020:

- Prioridad completa a la Seguridad en la Circulación, asociada a los procesos de operación y mantenimiento
- Ganar eficiencia y disminución de costes por la mejora de los procesos y la implantación de Sistemas de Gestión certificables de acuerdo a las normas nacionales e internacionales en Gestión de Calidad, Medioambiental, Seguridad y Salud de los empleados, Calidad de Servicio de Transporte.
- Tener en cuenta al trabajador, sus necesidades e inquietudes en la progresión de la estrategia a través de la participación y la mejora de la comunicación interna.
- Es también parte principal del Plan la mejora de la comunicación externa y la garantía de Transparencia en todos los procesos de gestión.

Esquema Lógico Proceso despliegue del Plan

Definición de la Misión

¿Qué hacemos?

Análisis de Situación

Descripción entorno y situación interna

Definición de Líneas Est.

Líneas de trabajo estratégicas. ¿Son coherentes con el análisis de situación y la misión?

Definición de Objetivos

¿Qué tenemos que hacer? Atacan los puntos débiles y refuerzan los fuertes?

- Definición detallada de cada objetivo.
- Factores clave de éxito de cada objetivo.
- Identificación y selección de los mejores indicadores para nuestro mapa estratégico.

Iniciativas Estratégicas

¿Cómo cumplir los objetivos?

- Definición del alcance de cada proyecto.
- Definición de hitos de cada uno.
- Asuntos clave a resolver en cada iniciativa.
- Lanzamiento de todas las Iniciativas.

Seguimiento Iniciativas y CMI

Misión y Líneas Estratégicas

➤ Misión

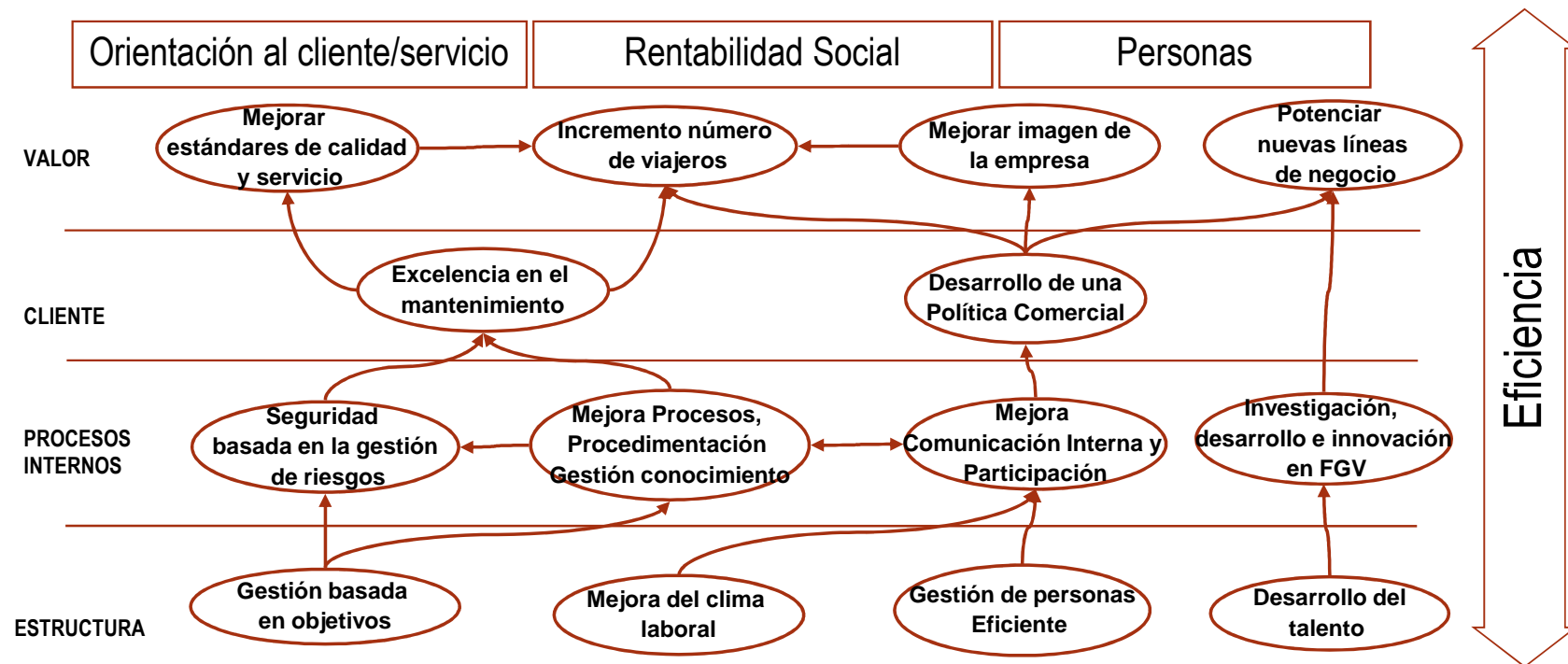
Prestar a los ciudadanos en la CV un servicio público de transporte por ferrocarril sostenible, mediante una gestión eficiente y con la máxima calidad, seguridad, transparencia y rentabilidad social.

➤ Líneas Estratégicas

- Orientación al cliente
- Rentabilidad Social
- Personas
- Eficiencia

Mapa de objetivos

Los objetivos resumen qué es lo que se quiere incluir en la estrategia como prioritario. Formular los objetivos como mapa ayuda a establecer las interconexiones entre ellos y saber qué palancas trabajar para conseguirlos.



Iniciativas estratégicas I

Las iniciativas estratégicas son las herramientas que facilitarán el cumplimiento de esos objetivos:

- **Calidad en Gestión.** Relacionada con la implantación de Sistemas de Gestión, además de ampliar el alcance de los ya implantados.
- **Procesos y Procedimientos (PRO-Activos)** Relacionada con la anterior, su propósito es la sistematización y documentación de los procesos de la empresa.
- **Participación Personas y Comunicación (Plan Comunica)** Mejora de la comunicación interna y externa y fomento de la participación del empleado.

Iniciativas estratégicas II

- Conecta Cliente. Tiene como principales objetivos el aumento del número de clientes y la mejora de la atención.
- Plan Avanza. Relacionada con la acumulación de conocimiento dentro de la empresa y su uso en proyectos conjuntos con otras explotaciones.

El contenido, el número o el alcance de estas iniciativas puede modificarse conforme se avance en el desarrollo del PE_16-20.