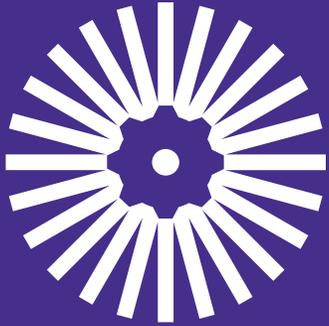


*San Mateo County*  
**TRANSIT DISTRICT**



STRATEGIC  
**PLAN**

PLAN  
ESTRATÉGICO

---

## Reunión Comunitaria Virtual

15 de mayo de 2024



# Orden del día

- 1. Introducción:** Antecedentes y objetivo del Plan Estratégico del Distrito
- 2. Proceso de desarrollo:** Principales aportaciones al Plan Estratégico del Distrito
- 3. Borrador de la estructura del Plan:** Borrador de la estructura del Plan Estratégico y del Plan de Acción
- 4. Díganos lo que piensa al respecto:** Se solicitan comentarios sobre cómo priorizar el Borrador del Plan de Acción
- 5. Siguiendo pasos:** Siguiendo pasos para llevar a cabo el proyecto



# Introducción

# Información sobre el Distrito de Tránsito del Condado de San Mateo

---

- El Distrito de Tránsito del Condado de San Mateo (Distrito) es el órgano administrativo de los programas de tránsito y transporte público en el Condado de San Mateo:
  - Servicio de autobuses SamTrans, incluido el servicio de paratransporte Redi-Wheels
  - Tren suburbano de Caltrain
  - Autoridad de Transporte del Condado de San Mateo
  - Carriles exprés de la autopista 101
- Caltrain y la Autoridad de Transporte (TA) han contratado al Distrito para que actúe como agencia administrativa

*San Mateo County*  
**TRANSIT DISTRICT**



**STRATEGIC  
PLAN**

# ¿Qué es un Plan Estratégico?

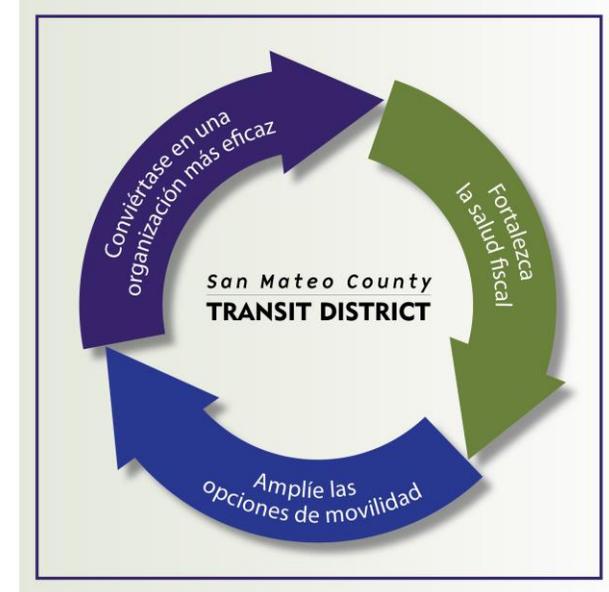
## Crear una **guía** para el futuro

- Herramienta para definir hacia dónde desea dirigirse una organización y qué medidas debe adoptar para alcanzar esos objetivos
- Orientación sobre políticas para fundamentar las prioridades organizacionales y las decisiones de inversión
- Suficientemente flexible para adaptarse a las nuevas oportunidades y desafíos de un mundo cambiante



# Un nuevo Plan Estratégico para el Distrito de Tránsito del Condado de San Mateo

- El anterior Plan Estratégico del Distrito se adoptó en 2014 y abarcó un periodo de 5 años (2015-2019)
- Iniciativas del Plan Comercial de SamTrans de 2018 concluidas o en curso
- Necesidad de orientación estratégica a largo plazo para los planes de inversión (Plan de Mejoras de Capital y Medida W)
- Necesidad de adaptarse a la evolución de los patrones de viaje y las tendencias de la fuerza laboral



# ¿Qué es el Plan Estratégico del Distrito?

## Objetivo

- **Proporcionar dirección estratégica** al Distrito y sus programas
- Alinear los planes, programas y servicios del Distrito para alcanzar una **visión común**
- Guiar las Inversiones del Presupuesto y el Plan de Mejoras de Capital **(CIP) de la Medida W**

## Alcance

- El Distrito como **lugar de trabajo y empleador**
- El Distrito como agencia administrativa **que supervisa los Servicios Compartidos**

## No se incluye

- Visión del servicio o inversiones para **Caltrain, la Autoridad de Transporte, la Autoridad de Poderes Conjuntos de los Carriles Exprés**



# ¿Cómo utilizará el Distrito el Plan Estratégico?

- Todos los departamentos trabajarán juntos hacia una visión y valores comunes establecidos por el Plan Estratégico
- Invertir en proyectos e iniciativas para **mejorar los servicios de transporte público** en el Condado de San Mateo, y convertirnos en un **mejor lugar de trabajo** para nuestros empleados
- El Distrito seguirá y medirá los avances hacia el alcance de los objetivos del Plan Estratégico

Mejorar la experiencia del cliente y reforzar la lealtad de los usuarios

Mejorar el servicio y la confiabilidad del transporte público

Promover un mayor nivel de colaboración interna

Mejorar la experiencia de los empleados

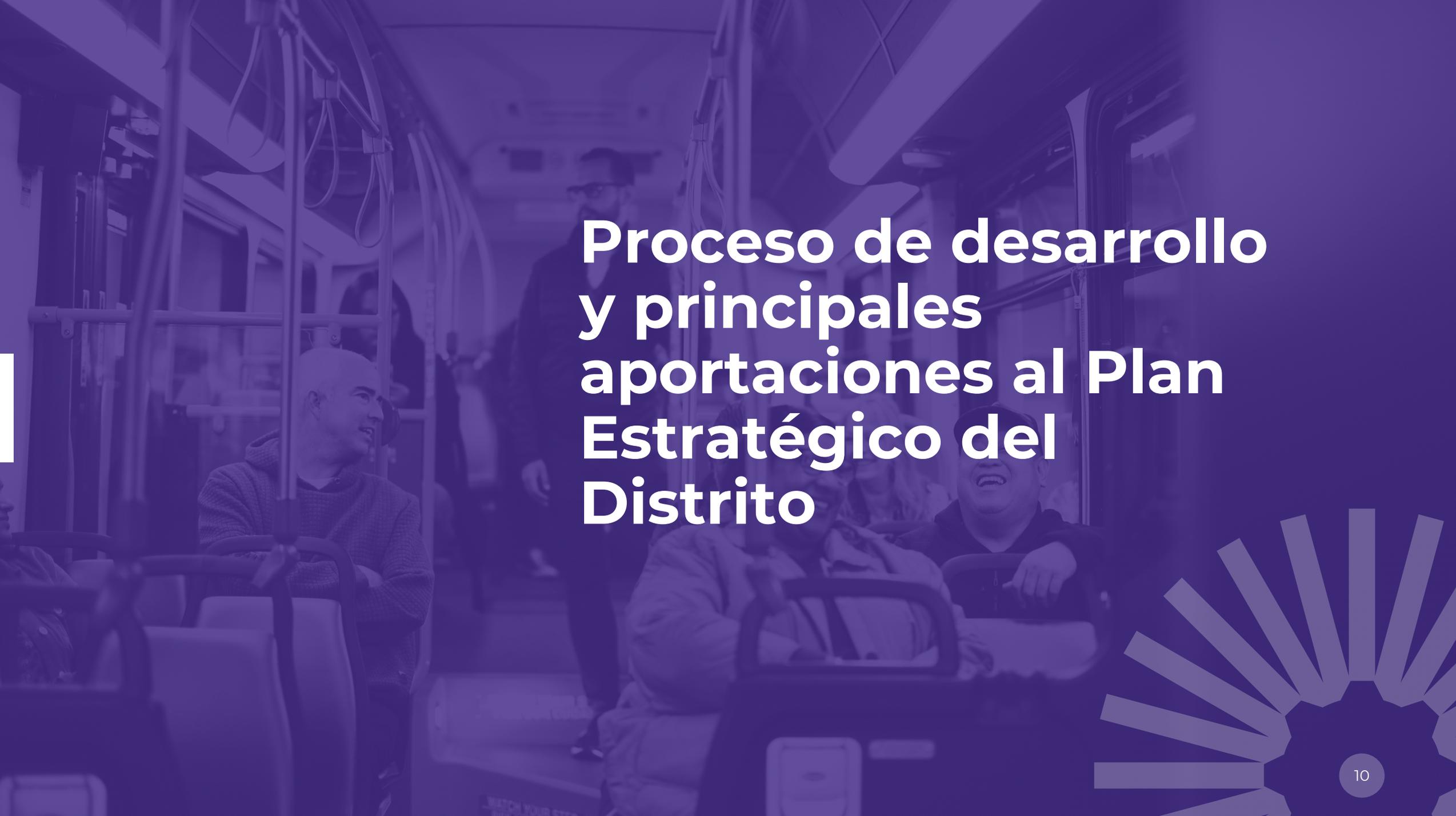
Colaborar con otras agencias de transporte

Invertir en movilidad innovadora



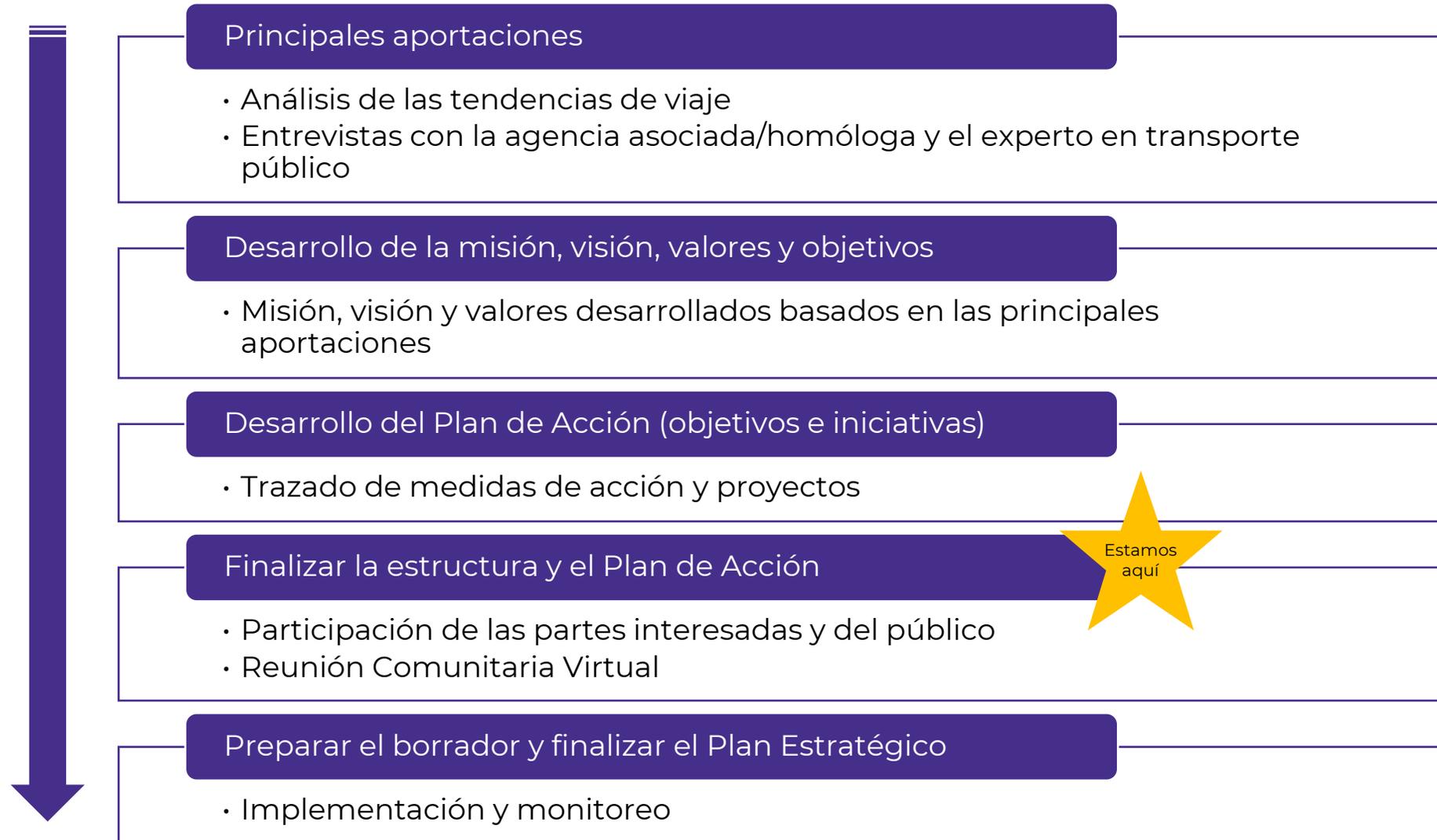
# Componentes del proyecto





# Proceso de desarrollo y principales aportaciones al Plan Estratégico del Distrito

# Proceso de desarrollo del Plan Estratégico



# Análisis de las tendencias en el transporte



## Tendencias que afectan los desplazamientos

- El teletrabajo y las dudas sobre el uso de transporte público contribuyen a reducir el volumen de pasajeros
- Mayor volumen de viajes fuera de las horas pico en comparación con los niveles que reinaban antes de la pandemia



## Tendencias de desarrollo

- Se espera un desarrollo futuro a lo largo de El Camino Real y en las comunidades situadas en la zona de la Bahía

## Tendencias nacionales y regionales del volumen de pasajeros de autobús

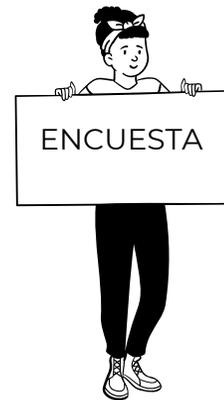
- La recuperación del volumen de pasajeros de SamTrans supera a la de otras empresas regionales y nacionales
- En el Área de la Bahía, el volumen de pasajeros de autobús ya disminuía antes de la aparición del COVID
- La recuperación del volumen de pasajeros de autobús supera a la de otros modos de transporte



# ¿Cómo conseguimos la participación de los empleados del Distrito?

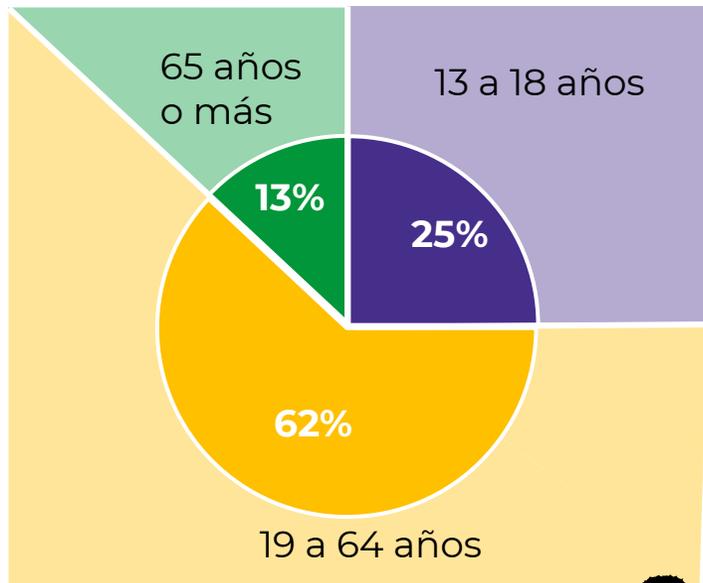
## Los empleados expresaron sus opiniones a través de:

- Una encuesta profunda (40% de respuesta);
- Dos rondas de entrevistas departamentales
- Actos presenciales en las bases norte y sur y en la oficina central
- Presentaciones en reuniones mensuales y asambleas de todos los empleados
- Sesiones de escucha con operadores y mecánicos de autobuses

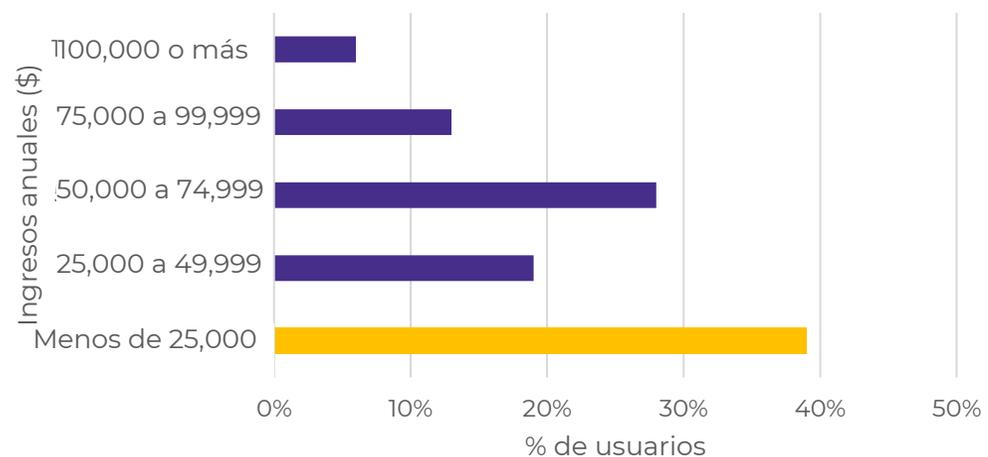


# Información demográfica sobre los usuarios de SamTrans

Usuarios de SamTrans por edad



Usuarios de SamTrans por ingresos



Idiomas que se hablan con más frecuencia en casa:

- Español (37%)
- Tagalo (16%)
- Cantonés (4%)
- Mandarín (3%)

La mayoría de los usuarios de SamTrans viaja en autobús al menos 4 veces por semana

Fuente: Encuesta trienal 2021 de SamTrans



# Expectativas de los clientes de SamTrans



## Los clientes esperan que SamTrans mejore la experiencia de los usuarios

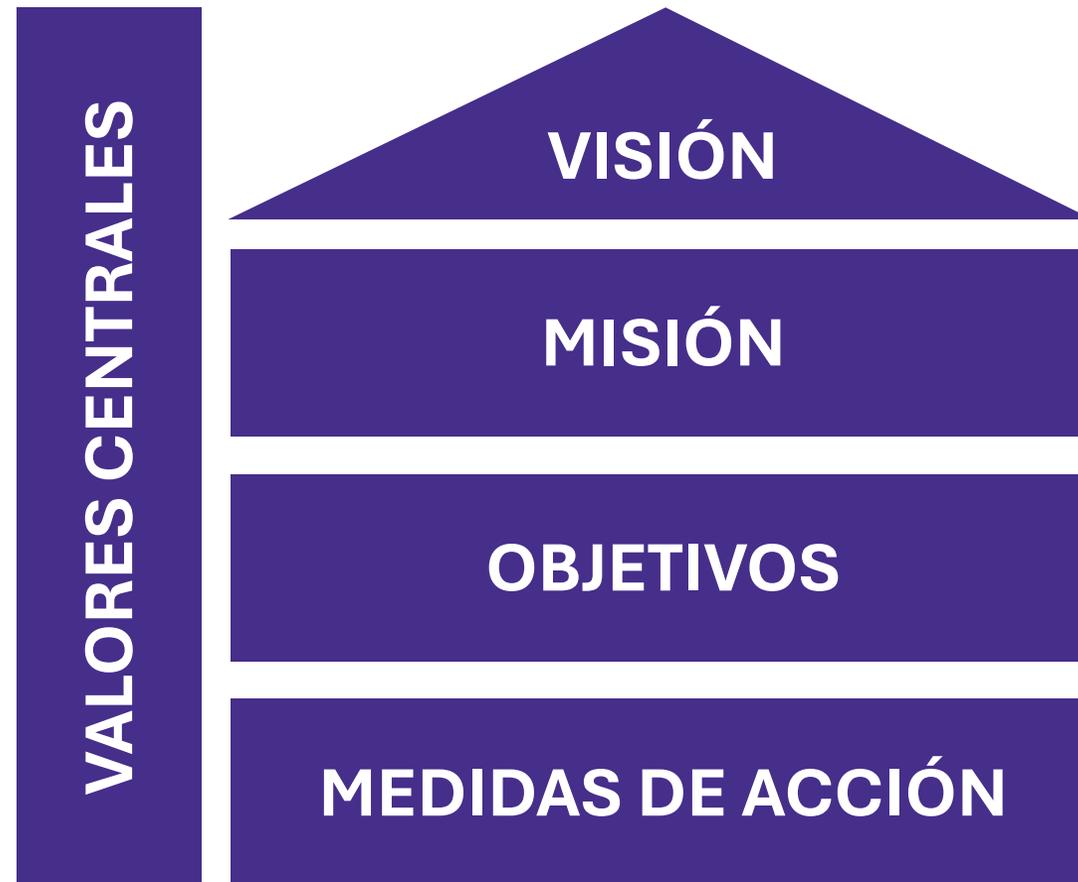
- Basarse en **Reimagine SamTrans** y el **Plan de Mejoras de Paradas de Autobús (BSIP)** para guiar los nuevos proyectos
- Promover una experiencia cómoda, informativa y digna para los usuarios:
  - Información sobre llegadas en tiempo real
  - Opciones de asiento
  - Iluminación

The background image shows the interior of a bus with several passengers. A man in a dark jacket is standing in the aisle, and others are seated. The image is overlaid with a semi-transparent purple filter. The text is centered in white.

# **Panorama general: borrador de la estructura del Plan Estratégico del Distrito**

# Estructura del Plan Estratégico

---



# Borrador de las declaraciones de la Visión y la Misión

---

## Visión

El Distrito proporciona una experiencia excepcional de movilidad a las personas y comunidades del Condado de San Mateo.

## Misión

Trabajar juntos para revolucionar la movilidad y crear una región más equitativa y sustentable.

# Borrador de los Valores Centrales

## Equidad

Ofrecer un acceso equitativo a las oportunidades para que nuestras comunidades y nuestros empleados vivan y prosperen

## Excelencia

Comprometernos a ofrecer un servicio de alta calidad a nuestros clientes, invertir en nuestros empleados y asegurar nuestro futuro financiero

## Innovación

Demostrar entusiasmo y apoyo para probar cosas nuevas, asumir riesgos calculados y adaptarse a condiciones cambiantes

## Colaboración

Generar confianza, ejercer empatía, trabajar en equipo y colaborar con socios externos

## Seguridad

Cultivar una cultura de seguridad y bienestar entre nuestros empleados y nuestros clientes

## Sustentabilidad

Crear un futuro ambiental sustentable y resiliente para la agencia y los habitantes de la región

# Objetivos

---

- 1 **Mejor movilidad**
- 2 **Excelente experiencia del cliente**
- 3 **Empleador preferido**
- 4 **Liderar Responsablemente**
- 5 **Administración sólida**
- 6 **Esfuerzos colectivos**



**¡Díganos lo que  
piensa al  
respecto!**

# Mientras vemos las siguientes diapositivas, piense en...

---

- ¿Qué medidas de acción son más importantes para usted?
- ¿Cuáles son las menos importantes para usted?
- ¿Hace falta algo?

# Objetivo: Mejor movilidad

**Ampliar las opciones de transporte sustentable e invertir en ellas para satisfacer mejor las necesidades de movilidad, reducir las emisiones y mejorar la equidad.**



# Medidas de acción para una mejor movilidad

---

## Mejorar y ampliar los servicios actuales de SamTrans

- Invertir en un servicio de transporte público nuevo o mejorado a lo largo de Dumbarton y El Camino Real
- Adaptar el servicio de SamTrans a los nuevos patrones de viaje y aumentar el servicio para los usuarios que viven en zonas con equidad prioritaria
- Evaluar los servicios bajo pedido y perfeccionarlos si es necesario
- Garantizar un suministro de alta calidad de los servicios de SamTrans invirtiendo y dando mantenimiento a la infraestructura

# Medidas de acción para una mejor movilidad

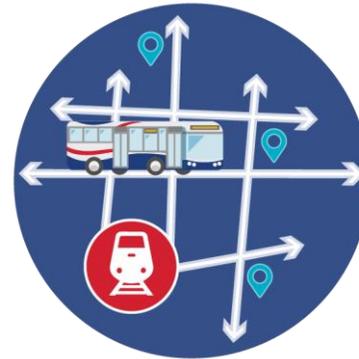
---

## Experimentar nuevos enfoques de servicio y responder al cambiante panorama del transporte

- Realizar un estudio sobre políticas tarifarias para mejorar la equidad y la experiencia del cliente
- Empezar el próximo análisis de los servicios de todo el sistema
- Mejorar los servicios de paratransporte de SamTrans mediante programas piloto
- Crear un concepto piloto de monedero de movilidad que proporcione movilidad básica universal

# Objetivo: Excelente experiencia del cliente

Ofrecer una experiencia de transporte público superior que cautive a los usuarios, promueva la fidelidad y fomente la confianza.



# Medidas de acción sobre la experiencia del usuario

---

## Mejorar la experiencia de los usuarios al utilizar el transporte público y el paratransporte

- Mejorar la comunicación en tiempo real con los usuarios (notificaciones de demoras o problemas de transporte)
- Proporcionar a los clientes información de alta calidad en tiempo real sobre la llegada de autobuses (cuándo llegará el autobús)
- Mejorar el sitio web, la aplicación móvil y la señalización
- Trabajar con las partes interesadas para implementar proyectos de prioridad de transporte público y de mejora de las paradas de autobús
- Creación de un programa piloto de embajadores remunerados para mejorar la experiencia del cliente

# Medidas de acción sobre la experiencia del usuario

---

## Generar confianza y reforzar la lealtad de los usuarios

- Crear un programa de recompensas para los usuarios
- Realizar encuestas periódicas entre los usuarios para recopilar datos y comunicar los cambios
- Implementar una sólida cultura de seguridad
- Responder a los efectos del cambio climático entre los usuarios proporcionando ayuda mutua y tarifas gratuitas en los días clave de impacto climático

# ¿Qué opina usted de las medidas de acción?

---

- ¿Cuáles son las más importantes para usted?
- ¿Cuáles son las menos importantes para usted?
- ¿Hace falta algo?

The background image shows the interior of a bus. A man in a dark jacket and glasses is standing in the aisle, looking towards the camera. In the foreground, several passengers are seated. A man on the left is looking out the window. A woman in the center is smiling, and a man on the right is laughing. The bus has overhead handrails and a sign that says "WATCH YOUR STEP" near the stairs. The entire image is overlaid with a semi-transparent purple filter.

# Siguientes pasos

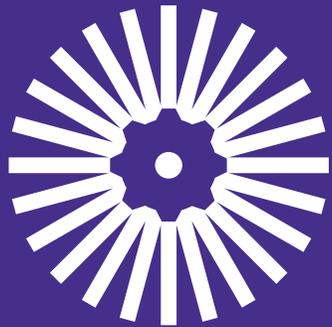
# Siguientes pasos



Verano de 2024:  
Desarrollar el borrador del Plan Estratégico del Distrito



*San Mateo County*  
**TRANSIT DISTRICT**



**STRATEGIC  
PLAN**

---

**¡Gracias!**

[schultzc@samtrans.com](mailto:schultzc@samtrans.com)

