

# Reflexiones del Gerente General y la Mesa Directiva



Con el informe anual a la comunidad de este año, recordamos un año lleno de desafíos para nuestra comunidad. Los incendios, los flujos de lodo y una economía cambiante probaron la capacidad de nuestra área para mantenerse resilientes y ser creativos.

Nuestros empleados de MTD se acercaron a la ocasión para ayudar de varias maneras. Nos asociamos con la Ciudad de Santa Bárbara para ofrecer un servicio gratuito de transporte al centro de la ciudad y la costa para la semana anterior a Navidad para que los compradores regresen al centro luego de que la mala calidad del aire los mantuvo alejados en lo que normalmente es el momento más ocupado para los minoristas locales.

El devastador flujo de lodo en Montecito nos dejó a todos tambaleándonos, pero trabajamos con primeros respondedores para transportar individuos rescatados, proporcionamos un servicio de refuerzo gratuito a los centros de empleo para la afluencia de viajeros de trenes y ayudamos a traer miembros críticos de la fuerza de trabajo para ayudar con la continuidad en nuestras escuelas locales y centros de salud.

Mientras tanto, continuamos mejorando la experiencia del piloto, con la presentación de nuestra aplicación BusTracker en tiempo real este año, los pasajeros ahora tienen información actualizada sobre la ubicación de su autobús. Nuestro nuevo y atractivo sitio web está próximo y proporcionará una actualización largamente esperada con una plataforma fácil de usar y fácil de usar para la última información.

Nos comprometemos a trabajar con nuestros socios para proporcionar soluciones efectivas para la movilidad en nuestra región, y esperamos verte a bordo.

## Jerry Estrada Gerente General de MTD

- Mesa Directiva
- Dave Davis, Presidente
  - David Tabor, Vicepresidente
  - Bill Shelor, Secretario
  - Chuck McQuary
  - Paula Perotte
  - Olivia Rodriguez
  - Dick Weinberg



## La misión de MTD

es mejorar la movilidad de los residentes, viajeros y visitantes de la Costa Sur ofreciendo un servicio de tránsito seguro, atractivo, equitativo, responsable ambientalmente y sólido fiscalmente.

Santa Barbara Metropolitan Transit District  
550 Olive Street, Santa Barbara, CA 93101  
805.963.3364 | [www.sbmtd.gov](http://www.sbmtd.gov)

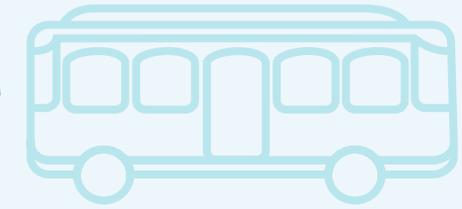
@santabarbaramtd

# INFORME A LA COMUNIDAD



Enero 2018





## Actualizaciones de tecnología

### Aplicación en tiempo real lanzada

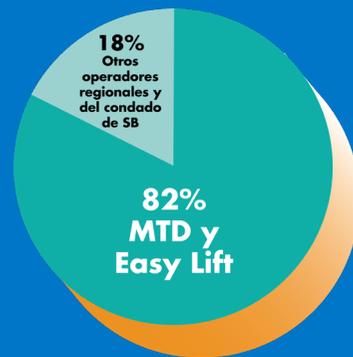
El sistema BusTracker de MTD se lanzó al público, brindando información de llegada de autobuses en tiempo real a través de la aplicación, el texto y el sitio web. Desde su lanzamiento al final de agosto, BusTracker ha acumulado casi 6.000 descargas de aplicaciones y más de 5.500 usuarios de texto.

### Nueva flota de shuttles eléctricos

La nueva flota de shuttles eléctricos de BYD está en la fase final de pruebas y nuestros empleados continúan entrenando en el nuevo vehículo. Bien recibidos por los pasajeros y las partes interesadas de la comunidad, estos vehículos eléctricos de última generación ayudarán a continuar el legado de MTD de 26 años de transporte batería-eléctrica.

### Revelando un nuevo sitio web

Al principio de 2018, MTD presentará un sitio web completamente nuevo en sbmtd.gov. Un diseño nuevo y fácil de usar contará con un planificador de viaje totalmente integrado e información de llegada en tiempo real. En un esfuerzo por servir a todos nuestros pasajeros, el sitio web será completamente accesible en español.



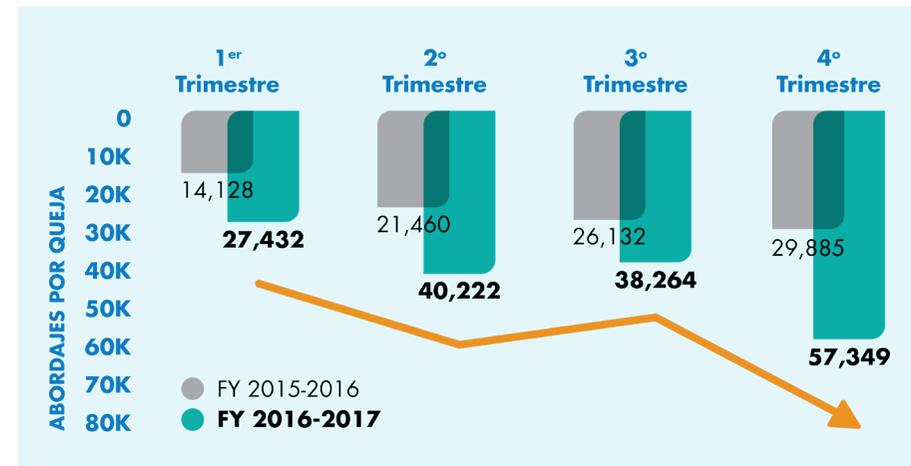
### Tendencias en números de pasajeros

La cantidad de pasajeros en tránsito continúa disminuyendo a nivel nacional. Sin embargo, desde el final del año fiscal 2016-17, hemos visto algunas tendencias positivas de los pasajeros que nos dan motivos para creer que las recientes disminuciones en el número de pasajeros se están nivelando.

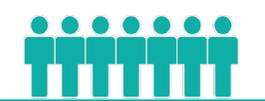
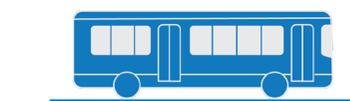
A pesar de las disminuciones recientes, el MTD de Santa Bárbara y Easy Lift han llevado consistentemente el 82% de los usuarios de tránsito en el condado de Santa Bárbara durante los últimos cinco años.

## Un Vistazo a MTD

### 78% disminución en las quejas de los clientes



### Estadísticas del distrito



Estadísticas del año fiscal 2016-17

## Servicio al cliente y alcance

### Las quejas de los clientes caen dramáticamente

A través de un enfoque más profundo en el servicio al cliente y el seguimiento en los últimos años, MTD ha visto resultados tremendos. Desde el comienzo del año fiscal 2015-16, las quejas de los clientes han disminuido en un 76 por ciento. Seguimos comprometidos con el seguimiento de las inquietudes de los clientes de una manera eficiente y respetuosa.

### Encuesta comunitaria realizada

En el otoño, MTD realizó una encuesta a la comunidad para obtener comentarios de los pasajeros del autobús y aquellos que no viajan en autobús, recibiendo comentarios de casi 1000 personas. Con las respuestas recogidas en inglés y español, esta información se utilizará para informar la planificación del servicio futuro y la naturaleza del tránsito en la Costa Sur.

### Nueva apariencia fresca

En 2017, Santa Barbara MTD pasó por el proceso de cambio de marca de la agencia, con un nuevo logotipo y combinación de colores. Además, la Junta Directiva adoptó un plan de marketing y comunicaciones de 5 años que guiará cómo MTD se comunica con pasajeros y líderes comunitarios.

## Responsabilidad fiscal y liderazgo de la industria

### Pre-financiación de pasivos futuros

En un esfuerzo por reducir futuros pasivos no financiados de Otros Beneficios Post-Empleo (OPEB) en la forma de obligaciones de salud para jubilados, MTD estableció una política para establecer un fideicomiso irrevocable con CalPERS para prever el futuro pasivo OPEB. Según la política, se asignó al fideicomiso \$ 1 millón en el año fiscal 16-17 para comenzar la prefinanciación. Un beneficio importante de la prefinanciación es que la naturaleza del fideicomiso permite rendimientos de inversión mejorados que reducen los costos futuros de OPEB.

### Agencia de Tránsito del Año de CA

En noviembre, Santa Barbara MTD fue nombrada Agencia de Tránsito del Año por el Comité de Pequeños Operadores de la Asociación de Tránsito de California. La agencia fue reconocida por su enfoque en el servicio al cliente y las asociaciones, teniendo en cuenta las relaciones cooperativas de larga data de MTD con UCSB y SBCC.