

Big Blue Bus

Normas y políticas de servicio del Título VI

15 de enero de 2015

Índice de contenidos

Visión general.....	2
Diseño del servicio.....	2
Normas y políticas de servicio	3
Carga del vehículo.....	4
Intervalo entre vehículos	4
Desempeño puntual.....	5
Disponibilidad del servicio	5
Instalaciones de transporte	6
Asignación de vehículos	7
Supervisión del servicio de transporte.....	8
Políticas de equidad de servicio y tarifas.....	9
Política de cambios importantes en el servicio.....	9
Política de impacto desigual	10
Política de carga desproporcionada.....	10
Comentarios y reseñas del público	11
Conclusión	13

Visión general

Big Blue Bus es el proveedor principal de transporte público de la Ciudad de Santa Mónica y la región circundante del Westside, que proporciona servicio local y rápido a los principales destinos de la región, incluyendo a UCLA, el Centro de Tránsito Rimpau, la Estación Culver City de la Línea Expo, la Estación Wilshire/Western de la Línea Púrpura, la Estación Aviation/LAX de la Línea Verde, y el centro de Los Ángeles.

Big Blue Bus opera más de 50 vehículos de ruta fija durante las horas pico, y brinda servicio en una zona urbanizada de más de 200,000 personas, por lo que está sujeto a los requisitos establecidos en la Circular 4702.1B de la Administración Federal de Transporte (FTA, por sus siglas en inglés).

De conformidad con los requisitos de C 4702.1B de la FTA, Big Blue Bus debe establecer y supervisar el rendimiento del sistema, bajo las normas de servicio cuantitativas y las políticas de servicio cualitativas. Además, Big Blue Bus debe establecer políticas de seguridad y equidad en las tarifas, para evaluar los impactos de un cambio importante en el servicio en las poblaciones de bajos ingresos y pertenecientes a grupos minoritarios.

Cada tres años, Big Blue Bus presenta un Programa del Título VI a la FTA, en el que documenta el cumplimiento con los requisitos establecidos del Título VI. De acuerdo con esta presentación, Big Blue Bus supervisará y evaluará el rendimiento del sistema, en relación con las normas y políticas de servicio que forman parte de este documento, por lo menos cada tres años.

Big Blue Bus está comprometido a cumplir con los reglamentos del Título VI del Departamento de Transporte de los Estados Unidos (USDOT, por sus siglas en inglés), que establecen que ninguna persona o grupo de personas deberá ser objeto de discriminación con respecto a la rutas, horarios, o la calidad del servicio de transporte, en base a su raza, color o origen nacional.

Diseño del servicio

Los servicios de ruta fija de Big Blue Bus se agrupan en tres categorías de servicio, con la finalidad de establecer las normas y políticas del servicio. La mayoría de estos servicios son rutas locales, que operan en un horario establecido y hacen paradas locales frecuentes. Big Blue Bus también opera varias rutas rápidas (con paradas limitadas o exprés) con menos paradas y velocidades más altas. Por último, Big Blue Bus opera rutas suburbanas limitadas que complementan las de otros servicios, brindando servicio durante las horas pico.

Las categorías de servicio pueden tener diferentes normas y expectativas, basadas en los tipos de mercados de servicio y los protocolos operativos requeridos. Siempre que sea necesario, las normas de servicio se muestran por categoría de servicio.

Categoría del servicio	Función de la red	Rutas de autobús*
Rápidos	Brindan servicio de alta frecuencia con paradas limitadas entre Santa Mónica y destinos vecinos de gran importancia regional.	R3, R7, R10, R12, R20
Locales	Sirven al área metropolitana de Santa Mónica, brindando servicio a lo largo de las calles principales y secundarias, para llegar a los destinos locales y hacer conexiones intermodales.	1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 12, 14, 41 Crosstown, 44 Sunset Ride
Suburbanos	Amplían la red local con el servicio adicional a destinos clave durante las horas pico.	6, 13

*Las rutas de autobuses han sido actualizadas en 2014

Normas y políticas de servicio

La FTA requiere que todos los proveedores de transporte de ruta fija desarrollen normas y políticas de servicio, para proporcionar un contexto para el seguimiento y la evaluación de los servicios de transporte. Estas normas y políticas se utilizan para comparar los servicios brindados en las zonas de grupos minoritarios, con los servicios prestados en las zonas de grupos no minoritarios. Las normas y políticas de servicio incluyen:

- Normas de servicio
 - Carga del vehículo
 - Intervalo entre vehículos
 - Desempeño puntual
 - Disponibilidad del servicio

- Políticas de servicio
 - Instalaciones de tránsito
 - Asignaciones de vehículos

Carga del vehículo

La carga del vehículo es la proporción del número de pasajeros con el número de asientos en un vehículo, con respecto al punto de carga máxima del vehículo. Por ejemplo, en un autobús de 40 asientos, una carga de vehículo de 1.5 o 150% significa que todos los asientos están ocupados, y que hay 20 pasajeros de pie.

El hacinamiento de un vehículo depende del número de usuarios y el número de asientos en cada vehículo asignado a la ruta. Big Blue Bus opera tres subgrupos de vehículos, cada uno con diferentes capacidades. Para dar cuenta de la diferencia en el número de asientos, la carga del vehículo se mide como un promedio desde el punto de carga máxima.

Norma de carga del vehículo

Categoría del servicio	Norma de carga máxima
Rápidos	150% o más de la capacidad de asientos en el punto de carga máxima
Locales	150% o más de la capacidad de asientos en el punto de carga máxima
Suburbanos	150% o más de la capacidad de asientos en el punto de carga máxima

- Las normas de carga de los vehículos son consistentes para los periodos pico y los periodos no pico.

Intervalo entre vehículos

El intervalo entre vehículos se define como la cantidad de tiempo programado entre dos vehículos que viajan en la misma dirección en la misma ruta.

Los intervalos entre vehículos determinan cuánto tiempo deben esperar los usuarios para el servicio de autobús. Las frecuencias más altas dan como resultado la reducción de los tiempos de espera, lo que hace que el servicio sea más atractivo para los posibles usuarios. A su vez, las frecuencias más altas pueden aumentar significativamente los costos, al requerir autobuses y conductores adicionales. El servicio frecuente, que permite a los clientes utilizar el servicio "espontáneamente", sin consultar el horario del autobús, se define como un intervalo entre vehículos de 15 minutos o menor.

Norma de intervalos de vehículos

Categoría del servicio	Norma de intervalo mínimo
Rápidos	15 minutos o menos a lo largo del día*
Locales	30 minutos o menos a lo largo del día
Suburbanos	Base por viaje

*El servicio rápido en las autopistas puede operar con menos frecuencia durante los periodos de baja actividad.

- Siempre que sea posible, el servicio de autobús rápido debe operar con mayor frecuencia que el servicio local en el mismo corredor, para permitir la máxima comodidad para el usuario, y una mayor accesibilidad a la opción de un servicio más rápido y más eficiente
- El servicio local en los corredores principales, especialmente los que no cuentan con servicio rápido, puede justificar un servicio más frecuente de 15 minutos o menor.
- El servicio suburbano está adaptado a la actividad de los usuarios, y puede tener intervalos inconsistentes.

Desempeño puntual

El desempeño puntual es una medida de la fiabilidad del servicio, que determina el porcentaje de los autobuses que llegan o salen dentro de una cierta cantidad de tiempo, antes o después del horario publicado. El desempeño puntual refleja la calidad del servicio, e influye en la elección de un cliente para utilizar el transporte público.

Norma de desempeño puntual

Un vehículo se considera a tiempo si no pasa más de un (1) minuto antes del horario programado, y no tiene más de cinco (5) minutos de retraso, en comparación con el tiempo programado en cada punto de tiempo. Las llegadas anticipadas al punto final serán consideradas como puntuales.

Un objetivo de rendimiento de puntualidad para todo el sistema de ochenta y cinco por ciento (85%) es el estándar común en la industria, ya que permite un cierto nivel de variabilidad de servicio, mientras que mantiene la expectativa razonable de fiabilidad para los usuarios.

Disponibilidad del servicio

La disponibilidad del servicio es una medida de la accesibilidad del transporte público, basada en la distribución de las rutas y la colocación de paradas en el área de servicio de un proveedor de transporte. Las paradas más espaciadas permiten mayores velocidades para los autobuses, lo que contribuye a la reducción de los tiempos de viaje del cliente, pero también requieren que los clientes caminen más para acceder al servicio. Las normas de espaciamiento de las paradas de autobús difieren por categoría de servicio.

Norma de disponibilidad de servicio

Espaciado de paradas de autobuses de servicio rápido

Las rutas de autobuses de servicio rápido en los corredores que también cuentan con servicio local, deben tener paradas separadas por un mínimo de 2,640 pies (media milla) de distancia, y deben ser colocadas en los principales destinos, intersecciones y puntos de transbordo. La colocación de las paradas de autobús de servicio rápido debe determinarse en base al espaciado, así como la demanda de usuarios.

Espaciado de paradas de autobuses de servicio local

Para los servicios locales, es deseable un espaciado entre paradas de 1,000 pies hasta 1,300 pies (1/4 milla). Las paradas locales en las principales calles arteriales podrían ocasionar demoras innecesarias, si están separadas a una distancia menor a 1,000 pies. Las paradas existentes con poca demanda continua serán sujetas a revisión para la consolidación con otras paradas, o para su eliminación, con el fin de aumentar la velocidad y la fiabilidad del servicio.

Espaciado de paradas de autobuses de servicio suburbano

Los servicios suburbanos pueden utilizar cualquiera de los patrones de espaciado antes mencionados, dependiendo del tipo de servicio, las necesidades de los pasajeros y las zonas de servicio.

Instalaciones de transporte

Las instalaciones de transporte se refieren a los elementos de comodidad, conveniencia y seguridad que están disponibles para los usuarios del transporte público. Estos elementos incluyen, pero no se limitan a, marquesinas en las paradas de autobús, asientos, señalización y contenedores de basura. Las instalaciones de transporte deben ser distribuidas de manera equitativa para todo el sistema.

Política de instalaciones de transporte

Big Blue Bus cuenta con autoridad significativa para llevar a cabo las mejoras en las paradas de autobús e instalaciones de transporte dentro de la Ciudad de Santa Mónica. Las paradas de autobús situadas en las ciudades y jurisdicciones vecinas pueden estar sujetas a políticas exteriores. Las instalaciones de transporte serán asignadas en base a la actividad de pasajeros (número promedio de embarques diarios), y serán distribuidas equitativamente, para reflejar la composición de todo el sistema de Big Blue Bus. Los niveles de actividad de pasajeros se clasifican de la siguiente manera:

Promedio de embarques diarios	Categoría de parada de autobús	Instalaciones proporcionadas
49 o menos	Volumen bajo	Kiosco de información pública
50-99	Volumen medio	La anterior, más marquesina y asientos

100-999	Volumen alto	La anterior, más señalización en tiempo real
1,000 o más	Volumen muy alto	La anterior, más múltiples marquesinas o una marquesina extra grande

Asignación de vehículos

La asignación de vehículos se refiere al proceso por el cual los vehículos de transporte se colocan en servicio. Actualmente, Big Blue Bus mantiene una flota de ruta fija con tres subgrupos de vehículos: autobuses articulados de 60 pies, autobuses de 40 pies, y autobuses de 32 pies. Todos los vehículos reciben mantenimiento y son operados desde un solo depósito.

Política de asignación de vehículos

Los vehículos se asignan en función de la categoría de servicio y la capacidad del vehículo. Las asignaciones de vehículos son las siguientes:

Autobuses articulados de 60 pies

Los autobuses articulados de 60 pies son asignados a los servicios rápidos que tienen una mayor actividad de pasajeros. Dado que no hay suficientes autobuses articulados para suministrar la totalidad de las asignaciones para el servicio rápido, algunos autobuses de 40 pies también son asignados para el servicio rápido. Los autobuses articulados de 60 pies son asignados a las rutas rápidas con el mayor número promedio de pasajeros, debido a la mayor capacidad de asientos. Dentro del servicio rápido, los autobuses son asignados entre las rutas para mantener las flotas en cada ruta con una media de edad que no supere la media de todo el sistema.

Autobuses de 40 pies

Los autobuses de 40 pies constituyen más de la mitad de la flota de Big Blue Bus. Estos autobuses se asignan principalmente al servicio local, así como a algunas rutas de servicio rápido como se señaló anteriormente. Entre las rutas con asignaciones de autobuses de 40 pies, los autobuses son asignados entre las rutas para mantener las flotas en cada ruta con una media de edad que no supere la media de todo el sistema.

Autobuses de 32 pies o más pequeños

Los autobuses de 32 pies o más pequeños se asignan a las rutas con menor actividad de pasajeros y/o rutas que utilizan calles locales. Algunos de los autobuses de 32 pies también pueden ser asignados a las rutas que utilizan principalmente autobuses de 40 pies,

específicamente en momentos en que se espera que el número de pasajeros a sea bajo, como las noches o fines de semana. Entre las rutas con una mezcla de asignaciones de autobuses de 40 y 32 pies, los autobuses son asignados entre las rutas para mantener las flotas en cada ruta con una media de edad que no supere la media de todo el sistema.

El bajo número de vehículos de 32 pies del subgrupo más pequeño, y la propensión para reemplazar toda la flota al mismo tiempo, significa que hay menor oportunidad de asignar una variedad de vehículos para mantener las flotas en cada ruta con una media de edad que no supere la media de todo el sistema. Los autobuses de las rutas con uso exclusivo de autobuses de 32 pies o más pequeños, son actualmente más jóvenes que la media de todo el sistema, y envejecerán en esa ruta hasta que sean reemplazados con nuevos vehículos, o hasta que el subgrupo sea lo suficientemente grande como para hacer cumplir una política de edad promedio.

Supervisión del servicio de transporte

Big Blue Bus supervisará y evaluará el rendimiento del sistema en relación con las normas y políticas de servicio, indicadas anteriormente, por lo menos cada tres años. Big Blue Bus utilizará la definición de ruta de transporte para grupos minoritarios de la FTA para implementar este programa de supervisión. Una ruta de transporte para grupos minoritarios es una en la que al menos un tercio de las millas de ingresos se encuentra en un bloque de censo o grupo de bloques de censo, donde el porcentaje de población de grupos minoritarios excede al número promedio de población de grupos minoritarios en el área de servicio de Big Blue Bus. Este método de análisis puede complementarse con datos de las encuestas a los pasajeros a bordo, según su disponibilidad, para ajustar las designaciones de ruta como corresponde.

Big Blue Bus aplicará la Política de impacto desigual establecida, indicada a continuación, a los resultados del programa de supervisión para determinar si existe un impacto desigual como resultado de las acciones de políticas previas y la toma de decisiones. Big Blue Bus tomará las medidas necesarias para remediar cualquier disparidad potencial donde el servicio supervisado no cumpla con las normas o políticas de servicio establecidas.

Los resultados del programa de supervisión se presentarán al Consejo de la Ciudad de Santa Mónica y a la FTA, como parte de la presentación trienal del Programa del Título VI.

Políticas de equidad de servicio y tarifas

De conformidad con la Circular 4702.1B de la FTA, "Requisitos y directrices del Título VI para beneficiarios de la Administración Federal de Transporte", a partir del 1 de octubre de 2012, los proveedores de transporte, que operan 50 o más vehículos de ruta fija durante las horas pico, y que sirven a una población de 200,000 personas o mayor, deben evaluar cualquier y todos los cambios propuestos, antes de ponerlos en práctica, que superen el umbral de cambios importantes en el servicio del proveedor de transporte, para determinar si esos cambios tendrán un impacto discriminatorio.

Para cumplir con este requisito, los proveedores de transporte deben adoptar las siguientes tres políticas:

- Política de cambios importantes en el servicio
- Política de impacto desigual
- Política de carga desproporcionada

La Política de cambios importantes en el servicio define qué acciones constituyen un cambio importante, y que por lo tanto están sujetas a un análisis de la equidad de servicio o tarifa. La Política de impacto desigual establece un umbral para determinar cuando los impactos adversos de un cambio propuesto afectarán desproporcionadamente a un grupo minoritario. La Política de carga desproporcionada establece un umbral para determinar cuando los impactos adversos de un cambio propuesto afectarán desproporcionadamente a la población de bajos ingresos.

Política de cambios importantes en el servicio

Los cambios propuestos que pueden considerarse como cambios importantes en el servicio incluyen cambios en las rutas existentes, que se traducen en un aumento o disminución de los ingresos de millas o millas de ruta, igual o superior al veinticinco por ciento (25%) del servicio existente, como sucede una sola vez o de forma acumulativa durante todo el año. Los cambios importantes en el servicio también incluyen la introducción de una nueva ruta, la eliminación de una ruta existente, y todos los cambios en las tarifas.

Los cambios que están exentos de la clasificación de cambio importante en el servicio incluyen la introducción o eliminación de una ruta limitada, que será o ha sido operada por un máximo de doce (12) meses, reducciones de tarifas promocionales o temporales, con una duración de no más de seis (6) meses, y días ocasionales de "viaje gratis".

Todos los cambios importantes en el servicio estarán sujetos a un análisis de equidad de servicio o tarifa, que incluirá un análisis de los efectos adversos. Un efecto adverso se define como una

reducción geográfica o de tiempo en el servicio, y un cambio en la tarifa que aumenta el precio de la tarifa o elimina un medio de tarifa.

Política de impacto desigual

Un impacto desigual se produce cuando el porcentaje de la población perteneciente a grupos minoritarios, afectado por un cambio importante en el servicio, es del quince por ciento (15%) o más que el promedio de la población perteneciente a grupos minoritarios de la zona de servicio de Big Blue Bus. Un impacto desigual también puede ocurrir cuando el porcentaje de la población perteneciente a grupos no minoritarios, afectado de manera positiva por un cambio importante en el servicio, es del quince por ciento (15%) o más que el promedio de la población perteneciente a grupos no minoritarios de la zona de servicio de Big Blue Bus.

Un análisis de impacto desigual, sobre las rutas con un cambio de lapso de servicio y/o frecuencia, será examinado en forma acumulativa mediante la evaluación en conjunto de todos los cambios de ruta. Un análisis de impacto desigual, sobre las rutas con cambios de segmento y/o alineación, será examinado en forma individual mediante la evaluación de todos los cambios de ruta por separado.

Si existe un impacto desigual como consecuencia de los cambios propuestos, Big Blue Bus determinará si existen alternativas que contribuyen a lograr los mismos objetivos legítimos, pero con menos impacto desigual en la población perteneciente a grupos minoritarios. Si no hay alternativas viables, Big Blue Bus debe tener una justificación legítima sustancial para hacer el cambio propuesto.

Política de carga desproporcionada

Una carga desproporcionada se produce cuando el porcentaje de la población de bajos ingresos, afectado por un cambio importante en el servicio, es del quince por ciento (15%) o más que el promedio de la población de bajos ingresos de la zona de servicio de Big Blue Bus. Una carga desproporcionada también puede ocurrir cuando el porcentaje de la población de no bajos ingresos, afectado de manera positiva por un cambio importante en el servicio, es del quince por ciento (15%) o más que el promedio de la población de no bajos ingresos de la zona de servicio de Big Blue Bus.

Un análisis de carga desproporcionada, sobre las rutas con un cambio de lapso de servicio y/o frecuencia, será examinado en forma acumulativa mediante la evaluación en conjunto de todos los cambios de ruta. Un análisis de impacto desigual, sobre las rutas con cambios de segmento y/o alineación, será examinado en forma individual mediante la evaluación de todos los cambios de ruta por separado.

Si existe una carga desproporcionada como resultado de los cambios propuestos, Big Blue Bus puede tomar medidas para evitar, minimizar o mitigar el impacto del cambio propuesto en la población de bajos ingresos.

Comentarios y reseñas del público

Un cambio importante en el servicio será sujeto a una audiencia pública y a la aprobación por el Consejo de la Ciudad de Santa Mónica. Se solicitarán activamente los comentarios del público en lo que respecta a los cambios propuestos antes de la audiencia pública. Los clientes, las partes interesadas y el público en general serán invitados a presentar sus comentarios, a través de al menos uno de los siguientes métodos: la página web de Big Blue Bus, reuniones públicas, encuestas, o en audiencias públicas con el Consejo de la Ciudad de Santa Mónica.

Notificación pública

Cuando sea necesario, el proceso de comentarios públicos comenzará con la publicación de un aviso legal, siete (7) días calendario, antes de la fecha de la audiencia pública en los diarios locales de circulación general. Este aviso establecerá un lugar específico, la fecha y la hora de una o más audiencias públicas. Los comentarios por escrito sobre los cambios propuestos, serán aceptados durante siete (7) días calendario, después de la publicación inicial del aviso legal. Los avisos legales informarán al público acerca de las acciones propuestas que iniciaron el proceso de comentarios del público. Los comunicados de prensa también serán elaborados y enviados a los medios de comunicación local.

Además del proceso de audiencia pública, Big Blue Bus utiliza varios métodos de difusión que incluyen:

- Publicaciones en el sitio web
- Publicaciones de información en autobuses
- Reuniones públicas en varios lugares del área de servicio de Big Blue Bus
- Avisos a los funcionarios públicos, los principales interesados y grupos de la comunidad
- Encuestas dirigidas a los usuarios de los servicios afectados
- Comunicaciones electrónicas dirigidas a los pasajeros que se auto identifican como usuarios de Big Blue Bus (y que proporcionan su información de contacto)
- Miembros del personal "embajadores", ubicados en las paradas de autobús principales y centros de tránsito, para discutir cambios en el servicio con los clientes.

Programación de audiencias públicas

La audiencia(s) pública será programada y llevada a cabo por el Consejo de la Ciudad de Santa Mónica en una hora, fecha y lugar a designar. La instalación utilizada para las audiencias

públicas será accesible para las personas con discapacidad. Habrá disposiciones especiales para las personas con problemas de la visión o la audición, si las solicitan al menos tres días antes de la reunión.

Procedimiento para llevar a cabo una audiencia pública

Habrán formularios disponibles para los asistentes para el registro de asistencia y la solicitud de intervención en la audiencia. Las audiencias públicas comenzarán con una lectura del aviso público, y el propósito y la acción propuesta que hicieron necesaria la programación de la audiencia pública. Una vez finalizada la explicación de la acción propuesta, se invitará al público a presentar sus comentarios. El Consejo de la Ciudad determinará la cantidad de tiempo que el público tendrá para presentar sus comentarios durante la audiencia pública. Después de que todas las personas registradas hayan comentado, habrá una última oportunidad para presentar comentarios adicionales. Esta oferta precederá al cierre de la audiencia pública.

Documentación de la audiencia pública

Los registros oficiales de las audiencias públicas sobre los ajustes en el servicio y las tarifas serán generados por:

- Declaraciones juradas de las publicaciones de los avisos públicos en periódicos
- Comunicados de prensa con información sobre las próximas audiencias públicas
- Grabaciones y transcripciones de los procesos judiciales

Procedimiento para abordar los comentarios del público recibidos

Todos los comentarios pertinentes recibidos en una audiencia pública, verbales o por escrito, o presentados a Big Blue Bus de otra manera antes del plazo establecido, serán incluidos en el registro público del proceso de comentarios. Después del período de comentarios públicos, el personal evaluará y analizará todos los comentarios pertinentes recibidos, y elaborará un informe por escrito, para la consideración del Consejo de la Ciudad de Santa Mónica.

Notificación al Concejo Municipal

El Administrador de la Ciudad informará al Consejo de la Ciudad acerca de todas las solicitudes de comentarios del público por escrito, antes de todas las audiencias públicas programadas sobre los ajustes de tarifas y servicios. El Consejo de la Ciudad recibirá un resumen de los comentarios del público recibidos, junto con las recomendaciones del personal, para la disposición final de las cuestiones en evaluación. Luego de la revisión por parte del Consejo de la Ciudad, el Administrador de la Ciudad recibirá las instrucciones correspondientes para proceder con, o modificar el ajuste recomendado en el servicio y/o tarifa.

Conclusión

Big Blue Bus está comprometido a cumplir con los reglamentos del Título VI del Departamento de Transporte de los Estados Unidos (USDOT, por sus siglas en inglés), y a brindar el servicio de transporte público más efectivo y eficiente posible, con plena responsabilidad ante los que sirve. Mediante el uso de las normas y políticas de servicio establecidas, Big Blue Bus se asegurará de que ninguna persona o grupo de personas sean objeto de discriminación, con respecto a la rutas, horarios, o la calidad del servicio de transporte, en base a su raza, color, u origen nacional.

DRAFT