

Estudio tarifario y análisis de equidad en todo el sistema

Reunión con los clientes y la comunidad #2 (español)

Fecha: 28 de abril de 2022

Hora: De 6:00 a 7:15 de la tarde

Lugar: Reunión de Zoom

Participantes: 54 participantes estables en total

Trasfondo

El propósito de la primera reunión con la comunidad fue proporcionar una visión general de alto nivel del Estudio de Tarifas y Análisis de Equidad en todo el sistema, los objetivos y el proceso a los clientes, la comunidad en general y las partes interesadas. Además, la reunión sirvió para recoger las opiniones de los clientes y miembros de la comunidad sobre la estructura actual de las tarifas y los programas de abono.

El resumen que figura a continuación refleja los puntos clave del debate, así como los comentarios y las respuestas a las preguntas recibidas durante la reunión. El equipo de estudio de RTD incorporará los resultados de la encuesta, así como las preguntas y comentarios enviados durante este compromiso, a medida que el estudio continúe, se consideren las opciones de tarifas y se desarrollen y evalúen las alternativas de estructura tarifaria.

Bienvenida, presentaciones y revisión de agenda

Virginia García Pivik and Elizabeth Suarez (GP&P) dieron la bienvenida a los participantes, presentaron a los ponentes y compartieron el orden del día de la reunión:

- **Presentadores:**
 - Christina Zazueta (RTD - Gerente de Alcance Comunitario)
 - Vivian Morales (RTD - Especialista en Derechos Civiles)
 - Ignacio Correa-Ortiz (RTD - Arquitecto)
- **Agenda:**
 - Visión general del estudio
 - Definición de la equidad en RTD
 - Tarifas actuales de RTD
 - Preguntas y respuestas finales y comentarios

Debido a dificultades técnicas, a los participantes NO se les plantearon preguntas de sondeo como inicialmente se había planificado.

RTD y la visión general del estudio

Christina Zazueta (RTD) presentó al grupo una visión general de RTD. Presentó el estudio actual, explicando por qué RTD está llevando a cabo otro estudio de tarifas, señalando que RTD

- Ha escuchado la opinión de que las tarifas y los programas de pases son demasiado caros y complicados.
- Está explorando formas de simplificar las tarifas para que el uso de los medios de transporte sea más equitativo y fácil de entender, al tiempo que se alinean las tarifas con el valor del servicio.

También explicó cómo este enfoque es diferente de los realizados anteriormente, explicando que este estudio:

- Adopta un enfoque centrado en el cliente.
- Se centra en promover la equidad, la accesibilidad y simplicidad.
- Explorará las compensaciones asociadas a la reducción de los objetivos de ingresos por tarifas para lograr objetivos más amplios relacionados con la accesibilidad y el número de pasajeros.

Ella habló de los objetivos del estudio, explicando la definición de RTD de los objetivos del estudio. Explicó que:

- Una estructura tarifaria **equitativa** apoya a los clientes con dificultades financieras y de tránsito y proporciona un acceso equitativo y justo a las tarifas, productos y descuentos, independientemente de la raza, el color, el origen nacional, la situación de ingresos y la afiliación a otras comunidades marginadas.
- Una estructura tarifaria **accesible** ajusta las tarifas al valor del servicio recibido.
- Una estructura tarifaria **sencilla** hace que las tarifas sean fáciles de entender, con descuentos estandarizados y opciones de pago simplificadas.

Christina Zazueta también ofreció una visión general del calendario y explicó el progreso que se debe lograr en cada punto de contacto.

- Primavera de 2022 - Recoger opiniones sobre la estructura tarifaria actual.
- Verano de 2022 - Compartir y recoger opiniones sobre las opciones tarifarias conceptuales.
- Otoño de 2022 - Compartir e identificar las compensaciones entre las alternativas.
- Principios de 2023 - Organizar una audiencia y comentarios públicos formales sobre la estructura recomendada.
- Primavera de 2023 - Solicitar a la Junta la adopción de la nueva estructura tarifaria y otros cambios en la política tarifaria.
- Por determinar: comenzar a aplicar la nueva estructura tarifaria y los cambios en la política tarifaria.

El equipo del estudio respondió a las preguntas enviadas con antelación por parte de otros participantes (nota: las preguntas y respuestas se incluyen en el Apéndice B; las preguntas y comentarios adicionales que no se respondieron o abordaron durante la reunión por falta de tiempo se incluyen en el Apéndice B).

Definición de equidad

Vivian Morales (RTD) presentó información sobre el programa del Título VI y cómo se está considerando la equidad en relación con el estudio tarifario. Señaló que:

- La equidad es un principio fundamental de la misión de RTD.
- Un sistema de transporte masivo equitativo distribuye de manera justa los beneficios y los efectos adversos del servicio de tránsito a los clientes sin importar su raza, color, origen nacional o estado de ingresos.
- La Administración Federal de Tránsito (FTA) exige a las agencias de tránsito que evalúen si un cambio de tarifa propuesto tendría un **"impacto desparejo"** en las poblaciones minoritarias o una **"carga desproporcionada"** en las poblaciones de bajos ingresos.

Explicó el enfoque del estudio centrado en el cliente, que incluye

- Colaboración con los socios de la comunidad.
- Realizar reuniones con los clientes y la comunidad tanto en inglés como en español y garantizar el acceso a la asistencia lingüística para otros idiomas.
- La formación de tres paneles de retroalimentación (Equidad, Programa de Pases y Jurisdicción), que utilizarán las aportaciones de los clientes y de la comunidad para proporcionar retroalimentación a RTD sobre cómo cumplir con los objetivos del estudio, satisfacer las necesidades de los clientes y de la comunidad y equilibrar las compensaciones entre todos los objetivos y necesidades.

El equipo de estudio respondió a las preguntas enviadas virtualmente por los participantes.

Estado actual de la estructura tarifaria y los programas de abono

Ignacio Correa-Ortiz (RTD) presentó información sobre el estado actual de la estructura tarifaria y los programas de abono ofrecidos, señalando la complejidad del sistema. Explicó que:

- Las tarifas de RTD se dividen en tres niveles de tarifas (Local, Regional y Aeropuerto), con cuatro zonas para los viajes en tren. Las tarifas dependen del número de zonas tarifarias recorridas en tren o del tipo de servicio de autobús y de la distancia recorrida.
- RTD ofrece muchos productos de tarifas, niveles de descuento y opciones de pago de tarifas, que se han actualizado más recientemente en 2016 y 2019.
 - Los productos tarifarios incluyen un pase de 3 horas, MyRide Stored Value, un pase de un día, un pase mensual, un billete de 10 viajes y billetes de Access-a-Ride, entre otros
 - Se ofrecen niveles de descuento para clientes con bajos ingresos (40%); personas mayores de 65 años, personas con discapacidad y beneficiarios de Medicare (50%); y jóvenes de 6 a 19 años (70%).
 - Las opciones de pago incluyen pases en papel, billetes móviles y tarjetas inteligentes.
- RTD ofrece tres programas de pases (EcoPass, Neighborhood EcoPass y CollegePass), cuyo objetivo principal es aumentar el número de usuarios. Aunque los pases parecen tener un descuento, su precio se basa en el uso real de los participantes.

A continuación, el equipo de estudio respondió a las preguntas enviadas virtualmente por los participantes.

Próximos pasos

Virginia García Pivik y Elizabeth Suárez (GP&P) agradecieron a los participantes su presencia y su continuo compromiso durante toda la reunión. Elizabeth Suarez proporcionó una visión general de las futuras formas de participar en el Estudio de Tarifas y Análisis de Equidad de todo el sistema, incluyendo:

- Rellenar la primera encuesta de clientes en línea, disponible en la página web hasta el 8 de mayo: <https://www.rtd-denver.com/forestudy>
- Participar en el próximo compromiso público, previsto para principios de verano, en el que RTD compartirá las opciones conceptuales de la estructura tarifaria para obtener una opinión inicial.

Panelistas y asistentes

Personal de RTD: Bill Sirois, Carl Green Jr., Chris Quinn, Annette Hunter, Dani McLean, Christina Zazueta, Vivian Morales, Ignacio Correa-Ortiz, Brandon Figliolino

Equipo de asesores: Laura Wolfgram (49T), Virginia García Pivik (GP&P), Elizabeth Suárez (GP&P)

Apéndice A: Preguntas y respuestas y comentarios de los clientes

A continuación, se incluyen las preguntas formuladas por los participantes en el chat de preguntas/respuestas y respondidas verbalmente o por escrito durante la reunión. Las preguntas y respuestas se han agrupado por temas. Las preguntas y respuestas que siguieron a la descripción de RTD y del estudio para la primera presentación se proporcionaron por adelantado:

Al responder a las preguntas, RTD animó a los participantes a aportar comentarios, ideas o propuestas adicionales o a informar de problemas llamando al 303-299-6000. Hay operadores en español y otros idiomas para recibir comentarios y sugerencias en el idioma preferido del cliente.

Formas de pago de las tarifas

P: ¿Caducan los pases de papel? ¿Puedo seguir utilizando los pases de 2021 durante este nuevo año?

R: Los clientes que tengan talonarios de boletos de 10 viajes y Access-a-Ride de 2020 y 2021 podrán utilizarlos hasta el 2023. Sin embargo, los pases de un día vencen según el sello de la fecha y no pueden utilizarse a futuro.

P: ¿Se va a suspender el pase MyRide de RTD y, si es así, ya tienen una fecha estimada?

R: RTD está implementando un nuevo sistema de cobro de tarifas (también conocido como boletos basados en cuentas). Las actuales tarjetas MyRide no funcionarán con el nuevo sistema. Los clientes tendrán que obtener nuevas tarjetas MyRide para este sistema a partir de este otoño. No hay fecha definida. Como alternativa, podrán utilizar el nuevo sistema con un código de barras en la aplicación RTD Mobile Tickets. La marca MyRide se trasladará al nuevo sistema de emisión de boletos basado en cuentas.

P: ¿Considerará RTD la posibilidad de ofrecer un incentivo a quienes viajan con frecuencia? (Por ejemplo, después de alcanzar un número X de viajes, que el resto del mes sea gratuito)?

R: Está previsto ofrecer un límite de tarifa diaria y mensual como parte del nuevo sistema de emisión de boletos basado en cuentas de RTD. Los clientes podrán utilizar códigos de barras móviles en la aplicación RTD Mobile Tickets o una nueva tarjeta MyRide para pagar su tarifa con valor almacenado y ganar pases diarios y mensuales a medida que viajan. El sistema dejará de deducir el valor almacenado una vez que el cliente haya pagado el equivalente a un pase diario o mensual. Los clientes no tendrán que comprar el pase por adelantado.

Estructura tarifaria y consideraciones políticas

P: ¿Cómo puede una familia sin dinero pedir asistencia de RTD?

R: Actualmente, todos los menores de 19 años pueden acceder al descuento del 70% para jóvenes. Por ejemplo, el pase local de un día para mi hija, que está en 4º grado, cuesta 1,80 dólares para todo el día. Esa es una de las ventajas que ofrecemos ahora mismo. También tenemos el programa LiVE para adultos de 20 a 64 años, que es un programa de asistencia financiera para el que debe aplicar, y si califica y es aprobado, también obtendrá un 40% de descuento en los pases de 3 horas y de día.

Vivian Morales dijo que la gente puede ponerse en contacto con el 303-299-6000 para hacer saber a RTD otras ideas o propuestas.

P: ¿El pase del autobús se puede adquirir en cualquier momento del mes o en qué momento debe adquirirse?

R: Hay diferentes pases y se pueden utilizar de diferentes maneras. Los clientes pueden comprar pases y billetes en la aplicación RTD Mobile Tickets, guardarlos y tenerlos disponibles cuando los clientes quieran utilizarlos. Los pases móviles de 3 horas y de un día caducan a los 45 días de su compra. Los boletos móviles de 10 viajes caducan a los 120 días de su compra, mientras que los boletos de 10 viajes vencen al final del año. Los abonos mensuales móviles y en papel están disponibles mensualmente y vencen al final del mes natural. Los clientes también pueden comprar pases de 3 horas y de un día en el momento de utilizarlos en el autobús o en una máquina expendedora de boletos en las estaciones de tren.

P: Si uno tiene que ir al aeropuerto, y necesita dejar su automóvil allí en la parada del tren, ¿cuánto cuesta y durante cuánto tiempo puedo dejarlo en ese lugar?

R: Las primeras 24 horas de las estaciones Park-n-Ride son gratuitas si su coche está registrado en el Distrito. Por lo tanto, se puede estacionar sin pagar nada. Después de ese tiempo, se incurre en gastos. El RTD (Distrito Regional de Transporte) es un Distrito, por lo que si usted vive dentro del Distrito, pagará dos dólares por día. Si vive fuera del Distrito, serán cuatro dólares por día. Puede pagar en las máquinas que están colocadas en todos los estacionamientos introduciendo el número de días que debe permanecer allí y su número de placa. Las máquinas de estacionamiento aceptan dinero en efectivo o tarjetas de crédito/débito. Los clientes también pueden descargarse la aplicación móvil Parking.com y realizar toda la transacción a través de ella. Vivian Morales compartió la siguiente información: <https://www.rtd-denver.com/rider-info/how-to-park>. El portal web incluye la posibilidad de buscar un número de matrícula para determinar si un automóvil está registrado en el Distrito.

P: ¿Podrían compartir un poco más sobre la accesibilidad y la oportunidad de descuento para que nuestros jóvenes utilicen el tren y el autobús como método de transporte para ir a la escuela/universidad?

R: Los colegios y universidades se pueden inscribir en un programa que les permite acceder al CollegePass, que es similar al EcoPass para las empresas. No todas las universidades tienen un programa de este tipo. Los distritos escolares K-12 también pueden distribuir Pases Mensuales a los estudiantes.

Los jóvenes de 19 años o menos también reciben un descuento del 70% en las tarifas. Los jóvenes deben presentar una prueba de elegibilidad, como una identificación de estudiante de secundaria o preparatoria, una tarjeta de identificación emitida por el estado o una licencia de conducir o una tarjeta de descuento especial emitida por RTD. La elegibilidad se basa en la edad. En otras palabras, los jóvenes no tienen que ser estudiantes, sólo deben tener 19 años o menos.

P: Para familias de bajos recursos, con 4 o 5 niños y que tienen que viajar a diario, para dejarlos al cuidado de familiares, ir a trabajar y luego regresar por ellos, ¿cuál es la tarifa racional y bajo costo que sugiere RTD?

R: El programa LiVE es una buena alternativa para estos casos. LiVE ofrece un descuento del 40% en el pase de 3 horas (MyRide y RTD Mobile Tickets) y en el pase de un día (RTD Mobile Tickets) para adultos de 20 a 64 años. En el futuro, el descuento también estará disponible en los Pases Mensuales. Además, los jóvenes de entre 6 y 19 años tienen un descuento del 70%. Además de las tarifas con descuento para los jóvenes, hasta tres niños de 5 años o menos viajan gratis con un adulto que pague la tarifa.

Estos son los recursos que tenemos ahora. Como parte de este estudio, RTD está tratando de entender cuáles son las necesidades de la comunidad. RTD quiere saber si, para algunas familias, 1,80 dólares por día/por niño es demasiado. Si hay situaciones como ésta y quiere comunicarse, llame al 303-299-6000.

P: ¿Qué pasa con los estudiantes de la universidad, que tienen trabajo de medio tiempo y a los que les es difícil adquirir un pase?

R: La mayoría de los colegios y universidades forman parte del programa CollegePass. Si el colegio o la universidad a la que asiste el estudiante no forma parte del programa CollegePass, entonces el estudiante puede averiguar si puede acogerse al programa LiVE, que ofrece un descuento del 40% para los que tienen derecho a ingresos y son mayores de 19 años. Para los estudiantes de 19 años o menos, el descuento para jóvenes ofrece un 70% de descuento.

P: ¿Por qué los pases duran tan poco tiempo? Solo 3 horas, ¿podrían durar más tiempo?

R: Como se ha mencionado anteriormente, RTD tiene pases de 3 horas y pases de un día completo. El pase de 3 horas puede utilizarse en cualquier dirección. Para aquellos que hayan utilizado el transporte público en el pasado, tengan en cuenta que antes este pase solo podía utilizarse en una dirección, pero las restricciones de ida y vuelta se eliminaron como parte del cambio de tarifas de 2019. El pase de 3 horas es ideal para viajes cortos. Si necesita algo más largo, el pase de un día es una mejor opción.

P: ¿Cuándo se aplica a través de Colorad PEAK se puede aplicar por los diferentes descuentos?

R: Hay un descuento al que se puede aplicar a través del sistema PEAK, y es el descuento del 40%, que es conocido como el programa LiVE y es para personas con bajos ingresos entre 20 y 64 años. Los otros descuentos no forman parte de este proceso.

Las tarifas con descuento también están disponibles para todas las personas mayores de 65 años, las personas con discapacidad, los beneficiarios de Medicare y los jóvenes (de 6 a 19 años). Los descuentos para estos clientes oscilan entre el 50 y el 70% y son mayores que el descuento del 40% para los clientes de LiVE. Los clientes que deseen obtener una tarjeta de descuento especial para estos programas deben solicitarla directamente a RTD. Para los programas con elegibilidad basada en la edad, no se requiere una Tarjeta de Descuento Especial. Los jóvenes (de 6 a 19 años) y las personas mayores (de 65 años o más) pueden presentar un tipo de identidad alternativo para demostrar que cumplen los requisitos. Los titulares de la tarjeta de Medicare también pueden mostrar su tarjeta de Medicare como prueba de elegibilidad.

Frecuencia

P: ¿En qué se basan para establecer la frecuencia de los autobuses que pasan en ciertos horarios y que tan seguido se pueda usar esa ruta?

R: RTD tiene un departamento que se encarga de determinar la cantidad de pasajeros que abordan los autobuses y trenes y cuáles son las horas clave en que más se utilizan o en que se necesitan con más frecuencia. Usando esos estudios y cálculos es que RTD determina los horarios y frecuencias de autobuses y trenes. Vivian Morales reiteró a la audiencia que, si hay recomendaciones en cuanto a frecuencias o rutas, el público puede comunicarlas al equipo de RTD. También esbozó que los cambios se hacen tres veces al año.

P: ¿Por qué los buses no pasan seguidos como la línea 9 que la ruta es que circula por la 10 y Federal tarda mucho en pasar?

R: La frecuencia está preestablecida. Hay algunos que pasan más seguido y otros con frecuencia de quince, treinta y sesenta minutos. Esto está basado en donde están viajando las personas (por ejemplo: universidades) y cómo las personas usan dichos servicios. Cuando RTD nota que un servicio se está usando más seguido y hay más personas en un tren ligero o autobús, RTD ajusta dichos servicios. Dichos cambios no son fáciles porque un cambio de 5 o 10 minutos afecta otras partes del sistema, dado que las conexiones también cambian. Cuando estos cambios se implementan, tardan un poco en llevarse a cabo dado que hay que cambiar esa ruta y, además, esas otras conexiones.

P: ¿Qué tan por adelantado se anuncian los cambios (de ruta o frecuencias) a la comunidad?

R: Los cambios suelen producirse en mayo, agosto y enero. Los de mayo y agosto coinciden con el horario de verano en caso de que RTD tenga que hacer alguna alteración en función de los horarios escolares, universitarios o de las ofertas temporales. Los cambios de servicio se comunican con antelación, normalmente entre cuatro y seis semanas antes del cambio, a través de la divulgación en la comunidad y de anuncios que se colocan en los autobuses y trenes. RTD también ha realizado reuniones virtuales (debido a la pandemia).

P: Yo vivo en Brighton, y el autobús pasa por la calle Colorado. No tengo automóvil y necesito ir a traer mis mandados. Es muy pesado caminar hasta Walmart y por eso no uso RTD.

R: Este tipo de comentario es lo que quiere oír RTD porque de otro modo no nos enteramos de que usted no puede usar el autobús, porque no puede llegar hasta allí. RTD agradece estos comentarios porque son las inequidades de las que necesitamos saber para poder hacer ajustes. Los ajustes llevan tiempo y no se producen de la noche a la mañana. RTD tiene que hacer estudios y ver cómo se entrelazan las conexiones entre sí. Pero para los centros comerciales y otros servicios estas conexiones son importantes, y necesitamos este tipo de información.

Medioambiente, seguridad y limpieza

P: Teniendo en cuenta la importancia de un entorno limpio para nuestra salud, ¿cómo cuida RTD las medidas de seguridad en el transporte público y también en las estaciones?

R: La sustentabilidad es importante para RTD. En las estaciones de RTD, el personal trabaja en función de lo que pueda parecer esa sensación de seguridad para quienes utilizan el transporte público. Parece que las mujeres son más reacias a utilizar el transporte público por la noche. Los conductores de RTD disponen de cámaras para realizar llamadas de emergencia en caso de necesidad. Todas las obras de RTD (aparcamientos, estaciones, etc.) se hacen teniendo en cuenta que el medio ambiente se beneficia de esas acciones, por ejemplo, para el paisajismo utilizamos plantas que consumen menos agua, más sombra, usamos mejores materiales, etc.

P: ¿Cuándo uso el transporte está muy sucio, cada cuanto hacen limpieza y a quien o como se reporta?

R: RTD tiene un equipo que trabaja en el tercer turno de cada noche (vespertino) cuya responsabilidad es limpiar todos los vehículos de transporte público (trenes y autobuses). Todas las noches desinfectan y limpian. Obviamente, durante el día ocurren varias cosas, pero si un vehículo no puede llegar a la base, su limpieza es más difícil. Una vez que los vehículos llegan a la base, se limpian rápidamente antes de que vuelvan al servicio. En este momento, los problemas de disponibilidad de mano de obra están afectando a nuestra capacidad para limpiar regularmente nuestros vehículos según nuestros estándares, por lo que pedimos disculpas si esto ha afectado a su experiencia de IDT. Si hay que informar de algo, por favor, comuníquelo al 303-299-6000.

Misceláneas

P: Ignacio Correa-Ortiz (RTD) comentó que los vecindarios pueden organizarse para conseguir descuentos. ¿Tiene esto algo que ver con las condiciones del vecindario? ¿Cómo podemos (los vecinos) iniciar negociaciones para obtener ese tipo de beneficios?

R: Los vecindarios interesados en participar en el programa Neighborhood EcoPass deben llamar al 303-299-2132. Para participar en el programa Neighborhood EcoPass, deben incluirse todas las viviendas de un vecindario específico, y el vecindario debe estar representado por una entidad gubernamental del condado o de la ciudad, o por una asociación de propietarios registrada.

P: Si pierdo mi monedero, ¿el chofer me puede dejar pasar para llegar a mi casa?

Mi hijo tiene un pase vencido que no puede renovar a bordo del autobús y tiene que caminar porque el autobús no pasa, ¿cómo resolver estas situaciones?

R: El pasajero debe tener su boleto o pase para viajar. Es decisión del conductor dejar subir a un pasajero sin pagar. Si el conductor conoce a un pasajero porque lo ve a diario y el pasajero suele pagar, el conductor puede dejar que el pasajero suba a bordo.

Para su hijo, lo mejor es conseguir la aplicación RTD Mobile Tickets y guardar allí sus boletos y tarifas y utilizarlos cuando los necesite, sin tener que llevar dinero en efectivo en cada viaje.

Apéndice B: Preguntas y comentarios adicionales

Las siguientes preguntas y comentarios se enviaron al equipo de estudio a través de la plataforma de webinar de la reunión de Zoom, pero no se respondieron o abordaron debido a las limitaciones de tiempo. Las preguntas y los comentarios se han agrupado por temas:

Estructura de tarifas

P: ¿La tarifa del aeropuerto es la misma para niños y adultos?

P: Sólo para saber sobre las rutas y los horarios, ¿cómo los averiguamos?

Frecuencia y prestación de servicios

C: El autobús no recoge a las personas que están paradas (esperando el servicio de autobús) en la parada de la línea 9; esto ocurre cuando está nevando, y el autobús sólo pasa y se detiene en la parada de la calle 10.

C: ¿Por qué los autobuses no pasan con la misma frecuencia que la línea 9? ¿Por qué la ruta que va por la Calle 10^a y el Bulevar Federal y tarda tanto en circular?

P: ¿Podrían hacerse más paradas para las personas mayores que no pueden caminar media cuadra?

Seguridad y Protección

P: ¿Qué es lo que está haciendo RTD y que está haciendo la Ciudad y el Condado de Denver?