



# Participación del público en el futuro de Clipper 2017

## Resumen Ejecutivo

26 de marzo de 2018

Clipper es el sistema regional de pago de tarifas de transporte público para el Área de la Bahía de San Francisco de nueve condados. Los pasajeros de transporte público pueden usar una tarjeta Clipper recargable para pagar tarifas en 22 agencias de transporte público que realizan 1.8 millones de viajes en transporte público en un día laborable típico. Con más de 2 millones de cuentas activas, Clipper procesa aproximadamente \$50 millones en ingresos de transporte público cada mes. Clipper es administrado por la Comisión Metropolitana de Transporte (MTC) en nombre de las agencias participantes.

La MTC y las agencias de transporte público están diseñando la próxima generación de Clipper que atenderá mejor las necesidades de los clientes cuando el programa ingrese a su tercera década. La Junta Ejecutiva de Clipper, en representación de las agencias participantes, elabora la política y proporciona supervisión para las operaciones y la planificación de largo plazo.

En 2017, nuestro enfoque fue elaborar una solicitud de propuestas (RFP) para que un contratista integrador del sistema desarrollara y administrara la mayoría de los aspectos del sistema de la próxima generación, comúnmente llamado C2. Después de emitir un borrador de la RFP a principios de 2017, la MTC emitió la RFP final en septiembre de 2017 y recibió propuestas en marzo de 2018. La MTC realizó actividades de participación del público para informar el desarrollo de la RFP y el diseño del sistema.

### Actividades de participación del público

Para generar opiniones de una amplia gama de partes interesadas, pasajeros de transporte público y clientes de Clipper, la MTC:

- Aceptó comentarios por correo electrónico, correo de voz y redes sociales sobre el borrador de la RFP específicamente (28 de febrero-3 de abril de 2017) y en forma permanente (durante 2017);
- Organizó grupos de enfoque para ayudar a elaborar la encuesta de inclusión voluntaria en línea (9 y 14 de marzo de 2017);
- Realizó una encuesta de inclusión voluntaria no representativa con 8,735 respuestas para solicitar la opinión pública acerca de temas específicos (17 de abril-1 de junio de 2017);
- Entrevistó a las partes interesadas en relación con programas de beneficios de transporte público, acceso para personas de bajos recursos y accesibilidad; y
- Realizó una encuesta en la calle a 1,088 personas que no son usuarios de Clipper para identificar obstáculos en el uso de Clipper y para probar conceptos de mejoras en la próxima generación de Clipper.

La MTC y las agencias de transporte público usaron diversos métodos para solicitar la participación en el proceso de participación del público, incluida la publicidad, materiales a bordo, redes sociales y presentaciones, entre otras estrategias.

## Resultados

A pesar de las variaciones en los tipos de participantes y el nivel de participación, los resultados fueron bastante coherentes:

- **Las agencias de transporte público prestan servicios a diversos clientes, y cada uno tiene preferencias o necesidades personales en relación con el pago del transporte público.** Aunque la comodidad es la característica más importante para la mayoría de las personas, más allá de eso, los pasajeros tienen sus propias ideas acerca de lo que quieren de un sistema de pago. La diversidad hace que sea difícil instruir a los pasajeros (especialmente a aquellos que se concentran en uno o dos aspectos) en cuanto a cómo funciona Clipper realmente, lo cual crea considerables deficiencias de información. La próxima generación de Clipper debe ser flexible y adaptable para satisfacer mejor las necesidades de los clientes y aprovechar los cambios de tecnología, especialmente a medida que se disponga de tecnologías nuevas. Además, Clipper debería realizar esfuerzos más específicos, tanto ahora como con el despliegue del sistema de la próxima generación, para cubrir las deficiencias de información de los pasajeros y convertirlos a Clipper.
- **Muchos tienen un gran interés en usar Clipper para más cosas que un transporte público de una ruta fija.** La mayoría quería usar Clipper para pagar otros servicios relacionados con el transporte, desde peajes (muchos específicamente nombraron a FasTrak) y estacionamiento, hasta otros servicios de transporte. A los pasajeros con discapacidades y sus defensores y prestadores de servicios les gustaría ver la integración con paratransito. El hecho de que Clipper pueda usarse en más cosas que el transporte público aumenta medianamente o mucho la probabilidad de que muchas personas usen Clipper.
- **Los pasajeros de transporte público quieren poder agregar valor sobre la marcha y usarlo inmediatamente.** Para muchos, un teléfono inteligente o una cartera digital es la mejor solución, aunque como lo mostró la encuesta de inclusión voluntaria, a las personas les importaba menos cómo suceda que el hecho de que realmente suceda. Tres cuartos de los encuestados en la encuesta en la calle dijeron que era medianamente o muy probable que comenzaran a usar Clipper si se enteraran de que esa fuera una característica de un sistema nuevo.
- **Las personas prefieren tener más información que menos, y la mayoría está cómoda con enfoques de autoservicio para el servicio al cliente.** A las personas les gusta tener acceso a la información, desde estados de cuenta hasta diferentes tipos de alertas. A muchas personas les gusta investigar y solucionar sus propios problemas de servicio al cliente cuando es posible, y los quioscos de autoservicio para servicio al cliente y ventas fueron un éxito con muchas personas, mientras que otras aún prefieren hablar con una persona por teléfono.
- **A los pasajeros de transporte público les gustaría una política de tarifas regional que otorgue descuentos para usar en varias agencias de transporte público.** Muchos expresaron un intenso deseo de un sistema de tarifas regional simplificado y proporcionaron una gama de opciones para hacerlo. La próxima generación del sistema será suficientemente versátil para cumplir con todas las políticas establecidas por las agencias de transporte público de la región.