

Departamento de Transporte del condado de Montgomery

Estudio Integral de la Red de Autobuses del Condado de Montgomery:

“Ride On Reimagined”

INTRODUCCIÓN

El sistema de autobuses Ride On del condado de Montgomery ha estado operando durante más de 40 años, brindando una opción de movilidad crítica a las personas que viven y trabajan en el condado. Con el tiempo, la estructura de rutas de Ride On ha crecido en respuesta a los cambios demográficos y al uso del suelo. Debido a que el condado continúa experimentando cambios en la población, la demografía, los centros de empleo y la vivienda, es hora de realizar una evaluación integral del sistema, en particular, dados los cambios que se anticipan a partir de la pandemia de la COVID-19.

El estudio Ride On Reimagined es una evaluación progresiva integral de la red de autobuses que resultaría en cambios significativos recomendados en la forma en que opera el transporte público en el condado de Montgomery, en función de las necesidades futuras y actuales. Se analizará en profundidad todo el sistema de tránsito planificado y existente en el condado de Montgomery, incluidos los servicios de Metrobús que operan dentro de los límites del condado y la futura línea púrpura. El estudio también brindaría la oportunidad de guiar la dirección futura de Ride On a través del análisis de datos y la participación de la comunidad. El objetivo principal será el de recomendar cambios en todo el sistema que aborden las necesidades actuales y futuras de la comunidad a la que sirve, tanto para los servicios de Ride On como de Metrobús.

Se examinarán las condiciones actuales y el futuro anticipado del área de servicio de Ride On, donde se involucrará a líderes comunitarios, activistas, usuarios del transporte público y organizaciones de apoyo, para formar una base de opciones de viaje. Se realizará la evaluación completa de la estructura de la ruta, la conectividad, el alcance y la frecuencia del servicio, a través de estudios y análisis de mercado, revisión del desarrollo del uso del suelo y avances tecnológicos anticipados. Igualmente, se abordarán las prioridades del condado para mejorar la equidad racial y prevenir el cambio climático. La imagen de los servicios de tránsito es importante para atraer pasajeros; por lo tanto, se examinará la evaluación interna y externa de la marca Ride On. En conclusión, el estudio establecerá el marco para elaborar un plan con

recomendaciones y estrategias de implementación que se alineen mejor con los objetivos de nuestra red de transporte en general.

Ya se están realizando varios esfuerzos para mejorar y ampliar los servicios para los pasajeros actuales y futuros del autobús. El plan proporcionará pautas y objetivos que evaluarán la calidad del servicio por nivel de ruta y tipos de servicio.

1. GESTIÓN Y COORDINACIÓN DEL PROYECTO

En el estudio Ride On Reimagined se requerirá la estrecha coordinación entre los Servicios de Tránsito del Departamento de Transporte del Condado de Montgomery (Montgomery County Department of Transportation, MCDOT), el equipo de consultores y el Equipo de Coordinación del Proyecto más amplio. Habrá un equipo central de gestión del proyecto, conformado por los gerentes de proyectos de los Servicios de Tránsito del MCDOT, el equipo de consultores y cualquier personal de apoyo necesario.

También habrá un equipo de coordinación del proyecto, conformado por representantes de los siguientes entes:

- División de Servicios de Tránsito del MCDOT
- Dirección del MCDOT
- Departamento de Planificación del Condado de Montgomery (Comisión de Planificación y Parques de la Capital Nacional de Maryland [Maryland-National Capital Park and Planning Commission, M-NCPPC])
- Autoridad de Tránsito del Área Metropolitana de Washington (Washington Metropolitan Area Transit Authority, WMATA)

El equipo central de gestión del proyecto se reunirá semanalmente para revisar el avance, coordinar la programación de actividades y garantizar que se tomen decisiones cuando sea necesario para cumplir los hitos del estudio.

El equipo se reunirá trimestralmente para analizar los borradores de los documentos a entregar y lograr un consenso sobre los puntos fundamentales de decisión.

2. CONDICIONES EXISTENTES

Este estudio incluirá la evaluación de las condiciones de Ride On actualmente y anteriores a la COVID-19.

Base de datos espacial

Esta evaluación incluirá el desarrollo de una base de datos espacial de los siguientes datos para su análisis:

1. Red de rutas actualmente y antes de la pandemia, incluso la ubicación de las paradas y los servicios de las paradas.
2. Datos de embarque y desembarque de pasajeros según los datos de parada por viaje de los contadores de pasajeros automáticos (automatic passenger counters, APC) de Ride On y Metrobús, antes y después de la pandemia.
3. Datos de cumplimiento de la programación (cantidad de minutos que varían de la programación y el tiempo de permanencia de la parada) según parada por viaje de la localización automática de vehículos (Automatic Vehicle Location, AVL) /APC de Ride On y Metrobús antes y después de la pandemia.
4. Datos de horarios de especificación general de feeds de transporte público (General Transit Feed Specification, GTFS) de Ride On y Metrobús antes y después de la pandemia. Datos de recogida y entrega de pasajeros de Metro Access por ubicación antes y después de la pandemia.

Análisis

La base de datos espacial se utilizará para detallar las siguientes condiciones actuales:

1. Evaluación del área de servicio y las alineaciones de rutas dentro de los límites del condado, así como aquellas que cruzan hacia las jurisdicciones circundantes, como el condado de Prince George, el condado de Howard y el distrito de Columbia.
 - a. Centros de tránsito
 - b. Estaciones intermodales
 - c. Rutas largas
 - d. Corredores/paradas con alto número de pasajeros
2. Recopilación de datos de pasajeros de los servicios actuales de:
 - a. Datos de AVL/APC
 - b. Datos de encuestas
 - c. Datos de desempeño
 - d. Varios archivos de base de datos relacionados con el desempeño del servicio
3. Evaluación de los servicios de las instalaciones para pasajeros, en función de los datos existentes puestos a disposición por el MCDOT, entre los que se encuentran:

- a. Parada de autobús
 - b. Caseta de autobús
 - c. Bancos
 - d. Ubicaciones de las estaciones de autobuses
 - e. Estacionamientos disuasorios
 - f. Baños de operadores de autobús
 - g. Accesibilidad y acceso a la acera utilizando el nivel de acera del sistema de información geográfica (Geographic Information System, GIS) del condado
4. Evaluación de Realtime (Trip Planner), CAD/AVL y Fareboxes.
 - a. Descripción de la condición, uso y viabilidad de los servicios para incluir viajes que abarquen múltiples servicios, es decir, Ride On a Metrorail.
 5. Evaluación de los patrones de origen-destino para incluir conexiones de primera/última milla.
 - a. Utilización de los datos de transferencia disponibles de Ride On y WMATA de fuentes de Farebox y SmarTrip.
 - b. Evaluación de los flujos de viaje generales, antes y después de la pandemia, en todo el condado, por todas las modalidades con Streetlight o una fuente semejante de datos móviles.
 6. Evaluación del desempeño general con una matriz que incluya las siguientes pautas de servicio y una comparación con las mejores prácticas de la industria (en la tarea 5 se realizará una comparación con los colegas aspirantes):
 - a. Frecuencia.
 - b. Política de amplitud de servicio para incluir rutas que operen todo el día, el período pico y tarde en la noche.
 - c. Clasificación de rutas para incluir:
 - Rutas fijas
 - Parada limitada
 - Servicio expreso
 - Tránsito rápido para autobuses (Bus Rapid Transit, BRT)
 - Servicio bajo demanda (Flex)
 - d. Estructura tarifaria actual y propuesta de estructura tarifaria futura.
 - e. Desempeño a tiempo y cumplimiento de la programación.
 - Desempeño general a tiempo.
 - Minutos promedio de retraso.
 - Tiempos de permanencia y velocidad promedio para identificar los

- corredores con congestión de tránsito.
- f. Viajes perdidos.
 - g. Autobuses completos: autobuses en los que la carga máxima excede la capacidad del vehículo.
 - Consideración sobre el uso del límite de capacidad: personas sentadas o personas sentadas más personas de pie.
 - Consideración de si los límites de capacidad posteriores a la COVID-19 son distintos.
 - h. Reclamos de los pasajeros.
 - i. Factor de carga del vehículo.
7. Evaluación de la cobertura del servicio dentro de los límites del condado. Esta es una oportunidad para evaluar los servicios locales y regionales de manera integral, independientemente del proveedor; específicamente Ride On y WMATA. Determine las funciones y clasificaciones aplicables de estos servicios:
- a. Ride On – Servicio local
 - b. ExtRa – Servicio de parada limitada
 - c. Flash – BRT
 - d. Flex – Servicio bajo demanda
 - e. WMATA - Metrobús
 - f. Administración de Tránsito de Maryland (Maryland Transit Administration, MTA)/Servicio de autobuses de cercanías
 - g. Autobús de enlace UM
 - h. Bethesda Circulator
 - i. Metro rail de la WMATA (cobertura)
 - j. Línea púrpura
 - k. WMATA Metro Access (área de servicio de 3/4 de milla de radio).

Estas descripciones se proporcionarán en memorandos técnicos y estarán acompañadas por un perfil de ruta que resuma el desempeño de las rutas actuales de Ride On y Metrobús.

3. OBJETIVOS Y RESULTADOS

Con base en los resultados de la evaluación del servicio actual, el estudio establecerá los objetivos para la red de autobuses y los resultados deseados. Los objetivos estarán en consonancia con las áreas prioritarias de *Connecting our Communities*, la visión del MCDOT respecto al transporte. Estas áreas prioritarias son:

- Seguridad y Visión
- Zero.
- Medio ambiente y resiliencia climática.
- Desarrollo económico y acceso equitativo.

Cada objetivo se emparejará con uno o más resultados. Estos resultados serán medibles para que los cuatro conceptos de servicio de la red de autobuses puedan compararse en sus capacidades para lograr cada uno de ellos.

El proyecto de objetivos y resultados se presentará en un memorando técnico y se resumirá en una presentación de PowerPoint.

4. POLÍTICAS Y DIRECTRICES

Las pautas del servicio son el eje central de un resultado exitoso. El establecimiento de políticas renovadas y pautas mejoradas sentará las bases de los servicios que se evaluarán en el futuro para las decisiones presupuestarias y de planificación. Se elaborarán las pautas de servicio para contribuir a lograr los objetivos y cumplir los resultados identificados en la tarea 3.

1. Revisar, establecer y definir directrices de servicio para guiar la forma en se debe estructurar el sistema. Se pueden establecer nuevas directrices o clasificaciones de servicio mejoradas, desarrolladas por la WMATA, con aportes regionales que incorporen la combinación de servicios actual y potencial del condado, incluidos FLASH, extRa y Flex. Abordar las directrices para los siguientes niveles de servicio, incluidos los aportes de todas las divisiones de servicio y planificación de tránsito del MCDOT:
 - a. Alta frecuencia
 - b. Rapidez
 - c. Cobertura
 - d. Microtránsito
2. Establecer directrices para la amplitud y la duración del servicio; las pautas de avance anteriores no excedían los 30 minutos en ninguna ruta. Determinar si esta política aún se aplica en este nuevo entorno (posterior a la COVID-19).
3. Evaluar la amplitud del servicio del sistema por ruta. Determinar una política establecida para la amplitud del servicio por estructura o marco de ruta.
4. Establecer el marco para las políticas tarifarias en el futuro. Se está realizando un

estudio aparte que evalúa cuatro escenarios para abordar la recuperación de la pandemia. Evaluar los siguientes escenarios y resultados de los impactos en los mercados objetivo de nuestro estudio e incluir una evaluación de los impactos de los descuentos por transferencia:

- a. Tarifas cero en todo el sistema.
 - b. Tarifas cero en ciertas horas del día.
 - c. Tarifas reducidas (\$1).
 - d. Tarifas gratuitas o reducidas para la población de bajos ingresos (concepto basado en medios).
5. Establecer pautas para el nivel de servicios que debe proporcionar cada categoría de paradas de autobús.

El proyecto de pautas del servicio se presentará en un memorando técnico y se resumirá en una presentación de PowerPoint.

5. EVALUACIÓN DE LA RED DE AUTOBUSES

Con el tiempo, ha habido expansiones de servicios y nuevos diseños de rutas que se han adaptado a la demanda, las necesidades demográficas y la reurbanización. Una parte importante de este estudio se centrará en reinventar el servicio a través de varios lentes. Estas principales áreas de enfoque abarcan:

Revisión por colegas

1. El equipo central de gestión del proyecto seleccionará hasta cuatro colegas aspirantes de tránsito de autobuses en función de sus esfuerzos actuales por cumplir objetivos similares a los identificados en la tarea 3 y en factores que comprenden:
 - a. Tamaño del área de servicio.
 - b. Población del área de servicio.
 - c. Millas de las rutas de la red.
 - d. Millas del servicio anual.
 - e. Horas del servicio anual.
 - f. Cantidad anual de pasajeros y millas de pasajeros.
 - g. Combinación de los servicios de tránsito.
 - h. Tamaño de la flota y tipos de vehículos.

- i. Estructura de financiamiento.
 - j. Estructura de gobierno.
2. Las comparaciones básicas de la red actual de autobuses del condado de Montgomery con los colegas aspirantes se realizarán con la base de datos nacional de tránsito. Como antecedente, el MCDOT suministrará información que se utilizó anteriormente para identificar los organismos de tránsito homólogos a través del proceso de revisión trienal de Maryland.
3. El equipo central de gestión del proyecto desarrollará un cuestionario para usar con los colegas aspirantes para obtener información adicional, como políticas de servicio, tecnologías utilizadas y pautas de mantenimiento.
4. Los resultados de la red existente, según lo determinado en la tarea 2, se compararán con los de los cuatro colegas aspirantes, que incluyen:
 - a. Frecuencia.
 - b. Política de amplitud de servicio para incluir rutas que operan todo el día, las horas pico y tarde en la noche.
 - c. Clasificación de rutas para incluir:
 - Rutas fijas
 - Parada limitada
 - Servicio expreso
 - Tránsito rápido para autobuses (Bus Rapid Transit, BRT)
 - Servicio bajo demanda
 - d. Estructura tarifaria
 - e. Desempeño a tiempo y cumplimiento de la programación.
 - Desempeño general a tiempo.
 - Minutos promedio de retraso.
 - Tiempos de permanencia y velocidad promedio para identificar los corredores con congestión de tránsito.
 - f. Viajes perdidos.
 - g. Autobuses completos: autobuses en los que la carga máxima excede la capacidad del vehículo.
 - Consideración sobre el uso del límite de capacidad: personas sentadas o personas sentadas más personas de pie.
 - Consideración de si los límites de capacidad posteriores a la COVID-19 son distintos.
 - h. Proporción de reclamos de los pasajeros.

- i. Factor de carga del vehículo.
 - j. Servicios y accesibilidad de las paradas.
5. El consultor preparará un memorando técnico de revisión por colegas.

Análisis de mercado

1. Elaborar el análisis del origen y destino (Origin and Destination, O/D) de los patrones de viaje de los servicios Ride On y Metrobús.
2. Identificar el índice de propensión al tránsito (Transit Propensity Index, TPI) para determinar el posible uso del tránsito.
3. Revisar la zona de análisis del tránsito (Traffic Analysis Zone, TAZ) dentro del área de servicio.
4. Evaluar el diseño general del sistema para determinar si la estructura actual cumple las necesidades de nuestras comunidades en crecimiento y expansión.
 - a. Zonas pobladas sin servicio (desiertos de tránsito).
 - b. Destinos con tráfico sin servicio frecuente o regular.
 - c. Identificación de las barreras existentes para acceder a los servicios esenciales, especialmente las citas médicas.
5. Evaluar la estructura actual y cómo se pueden integrar los diversos servicios con el tránsito rápido de autobuses (Bus Rapid Transit, BRT).
 - a. Determinar el diseño del sistema del servicio de autobús local (tanto Ride On como Metrobús) y los servicios de BRT.
6. Revise las encuestas previas realizadas.
7. Evalúe los generadores de viajes locales y los centros dentro del área de servicio:
 - a. Universidades
 - b. Escuelas
 - c. Centros de recreación
 - d. Bibliotecas
 - e. Parques importantes
 - f. Centros de empleo
 - g. Desarrollos de oficinas
 - h. Hospitales y centros de atención médica.
 - i. Servicios culturales y sin fines de lucro
 - j. Tiendas de comestibles

8. El análisis de mercado se realizará en función de la base de datos espacial desarrollada en la tarea 2 e identificará cualquier brecha en el servicio. Los resultados se presentarán en un memorando técnico que incluirá mapas ilustrativos y se resumirá en una presentación de PowerPoint.

Planes de uso del suelo, desarrollo, transporte

Se han realizado varios estudios en los últimos años. Sería importante revisar los estudios previos para garantizar que Ride On Reimagined esté sincronizado con los planes generales del condado. Los siguientes planes deberían incluirse en las evaluaciones:

1. Bethesda Transitway.
2. Plan de gestión de flota de autobuses.
3. Estudios Countywide Transit Corridors Functional Master Plan y estudios relacionados con el tránsito rápido de autobuses.
4. Estudio WMATA Bus Transformación.
5. Corridor Cities Transitway.
6. Estudio de carriles administrados I-495/I-270.
7. Línea púrpura de la MTA.
8. Programa de calles/bicicletas compartidas.
 - a. Evaluar y revisar el programa de calles compartidas. Determinar el protocolo para las paradas flotantes de autobuses y el acceso peatonal.
 - b. Evaluar las ubicaciones en las que se están haciendo pruebas beta de Bus Priority Lanes y recomiende ubicaciones adicionales para incluir priorización de señales de tránsito (Transit Signal Prioritization, TSP), saltos de fila, etc., así como sus impactos en la red de autobuses.
 - c. Examinar dónde los carriles para autobuses tendrían el mayor impacto en la mejora del sistema general en términos de calidad y confiabilidad.
9. Thrive 2050.
10. Plan de acción climática del condado de Montgomery.
11. Visión Zero.
12. Red de Tránsito del Gran Corredor Científico Seneca (Great Seneca Science Corridor, GSSC).
13. Planificación y diseño de calles para que sean más seguras y accesibles para las personas con discapacidad visual.
14. Planes maestros:
 - a. De área

- b. Sectoriales
 - c. Funcionales
15. Corridor Forward.
 16. Estudios de planificación de instalaciones de varios centros de tránsito.

El consultor preparará un memorando técnico que resuma los planes y estudios anteriores e identifique los puntos clave del estudio Ride On Reimagined.

Infraestructura

Los servicios brindan la oportunidad de atraer nuevos pasajeros y retener a los pasajeros actuales a través de tecnologías e inversiones innovadoras. Es importante entender la funcionalidad de estos programas.

1. Garajes de autobuses
 - a. Evaluar los garajes actuales de autobuses y recomendar estrategias de expansión para respaldar aún más el plan.
 - b. Identificar las necesidades de cada uno de los garajes actuales para apoyar el mantenimiento de vehículos cero emisiones, y si es factible que alguno de los garajes actuales sirvan para autobuses convencionales y autobuses cero emisiones durante la transición.

2. Instalaciones para pasajeros

El estudio evaluará la cartera actual de instalaciones de autobuses para pasajeros, mediante el establecimiento de un sistema de clasificación de paradas y estaciones. Los tipos de clasificación se basarán en el volumen pico promedio de pasajeros atendidos, el tipo de tránsito que atiende a la parada/estación y la cantidad de rutas/estaciones de tránsito que atienden a la parada/estación. Cada tipo de clasificación incluirá un conjunto recomendado de servicios para pasajeros, que van desde una señal de parada de autobús hasta casetas con información en tiempo real. Este sistema de clasificación podría sentar las bases para una guía de diseño de tránsito futuro que se elabore en un proyecto aparte.

Al establecer el sistema de clasificación de paradas/estaciones, se tomarán en cuenta los siguientes aspectos dentro del estudio:

- a. Evaluar el programa completo de instalaciones para pasajeros para incluir el programa de paradas de autobús y casetas.

- b. Conocer y comprender los códigos de identificación de las paradas de autobús y las asignaciones durante la evaluación de los distintos servicios.
- c. Evaluar y determinar las mejores prácticas para la información, así como en tiempo real, en las señales de parada de autobús y casetas de autobús.
- d. Evaluar el mantenimiento de las paradas de autobús, casetas de autobús, estaciones de autobús, muros bajos y baños de operadores de autobús.
- e. Evaluar los convenios actuales de estacionamientos disuasorios:
 - Número de plazas de estacionamiento
 - Propiedad del estacionamiento
 - Costo de estacionamiento
 - Residente/plazas mensuales
 - Uso
 - Acceso y circulación de autobuses de tránsito
- f. Determinar las funciones actuales de los centros de tránsito y las estaciones de tránsito construidas para los servicios de BRT:
 - Considerar las diversas nomenclaturas que se utilizan para definir estos centros de tránsito. Estos son lugares no asociados a una estación de Metrorail y donde al menos tres o más rutas se unen para la transferencia.
 - Centro de tránsito de Germantown.
 - Centro de tránsito de Lakeforest.
 - Centro de tránsito de Milestone.
 - Centro de tránsito de Traville.
 - Centro comercial Westfield Montgomery.
 - Centro de tránsito de Boyds.
 - Centro de tránsito de White Oak.
- g. Revisar y establecer directrices para la ubicación de las paradas de autobús, así como el acceso a las aceras y cruces peatonales.
 - Evaluar la necesidad de pautas con respecto a la ubicación de las paradas de autobús en el lado cercano y en el lado lejano.
 - Abordar las pautas de acceso para pasajeros con problemas de movilidad (Ley para Estadounidenses con Discapacidades [Americans with Disabilities Act, ADA]).

- h. Evaluar y recomendar las mejores prácticas para comunicar las ubicaciones de las paradas de autobús para ayudar con la orientación.
- i. Evaluar las casetas de autobuses con monitores/información en tiempo real y recomendar un inventario de todos los servicios con apoyo en los recursos y aplicaciones existentes:
 - Estudio de inventario de paradas de autobús/casetas.
 - Base de datos de paradas de autobús.
- j. Revisar y elaborar directrices para mejorar el acceso de bicicletas en las paradas de autobús.

Los resultados de la revisión de la infraestructura de garajes e instalaciones para pasajeros se presentarán en un memorando técnico y se resumirán en una presentación de PowerPoint.

Tecnología

Existen varias iniciativas tecnológicas en marcha dentro de la División de Tránsito del MCDOT, y será importante comprender los diversos proyectos y funciones. La modernización de los sistemas obsoletos, el cambio climático, la equidad racial y la información del cliente son algunas de las prioridades notables del condado.

1. Dar a comprender el nuevo sistema CAD/AVL (dispositivo inteligente) y evaluar su funcionalidad dentro del sistema.
 - a. Datos APC
 - b. Ridecheck Plus
2. Recomendar un plan para la transición a autobuses cero emisiones, por ejemplo: autobuses eléctricos, autobuses eléctricos de batería y autobuses de celda de combustible de hidrógeno.
3. Trazar un plan para combinar mejor las rutas con las capacidades e infraestructura de los vehículos eléctricos, así como la tecnología que se dirige a las estaciones de carga mientras están en funcionamiento.
4. Evaluar la programación establecida para convertir a autobuses cero emisiones y brindar orientación sobre las redes eléctricas.
5. Revisar el cobro de tarifas externas en las estaciones de BRT y brindar un análisis de su productividad y ventajas para la red.
6. Evaluar el estado de la información en tiempo real.
7. Evaluar las mejores prácticas para la distribución de la información en tiempo

real y la accesibilidad a sus usuarios.

8. Explorar la automatización de vehículos.
9. Evaluar la expansión de los servicios bajo demanda, por ejemplo, Flex u Ollies.

Los resultados de la revisión tecnológica de garajes e instalaciones para pasajeros se presentarán en un memorando técnico y se resumirán en una presentación de PowerPoint.

Operaciones y flota

Entre los elementos esenciales para implementar un plan se encuentra la forma en que se presta el servicio. Será importante comprender la estructura operativa.

1. Evaluar y recomendar la estructura del depósito, la eficiencia operativa y las estrategias de crecimiento, especialmente dado el paso a los autobuses con cero emisiones.
2. Evaluar los procedimientos operativos estándar y compararlos con las mejores prácticas de la industria.
3. Evaluar los tipos de flota y las áreas de servicio para la equidad racial.
4. Evaluar la funcionalidad de la jerarquía operativa y compararla con las mejores prácticas de la industria.
5. Utilizar los planes en marcha para evaluar el programa de seguridad y capacitación de Ride On. Será importante comprender el proceso y revisar los planes cuando finalice el proyecto. La evaluación del proceso y las mejores prácticas de la industria deberían formar parte del plan.
6. Sugerir y recomendar nuevas estrategias innovadoras para captar y retener a los operadores de autobuses mediante la investigación y las mejores prácticas de la industria como guía. Solicitar información a los operadores actuales de autobuses Ride On acerca de las mejoras operativas y retención de los operadores.

Los resultados de las operaciones y la evaluación de la flota se presentarán en un memorando técnico y se resumirán en una presentación de PowerPoint.

Mercadeo

Otro elemento esencial para aumentar la cantidad de pasajeros y elevar la conciencia es a través de un mensaje claro y conciso.

1. Evaluar la percepción actual (incluida las medidas de protección por la COVID-19 en el tránsito) y recomendar opciones y directrices de cambio de marca.
2. Evaluar la señalización actual y brindar recomendaciones para elevar la conciencia, incluido el Título VI y consideraciones para personas con dominio limitado del inglés:
 - a. Señalización de orientación.
 - b. Comunicación externa que incluya la señalización de paradas de autobús.
3. Evaluar mapas y horarios y compararlos con grupos de colegas con recomendaciones de mayor perfeccionamiento.
4. Evaluar la página web de la División de Tránsito para la inclusión de información pertinente relacionada con los parámetros de desempeño, tarifas, rutas, horarios, redes sociales y comunicación general.
5. Evaluar las prácticas actuales en relación con la accesibilidad de la información.

Los resultados de la evaluación de mercadeo se presentarán en un memorando técnico y se resumirán en una presentación de PowerPoint.

6. PARTES INTERESADAS

Será importante establecer una visión y solicitar aportes de las partes interesadas a lo largo del estudio. Estas partes interesadas se incluirían en la etapa inicial para obtener orientación y estructura. Se requerirán actualizaciones continuas en varias etapas del proyecto. Esta lista es enunciativa y de ningún modo taxativa.

1. Organismos del Poder Ejecutivo.
2. Concejo municipal.
3. Comisión Nacional de Planificación y Parques de la Capital de Maryland (Maryland-National Capital Park and Planning Commission, MNCPPC).
4. Municipios.
5. Operadores de autobuses, delegados sindicales, Organización de Empleados del Gobierno Municipal y del Condado (Municipal and County Government Employees Organization, MCGEO).
6. WMATA – Metrobús.
7. Grupos de Defensa del Tránsito.
8. Consejo de Gobierno Metropolitano de Washington (Metropolitan Washington Council of Government, MWCOG).
9. Departamento de Transporte de Maryland (Administración Estatal de Carreteras [State Highway Administration, SHA]/MTA).

10. Servicios de cercanías del MCDOT/Distrito de Administración de Transporte (Transportation Management District, TDM).
11. Cámara de Comercio del condado de Montgomery.
12. Escuelas Públicas del condado de Montgomery.
13. Agencias de Servicios Humanos y de Salud del Condado y del Estado.
14. Hospitales y centros de atención médica.
15. Comisión de Oportunidades de Vivienda.
16. Asociaciones de vecinos y propietarios.
17. Comisión de Personas con Discapacidades del condado de Montgomery.
18. Comisión de Tránsito Suburbano de Washington.
19. Comisión de Gerontología del condado de Montgomery.

7. PARTICIPACIÓN PÚBLICA

La transparencia desempeñará una función integral para el éxito de este estudio. Será imperativo que la comunicación abierta con las partes interesadas permanezca constante. Además, el proceso de participación pública (tanto virtual como en persona) es primordial.

1. Trazar un plan de participación pública con énfasis en debates provechosos. El plan identificará hitos clave dentro del estudio Ride On Reimagined y determinará la forma adecuada de participación pública en cada hito.
2. Establecer vías básicas para comunicarse a través del sitio web del proyecto, las redes sociales, reuniones emergentes para conocer a los clientes en el lugar al que viajan y jornadas de puertas abiertas.
3. Evaluar las opiniones de los usuarios actuales a través de una encuesta de satisfacción del cliente.
4. Establecer grupos de enfoque asentados en subáreas geográficas centradas en los ejes de actividad de la red de autobuses (Silver Spring, Rockville y Germantown); incluir pasajeros y no pasajeros en cada grupo. La cantidad total de grupos de enfoque no excederá los ocho, con dos reuniones planificadas para cada grupo. Para mantener un máximo de ocho grupos, las áreas de afinidad geográfica relativa pueden agruparse (es decir, Germantown y Clarksburg). La primera reunión de cada grupo de enfoque contemplará la revisión de los objetivos de Ride On Reimagined. El grupo participará en un ejercicio de "conectar los puntos" para suministrar información sobre posibles rutas de autobuses, en función de la cantidad actual de pasajeros, los centros

identificados de actividad y las perspectivas de crecimiento. La segunda reunión de cada grupo de enfoque brindará seguimiento sobre cómo se pueden materializar los resultados de la primera reunión en términos conceptuales de rutas de autobuses. Se solicitará a los participantes que suministren información sobre los posibles avances en cada ruta, en función de la cantidad de autobuses que podrían ponerse a disposición en la subárea.

5. Pautar asambleas con varios grupos de defensa del tránsito, asociaciones cívicas, grupos comunitarios, etc.
6. Un equipo de proyecto participará durante todo el proceso del estudio. Por lo tanto, los documentos a entregar se determinarán al comienzo del proceso.
7. Elaborar material de divulgación que brinde acceso significativo a sus servicios con asistencia lingüística oral y escrita. Se proporcionarán traducciones para todos los idiomas elegibles que constituyan el 5 % o 1,000 personas, lo que sea menor, de la población total que se está evaluando. Se prevé que las traducciones incluyan español, mandarín, amárico, francés, ruso y vietnamita. He aquí algunos ejemplos del material:
 - a. Mapas
 - b. Anuncios en los medios
 - c. Avisos para distribución
 - d. Sitio web del proyecto
 - e. Agendas de reuniones
 - f. Presentaciones en PowerPoint
 - g. Carteleras de anuncios
 - h. Ayudas visuales atractivas y claras para diversas audiencias
5. Proporcionar las actas de las reuniones de todos los compromisos y la asistencia.

8. CONCEPTOS DE SERVICIO Y RECOMENDACIONES

La evaluación de los diversos componentes de este estudio debería sentar las bases para visualizar las posibilidades de nuevos diseños y opciones de servicios. Cada tarea debería resumirse con el objetivo de obtener un plan conceptual. Las tareas deberían basarse en los datos que conducen a este punto del estudio. Este enfoque integral debería incluir análisis de mercado, desarrollo del uso del suelo, infraestructura, tecnología, operaciones, mercadeo y participación pública.

1. Delinear un menú de conceptos de servicio y alternativas.
2. Cada concepto debería detallar cómo cumple las metas y objetivos del estudio.

3. Describir los posibles impactos para los pasajeros actuales, incluso la estimación de los cambios de pasajeros a los nuevos servicios en función de la cantidad de pasajeros de APC existente.
4. Describir las posibles mejoras en el rendimiento general del sistema.
5. Mediante el mejor análisis de mercado disponible, identificar los recorridos significativamente mejorados (es decir, tiempos reducidos de recorrido) como resultado de estos conceptos.
6. Describir los impactos financieros y determinar si existe la oportunidad para otras fuentes de financiamiento.
7. El análisis de equidad de servicio del Título VI debería realizarse con base en cada concepto recomendado.
8. Cada concepto debería resumirse de manera coherente a los fines de comparación.
 - a. Elección
 - b. Detalles
 - c. Resultado/costo
9. Recomendar el concepto preferido y describir e incluir todos los factores de evaluación, como las fortalezas y debilidades internas y externas.

9. PLAN DE SERVICIO E IMPLEMENTACIÓN

El concepto de servicio preferido se detallará en un plan de servicio e implementación. El servicio y el plan de implementación evaluarán qué nivel de servicio previsto en el concepto de servicio preferido se puede lograr con éxito con los recursos existentes y qué mejoras adicionales se pueden realizar a medida que se hacen inversiones adicionales. El servicio y el plan de implementación también identificarán cuáles organismos se encargarán de operar qué servicios dentro de la jerarquía de servicios. También incluirá:

- a. Identificar qué componentes de las mejoras se requieren para lograr cada fase del plan de servicio.
- b. Elaborar material para la participación en foros públicos.
- c. Trazar un cronograma para la implementación.
- d. Proyectar el mercadeo para lanzar el nuevo plan de servicio.

El plan de servicio incluirá la evaluación de las capacidades de infraestructura y tecnología para determinar qué se puede manejar dentro de la fase inicial y qué debe

implementarse dentro de una fase posterior a la espera de inversiones adicionales. El plan contemplará plazos (corto y largo plazo) como parte del cronograma de implementación, con un enfoque en aquellas estrategias que puedan implementarse verdaderamente a corto plazo.