



Plan de Título VI

Enero de 2023 – Diciembre 2026

Tabla de Contenidos

Declaración de Política y Misión del Título VI de Valley Transit	2
¿Qué es el Título VI?	3
¿Qué significa eso para los pasajeros?	3
Notificación de Beneficiarios de los Derechos del Título VI.....	3
Procedimiento de Quejas del Título VI.....	3
Registro de Investigaciones del Título VI u Otros Derechos Civiles, Quejas o Demandas	5
Plan de Participación Pública y Resumen de Esfuerzos	5
Propósito.....	5
Metas y Objetivos.....	5
Identificación de las Partes Interesadas	6
Esfuerzos de Difusión	8
Resumen de los Esfuerzos de Participación Pública	8
Plan de Alcance para Personas con Competencia Limitada en Inglés.....	11
Análisis de Factores	11
Análisis de Equidad del Proyecto de Construcción	12
Apéndice A: Formulario de Queja del Título VI	14
Apéndice B: Política de Notificación Pública para Cambios en Tarifas/Servicios	16
Apéndice C: Esfuerzo de Divulgación Pública 2020-2023.....	19
Apéndice D: Lista de Contactos de Participación Pública de Valley Transit	20
Apéndice E: Representación de Minorías en Comités	24
Apéndice F: Normas de Servicio y Rendimiento	25

Declaración de Política y Misión del Título VI de Valley Transit

Valley Transit se compromete a asegurar que ninguna persona sea excluida de la participación en, o se le nieguen los beneficios de, o esté sujeta a discriminación en la recepción de sus servicios o programas por motivos de raza, color, origen nacional, u cualquier otra característica protegida por la ley, incluyendo el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, enmendada. Además, bajo la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990, ninguna entidad debe discriminar a un individuo con una discapacidad física o mental en relación con la provisión de servicios de transporte.

El objetivo principal de Valley Transit es asegurar que todos los directivos, personal, contratistas, agencias locales y beneficiarios de servicios estén al tanto de las disposiciones y responsabilidades derivadas del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y de la Circular 4702.1B de 2012 de la Administración Federal de Tránsito (FTA).

La política del Título VI de Valley Transit es responsable de brindar liderazgo, dirección y políticas para garantizar el cumplimiento de los principios del Título VI, la Justicia Ambiental y la Competencia Limitada en Inglés. Esta política también asegura que se reconozcan y consideren los impactos sociales en las comunidades y las personas en todo el proceso de planificación y toma de decisiones en el transporte.

Para obtener más información sobre las obligaciones de no discriminación de Valley Transit o para presentar una queja bajo el Título VI, comuníquese con el Coordinador del Título VI de Valley Transit en:

Coordinador de Título VI
1401 West Rose Street
Walla Walla, WA 99362

Correo: info@valleytransit.com
Teléfono: 509-525-9140
Fax: 509-525-9142

Puede presentar una queja por escrito a más tardar 180 días después de la fecha de la presunta discriminación.

Información sobre formatos alternativos que no están en inglés se puede obtener del Departamento Administrativo al 509-525-9140.



Angelic Peters
Gerente General

Angelic Peters, Gerente General
Teléfono: 509-525-9140 – Fax: 509-525-9142
1401 West Rose Street
Walla Walla, WA 99362
www.valleytransit.com

¿Qué es el Título VI?

El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 es la principal autoridad legal para la Oficina de Igualdad de Oportunidades y los programas de no discriminación de Derechos Civiles Externos. El Título VI prohíbe la discriminación por motivos de raza, color u origen nacional en programas o actividades que reciben asistencia financiera federal. Una vez que una agencia acepta fondos federales, todos sus programas y actividades están cubiertos, independientemente de su fuente de financiamiento. Estatutos relacionados y Órdenes Ejecutivas Presidenciales bajo el paraguas del Título VI abordan la Justicia Ambiental (EJ) en poblaciones minoritarias y de bajos ingresos, y servicios para personas con Competencia Limitada en Inglés (LEP), mujeres y personas con discapacidades.

¿Qué significa eso para los pasajeros?

Valley Transit no puede, por motivos de raza, color, origen nacional o sexo, ya sea directamente o a través de medios contractuales:

- Denegar servicios, ayudas o beneficios del programa;
- Proporcionar un servicio, ayuda o beneficio diferente o proporcionarlos de una manera diferente a la que se proporciona a otros;
- Segregar o tratar por separado a las personas en cualquier asunto relacionado con la recepción de cualquier servicio, ayuda o beneficio.

Este plan documenta los esfuerzos de Valley Transit para cumplir con estos requisitos.

Notificación de Beneficiarios de los Derechos del Título VI

1. Valley Transit notifica públicamente que es política de la Organización asegurar el pleno cumplimiento del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Ley de Restauración de Derechos Civiles de 1987 y estatutos y regulaciones relacionados en todos los programas y actividades. El Título VI exige que ninguna persona sea excluida de la participación en, se le nieguen los beneficios o sea sometida a discriminación por motivos de raza, color, sexo u origen nacional en ningún programa de la Administración Federal de Tránsito u otra actividad para la cual Valley Transit haya recibido asistencia financiera federal. Cualquier persona que crea haber sido perjudicada por una práctica discriminatoria ilegal bajo el Título VI tiene derecho a presentar una queja formal ante Valley Transit. Cualquier queja de este tipo debe ser por escrito y presentada al Coordinador del Título VI de Valley Transit dentro de ciento ochenta (180) días a partir de la fecha del presunto acto discriminatorio. Los formularios de Quejas de Discriminación del Título VI se pueden obtener en la oficina de Valley Transit (sin costo para el denunciante), en el sitio web en www.valleytransit.com, llamando al 509-525-9140 o enviando un fax al 509-525-9142.
2. El sitio web de Valley Transit incluye la política del Título VI y el formulario de queja. También se pueden encontrar en nuestra Oficina Principal (ubicada en 1401 West Rose Street, Walla Walla, WA) y en el Market Station Transfer Center (ubicado en 109 West Main Street, Walla Walla, WA). Las personas que crean haber sido discriminadas pueden solicitar un formulario de queja a los representantes de Servicio al Cliente en la Oficina Principal o imprimirlos desde el sitio web.
3. Si se necesita información en otro idioma, por favor contacte al Coordinador del Título VI al 509-525-9140.

Procedimiento de Quejas del Título VI

Cualquier persona que crea haber sido discriminada por motivos de raza, color u origen nacional por parte de Valley Transit puede presentar una queja del Título VI completando y enviando un Formulario de Queja del Título VI firmado, que se puede acceder en www.valleytransit.com o solicitando una copia al personal de Valley Transit en 1401 West Rose Street, Walla Walla, WA 99362, o llamando al 509-525-9140. La queja debe incluir la siguiente información:

- Su nombre, dirección postal y cómo ponerse en contacto con usted (número de teléfono, dirección de correo electrónico, etc.).
- Cómo, cuándo, dónde y por qué cree que fue objeto de discriminación, incluyendo la ubicación, nombres y datos de contacto de cualquier testigo.
- Otra información que considere relevante.

La queja puede presentarse por escrito en la siguiente dirección:

Valley Transit

Coordinador del Título VI

1401 West Rose Street

Walla Walla, WA 99362

Teléfono: (509) 525-9140

Fax: (509) 525-9142 (una copia original y firmada debe ser enviada por correo al Coordinador del Título VI o antes posible, pero no más tarde de 180 días a partir de la fecha presunta de discriminación si presenta a través de este formato)

Nota: Valley Transit anima a todos los demandantes a certificar todo el correo que se envía a través del Servicio Postal de los Estados Unidos y/o asegurarse de que toda correspondencia escrita se pueda rastrear fácilmente.

El proceso de Valley Transit para abordar una Queja de Derechos Civiles es el siguiente:

- Una vez recibida la queja, el personal de Valley Transit la revisará para determinar la jurisdicción de la queja. La queja se registrará y el demandante recibirá una carta de acuse de recibo, un correo electrónico o un fax (de acuerdo con la forma en que se recibió la queja) en un plazo de 14 días informándole si la queja será investigada por nuestra oficina.
 - En casos en los que se requiera información adicional para investigar la queja, Valley Transit se pondrá en contacto por escrito con el demandante. Tenga en cuenta que, al responder a cualquier solicitud de información adicional, la falta del demandante en proporcionar la información solicitada puede dar lugar al cierre administrativo de la queja. • Cualquier queja que se refiera a cuestiones de Derechos Civiles Federales será revisada por el Coordinador del Título VI y remitida al Gerente General. • Una vez que la queja haya sido registrada, Valley Transit tiene 60 días para resolver el problema, sin incluir el proceso de apelación.
- Una vez que Valley Transit reciba la información suficiente para investigar la queja, se redactará una respuesta por escrito, sujeta a revisión por el abogado del tránsito. Si corresponde, el abogado de Valley Transit puede cerrar administrativamente la queja. En este caso, Valley Transit notificará al demandante de la acción lo antes posible. Si un demandante no proporciona una forma de contacto, no se emitirá una respuesta externa.

Se prevé que la mayoría de las Investigaciones de Quejas del Título VI sigan este cronograma:

- En un plazo de 7 días naturales a partir de la fecha de registro, Valley Transit investigará la queja completa, incluyendo, entre otros, la aclaración de preguntas con el demandante, entrevistar al personal presuntamente involucrado, indagar con testigos de los eventos presuntos, consultar con expertos en derechos civiles locales y estatales, y hacer un seguimiento con el demandante.
- En un plazo de 10 días naturales a partir de la fecha de registro, el Coordinador del Título VI proporcionará al (los) demandado(s) y al Gerente General un informe escrito de la investigación y las conclusiones. El (los) demandado(s) tendrán 10 días naturales a partir de la fecha de notificación para aceptar el relato de los eventos o presentar su respuesta por escrito a la(s) alegación(es).
- En un plazo de 30 días a partir de la fecha de registro, Valley Transit tomará la(s) acción(es) correctiva(s) que se consideren necesarias y apropiadas.
- En un plazo de 60 días a partir de la fecha de registro, el informe final de investigación de Valley Transit y una copia de la queja se enviarán al (los) demandante(s), al (los) demandado(s), a la División de Tránsito Público del WSDOT y a la Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de Tránsito.

La notificación final al demandante incluirá su derecho a 1) apelar ante el Gerente General de Valley Transit dentro de los 7 días naturales siguientes a la recepción de la decisión escrita final, y/o 2) presentar una queja externa ante la Administración Federal de Tránsito.

Federal Transit Administration
Office of Civil Rights
1200 New Jersey Avenue SE
Washington, DC, 20590

Registro de Investigaciones del Título VI u Otros Derechos Civiles, Quejas o Demandas

Valley Transit mantiene un registro activo de todas las Quejas de Derechos Civiles con un software interno, y una copia del registro actual está disponible previa solicitud presentando una solicitud de registros públicos por carta o correo electrónico al Oficial de Registros Públicos. Hasta la fecha, no ha habido quejas, investigaciones o demandas de Título VI en Valley Transit.

Plan de Participación Pública y Resumen de Esfuerzos

Propósito

El propósito de este Plan de Participación Pública (PPP) es establecer procedimientos que fomenten la participación completa de todos los ciudadanos en el área de servicio de Valley Transit, incluyendo, entre otros, a personas de bajos ingresos, personas pertenecientes a minorías y aquellos con conocimiento limitado del inglés. Si bien los medios tradicionales de solicitud de participación pública pueden no llegar a estas personas o no permitir vías significativas de aportación, la intención de este

esfuerzo es tomar acciones razonables a lo largo del proceso de planificación para brindar oportunidades a poblaciones históricamente desatendidas para participar.

Además, como miembros de la Organización de Planificación Metropolitana del Valle de Walla Walla (WWVMPO), Valley Transit colabora estrechamente con ellos en su Plan de Mejoramiento del Transporte (TIP) y Plan de Participación Pública (PPP) establecidos, lo que satisface nuestros requisitos para un Programa de Proyectos bajo el programa 5307 como parte de servir a la misma comunidad.

Este documento establecerá procedimientos para brindar oportunidades a todos los ciudadanos del área para participar en el desarrollo de planes a corto y largo plazo para Valley Transit. Cuando sea apropiado, Valley Transit realizará mejoras en su plan de participación pública.

Se publicará un aviso en periódicos locales en inglés y español y en el sitio web de Valley Transit para informar de la existencia de este PPP, y se enviará una copia, como mínimo, a los interesados identificados en este documento. Esta publicación se realizará cada vez que se realicen cambios en el PPP, y una revisión del PPP se llevará a cabo de manera conjunta con la revisión de la política de Título VI una vez cada tres años.

Metas y Objetivos

El objetivo del PPP es ofrecer oportunidades para la participación de todos los ciudadanos del Área de Servicio de Valley Transit en el desarrollo de planes a corto y largo plazo.

En apoyo de este objetivo, nuestros objetivos son:

- Determinar qué idiomas no ingleses y otras barreras culturales existen para la participación pública dentro del Área de Servicio de Valley Transit.
- Proporcionar una notificación general de las reuniones, especialmente foros para la aportación pública, de una manera comprensible para todas las poblaciones en el área.
- Realizar reuniones en lugares accesibles y razonablemente acogedores para todos los residentes del área, incluyendo, entre otros, a miembros de la población de bajos ingresos y minorías.
- Proporcionar vías para un flujo bidireccional de información y aportaciones de poblaciones que probablemente no asistan a las reuniones.
- Proporcionar un marco de acciones para fomentar la participación pública en el desarrollo de diversos tipos de planes y programas, así como enmiendas o alteraciones a cualquier plan o programa de este tipo.
- Y utilizar diversas técnicas ilustrativas y de visualización para transmitir la información, incluyendo, entre otros, gráficos, fotografías, mapas y el internet.

Identificación de las Partes Interesadas

Los interesados de Valley Transit son aquellos que son directa o indirectamente afectados por un plan o las recomendaciones de ese plan. Aquellos que puedan verse afectados negativamente o a quienes se les puedan negar los beneficios de las recomendaciones de un plan son de particular interés en la identificación de interesados específicos. Los interesados se dividen en varios grupos: ciudadanos en general, personas de minorías y bajos ingresos, agencias públicas y organizaciones privadas y empresas.

Área de Servicio de Valley Transit

Categoría	Número	Porcentaje de Población
Total	43,296	100%
Blanco Solamente	29,784	68.8%
Hispano/Latino	9,683	22.4%
Negro	910	2.1%
Indio Americano/Alaska	719	1.6%
Asiático	923	2.1%
Hawaiano/Isleño del Pacífico	120	0.28%
Dos o Más	3,322	7.7%

*Datos recopilados de las estimaciones de población de la Oficina del Censo, 1 de julio de 2022 (V2022). Cabe señalar que el desglose demográfico completo supera el 100% debido a la inclusión de la categoría "dos o más".

Ciudadanos en General

Según los datos de la Oficina del Censo de 2022, hay 43,296 ciudadanos en el Área de Beneficio de Transporte Público de Valley Transit. Los datos de la Encuesta de la Comunidad Americana de 2021 de la Oficina del Censo indican que, de las personas mayores de cinco años, el 28.7% de la población habla en casa un idioma que no es el inglés. De esas estadísticas, el 24.3% de la población mayor de cinco años habla español. La mayoría de los otros idiomas representan el 1% o menos del total. Debido a esto, Valley Transit mantiene que proporcionar materiales en español seguirá siendo una prioridad.

Algunas de las técnicas que se pueden utilizar para involucrar a la población en general son anuncios públicos de reuniones en el periódico local, a través de canales de redes sociales y en la radio. Estas reuniones pueden llevarse a cabo en formato de jornada de puertas abiertas, en lugares como la biblioteca pública o incluso en el Edificio Administrativo de Valley Transit. El personal también continuará utilizando encuestas a bordo, grupos de enfoque y el uso de los medios locales y la internet para fomentar la participación del público.

Minorías

Las poblaciones minoritarias representan el 31.2% de la población en el Área de Servicio de Valley Transit. Los hispanos constituyen la minoría más grande, con un promedio del 22.4% de la población. Las poblaciones negras y asiáticas representan un 2.1% cada una. Los indios americanos/alaskanos representan un 1.6% de la población, y los isleños del Pacífico representan menos del 1%.

Involucrar a las poblaciones minoritarias y con baja competencia en inglés puede ser un desafío. Las diferencias de idioma y cultura pueden no ser compatibles con los medios más tradicionales de participación del público en el proceso de planificación. Valley Transit ha hecho esfuerzos razonables para involucrar a las poblaciones minoritarias utilizando medios en idiomas distintos al inglés, como la radio y los periódicos en español. La participación en la Organización de Planificación Metropolitana Regional, el Comité de Supervisión del Plan de Transporte de Servicios Humanos y las reuniones con representantes de organizaciones locales de servicios humanos nos permite obtener aportes de segmentos específicos de la población. Valley Transit ofrece servicios de traducción internos, utiliza los servicios de una línea telefónica de idiomas y ofrece servicios de Entrenamiento de Viaje con empleados que hablan español. Valley Transit ofrece asistencia en caso de que una persona necesite interpretación en otro idioma, incluido el lenguaje de señas.

Personas de Bajos Ingresos

Los datos de la Oficina del Censo de 2022 indicaron que el ingreso per cápita para el Condado de Walla Walla era de \$31,615, el ingreso mediano de los hogares era de \$63,686 y el porcentaje de personas en situación de pobreza era del 12.1%. Este conjunto de datos utiliza el Nivel Federal de Pobreza variado por el tamaño de la familia.

Los datos de la Oficina del Censo de 2022 indicaron que el ingreso per cápita para College Place era de \$28,933, el ingreso mediano de los hogares era de \$56,442 y el porcentaje de personas en situación de pobreza era del 10.3%.

Los datos de la Oficina del Censo de 2022 indicaron que el ingreso per cápita para Walla Walla (ciudad) era de \$28,212, el ingreso mediano era de \$55,648 y el porcentaje de personas en situación de pobreza era del 13.5%.

Si bien las personas de bajos ingresos pueden tener acceso a todos los medios tradicionales de participación pública discutidos anteriormente en la sección de "ciudadanos en general", es posible que sean menos propensas a involucrarse o brindar aportes. Algunos métodos para recopilar aportes directa o indirectamente de esta población incluyen encuestas a bordo y la participación de agencias como las oficinas locales de empleo, grupos de vivienda y proveedores de asistencia pública que trabajan con personas y familias de bajos ingresos.

Agencias Públicas

Las agencias públicas pueden proporcionar aportes valiosos en el proceso de planificación. Las agencias públicas pertinentes incluyen aquellas que tienen clientes que pertenecen a poblaciones subrepresentadas, incluyendo, pero no limitándose a, minorías, hogares de bajos ingresos y personas con conocimientos limitados de inglés. Todas estas agencias tienen conocimiento de las necesidades de transporte de sus clientes y son socios útiles para superar barreras que pueden no ser comprendidas por profesionales que trabajan más directamente en la provisión de servicios.

Organizaciones y Empresas Privadas

Las organizaciones privadas y las empresas ofrecen diversas perspectivas que son valiosas para nuestros procesos de planificación. Valley Transit tiene un amplio contacto con proveedores de servicios que trabajan en estrecha colaboración con las poblaciones con discapacidades del desarrollo y personas mayores que a menudo pertenecen a los grupos demográficos de bajos ingresos, minorías y personas con conocimientos limitados de inglés.

Esfuerzos de Difusión

Valley Transit tiene políticas de participación pública y notificación pública aprobadas por la junta directiva (consulte el Apéndice B). Además de los procesos establecidos en esta política, el personal puede utilizar las siguientes técnicas durante sus estudios de planificación según lo considere apropiado:

- Presentaciones ante organizaciones profesionales, ciudadanas y otras
- Artículos en periódicos comunitarios
- Entrevistas en estaciones de radio locales (tanto en inglés como en español)
- Comunicados de prensa y reuniones con representantes de los medios locales
- Conversaciones informativas con individuos y grupos pequeños

- Entrevistas con personas que están o pueden verse afectadas por los planes propuestos
- Encuestas a usuarios y no usuarios
- Uso de técnicas de visualización ilustrativa para transmitir la información, incluyendo, entre otros, gráficos, fotos, mapas y el internet

Durante cualquier proceso de planificación, se invita al público a ponerse en contacto con Valley Transit para hacer comentarios y/o solicitar información adicional. Las solicitudes pueden hacerse por teléfono comunicándose con el Servicio al Cliente de Valley Transit al 509-525-9140, a través del formulario de contacto en www.valleytransit.com o por correo electrónico a info@valleytransit.com. Los comentarios se recopilarán, documentarán y se presentarán a la Junta Directiva de Valley Transit. Valley Transit no registra las interacciones en redes sociales como parte del proceso formal de comentarios públicos, pero mantiene un archivo de todas las interacciones en sus canales de redes sociales.

Resumen de los Esfuerzos de Participación Pública

Los beneficiarios del servicio tienen un amplio margen para determinar qué medidas específicas son más apropiadas y deben tomar esta decisión en función de la composición de la población afectada, el proceso de participación pública y los recursos de Valley Transit. Valley Transit ha involucrado al público en sus procesos de planificación y toma de decisiones, y el público fue invitado a participar a través de actividades de marketing y divulgación.

Plan de Desarrollo del Transporte (TDP)

El Plan de Desarrollo del Tránsito es un requisito de la Legislatura del Estado de Washington (RCW 35.58.2795). El TDP es preparado por las propiedades de tránsito independientes y presentado al Departamento de Transporte del Estado de Washington (WSDOT). Se prepara un documento resumen que muestra el tamaño de la flota, los ingresos, las horas de servicio por ingresos, las millas por ingresos, los gastos operativos y los gastos de capital. El documento proyecta los niveles de servicio futuro y las mejoras de capital. Se llevan a cabo audiencias públicas en Valley Transit para obtener comentarios del público sobre el TDP.

Plan de Mejora del Transporte (TIP)

El Programa de Mejoras del Transporte se prepara y utiliza como un documento de planificación para identificar los requisitos de la agencia en cuanto a proyectos de reemplazo y mejoras de capital. Se llevan a cabo audiencias públicas por parte del WWVMPO para obtener comentarios del público sobre el Programa de Mejoras del Transporte de Valley Transit (TIP). Todos los TIP de las jurisdicciones locales (condados y ciudades), así como todos los TIP de tránsito, se combinan para crear el Programa de Mejoras del Transporte a Nivel Estatal (STIP), que es requerido por el gobierno federal. Si un artículo que Valley Transit desea comprar no está en el STIP, no puede ser financiado con fondos federales. Aunque el STIP es un requisito federal, pasa por un proceso de planificación regional y estatal.

Reuniones de la Junta

La Junta Directiva de Valley Transit celebra reuniones mensuales y el público está invitado a asistir, con un punto de la agenda permanente que invita a realizar comentarios públicos. Cada mes, se envía

la agenda de la reunión a La Voz, el periódico local en español, para asegurarse de que la información de la reunión esté disponible en un formato que no sea en inglés.

Reuniones Públicas

Cuando se propone un nuevo servicio, se realizan cambios significativos en las rutas o se actualizan planes que no sean el TDP o el TIP, se difunde información en los vecindarios afectados y se programan reuniones públicas. Se colocan alertas para los pasajeros en los autobuses, refugios y señales de ruta para anunciar las reuniones públicas con las poblaciones afectadas.

Cambios Importantes en el Servicio

Cuando se consideran posibles cambios en el servicio, Valley Transit involucra al público a través de reuniones para invitar a comentarios y preguntas. Se publica un aviso solicitando a los asistentes que necesiten asistencia en otro idioma que llamen a la oficina principal para hacer la solicitud. Se colocan alertas para los pasajeros en autobuses, refugios y letreros de ruta para anunciar estas reuniones con las poblaciones afectadas.

Cambios en las Tarifas

Si Valley Transit debe considerar un cambio en la tarifa, se invita al público a participar y comentar sobre cualquier cambio potencial en la tarifa en reuniones públicas programadas para solicitar sus opiniones. Se colocan alertas para los pasajeros en los autobuses, refugios y señales de ruta para anunciar estas reuniones con las poblaciones afectadas.

Clases de Entrenamiento en Viajes

Valley Transit ha desarrollado un programa de capacitación en viajes para llegar a grupos comunitarios (por ejemplo, centros para personas mayores, instalaciones para personas mayores y personas con discapacidades, etc.) para llevar a cabo clases de capacitación en viajes. Las clases de capacitación en viajes son continuas, al igual que el alcance a estas poblaciones y cualquier otra que se identifique como necesitada.

Proceso de Comentarios

Los residentes en el área de beneficios de transporte público de Valley Transit pueden llamar a nuestra Oficina Principal al 509-525-9140 para presentar una queja, un elogio o un comentario. Todas las quejas, elogios y comentarios se ingresan en una base de datos y se distribuyen al gerente del departamento correspondiente. El gerente investiga la queja y, si es apropiado, responde al ciudadano (si se proporciona información de contacto válida). Esta base de datos permite que las quejas se clasifiquen por tipo y mantiene un registro separado para las quejas de Título VI y ADA.

Valley Transit realiza un seguimiento del tipo de queja, la fecha de la queja, la investigación, cualquier acción legal tomada, un resumen de las denuncias, el estado de la queja y un resumen de las acciones tomadas en respuesta a la queja. Toda la información se registra hasta que la queja, la investigación y/o la acción legal se cierre. Luego, los registros se almacenan de acuerdo con los requisitos de retención de registros estatales y federales. La información registrada (como Título VI o ADA) se informará a la FTA y/o al WSDOT como los otorgantes de fondos públicos.

Cocienciación General y Encuesta Telefónica

Valley Transit realiza encuestas periódicas a bordo de los autobuses y encuestas de conciencia general. Las encuestas de origen/destino y otras encuestas públicas se desarrollan para ayudar a Valley Transit a recopilar información sobre las alternativas de servicio y posibles cambios en las rutas.

Difusión Bilingüe

Los representantes de Servicio al Cliente de Valley Transit proporcionan información a los huéspedes de habla hispana sobre los servicios de tránsito público en español. Valley Transit ofrece capacitación en español a todo el personal para facilitar la capacidad de brindar este servicio. Se utilizan servicios de intérpretes en programas de divulgación y se ofrecen en programas y reuniones públicas. Valley Transit se refiere a servicios telefónicos de idiomas en caso de que un invitado necesite interpretación para un idioma que no sea hablado por el personal.

Plan de Alcance para Personas con Competencia Limitada en Inglés

Valley Transit se compromete a superar las barreras del idioma mediante la implementación de estándares consistentes de asistencia lingüística en toda su área de servicio.

Censo

Los Estados Unidos son el hogar de millones de personas de origen nacional que tienen un dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés). Es decir, su lengua materna no es el inglés y no pueden hablar, leer, escribir ni comprender el inglés a un nivel que les permita interactuar de manera efectiva con las entidades que reciben asistencia financiera federal. Debido a las diferencias lingüísticas y la incapacidad para hablar o entender eficazmente el inglés, las personas con LEP pueden quedar excluidas de programas o actividades, o experimentar retrasos o negaciones de servicios. Estas personas pueden tener derecho a asistencia lingüística en relación con un tipo particular de servicio. El Gobierno Federal y quienes reciben asistencia del Gobierno Federal deben tomar medidas razonables para asegurarse de que las personas con LEP tengan un acceso significativo a los programas, servicios e información que ofrecen esas entidades. Esto requerirá que las agencias establezcan soluciones creativas para abordar las necesidades de esta creciente población de personas para quienes el inglés no es su lengua materna. Para determinar la necesidad de proporcionar asistencia lingüística a las personas que no hablan inglés, se recopiló información de encuestas de pasajeros, agencias de servicios sociales y distritos escolares locales.

Análisis de Factores

Factor #1: El número o proporción de personas con competencia limitada en inglés (LEP) en el Área de Servicio.

El área de jurisdicción de Valley Transit (PTBA) cubre las ciudades de Walla Walla y College Place, así como partes del condado de Walla Walla. Valley Transit tiene la práctica establecida de extender los servicios de Dial-a-Ride a nuevas áreas anexadas por cualquiera de las ciudades, y evalúa la eficacia de expandir el servicio de Ruta Fija en auditorías de servicio programadas regularmente. La gran mayoría de la población con la que Valley Transit hace negocios (personas que desean utilizar el

transporte público) es competente en inglés, por lo que no se requieren servicios intensivos de LEP de manera regular. Según las últimas Estimaciones de 5 Años de ACS, un 20.3% de los residentes en Walla Walla y un 14% en College Place hablan un idioma que no es el inglés. En su mayoría, el español que se habla en el hogar representa un 8.7% de la población que no habla inglés en Walla Walla y un 11.4% en College Place.

Factor #2: La frecuencia con la que las personas con competencia limitada en inglés (LEP) entran en contacto con el servicio.

Valley Transit presta servicios diarios a personas con dominio limitado del inglés (LEP) a través de nuestros autobuses, servicios de Paratransit, Demand Response y el programa Rideshare. Los representantes de Atención al Cliente han recibido capacitación en español, y muchos de los operadores han sido certificados como competentes en español conversacional. Valley Transit también proporciona servicios de "Línea de Idiomas" y utiliza Google Translate u otras aplicaciones de traducción para comunicarse según sea necesario. Los servicios de asistencia lingüística y la traducción de documentos también están disponibles a pedido.

Factor #3: La naturaleza e importancia de los servicios proporcionados por Valley Transit.

Valley Transit ofrece servicios de transporte público importantes a los residentes del área de beneficio de transporte público (PTBA) a través de sus programas de Ruta Fija, Paratransit, Respuesta a la Demanda y Rideshare.

Factor #4: Los recursos disponibles para el receptor de fondos federales para garantizar un acceso significativo a los servicios para las personas con competencia limitada en inglés (LEP)

Las capacidades lingüísticas actuales de Valley Transit son en inglés y español solamente. El personal tiene competencia lingüística conversacional relacionada con el trabajo que se certifica/re-certifica cada dos años. El personal recibe un incentivo monetario para recibir esta capacitación y, una vez certificado, comienza a brindar servicio a personas con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés) en cualquier ocasión en que tengan contacto con el sistema de tránsito.

Además, Valley Transit tiene un programa de divulgación en el que se enseña a los pasajeros que hablan español cómo usar el autobús a través de capacitación y asistencia individual con un miembro del personal que puede hablar su idioma. Por último, Valley Transit tiene publicaciones en inglés y español, y la guía de rutas muestra información en ambos idiomas en el mismo documento. Siempre se proporcionan avisos especiales de reuniones públicas y alojamiento en español. Durante cada bienio, Valley Transit invierte aproximadamente \$11,200 en la creación de documentos y anuncios en inglés y español.

Plan de Implementación

Valley Transit ya ha implementado su plan y lo revisará cada tres años, a menos que una queja de Título VI requiera una revisión anticipada. Valley Transit continuará identificando a las personas con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés) en su área de servicio mediante el análisis de los datos de uso, el recuento de contactos telefónicos, las características demográficas de los vecindarios, las encuestas de concienciación general y las encuestas de la junta directiva. Según el CFR 21.9(d), Valley Transit mantiene publicaciones de declaraciones de derechos y una declaración de política para los beneficiarios de Título VI. Puede encontrar una copia de estos en el Apéndice H.

Análisis de Equidad del Proyecto de Construcción

En los últimos tres años, Valley Transit no ha completado ningún proyecto de construcción que requiera una evaluación ambiental (EA) o una declaración de impacto ambiental (EIS), pero está al tanto de los requisitos de Título VI para llevar a cabo análisis de equidad para todos los proyectos de construcción de instalaciones durante la etapa de planificación. Valley Transit seguirá todos los requisitos establecidos en la Ley Nacional de Política Ambiental (National Environmental Policy Act) y otros procesos de planificación para guiar la consideración equitativa de los emplazamientos de las instalaciones y sus impactos. Una instalación que resulte en un Tratamiento Disparate (Disparate Treatment) puede tener una justificación legítima sustancial y la falta de otras alternativas. Si es así, ambas deben demostrarse en el proceso de planificación.

Apéndice A: Formulario de Queja del Título VI
VALLEY TRANSIT
FORMULARIO DE QUEJA DEL TÍTULO VI

El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 requiere que "Ninguna persona en los Estados Unidos será excluida de la participación en, se le negarán los beneficios de, o será objeto de discriminación por motivos de raza, color u origen nacional en cualquier programa o actividad que reciba asistencia financiera federal". Si siente que ha sido discriminado en los servicios de tránsito, proporcione la siguiente información para ayudarnos a procesar su queja y envíela a:

Valley Transit
Coordinador del Título VI
1401 W. Rose Street
Walla Walla, WA 99362
509-525-9140
509-525-9142 (fax)

Por favor, escriba claramente:

Nombre: _____

Dirección: _____

Ciudad, Estado, Código Postal: _____

Número de Teléfono: _____ Casa: _____ Celular: _____

Persona discriminada (si es diferente): _____

Dirección de la persona discriminada: _____

Ciudad, Estado, Código Postal: _____

**Indique a continuación la discriminación que cree que ocurrió
(marque todas las que correspondan):**

_____ Raza o Color

_____ Origen Nacional

_____ Ingreso

_____ Otro

¿Cuál fue la fecha (mes, día, año) de la presunta discriminación? _____

¿Dónde ocurrió la presunta discriminación? _____

Por favor, descríballo lo más claramente posible las circunstancias tal como las vio y por qué cree fue discriminado (incluya a todas las personas involucradas):

Por favor, enumere los nombres y números de teléfono de todos los testigos, si los hay:

Nombre: _____	#: _____

¿Qué tipo de acción correctiva le gustaría que se tomara?

Por favor, adjunte cualquier documento de la acusación. Fecha y firme este formulario y envíelo al Coordinador del Título en la dirección que se indica en la página este documento.

Su Firma

Su Nombre Impreso

Fecha

Apéndice B: Política de Notificación Pública para Cambios en Tarifas/Servicios

Declaración y Propósito Público

Es política de Valley Transit mantener un proceso abierto y participativo y considerar los comentarios del público antes de realizar cambios en las tarifas, cambios importantes en el servicio, programas de planificación a corto y/o largo plazo, así como el Plan de Título VI de Valley Transit, el Plan Empresarial para Empresas en Desventaja (DBE) y el Plan de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de Valley Transit. Se busca la opinión del público mientras se están considerando las propuestas. El público es notificado antes de la implementación de cualquier recomendación.

Cambios que Requieren un Proceso Público

Los cambios incluyen cambios definidos en la política de Título de Valley Transit, que incluyen, entre otros:

- Un Cambio Importante en el Servicio se define como cualquier cambio en el servicio en cualquier ruta individual que agregaría o eliminaría más del 20% de las millas de ingresos de la ruta o el 20% de las horas de ingresos de la ruta. Todos los Cambios Importantes en el Servicio estarán sujetos a un análisis de equidad que incluye un análisis de efectos adversos.
- Un cambio en el servicio que conduce a un efecto adverso se define como una reducción significativa en el servicio basada en la geografía o el tiempo, que incluye, entre otros: cambios en el período de servicio, cambios en la frecuencia, eliminación de segmentos de ruta, cambio de ruta o eliminación de ruta.
- Un cambio dispar o desproporcionado se define según la política de Título VI de Valley Transit como el impacto en el 5% de la población de bajos ingresos o de minorías en comparación con la población que no cumple con ese criterio.

Cualquier Cambio en la Tarifa

Cualquier cambio en la tarifa estará sujeto al siguiente proceso de participación e involucramiento público:

Procedimientos

Con el fin de garantizar la máxima oportunidad para la participación e involucramiento público en el proceso de toma de decisiones con respecto a Cambios Importantes en el Servicio y cambios en las tarifas, Valley Transit sigue el siguiente procedimiento:

1. Proporcionar al menos un aviso público con 45 días de anticipación sobre audiencias públicas relacionadas con Cambios Importantes en el Servicio o cambios en las tarifas, tanto en inglés como en español.
2. Se informará a los clientes, al público y a la comunidad sobre el cambio propuesto, el proceso de comentarios y las audiencias públicas mediante avisos de periódicos, comunicados de prensa, folletos a bordo, carteles en los edificios de Valley Transit y el sitio web de Valley Transit en inglés y español.
3. Las Audiencias Públicas realizadas en la Sala de Juntas de Valley Transit se llevarán a cabo en horarios accesibles para los autobuses de Valley Transit.
4. Todos los comentarios, incluidas las actas de las audiencias públicas, las recomendaciones del público en general y las recomendaciones del personal de Valley Transit, se proporcionarán a

la Junta Directiva de Valley Transit antes de tomar cualquier decisión con respecto a Cambios Importantes en el Servicio o cambios en las tarifas.

Procedimiento de Comentario Público

Valley Transit está comprometido a proporcionar opciones de transporte confiables y seguras para la comunidad. El servicio al cliente es un valor central primordial de nuestra organización. Los clientes de Valley Transit son un aspecto fundamental del negocio y, como tal, sus comentarios son cruciales para el crecimiento y desarrollo de la agencia.

La Política de Comentarios de Clientes de Valley Transit se ha establecido para garantizar que los usuarios de todos los modos del sistema, incluidos el Ruta Fija, Paratransit y Rideshare (anteriormente Vanpool), tengan una forma fácil y accesible de proporcionar comentarios a la agencia. Valley Transit está abierto a recibir cualquier comentario de los clientes, incluidas quejas, comentarios, sugerencias o inquietudes.

Los clientes pueden proporcionar comentarios públicos a Valley Transit de las siguientes maneras:

1. Las tarjetas de comentarios de clientes están disponibles en los vehículos de Valley Transit y en Market Station.
2. Por correo postal (1401 West Rose Street, Walla Walla, WA).
3. Llamando al 509-525-9140.
4. Enviando un correo electrónico a info@valleytransit.com.
5. Por fax al 509-525-9142.
6. En persona en la oficina principal de Valley Transit (1401 West Rose Street, Walla Walla, WA).
7. A través de la línea de idiomas (si se habla un idioma que no sea inglés o español). Valley Transit coordinará este servicio para los clientes a pedido o al identificar una barrera idiomática significativa por parte del personal.

Proceso de Revisión de Comentarios

1. Todo la retroalimentación de los clientes es valorado y será revisado y distribuido a los representantes de la agencia correspondientes.
2. Las preocupaciones, quejas de los clientes o elogios a los empleados serán enviados al gerente del departamento correspondiente.
3. Las recomendaciones para modificaciones en el servicio o el sistema serán enviadas al Gerente de Operaciones o al Gerente General. Las preguntas sobre discriminación o sesgo serán enviadas al Departamento de Recursos Humanos.

Reconocimiento de Comentarios

Cualquier persona que envíe un comentario, queja o sugerencia de servicio a Valley Transit y solicite una respuesta recibirá una respuesta inicial en un plazo de 15 días laborables, siempre que se proporcione información de contacto legible y funcional. Si el período de tiempo necesario para una respuesta supera los quince (15) días, se informará a la persona que hizo el comentario sobre el estado, además de recibir una respuesta final. Las respuestas se proporcionarán en el formato solicitado (por ejemplo, escrito, verbal, correo electrónico y/o en un formato accesible).

Información Sobre la Política

La información sobre la Política de Comentarios de los Clientes, incluido cómo presentar una queja, estará disponible para los pasajeros verbalmente por el personal, así como en www.valleytransit.com.

Reporte y Seguimiento

El personal completará un resumen de los comentarios de los clientes para la Junta Directiva y los empleados, para su uso en la revisión y evaluación del servicio. Valley Transit mantendrá un software de seguimiento con el fin de rastrear todos los comentarios de los clientes de manera que proporcione una identificación única para cada comentario y permita un acceso fácil a la información sobre el estado de un comentario en cualquier momento.

Protección Contra Reprisalias

Valley Transit garantizará que la calidad del servicio para las personas que envían comentarios no se vea afectada de manera negativa de ninguna manera después de la presentación de dichos comentarios.

Educación y Divulgación

Valley Transit proporcionará información sobre el acceso al proceso de comentarios a pasajeros, empleados, agencias que sirven a personas con necesidades especiales y al público en general en formato impreso y electrónico, como:

- El sitio web de Valley Transit www.valleytransit.com
- Horarios y Guías de Información al Cliente
- Anuncios en los Vehículos de Servicio de Ingresos

Proceso de Apelaciones

Valley Transit proporcionará un proceso de apelación formal a todas las personas que no estén satisfechas con el resultado de su queja de servicio. Las respuestas de apelación serán en el formato solicitado (por ejemplo, escrito, verbal, correo electrónico y/o formato alternativo o accesible).

Proceso de Apelaciones de Comentarios de Clientes de Valley Transit

Acción por	Acción
Cliente	Dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de nuestra respuesta al comentario, el cliente puede enviar por escrito al Gerente de Operaciones una explicación detallada de por qué considera insatisfactoria la respuesta recibida.
Gerente de Operaciones de Valley Transit	Investigar y responder a la apelación presentada en un plazo de siete días hábiles.
Cliente	Si no se resuelve de manera satisfactoria, envíe por escrito al Director General las razones por las cuales la respuesta de apelación recibida no es satisfactoria dentro de los siete días hábiles.
Gerente General de Valley Transit	Investigar y responder a las apelaciones presentadas dentro de los siete días hábiles. El Director General es el último nivel dentro del proceso de apelaciones.

Retención de Registros

VT mantendrá todos los registros relacionados con comentarios, quejas, denegaciones o apelaciones durante al menos seis años.

Apéndice C: Esfuerzo de Divulgación Pública 2020-2023

Fecha del Evento: 16 de enero de 2020

Evento: Audiencia Pública

Propósito: Divulgación de Title VI

Fecha de Publicación: 19 y 22 de diciembre de 2019 Walla Walla Union Bulletin 19 de diciembre de 2019 LaVoz

Fecha del Evento: 19 de marzo de 2020

Evento: Audiencia Pública

Propósito: Divulgación del Programa de Igualdad de Oportunidades de Empleo

Fecha de Publicación: 1 y 3 de marzo de 2020 Walla Walla Union Bulletin 5 de marzo de 2020 LaVoz

Fecha del Evento: 29 de mayo de 2020

Evento: Solicitud de Propuestas

Propósito: Aceptar paquetes de RFP para mejoras en la estación de CNG

Fecha de Publicación: 29 de abril y 3 de mayo de 2020 Walla Walla Union Bulletin

Fecha del Evento: 26 de junio de 2020

Evento: Solicitud de Propuestas

Propósito: Aceptar paquetes de RFP para el Análisis Operativo Integral

Fecha de Publicación: 27 y 29 de mayo de 2020 The Daily Journal of Commerce 27 de mayo de 2020 Walla Walla Union Bulletin

Fecha del Evento: 19 de agosto de 2020

Evento: Audiencia Pública

Propósito: Revisar y comentar sobre el Plan de Desarrollo del Tránsito para 2020-2025

Fecha de Publicación: 16 de agosto de 2020 Walla Walla Union Bulletin

Fecha del Evento: 16 de septiembre de 2020

Evento: Audiencia Pública

Propósito: Conferencia de salida con una presentación de la Oficina del Auditor del Estado

Fecha de Publicación: 9 de septiembre de 2020 Walla Walla Union Bulletin 10 de septiembre de 2020 LaVoz

Fecha del Evento: 5 de octubre de 2020

Evento: Solicitud de Propuestas

Propósito: Aceptar paquetes de RFP para la remoción de nieve

Fecha de Publicación: 13 de septiembre de 2020 Walla Walla Union Bulletin 17 de septiembre de 2020 LaVoz

Fecha del Evento: 26 de enero de 2021

Evento: Solicitud de Ofertas

Propósito: Aceptar documentos de oferta para la instalación e integración de un compresor y equipo de CNG

Fecha de Publicación: 16 y 20 de diciembre de 2020 Walla Walla Union Bulletin 17 de diciembre de 2020 LaVoz 16 y 17 de diciembre de 2020 The Daily Journal of Commerce

Fecha del Evento: 30 de marzo de 2021
Evento: Reunión Especial de la Junta Directiva
Propósito: Revisar y discutir los resultados del Análisis Operativo Integral
Fecha de Publicación: 29 de marzo de 2021 Walla Walla Union Bulletin

Fecha del Evento: Por confirmar
Evento: Aviso Público
Propósito: Cambio de horario para la reunión regular de la Junta Directiva
Fecha de Publicación: 25 de abril de 2021 Walla Walla Union Bulletin 29 de abril de 2021 LaVoz

Fecha del Evento: 16 de agosto de 2021
Evento: Audiencia Pública
Propósito: Revisar y comentar sobre el Plan de Desarrollo de Tránsito para 2021-2026
Fecha de Publicación: 8 de agosto de 2021 Walla Walla Union Bulletin 12 de agosto de 2021 LaVoz

Fecha del Evento: 8 de noviembre de 2021
Evento: Solicitud de Calificaciones
Propósito: Aceptar paquetes de Solicitud de Calificaciones para la renovación de instalaciones para vehículos de combustible alternativo
Fecha de Publicación: 16 de septiembre de 2021 Walla Walla Union Bulletin 16 de septiembre de 2021 The Daily Journal of Commerce

Fecha del Evento: 21 de septiembre de 2021
Evento: Audiencia Pública
Propósito: Conferencia de Salida con una presentación de la Oficina del Auditor del Estado
Fecha de Publicación: 19 de septiembre de 2021 Walla Walla Union Bulletin

Fecha del Evento: 30 de septiembre de 2021
Evento: Aviso Público
Propósito: Reunión especial de la Junta Directiva para discutir negociaciones colectivas
Fecha de Publicación: 29 de septiembre de 2021

Fecha del Evento: 14, 20 y 21 de octubre de 2021
Evento: Audiencia Pública
Propósito: Recibir comentarios del público sobre el Plan de Transición de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)
Fecha de Publicación: 8, 12, 18 de octubre de 2021 Walla Walla Union Bulletin 14 de octubre de 2021 LaVoz

Fecha del Evento: 16 y 17 de marzo de 2022
Evento: Audiencia Pública
Propósito: Revisar y recibir comentarios sobre actualizaciones a la Política de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)
Fecha de Publicación: 6 de febrero y 6 de marzo de 2022 Walla Walla Union Bulletin 3 de febrero y 3 de marzo de 2022 LaVoz

Fecha del Evento: 17 de marzo de 2022
Evento: Cambio en el Aviso de Reunión
Propósito: Cambio de horario para la reunión regular de la Junta Directiva
Fecha de Publicación: 13 de marzo de 2022 Walla Walla Union Bulletin 10 de marzo de 2022 LaVoz

Fecha del Evento: 10, 12 y 19 de mayo de 2022

Evento: Audiencia Pública

Propósito: Revisar y recibir comentarios sobre el cambio propuesto en la Tarifa

Fecha de Publicación: 17 de abril, 1 de mayo de 2022 Walla Walla Union Bulletin 21 de abril, 5 de mayo de 2022 LaVoz 15 de mayo de 2022 Walla Walla Union Bulletin 12 de mayo de 2022 LaVoz

Fecha del Evento: 30 de junio de 2022

Evento: Audiencia Pública

Propósito: Conferencia de Entrada con presentación de la Oficina del Auditor del Estado

Fecha de Publicación: 30 de junio de 2022 Walla Walla Union Bulletin

Fecha del Evento: 9 de agosto de 2022

Evento: Audiencia Pública

Propósito: Conferencia de Salida con presentación de la Oficina del Auditor del Estado

Fecha de Publicación: 7 de agosto de 2022 Walla Walla Union Bulletin 4 de agosto de 2022 LaVoz

Fecha del Evento: 15 de agosto de 2022

Evento: Audiencia Pública

Propósito: Revisar y solicitar comentarios sobre el Plan de Desarrollo de Tránsito para 2022-2027

Fecha de Publicación: 7 de agosto de 2022 Walla Walla Union Bulletin 11 de agosto de 2022 LaVoz

Fecha del Evento: 24 de marzo de 2023

Evento: Anuncio de Ofertas

Propósito: Proyecto de Remodelación del Vestíbulo/Adición de Baños

Fecha de Publicación: 3, 10 de marzo de 2023 Walla Walla Union Bulletin 3, 10 de marzo de 2023

Yakima Herald-Republic 3, 10 de marzo de 2023 Seattle Daily Journal of Commerce

Fecha del Evento: 7 de abril de 2023

Evento: Anuncio de Ofertas

Propósito: Contrato con auditoría en llamada Buy America, auditoría de certificación de seguridad e inspección de fabricación para adquisiciones de vehículos

Fecha de Publicación: 3, 10 de marzo de 2023 Walla Walla Union Bulletin 3, 10 de marzo de 2023

Yakima Herald-Republic 3, 10 de marzo de 2023 Seattle Daily Journal of Commerce

Fecha del Evento: 15 de junio de 2023

Evento: Aviso Público

Propósito: Cambio de ubicación de la reunión de la junta de junio

Fecha de Publicación: 11 de junio de 2023 Walla Walla Union Bulletin LaVoz confirmó la fecha de publicación del 15 de junio de 2023, lo que no daría suficiente aviso

Fecha del Evento: 20 de julio de 2023

Evento: Aviso Público

Propósito: Cambio de ubicación de la reunión de la junta de julio

Fecha de Publicación: 13 de julio de 2023 LaVoz - No se recibió confirmación 16 de julio de 2023

Walla Walla Union Bulletin

Fecha del Evento: 17 de agosto de 2023

Evento: Aviso Público

Propósito: Cambio de ubicación de la reunión de la junta de agosto

Fecha de Publicación: 13 de agosto de 2023 Walla Walla Union Bulletin 10 de agosto de 2023 LaVoz

Fecha del Evento: 17 de agosto de 2023

Evento: Audiencia Pública

Propósito: Solicitar comentarios sobre el Plan de Desarrollo de Transporte para 2023-2028

Fecha de Publicación: 6 de agosto de 2023 Walla Walla Union Bulletin 10 de agosto de 2023 LaVoz

Fecha del Evento: 11 de septiembre de 2023

Evento: Anuncio de Ofertas

Propósito: Contrato con auditoría en llamada Buy America, auditoría de certificación de seguridad e inspección de fabricación para adquisiciones de vehículos

Fecha de Publicación: 21, 28 de julio de 2023 Seattle Daily Journal of Commerce 23, 30 de julio de 2023 Walla Walla Union Bulletin 20 de julio de 2023 LaVoz

Apéndice D: Lista de Contactos de Participación Pública de Valley Transit

Según la situación y la relevancia, Valley Transit puede contactar con cualquiera de los siguientes contactos dentro de la comunidad.

- Aging & Long-Term Care.
- Blue Mountain Action Council
- Children and Family Services of Walla Walla
- City of College Place
- City of Walla Walla
- City of Walla Walla Housing Authority
- College Place School District
- Downtown Walla Walla Foundation
- Family Medical Clinic of Walla Walla
- Helpline (Services for those in need)
- Lillie Rice Center (Entrenamiento laboral para adultos con discapacidades del desarrollo)
- Local City & County Clerk Offices: Walla Walla County, Walla Walla City, College Place City
- Vocational Rehabilitation
- Port of Walla Walla County (Desarrollo económico)
- Providence St. Mary Medical Center
- SonBridge
- United Blind of Walla Walla
- United Way of Walla Walla
- Veterans Medical Center
- Walla Walla Branch-Department of Social and Health Services
 - Division of Children and Family Services
 - Division of Developmental Disabilities
 - Division of Vocational Rehabilitation
 - Home and Community Services Division
 - Welfare/Community Services Office
- Walla Walla Chamber of Commerce
- Walla Walla Community College
- Walla Walla County
- Walla Walla County Sheriff Department
- Walla Walla General Hospital
- Walla Walla Police Department
- Walla Walla Public Schools
- Walla Walla Public Schools Homeless Family Advocate Program
- Walla Walla University
- Walla Walla Valley MPO & RTPO offices
- Whitman College
- WorkSource (Desarrollo del empleo)
- YMCA
- YWCA

Apéndice E: Representación de Minorías en Comités

Valley Transit actualmente no cuenta con comités ciudadanos no electos, pero lleva a cabo reuniones públicas abiertas una vez al mes y siempre envía la agenda a un periódico local en español (como La Voz), además de publicar avisos especiales adicionales cuando se discuten cambios en políticas o prácticas.

Apéndice F: Normas de Servicio y Rendimiento

Tabla de Contenidos

Introducción	26
A: Objetivos y Restricciones para Valley Transit	26
B: Normas para el Servicio Existente	28
1: Estándares de Carga del Vehículo.....	28
2: Normas de Carga de Vehículos	28
3: Normas de Puntualidad	29
4: Política de Disponibilidad de Servicio	29
5: Política de Asignación de Vehículos	29
6: Normas de Espaciado de Paradas de Autobús y Otro Servicios para Pasajeros	30
7: Ayudas para la Información del Usuario.....	33
8: Políticas de Ruta de Autobús.....	33
9: Rendimiento de Rutas	34
10: Definición de Períodos de Operación.....	36
11: Seguridad y Protección Percibida	36
12: Equipos de Ingresos y Mantenimiento de Flota	37
C: Normas para Nuevos Servicios y Extensiones.....	38
D: Resumen Abreviado de Normas	39

Introducción

El siguiente documento establece un conjunto de estándares de servicio en todo el sistema para cumplir con los requisitos de estándares de servicio del programa de Título VI de la FTA. El Título VI requiere que todos los operadores de tránsito de Rutas Fijas desarrollen estándares cuantitativos para todos los modos de operación de Rutas Fijas para los indicadores incluidos en este documento. Los siguientes estándares de servicio cumplen con y han sido desarrollados a partir del Círculo FTA C 4702.1B del Título VI.

Estos estándares de servicio permitirán:

- Establecer estándares y métodos de carga vehicular para garantizar el cumplimiento.
- Establecer estándares y métodos de intervalo de vehículos para garantizar el cumplimiento.
- Establecer estándares y métodos de puntualidad para garantizar el cumplimiento.
- Establecer estándares y métodos de disponibilidad de servicio para garantizar el cumplimiento.
- Establecer estándares y métodos de distribución de comodidades de tránsito para garantizar el cumplimiento.

Estos estándares de servicio brindan la oportunidad de:

- Servir mejor a nuestra comunidad.
- Tomar decisiones de servicio cohesivas.
- Garantizar el cumplimiento del Título VI.

A: Objetivos y Restricciones para Valley Transit

Uno de los objetivos principales de Valley Transit es proporcionar el mejor servicio de transporte público posible dentro de los límites de sus recursos financieros. Para alcanzar este objetivo, se requiere una atención simultánea a los siguientes objetivos:

- I. Valley Transit debe estar diseñado, operado y mantenido de manera que resulte atractivo para un gran número de personas, convirtiéndolo en una opción práctica y atractiva en comparación con los vehículos de ocupación individual. Para lograr esto, se deben enfocar varios aspectos del sistema, como proporcionar servicios eficientes y de alta calidad, garantizar conexiones fluidas con otros proveedores de tránsito, ofrecer horarios convenientes, mantener tarifas asequibles, optimizar el uso de calles y carreteras mejoradas, mantener infraestructuras bien diseñadas y funcionales como refugios y paradas de autobús, e implementar una campaña de marketing activa para promover los beneficios del tránsito.
- II. La seguridad tanto de los operadores como de los pasajeros es de suma importancia. Los procedimientos operativos y el mantenimiento de los vehículos deben gestionarse cuidadosamente para minimizar la probabilidad de accidentes y mantener las fatalidades como excepcionalmente raras, si no completamente eliminadas.
- III. Valley Transit debe planificarse de manera que se alinee con los patrones actuales de uso del suelo y también fomente cambios deseados en cómo evoluciona el área con el tiempo.
- IV. Al considerar mejoras y expansiones al servicio de Valley Transit, la evaluación no debe centrarse solo en factores económicos, sino también reconocer el papel esencial del servicio de tránsito público en proporcionar movilidad para aquellos que dependen en gran medida del tránsito público (grupos "dependientes del tránsito"). Además, el objetivo es atraer a nuevos pasajeros de otras opciones de transporte, maximizando así el retorno de la inversión en servicios de tránsito.

- V. Valley Transit debe buscar continuamente y adoptar diseños nuevos y mejorados para los vehículos de tránsito como práctica general. Los vehículos deben priorizar la seguridad, el impacto ambiental, proporcionar un viaje suave y cómodo, control climático, operación silenciosa, fácil embarque y desembarque, iluminación suficiente, limpieza y una apariencia agradable. Para garantizar el uso óptimo del equipo, un objetivo importante es mantener un alto estándar de rendimiento entre el personal de operación y mantenimiento. Esto se logrará mediante mejoras continuas en la contratación, capacitación y educación, lo que resultará en un personal cortés y bien capacitado que opere el sistema de manera eficiente y segura.
- VI. El servicio de Valley Transit debe diseñarse para minimizar el tiempo total de viaje de puerta a puerta para los pasajeros actuales y potenciales. Esto se puede lograr mejorando varios aspectos del viaje en tránsito, incluido caminar, esperar, viajar y transferirse entre vehículos. Para proporcionar el viaje más rápido posible, Valley Transit debe buscar utilizar las mejores vías disponibles de manera económica. También se deben hacer esfuerzos para reducir la necesidad de transferencias mediante la búsqueda continua de rutas más directas de origen a destino. Cuando las transferencias sean inevitables, los servicios deben coordinarse cuidadosamente, y se deben proporcionar instalaciones adecuadas para proteger a los usuarios de las condiciones climáticas adversas. Las porciones de caminar y esperar del viaje deben minimizarse al ofrecer servicios frecuentes lo más cercanos posible dentro de las limitaciones presupuestarias, permitiendo tiempos de ejecución de ruta razonables, y la disposición de rutas debe garantizar distancias de caminata razonables.
- VII. Las mejoras en el sistema de tránsito deben planificarse de manera que aborden problemas urgentes de congestión o interrupción social sin obstaculizar el desarrollo general del sistema en evolución, tanto en términos de infraestructura física como de recursos financieros.
- VIII. Las propuestas para mejorar los servicios de tránsito deben evaluarse según el cumplimiento de las pautas proporcionadas en la Sección B. Además, deben tener en cuenta otros factores como la viabilidad general, méritos físicos, operativos, económicos, financieros y sociales. Las propuestas deben permitir la adaptabilidad a cambios en el desarrollo del terreno y la tecnología, y deben ser compatibles con los componentes existentes y planificados de la red de transporte regional.
- IX. Económicamente, los servicios propuestos deben maximizar los beneficios totales (tanto directos como indirectos) al hacer un uso eficiente de los recursos financieros limitados.
- X. Socialmente, las mejoras deben alinearse con los objetivos de desarrollo regional, ser consistentes con las políticas de crecimiento y planes de desarrollo adoptados por las comunidades servidas, y demostrar beneficios generales a los tomadores de decisiones en varios niveles de gobierno.

B: Normas para el Servicio Existente

1: Estándares de Carga del Vehículo

Valley Transit diseñará sus servicios para mantener el número de pasajeros en sus vehículos a un nivel cómodo, siempre dentro de los límites de seguridad. El objetivo es proporcionar un asiento para cada pasajero; sin embargo, en períodos de mayor demanda, esto significa que algunos pasajeros pueden esperar viajar de pie durante parte del trayecto. Se tiene en cuenta la capacidad de los vehículos en relación con los niveles históricos de pasajeros en una ruta para evitar aumentos innecesarios en los niveles de servicio. Si el estándar se excede consistentemente en el cálculo promedio, Valley Transit puede considerar el uso de vehículos más grandes para la(s) ruta(s) en cuestión, o servicios más frecuentes para mejorar la experiencia de viaje para todos los pasajeros (consulte el punto cinco con respecto al tamaño adecuado). Todos los vehículos están equipados con elevadores o rampas para sillas de ruedas.

Cuando los servicios operan en una carretera, se planificará para que todos los pasajeros estén sentados. Los segmentos de ruta que tienen un historial significativo o medible de comportamiento inapropiado por parte de los pasajeros pueden estar limitados a una capacidad solo de asientos para que la videovigilancia a bordo pueda grabar de manera efectiva la conducta de los pasajeros. A continuación, se presentan los estándares máximos de carga para Valley Transit basados en el porcentaje de asientos proporcionados. Todos los vehículos se asignan en función de la carga de pasajeros, la demanda de la ruta y la programación de rutas.

Período de Operación	Carga
Base	100%/ Sin Pasajeros de Pie
Pico, Tarde, y Sábado	125%

** Los pasajeros como un porcentaje de los asientos disponibles para los estándares de tiempo designados pueden excederse para viajes individuales dentro del período de tiempo, pero un patrón de esto requeriría algún tipo de ajuste en el servicio.*

2: Normas de Carga de Vehículos

Durante los períodos pico, la frecuencia del servicio suele determinarse mediante los estándares del factor de carga establecidos anteriormente. Sin embargo, durante los períodos no pico, Valley Transit ha establecido intervalos (tiempo entre autobuses expresado en minutos) para guiar la provisión de servicio de manera equitativa en todo el Área de Servicio. Los intervalos de tiempo programados según la política no deben exceder los 60 minutos. Diferentes rutas, estructuras de servicio y necesidades de los pasajeros han dado lugar a intervalos variables, como se indica a continuación.

Servicio/Rutas	Intervalo
Rutas 1E, 1W, 2, 3, 4, 5, y 6	30 minutos
Rutas 7 y 9	60 minutos
Servicio de Tarde y Sábado	45 minutos

** El servicio regularmente programado no incluye los viajes de ida y vuelta por la mañana y la tarde, ni el servicio con un propósito especial diseñado para satisfacer circunstancias individuales (por ejemplo, cambios de turno, etc.).*

3: Normas de Puntualidad

Si bien Valley Transit no puede controlar emergencias o mal tiempo, es responsable de solucionar problemas mecánicos, planificar horarios y capacitar a los operadores. Los horarios de Valley Transit están diseñados para permitir suficiente tiempo para que los viajes se completen a tiempo en condiciones normales de tráfico. Cuando hay tráfico intenso durante las horas pico, esto puede cambiar el horario. Un ejemplo de esto es que el sistema de pulsos de 30 minutos se desplaza de :15 después de la hora a :18 después de la hora por las tardes cuando el tráfico de salida de la escuela tiene un impacto significativo en la puntualidad de la ruta.

Valley Transit monitorea el rendimiento puntual en todos los puntos de tiempo de todas las rutas fijas. Valley Transit define la puntualidad como cero minutos antes y hasta cinco minutos tarde. Bajo ninguna circunstancia los autobuses deben llegar antes de lo programado. Se definirá como operación tardía a cualquier servicio que llegue con más de cinco minutos de retraso con respecto al horario programado. Valley Transit ha establecido un estándar de rendimiento de puntualidad de no menos del 85% de todos los puntos de tiempo programados en rutas fijas.

Los vehículos de Paratransit se consideran puntuales si llegan dentro de los 30 minutos de la ventana de promesa acordada por el cliente al hacer la reserva de su viaje. Valley Transit ha establecido un estándar de rendimiento de puntualidad de Paratransit de no menos del 90% de los viajes que se recogen dentro de la ventana de promesa. Valley Transit también mide la puntualidad de las llegadas de los viajes de Paratransit que fueron citas programadas previamente, y ha establecido un estándar de rendimiento de que no menos del 95% de esos viajes serán puntuales.

4: Política de Disponibilidad de Servicio

Valley Transit distribuye el servicio con el objetivo de asegurar que el 80% o más de los residentes en Walla Walla y College Place vivan dentro de una distancia de $\frac{3}{4}$ de milla de una línea de servicio de Ruta Fija. El acceso se determina mapeando todas las rutas de autobús activas en el Área de Servicio y calculando la población que vive dentro de un radio de $\frac{3}{4}$ de milla de esas líneas, según las estimaciones más recientes de datos del Buró del Censo disponibles en ese momento. Luego, comparan esta información con la población total en Walla Walla y College Place.

Valley Transit también mejora sus servicios al conectarse con otros proveedores de transporte a través del Centro de Transferencia de Market Station. Esto incluye asociaciones con Columbia County Public Transit, Grape Line, Kayak y Milton-Freewater Public Transit, que amplían las opciones de transporte total para los residentes en el Área de Servicio.

5: Política de Asignación de Vehículos

Como se explicó anteriormente, los vehículos se asignan según su tamaño y función modal. Todos los vehículos de Valley Transit se mantienen según los estándares de Buen Estado de Reparación del FTA y tienen un nivel equivalente de comodidades y accesibilidad ADA, en relación con su antigüedad y diseño. Cuando se compran nuevos vehículos, la práctica de Valley Transit es reemplazar similar con similar, a menos que haya ocurrido una mejora significativa en el mercado de vehículos de transporte público desde la última compra. Dadas las normas de mantenimiento de Valley Transit, la antigüedad de los vehículos no sirve como indicador de la condición de la flota. Valley Transit se esfuerza por distribuir las asignaciones de vehículos de manera equitativa entre las rutas mediante la rotación del programa de asignación, siempre y cuando la infraestructura de

carreteras y la ciudad en una ruta determinada no impidan que un cierto tamaño de autobús viaje en esa área.

6: Normas de Espaciado de Paradas de Autobús y Otro Servicios para Pasajeros

Valley Transit mantiene un centro de transferencia/hub de servicio en Market Station, ubicado en 108 West Main Street, Walla Walla, WA. Esta instalación cuenta con un área de descanso para pasajeros y personal, baños públicos, una ventana de información atendida, plazas de estacionamiento cercanas, señalización digital en tiempo real para el seguimiento de rutas y personal de seguridad en el lugar. También hay varias paradas de autobús ubicadas en este centro de transferencia, ya que sirve como el punto de pulso desde el cual parten todos los autobuses de ruta fija.

Valley Transit planificará que las paradas de autobús se coloquen cerca de intersecciones clave, generadores de pasajeros y puntos de transferencia (sujeto a criterios de espaciado mínimo). El espaciado de las paradas de autobús no debe ser inferior a 1200 pies (al menos dos cuadras) entre paradas en áreas altamente desarrolladas y 1500 pies (al menos cuatro cuadras) en áreas poco desarrolladas (los generadores de viajes importantes específicos pueden requerir una variación en el espaciado de paradas). Actualmente, Valley Transit está en el proceso de corregir problemas de espaciado reubicando o eliminando algunas paradas que tienen 700 pies o menos entre ellas y que no tienen un generador de viajes que justifique la disminución de la puntualidad del servicio al agrupar las paradas. Sin embargo, en gran medida, el sistema cumple con sus pautas de espaciado mínimo.

Valley Transit continúa proporcionando paradas a solicitud en este momento, donde el conductor determina que es seguro abordar o descender pasajeros. Esto no está permitido en los corredores del centro debido a preocupaciones de seguridad y falta de lugares de estacionamiento adecuados. Históricamente, estas paradas a solicitud se han enumerado en www.iTransitNW.com, lo que crea cierta confusión para el pasajero sobre cómo funcionan las paradas a solicitud y si habrá un letrero de parada de autobús en el lugar publicado en línea. Como parte del rediseño de rutas programado para lanzarse públicamente para enero de 2025, todas las paradas a solicitud se eliminarán del sitio web. La práctica de hacer señas al autobús a lo largo de la ruta para abordar entre paradas regulares seguirá siendo permitida siempre que haya un lugar seguro para que el conductor se detenga para el pasajero y el autobús no esté en uno de los corredores del centro.

Las paradas deben ubicarse cerca de las intersecciones de calles cuando sea posible, de modo que los pasajeros tengan un acceso seguro al autobús, los autobuses no bloqueen el tráfico en las calles que se cruzan y los autobuses puedan reincorporarse al flujo de tráfico con un mínimo de conflicto. En la mayoría de los casos, estos requisitos dictarán el uso de paradas ubicadas de manera que los vehículos de tránsito se detengan después de atravesar una intersección (llamadas paradas de autobús "del lado lejano"). Este estándar debe seguirse excepto cuando las condiciones del tráfico hagan que una parada "del lado cercano" sea claramente más práctica y segura.

El área de la acera dedicada a una parada de autobús, especialmente en corredores muy transitados y donde grandes cantidades de pasajeros suben diariamente, es de importancia crítica. El objetivo debe ser promover la máxima seguridad para el pasajero que sube o baja, y también promover la velocidad máxima del vehículo de tránsito sin afectar seriamente el flujo de otros vehículos. Para la seguridad del pasajero, la longitud de la parada de autobús debe permitir que el conductor acerque ambas puertas del autobús a la acera. Para la seguridad de los peatones y

otros vehículos, la parada de autobús del lado cercano debe permitir un retroceso adecuado desde un cruce peatonal para facilitar los movimientos de giro a la derecha de los vehículos y un camino y pasillo claro para peatones. Para las paradas del lado lejano, la longitud debe ser adecuada para que el autobús cruce la calle y el cruce peatonal y aún así brinde un espacio adecuado frente al autobús para permitir su reincorporación al tráfico sin maniobras excesivas. El Instituto de Ingenieros de Tráfico ha establecido como práctica recomendada para las ubicaciones de paradas de autobús una distancia de 105 pies entre la parte delantera del autobús detenido y la parte delantera del estacionamiento precedente para las paradas de autobús del lado cercano, y para las paradas de autobús del lado lejano, una distancia de 80 pies medida desde la parte trasera de un autobús detenido hasta el final del primer estacionamiento. Una parada de autobús en la mitad de la cuadra para un solo autobús debería tener una longitud de 135 pies, permitiendo 45 pies hacia adelante y 60 pies hacia la parte trasera del autobús.

Al colocar una parada de autobús cerca de una intersección, debe ubicarse en la posición más segura posible, teniendo en cuenta las condiciones de tráfico y de la calle, dándole preferencia a las paradas en el lado lejano. Cuando sea posible, las paradas deben ubicarse cerca de intersecciones con semáforos. Se deben considerar zonas de desvío para paradas cerca de generadores importantes de viajes, puntos de transferencia, puntos de tiempo o en cualquier otro lugar donde es probable que un autobús tenga un tiempo de parada extendido. Se deben hacer consideraciones adicionales para cumplir con los requisitos de línea de visión de las jurisdicciones locales en el momento de la instalación de la parada de autobús.

En áreas urbanas apropiadas, Valley Transit proporciona varias comodidades, como quioscos de información para pasajeros, bancos y recipientes para basura. Estas son pautas para los niveles deseados de servicio para generar tales comodidades, pero pueden modificarse para reflejar el presupuesto operativo y la capacidad para realizar estos gastos. Los criterios de distribución se determinan mediante lo siguiente:

- Aprobación del Proceso de Exclusión Categórica del Departamento de Calidad Ambiental (DEQ).
- Espacio adecuado para accesibilidad.
- Volumen de demanda de viajes.
- Solicitudes de pasajeros (medibles y consistentes).
- Recomendaciones del personal.
- Proceso de comentarios públicos.
- Disponibilidad del sitio y asociaciones o servidumbres de derecho de paso.
- Restricciones presupuestarias.

Para futuras adiciones o construcciones de comodidades, la revisión de la ubicación incluirá (sin limitarse a):

Bancos de Pasajeros en Paradas de Autobús

- Historial establecido de paradas de pasajeros que generan 1400 o más abordajes al mes.
- Espacio adecuado para accesibilidad completa.
- Proximidad a comunidades con viviendas congregadas, como residencias para personas mayores o instalaciones de educación superior.
- Proximidad a grandes generadores de viajes, como centros comerciales o instalaciones médicas.

- Exposición única a condiciones climáticas adversas.
- Terminales y puntos de transferencia.

Bancos de Pasajeros en Paradas de Autobús

- Historial establecido de paradas de pasajeros que generan 950 o más abordajes al mes.
- Espacio adecuado para accesibilidad completa.
- Proximidad a comunidades con una alta población de personas mayores o personas con discapacidades.
- Proximidad a grandes generadores de viajes, como centros comerciales.
- Paradas con un intervalo superior a 40 minutos.

Kioscos de Información para Pasajeros

- Proximidad a paradas de pasajeros con un historial establecido de un promedio de 1650 abordajes por mes.
 - Valley Transit considerará quioscos para paradas con un umbral más bajo si la parada en cuestión tiene un alto porcentaje de usuarios en comparación con otras en la ruta, y la parada más cercana con un quiosco está a más de 10 cuadras de distancia.
- Terminales y puntos de transferencia.

Recipientes para Basura

- Se colocarán en paradas con refugio o área de espera que históricamente generan volúmenes inusualmente altos de basura.
 - En un esfuerzo por ser un buen socio comunitario, Valley Transit buscará colocar un receptáculo de basura en cualquier parada de autobús frente a un negocio o residencia donde el propietario lo haya solicitado, no haya ordenanzas que impidan la colocación y Valley Transit tenga un receptáculo disponible para la colocación.

Iluminación

- Valley Transit considerará la instalación de iluminación de seguridad en paradas de autobús en áreas mal iluminadas o áreas donde la visibilidad de los pasajeros desde el autobús puede ser difícil.
 - Valley Transit trabajará con propietarios, la Ciudad o el Condado para proporcionar iluminación mejorada que no sea disruptiva para las propiedades circundantes.

Valley Transit se esforzará por asegurar que cualquier desarrollo alrededor de las paradas principales siga los principios de diseño que respaldan el transporte público, como estar más cerca de la calle, favorecer las conexiones peatonales, cumplir con todos los requisitos de la ADA y contar con comodidades amigables para los clientes en áreas comerciales.

Valley Transit trabajará con las jurisdicciones locales para garantizar que el área alrededor de una parada de tránsito sea completamente accesible para personas con discapacidades, incluidas aquellas que utilizan ayudas para la movilidad. Si bien las paradas existentes pueden figurar como 'accesibles en la medida de lo posible' según los desafíos geográficos de su posición, no se colocará ninguna parada nueva que no pueda cumplir con los requisitos de la ADA debido a desafíos geográficos.

Valley Transit buscará ubicar terminales de autobuses e instalaciones de giro menor en nodos de tránsito identificados como el comienzo o final de una ruta, donde se conectan servicios locales como traslados y/o la convergencia de dos o más rutas que no están interconectadas. El desarrollo alrededor de las estaciones y terminales debe incorporar usos y principios de diseño orientados al tránsito.

7: Ayudas para la Información del Usuario

Para hacer que los servicios de transporte público sean más atractivos como opción en la zona, Valley Transit tiene como objetivo proporcionar información de alta calidad que sea fácil de encontrar, entender y atractiva para los pasajeros actuales y potenciales. Esto se logra mediante la provisión de:

1. Información telefónica: Valley Transit mantiene un servicio telefónico central durante el horario regular para responder cortésmente a las consultas públicas, asegurando que haya suficiente personal disponible para manejar llamadas de manera rápida y evitar señales ocupadas. La información se mantiene actualizada con todos los detalles de rutas y horarios, incluidos los cambios temporales.
2. Guías para pasajeros/Horarios impresos: Valley Transit mantiene horarios impresos en un formato atractivo y fácil de leer. Los horarios incluyen mapas de ruta, destinos principales a lo largo de la ruta y cualquier información sobre tarifas. Los horarios se verifican regularmente para garantizar que la información sea adecuada y precisa. Las guías para pasajeros están disponibles en los autobuses, en el Edificio Administrativo, en www.valleytransit.com, se distribuyen a socios comunitarios (por ejemplo, la Cámara de Comercio) y se envían por correo a solicitud.
3. Visualización de horarios: Valley Transit mantiene pantallas de horarios en las paradas de autobús alrededor de Walla Walla y College Place para la conveniencia de los pasajeros.
4. Designación de ruta del autobús: Los autobuses están claramente marcados con información sobre su ruta mediante letreros digitales de destino en la parte delantera del autobús (letrero principal) y en el lateral junto a la entrada delantera para pasajeros.
5. Publicidad: Valley Transit utiliza fuentes estándar de publicidad en los medios para llegar al público en general y animarlos a usar el sistema de tránsito. La publicidad es especialmente efectiva cuando se combina con la introducción de nuevos servicios de tránsito o para promociones especiales.

8: Políticas de Ruta de Autobús

Las políticas de enrutamiento desempeñan un papel significativo en la determinación de la calidad de los servicios de transporte público. Se utilizan diversas técnicas para ahorrar costos y mejorar la eficiencia del servicio, como:

1. Ramificación (Branching): Esto permite un servicio de autobús más frecuente en áreas densamente pobladas, generalmente cerca del centro de la ciudad. Al mismo tiempo, proporciona un servicio menos frecuente a áreas externas escasamente pobladas. Por ejemplo, los autobuses podrían circular cada 15 minutos hasta un punto central, donde alternan entre dos ramas, dando como resultado un servicio cada 30 minutos para cada rama.
2. Retorno (Turn Back): Con este enfoque, solo algunos de los autobuses en una ruta continúan más allá de cierto punto. Algunos autobuses regresan al punto de inicio (a

menudo el centro de la ciudad), mientras que otros continúan hacia un término exterior. Esto permite un servicio más frecuente en la parte principal de la ruta.

3. Enrutamiento Directo (Through Routing): Esto implica unir dos rutas separadas para que funcionen como una sola. Por lo general, estas rutas están vinculadas en el área del centro de la ciudad. La elección de las rutas a vincularse debería basarse en la conveniencia de transferencia para los pasajeros, facilitándoles llegar a su destino deseado. Esta es la base del sistema de pulso de Valley Transit centrado en el Centro de Transferencia.

El servicio directo es un objetivo esencial de las políticas de enrutamiento. Dado que el transporte público de ruta fija no puede igualar la directividad de los automóviles, cierta desviación de la ruta es normal y necesaria para atender diversos mercados de transporte. Sin embargo, una desviación excesiva puede hacer que el transporte público sea menos atractivo en comparación con los vehículos de ocupación individual.

Un estándar común para la directividad es que las rutas de transporte público entre generadores de tráfico importantes (por ejemplo, el centro de la ciudad y los centros comerciales) no deben exceder 1.33 veces la distancia de un vehículo de ocupación individual entre esos puntos. Para tener en cuenta rutas indirectas con ramas y bucles, el estándar solo debería aplicarse a porciones de la ruta que transporten más del 10% del total de pasajeros.

Si bien el factor de directividad es un indicador de posibles problemas, también se deben examinar otros estándares. Un examen detenido de la cantidad de pasajeros puede indicar si una desviación de la ruta es productiva. El coeficiente de directividad, cuando se considera junto con otros estándares, puede ayudar a identificar dónde podría ser necesario modificar la ruta.

9: Rendimiento de Rutas

En un sistema de transporte público, cada ruta se considera un servicio independiente, pero también sabemos que estas rutas están conectadas porque los pasajeros viajan entre ellas. El éxito general del sistema depende de qué tan bien trabajen juntas. Para determinar qué tan bien está funcionando una ruta, necesitamos saber cuántos pasajeros la están utilizando y cuánto cuesta operarla. Podemos comparar el costo por milla de cada ruta para ver cuáles son más eficientes.

En caso de que se cobren tarifas, también podemos analizar cuántos pasajeros utilizan una ruta en comparación con cuánto dinero ingresa. El número de pasajeros nos da una mejor idea de qué tan bien la ruta sirve a la comunidad, especialmente cuando algunos pasajeros pagan tarifas diferentes (por ejemplo, algunos pasajeros pueden tener un permiso de tarifa reducida). De esta manera, podemos comparar rutas con diferentes tipos de pasajeros y tarifas de manera más precisa.

El marco de análisis a continuación debe monitorearse con el tiempo para identificar patrones, y ninguna ruta debe ser terminada debido a un breve período de bajo rendimiento que no muestre un patrón en los datos. Según la cantidad de pasajeros y los costos operativos, podemos evaluar cada ruta en cuatro pasos durante diferentes épocas del año (por ejemplo, invierno de septiembre a abril y verano de mayo a agosto):

1. Si la cantidad de pasajeros en una ruta es más del 100% del promedio de todas las rutas (excluyendo la Línea Principal), y en verano más del 90%, se considera que es una ruta que tiene un buen rendimiento y no se necesitan cambios.

2. Si la cantidad de pasajeros se encuentra entre el 70% y el 80% (en verano entre el 50% y el 70%) del promedio, se revisará la ruta para ver si hay partes que necesitan mejora. Cualquier cambio significativo se discutirá con la Junta Directiva de Valley Transit antes de implementarse.
3. Si la cantidad de pasajeros se encuentra entre el 50% y el 70% (en verano entre el 30% y el 50%), se considera una ruta con un rendimiento débil, y sería razonable recomendar a la Junta Directiva que se considere la discontinuación de la ruta.
4. Si la cantidad de pasajeros cae por debajo del 50% (en verano del 30%) del promedio de todas las rutas (excluyendo la Línea Principal), se considera una ruta con un rendimiento deficiente y existen dos opciones. Si la ruta requiere solo algunos recursos y el sistema en general puede manejar la baja cantidad de pasajeros, puede continuar con una revisión cada seis meses. Sin embargo, si requiere recursos significativos para continuar, se cerrará con la aprobación de la Junta Directiva.
 - a. Típicamente, Valley Transit revisará la cantidad de pasajeros en el contexto de un rediseño de rutas en un rango de planificación a más largo plazo de tres a seis años, pero un cambio en la situación financiera puede requerir una revisión más frecuente. El marco de tiempo de una revisión cada seis meses descrito anteriormente sería activado por un cambio en las circunstancias como ese.

Estos criterios se aplican tanto a rutas existentes como a nuevas rutas. Para las rutas existentes, se utilizan datos reales, y para las rutas planificadas, se estima el rendimiento. El Servicio de los Sábados requiere una consideración especial porque muchos pasajeros dependen de él. Al evaluar el servicio de los sábados, consideramos cuidadosamente las necesidades de esos pasajeros. Sin embargo, Valley Transit revisa regularmente todas las rutas siguiendo el mismo proceso de cuatro pasos para asegurarse de que cumplan con los estándares.

Además de examinar el rendimiento general de la ruta, se revisa cada segmento de la ruta por separado para obtener una evaluación más precisa. Si un viaje en particular lleva regularmente a menos de dos pasajeros, Valley Transit puede considerar su cancelación, pero se tienen en cuenta otros factores durante el análisis. Este nivel de corte de dos pasajeros, aunque es en cierto modo arbitrario, es un nivel generalmente aceptado por varias propiedades pequeñas. Se consideran varios factores al llegar a esta cifra, incluido el tipo de pasajero (por ejemplo, viajero diario u ocasional), la duración del viaje o el tiempo involucrado, y otros costos directos o indirectos incurridos.

Factores ocasionales requieren una metodología de evaluación y control (descrita anteriormente) que identifica aquellas rutas que varían de manera más desfavorable con respecto al estándar de servicio. Se pueden aplicar cinco posibles acciones de gestión a aquellas rutas que se encuentran como las menos utilizadas:

- Ajuste del Servicio
- Reestructuración de la Ruta
- Eliminación de la Ruta
- Ajuste de la Fuente de Ingresos
- Aumento del Marketing Específico de la Ruta

El monitoreo periódico del sistema total no solo identifica el servicio ineficaz, sino que también permite a Valley Transit evaluar la efectividad del rendimiento individual de cada ruta en todo el servicio proporcionado. Los cambios en la cantidad de pasajeros y los ingresos entre períodos

pueden indicar la necesidad de prestar atención a otros estándares de servicio en períodos sucesivos.

1. El Rendimiento de la Ruta debe evaluarse de manera estacional debido a las características de alto volumen en el invierno atribuibles a las condiciones climáticas severas y al transporte de estudiantes.
2. La Ruta Principal no puede utilizarse para determinar el promedio del sistema en cuanto a pasajeros/millas debido a la naturaleza inusual de su alto volumen, ya que sirve a las tres instituciones de educación superior en el valle y enlaza todas las rutas con los principales generadores de viajes.

10: Definición de Períodos de Operación

Los períodos de operación se determinan en función del número máximo de pasajeros que se pueden transportar según el tiempo que tarda un autobús en regresar al punto de inicio (es decir, el punto de control de intervalo). Otras paradas a lo largo de la ruta seguirán el mismo horario que el punto de control de intervalo.

El período total de mayor demanda se definirá como el lapso entre los límites de tiempo indicados a continuación:

- Días laborables
 - 7:45 AM – 10:30 AM
 - 2:15 PM – 4:30 PM
- Sábados
 - Ninguno

El período máximo de mayor demanda se define como el intervalo de 30 minutos con el mayor número de pasajeros. Los momentos justo antes o después de ese período se definen como el período de transición. El período de transición no está limitado a la ventana de 30 minutos a cada lado del pico.

El período base o de mediodía fuera de las horas pico se definirá de la siguiente manera:

- Días laborables
 - 10:30 AM – 2:15 PM (y horas de la mañana y la tarde fuera de las horas pico)
- Sábados
 - Todo el día

Los períodos especiales, como el transporte para eventos especiales u otras situaciones inusuales que crean períodos adicionales no definidos anteriormente, deben considerarse caso por caso.

11: Seguridad y Protección Percibida

Los estándares de seguridad están directamente relacionados con mantener las tasas de accidentes más bajas posibles, expresadas de dos maneras: accidentes de tráfico por cada cien mil millas operadas y accidentes de pasajeros por cada cien mil pasajeros transportados. Valley Transit compara sus datos de seguridad con los sistemas de tránsito de tamaño y naturaleza de operación similares para determinar los puntos de referencia apropiados para medir el rendimiento de seguridad. Estos objetivos están formalizados en el Plan de Seguridad de la Agencia de Transporte Público de Valley Transit (PTASP) y se actualizan anualmente basándose en datos de

rendimiento reales. El objetivo de Valley Transit es reducir el riesgo al nivel más bajo factible y práctico, esforzándose por estar entre el 25% superior de los sistemas de tránsito comparables a nivel nacional.

Valley Transit continúa mejorando su programa de seguridad y se realizan esfuerzos especiales para continuar mejorando los programas de capacitación y reciclaje de operadores. Es política de Valley Transit informar inmediatamente cada accidente. Se analiza el 100% de los accidentes para determinar posibles acciones correctivas, y se llevará a cabo un seguimiento de todas las acciones posteriores a los accidentes. En lo que respecta a los accidentes de vehículos, todas las ubicaciones que tengan tres o más accidentes por año deben incluirse en un programa de corrección de alta prioridad con los funcionarios municipales y/o de tráfico apropiados.

La seguridad del personal y la propiedad de Valley Transit es esencial. El equipo de control de incendios debe mantenerse en condiciones óptimas y se debe llevar a cabo capacitación periódica en respuesta a incendios. Se realizará una revisión periódica de la propiedad y el equipo para garantizar que Valley Transit cumpla o supere los requisitos de seguridad de OSHA y L&I.

Es imperativo que Valley Transit mantenga un programa de seguridad agresivo para garantizar la seguridad de los clientes y empleados, así como la seguridad percibida del sistema según la percepción de los pasajeros o empleados actuales y potenciales. Los pasajeros y empleados del sistema deben estar seguros de actos de violencia, y la propiedad del sistema debe estar segura contra el vandalismo, el daño y el robo. Todos los autobuses están equipados con un sistema de radio bidireccional que permite el contacto con el despachador, quien podrá ponerse en contacto con la policía local. Cada autobús también está equipado con un botón de emergencia que puede activarse silenciosamente por el operador. La vigilancia continua de las instalaciones del garaje, las instalaciones terminales y las principales paradas de autobús debe mantenerse internamente mediante acuerdos con las agencias de aplicación de la ley local o seguridad contratada. Se debe mantener una relación continua con las agencias locales de aplicación de la ley.

12: Equipos de Ingresos y Mantenimiento de Flota

Para garantizar que los pasajeros tengan una experiencia cómoda y agradable, Valley Transit tiene como objetivo utilizar autobuses atractivos y cómodos. La meta de Valley Transit es que la edad promedio de su flota de ingresos no supere los 15 años y que la edad máxima no supere los 18 años. Debido al excelente mantenimiento interno, un vehículo que esté fuera de estos parámetros puede seguir en servicio siempre que los costos de mantenimiento anuales se mantengan en línea con los vehículos en funcionamiento durante 15 años o menos. Se debe mantener un mínimo de llamadas de emergencia en carretera. La práctica de mantenimiento y los procedimientos operativos deben ser lo suficientemente altos como para proporcionar 100,000 millas entre fallas de confiabilidad del sistema que requieran remolcar un autobús de vuelta al garaje, según se define en el Plan de Seguridad de la Agencia de Transporte Público de Valley Transit (PTASP).

Los autobuses serán mantenidos de manera efectiva. El Plan de Gestión de Activos de Tránsito (TAMP) de la agencia prescribirá un horario exhaustivo de inspecciones mecánicas y operativas para todos los tipos de vehículos. A través de este plan, se minimizarán el ruido, el humo y el olor mediante la instalación del equipo más moderno y respetuoso con el medio ambiente, y la aplicación periódica de procedimientos de mantenimiento prescritos, además de la transición a vehículos de emisión cero según lo permita el presupuesto y el avance tecnológico.

El interior de los autobuses se limpiará diariamente para quitar basura y suciedad. Los grafitis y vandalismo dentro de los autobuses o en las paradas/refugios de autobuses se eliminarán o repararán de inmediato. Los autobuses se lavarán tres veces por semana por fuera, o según sea necesario según la temporada. El interior también se limpiará regularmente, incluyendo techos, paredes, tapicería y pisos. Todos los autobuses se desinfectarán al menos una vez al día mediante un rociador electrostático.

Los asientos de los autobuses deben ser contorneados o tapizados para la comodidad de los pasajeros. La iluminación en los autobuses debe ser suficiente para que los pasajeros sentados puedan leer, pero diseñada para minimizar el deslumbramiento con el fin de facilitar la visión del conductor por la noche.

C: Normas para Nuevos Servicios y Extensiones

Las normas y criterios desarrollados en los criterios anteriores se aplican igualmente a los nuevos servicios propuestos con pocas excepciones. Los siguientes criterios deben estimarse sobre una base proyectada:

- Normas de carga
- Intervalos
- Horarios
- Número de pasajeros
- Rendimiento financiero

Además, se debe proporcionar un período de crecimiento liberal durante el cual se espera menos que el número promedio de pasajeros mientras el mercado se desarrolla para el nuevo servicio. Si una nueva ruta o extensión no cumple con los criterios de rendimiento detallados anteriormente dentro de los primeros 12 meses, se puede considerar reducir el servicio.

Valley Transit recibe ocasionalmente solicitudes de servicios de tránsito fuera de los límites de la autoridad del Área de Beneficios de Tránsito Público (PTBA). Las normas de servicio de la Junta de Valley Transit para la anexión o extensión de los límites de autoridad son las siguientes:

1. De acuerdo con la ley estatal de Washington relativa a la creación de la Autoridad del Área de Beneficios de Tránsito Público (PTBA), RCW 36.57A, promulgada en 1975, los límites de Valley Transit pueden ampliarse mediante la resolución de la Junta de Directores que solicita una elección o por petición que solicita una elección (RCW 36.57A.140).
2. Cada anexión debe ser contigua a la PTBA existente o extenderse desde la propuesta original para volverse contigua.
3. Cada anexión está sujeta a la aprobación mayoritaria de la Junta de Directores de Valley Transit.
4. La Junta de Valley Transit otorgará dicha aprobación para extender la PTBA si:
 - a. Se considera que la adición está en el interés público de los residentes del área.
 - b. Los ingresos fiscales que contribuirá dicha área representarán no menos del 40% del costo estimado del servicio en esa área (costos operativos y de capital).
 - i. La Junta puede juzgar que el área a agregar requiere recursos adicionales mínimos y que las finanzas generales de la PTBA pueden soportar la contribución de ingresos subestándar del área a agregar. Esto debe considerarse después de una revisión cuidadosa de un análisis de impacto financiero proyectado a 10 años para el nuevo servicio.

5. La aprobación de la Junta de Valley Transit para extender el área de servicio de la PTBA solo servirá para programar el área para su inclusión futura en el área de servicio. La extensión formal sigue estando sujeta a presentarse ante los electores del territorio una proposición que autorice la inclusión del área y autorice la imposición de los impuestos autorizados para ser recaudados por la autoridad.

D: Resumen Abreviado de Normas

1. Normas de Carga a. Un asiento para cada pasajero, excepto durante el pico máximo b. Sin sobrecargas inseguras c. Carga máxima del 125% de los asientos durante el pico máximo
2. Intervalos de Política
 - a. El intervalo máximo para el servicio regular de base es de 60 minutos
 - b. Utilizar intervalos regulares siempre que sea posible
3. Puntualidad
 - a. Ninguna operación adelantada en ningún momento
 - b. Mínimo del 85% de puntualidad
4. Disponibilidad del Servicio
 - a. El 80% de los residentes dentro de una distancia de ¼ de milla de la línea de servicio de Ruta Fija
5. Asignación de Vehículos a. Vehículos asignados equitativamente entre rutas mediante un programa de asignación rotativa, siempre que la infraestructura en la ruta permita que un vehículo de cierto tamaño viaje de manera segura por la zona
6. Espaciado y Otras Comodidades de Paradas de Autobús
 - a. La seguridad será la consideración principal
 - b. El espaciado debe equilibrar la velocidad del servicio con la conveniencia del pasajero
 - c. Las paradas no deben estar a menos de 1200 pies (dos cuadras)
 - d. Las paradas estarán de acuerdo con las Normas del Instituto de Ingenieros de Tráfico
7. Ayudas de Información al Usuario
 - a. Servicio de información telefónica disponible durante el horario comercial normal
 - b. Guías/Horarios del Pasajero serán distribuidos en todos los autobuses
 - c. Centros de información estarán disponibles en lugares seleccionados
8. Políticas de Ruteo de Autobuses
 - a. Utilizar dispositivos de ahorro de costos siempre que sea posible
 - b. Utilizar ruteo directo
 - c. Proporcionar servicio directo en el tronco de la ruta con un factor de directividad que no exceda el 1.33
9. Rendimiento de la Ruta
 - a. Establecer cuatro niveles de monitoreo basados en pasajeros por milla (en comparación con el promedio del sistema, excluyendo la Línea Principal) para las estaciones de invierno y verano
 - i.

Invierno	Verano	Recomendación
100%	90%	Monitoreo Normal
70-80%	50-70%	Revisión y Monitoreo del Personal
50-70%	30-50%	Informe a la Junta
Debajo 50%	Debajo 30%	Decisión de la Junta Sobre la Continuación

10. Períodos de Operación

- a. Picos de días laborables de 7:45 AM a 10:30 AM y de 2:15 PM a 4:30 PM
- b. Cualquier hora de servicio fuera de las horas pico, pero principalmente de 10:30 AM a 2:15 PM

11. Seguridad a. Las tasas de accidentes de tráfico y pasajeros deben ubicarse dentro del 25% mejor del promedio nacional para sistemas comparables.

12. Mantenimiento

- a. La edad promedio de la flota debe ser inferior a 15 años, la edad máxima del autobús debe ser de 18 años
- b. Los autobuses deben contar con los últimos controles ambientales, y vehículos de cero emisiones se implementarán según sea factible
- c. Se seguirá el cronograma de inspección mecánica prescrito en el TAMP
- d. Las llamadas de emergencia se minimizarán a una por cada 150,000 millas recorridas