

## A TOMAR EL AUTOBÚS: USUARIOS Y FLOTA MST



### RESUMEN

En 2022, el Gran Jurado Civil del Condado de Monterey (CGJ) revisó una queja relativa a Monterey Salinas Transit (MST). El denunciante observó vehículos grandes con pocos pasajeros, o ninguno, y consideró que los autobuses no eran eficientes en términos de combustible y eran un despilfarro de dinero público.

La denuncia indicaba que MST, la Agencia de Transporte del Condado de Monterey (TAMC) y los funcionarios públicos de Pacific Grove y Monterey no respondieron a las consultas.

El CGJ consideró que MST tiene el mandato de atender las necesidades de transporte de los residentes del condado de Monterey en los términos dictados por sus principales fuentes de financiación. El personal de MST cumple este mandato de la manera más rentable, segura, innovadora y respetuosa con el medio ambiente posible. Sus rutas, flota, horarios, paradas y tarifas se deciden a partir de datos amplios y precisos. Sus finanzas para 2022 fueron auditadas por la empresa independiente Eide Bailey ([Carta de opinión, página 52](#)).

Ya existen sistemas en el sitio web de MST para responder a comentarios, quejas y problemas. Sin embargo, la percepción pública plantea un reto. MST podría reconocer y abordar mejor observaciones como los autobuses vacíos. Los procedimientos aprobados obligan al personal a responder a todos los comentarios y quejas recibidos. Se llevan registros detallados de los contactos con el público. Sin embargo, es posible que no se hayan tenido en cuenta las reclamaciones presentadas por teléfono, correo electrónico o correo postal en lugar de a través del sitio web. El CGJ no investigó la falta de respuesta del denunciante por parte de TAMC o de los funcionarios de Pacific Grove o Monterey, ya que la denuncia se dirigía en gran medida a MST. Basándose en la información logística facilitada, el CGJ no detectó malversación de fondos públicos en relación con la cuestión de los autobuses vacíos.

## **ANTECEDENTES**

A mediados del siglo XX, los autobuses eran el principal medio de transporte local para muchos residentes del condado de Monterey. Con la mayor disponibilidad y asequibilidad de los automóviles, la mayoría de los residentes dejaron de utilizar el transporte público. Las empresas privadas de autobuses dejaron de ser rentables y quebraron.

El Distrito de Tránsito Monterey-Salinas fue creado por la Ley Estatal AB644 y se formó el 1 de julio de 2010. El Distrito sucede a la Monterey-Salinas Transit Joint Powers Agency, creada en 1981 cuando la ciudad de Salinas se unió a la Monterey Peninsula Transit Joint Owners Agency, creada en 1972. MST celebra actualmente sus 50 años de servicio al condado de Monterey.

Las rutas, los horarios y el tamaño de los autobuses se determinan a partir de los datos de usuarios recogidos electrónicamente en cada autobús en funcionamiento. Las personas que toman regularmente el autobús pueden no estar en condiciones de conducir o ser estudiantes universitarios, trabajadores, turistas y personas que ven las ventajas medioambientales de usar el transporte público. Las preocupaciones por la seguridad también contribuyen a determinar dónde existen rutas y paradas de autobús.

MST obtiene varias subvenciones públicas a través de la Agencia de Transporte del Condado de Monterey (TAMC). TAMC es la agencia de planificación del transporte regional del condado de Monterey y es una agencia designada por el Estado responsable de

la planificación y financiación de los proyectos de transporte regional del condado de Monterey y es una agencia designada por el Estado responsable de la planificación y financiación de los proyectos de transporte regional del condado de Monterey.

La misión de la TAMC también incluye la investigación de nuevas fuentes de ingresos para el transporte. La TAMC informa a los organismos del condado de Monterey, incluidos los departamentos de obras públicas, de la existencia de estos fondos y, a continuación, colabora con los posibles beneficiarios para elaborar sus propuestas. Todos los beneficiarios están obligados por ley a informar sobre cómo se gastaron los fondos.

Tanto MST como TAMC tienen consejos de administración compuestos por funcionarios del condado y la ciudad y personas designadas. Varias personas forman parte de ambos consejos, lo que favorece la cooperación y la comunicación. Se celebran reuniones públicas periódicas que permiten supervisar las prioridades de la agencia y el gasto de los fondos. Los órdenes del día, las actas y los documentos de apoyo se publican en los sitios web de MST y TAMC.

En diciembre de 2022, MST introdujo la Red de Mejores Autobuses, que instituyó múltiples cambios en sus rutas, paradas, tarifas y horarios. También ha introducido recientemente sus primeros autobuses totalmente eléctricos y ahora opera cuatro autobuses y un trolebús eléctricos. El Informe Anual 2022 de MST se publicó en marzo de 2023 y está disponible en [Informe Anual 2022 | Monterey-Salinas Transit \(mst.org\)](https://www.mst.org/informe-anual-2022).

## **METODOLOGÍA**

El CGJ realizó múltiples entrevistas con personas familiarizadas con las operaciones de MST, TAMC y la ciudad de Salinas para obtener una perspectiva más amplia de sus distintas funciones en la prestación de transporte público en el condado de Monterey. El CGJ también exploró las áreas de autoridad que mantiene cada entidad, así como los límites de financiación que cada una debe perseguir, y la cooperación que existe entre MST, TAMC y los municipios.

Se revisaron las páginas web de cada agencia como fuente de información actual y contenido histórico. Se obtuvo y revisó información complementaria sobre la flota de autobuses propiedad de MST y los registros de reclamaciones, que son documentos no públicos.

Se entrevistó a varios dirigentes sobre la cooperación entre entidades, el uso de la tecnología para obtener información precisa y su visión para mejorar los servicios. Se realizaron investigaciones con respecto a otros servicios de autobús investigados por Grandes Jurados Civiles en toda California, incluida una investigación sobre el transporte público en el condado de Tulare (2019-2020).

Además, los miembros del CGJ compraron billetes y viajaron en autobús por Salinas y la península de Monterrey.

## **DISCUSIÓN**

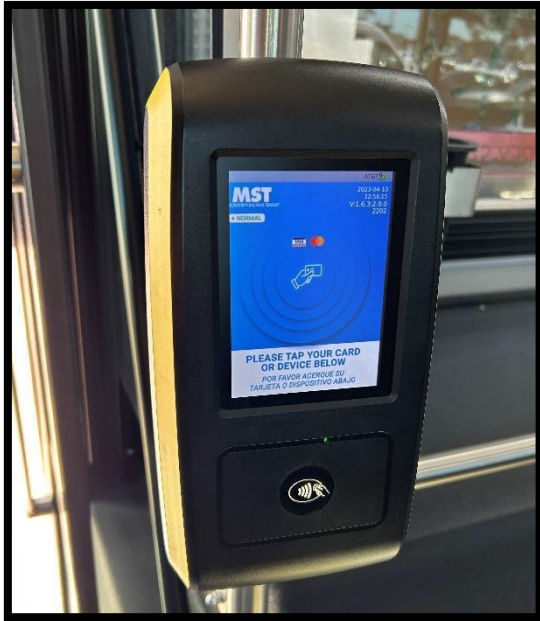
MST tiene el mandato de proporcionar transporte a los habitantes del condado de Monterey. Esta responsabilidad se cumple a través de una variedad de servicios y programas que equilibran las distintas necesidades de transporte público, los mandatos gubernamentales, los límites presupuestarios y de personal y el impacto en el medio ambiente.

Los máximos responsables de MST toman decisiones basándose en los datos que recopilan a diario y en la información compartida a través de redes como la [Asociación Americana de Transporte Público](#). Estos datos permiten evaluar los horarios actuales, la asignación de flotas y las tarifas. También se utilizan para proyectar las necesidades de transporte del futuro.

La relación entre MST y sus financiadores es eficaz. Por ejemplo, TAMC trabaja para garantizar que todos los organismos a los que presta servicio, incluido MST, conozcan y soliciten los fondos disponibles. A menudo se presta asistencia mientras se redactan las solicitudes. Se conceden subvenciones de diversos importes y se gastan según lo previsto. Los informes finales detallan los gastos y se elaboran puntualmente. No se observó un uso inadecuado de los fondos.

### Usuarios

Los datos se recogen a medida que los pasajeros entran y salen de los vehículos.



El servicio de rutas fijas conecta a los usuarios con autobuses de horario regular en paradas designadas en rutas cuya popularidad ha quedado demostrada por los datos de usuarios. Entre los principales usuarios de MST figuran personas que no conducen ni tienen auto (discapacitados, ancianos, personas sin licencia, militares, familias con un solo auto en las que el principal asalariado utiliza el auto), otras que no pueden permitirse estacionamientos pagados en zonas congestionadas (trabajadores del sector servicios, ancianos, militares, estudiantes universitarios) y, por último, personas concienciadas con el medio ambiente que comprenden las ventajas del transporte colectivo. La mayoría de los autobuses están equipados para transportar bicicletas. MST ofrece programas de formación y educación sobre cómo estos grupos pueden aprovechar mejor los programas y servicios de transporte de MST.

MST ofrece una variedad de opciones de tarifas disponibles a través de su página web, aplicación de teléfono móvil, o el propio autobús. Su opción tarifaria más reciente es "Dos dólares por dos horas", válida en cualquier lugar al que llegue MST.

El número de usuarios del transporte público en Estados Unidos experimentó un drástico descenso debido a la pandemia de COVID. El condado de Monterey no fue una excepción. Durante ese tiempo, MST siguió protocolos estrictos para garantizar la seguridad pública. Muchos de esos protocolos COVID siguen vigentes. El cierre de muchas empresas que empleaban a trabajadores de servicios que viajaban regularmente en autobús contribuyó al declive.

El número de usuarios ha tardado en recuperarse, lo que ha llevado a MST a reevaluar todas sus rutas, tarifas y servicios. En diciembre de 2020, MST anunció su Red de Mejores Autobuses, que reestructuró muchas de las rutas y eliminó las menos populares.

	2022	2021	2020
Pasajeros de la ruta fija	1,759,050	1,280,619	3,082,463
% aumento/(disminución)	37.36%	-58.45%	-27.86%
Pasajeros de RIDES Paratransit	151,352	124,134	195,762
% aumento/(disminución)	21.93%	-36.59%	-4.57%

El número de usuarios se mide electrónicamente cuando un pasajero entra y sale de un autobús. También se lleva un registro de cada tarifa. La ubicación de cada autobús se rastrea por satélite, que luego traduce esa información en el momento en que se espera que el autobús llegue a una parada designada. Si los autobuses se adelantan al horario previsto, esperan en las paradas hasta que se alcanza la hora de salida correcta para esa parada. Cada autobús contiene cámaras de video que documentan cualquier incidente que se produzca en el autobús. Los conductores pueden estar en comunicación constante con la oficina de expedición de ser necesario.

La comunicación con los usuarios es una prioridad, como demuestra el siguiente párrafo que aparece en la mayoría de los memorandos públicos de MST:

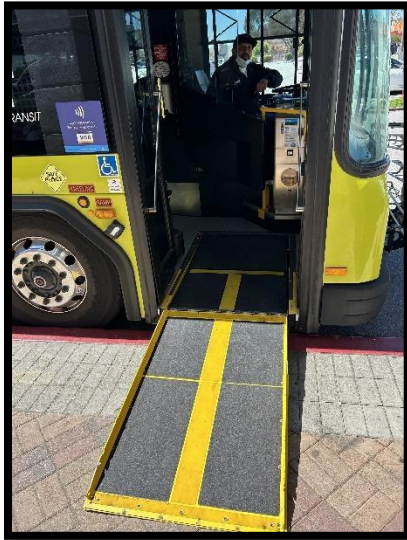
"Para más información, visite [www.mst.org](http://www.mst.org) o llame gratis a Monterey-Salinas Transit al 1-888-MST-BUS1 (1-888-678-2871). Para obtener información en tiempo real sobre la llegada de los autobuses, envíe un mensaje de texto con la palabra "Next" y los cuatro dígitos del número de identificación de la parada (por ejemplo, "Next 9103") al 25370, llame al 1-888-MST-BUS1 con los cuatro dígitos del número de identificación de la parada, descargue la aplicación gratuita Transit o utilice Google Maps. Siga a MST en Twitter en [www.twitter.com/mst\\_bus](https://www.twitter.com/mst_bus) para conocer las últimas alertas de servicio."

El 18 de marzo de 2023 se introdujeron de nuevo varios cambios en los horarios, que se publicaron en el [sitio web de MST](#).

### Servicios de movilidad

MST gestiona un Centro de Servicios de Movilidad ubicado en 15 Lincoln Avenue en Salinas, donde forma a personas mayores, discapacitados y voluntarios (Navegadores)

sobre cómo aprovechar los múltiples servicios que ofrece MST, como Monterey RIDES, las opciones de tarifas y los servicios de taxi.



Los Navegadores de MST trabajan codo con codo con el personal de MST para fomentar la movilidad de las personas con dificultades para desplazarse, porque una mayor movilidad significa mayor independencia y una mejor calidad de vida. Se puede asignar a los Navegadores a centros comunitarios o actos de divulgación para que ayuden a promocionar los servicios de MST y los programas de movilidad. Además, los Navegadores pueden ayudar al personal en las actividades de formación sobre viajes, en las que pueden ser asignados como acompañantes de viaje, también conocidos como "compañeros de autobús", para viajar con las personas que hayan completado la formación sobre viajes.

### Paradas de autobuses

MST posee y gestiona las paradas de autobús. A la hora de elegir una parada de autobús, lo más importante es la seguridad. Algunos lugares congestionados no disponen de espacio suficiente en la acera para instalar una caseta o un banco.

Los municipios pintan de rojo los bordillos de las paradas de autobús y prohíben que el resto de los vehículos utilicen esos espacios. Es ilegal que los vehículos se paren o estacionen en un carril de parada de autobús designado (Código de Vehículos de California, Sección 21458).

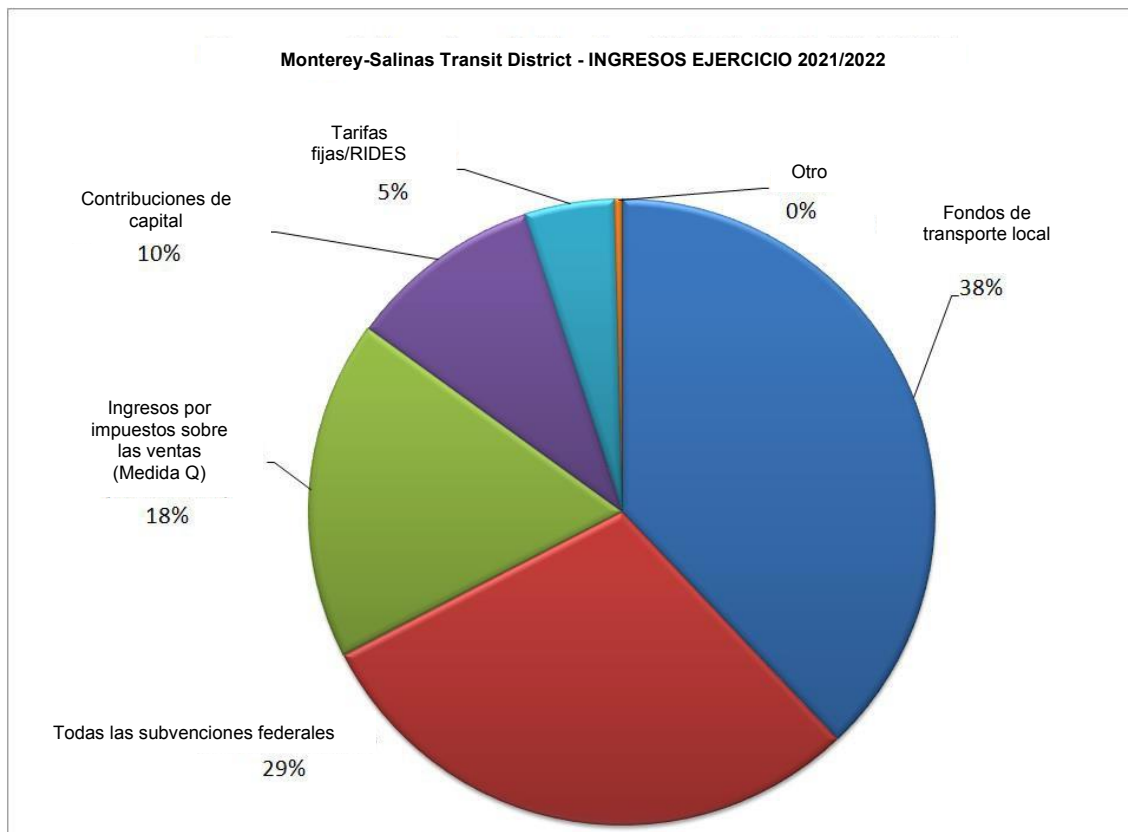
Los conductores y administradores de MST patrullan todas las paradas de autobús. Si las personas deciden residir en una caseta de MST, se les pedirá que se muevan. Si regresan más tarde y siguen invadiendo, MST retirará la caseta y el banco, esperará el tiempo suficiente para que se vayan y volverá a instalarlos.

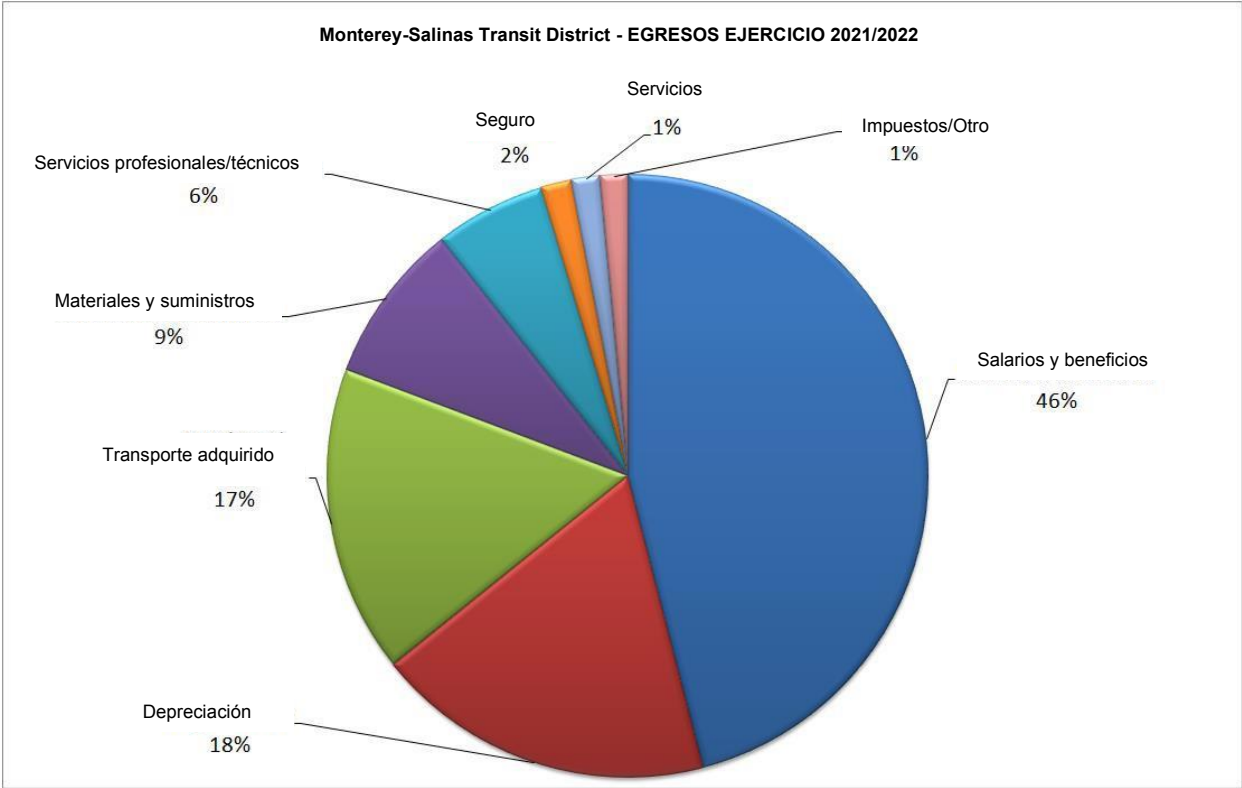
Los informes de impacto ambiental obligan a todos los nuevos desarrollos inmobiliarios y comerciales a contemplar servicios de transporte público. Los promotores deben sufragar el coste de una parada que incluya un carril exclusivo de circulación, bordillos y aceras adaptados a la ADA, marquesinas, bancos y postes con información sobre la ruta de MST.

## Información financiera

El transporte público depende en gran medida de las subvenciones de diversas fuentes gubernamentales y públicas y no podría existir en el condado de Monterey únicamente con las tarifas de los usuarios.

MST se financia mediante una combinación de subvenciones locales, estatales y federales, la Medida Q (impuesto sobre las ventas) del condado de Monterey, las tarifas de los usuarios y otros fondos, como los intereses de las inversiones y los ingresos por publicidad. Algunas subvenciones son automáticas, mientras que otras son competitivas. Los ingresos procedentes de las tarifas de los pasajeros solo representan el 5% de los ingresos totales.





**La flota**

Según el informe del consejo de administración de MST de febrero de 2023, MST opera una flota diversa de 101 autobuses diésel y eléctricos. El combustible utilizado para los motores diésel procede de fuentes renovables. Estos autobuses están asignados a rutas y horarios fijos. Según la normativa de la Administración Federal de Tránsito, los autobuses pesados (grandes) pueden sustituirse a los 12 años o a los 800.000 km y los autobuses ligeros (pequeños) a los 5 años o a los 240.000 km. La Norma de Tránsito Limpio Innovador de la Junta del Aire del Estado de California exige una flota de autobuses 100% Cero Emisiones para 2040. Los programas federales de subvenciones también fomentan e incentivan la transición a autobuses de emisiones cero.



Los vehículos eléctricos se enfrentan a varios retos en el condado de Monterey. Las distancias de las rutas rurales de MST superan la capacidad de las baterías actuales, que duran unas 135 millas o 5 horas, bastante menos que un autobús de gran tonelaje con biocombustible. Incluso las rutas urbanas exigen que los vehículos eléctricos roten antes de un turno regular de ocho horas. Es probable que en el futuro haya más estaciones de recarga y baterías de mayor capacidad.

### MST RIDES

MST subcontrata su flota de autobuses más pequeños a MST RIDES para las personas físicamente incapaces de utilizar una línea de autobús de ruta fija. MST RIDES ofrece servicios de paratransito puerta a puerta (equipados para sillas de ruedas) con tarifa reducida y concertados previamente. MST RIDES también proporciona camionetas y taxis que cumplen la Ley de Estadounidenses con Discapacidades. Este servicio es especialmente útil para las personas que necesitan transporte para acudir a citas médicas.



### MST On Call, Dial-A-Ride

MST On Call ofrece un cómodo servicio de minibús en las ciudades de Gonzales, Greenfield y Soledad, fuera de su área de servicio de ruta fija. MST On Call se adapta a los horarios y barrios de los usuarios. Lleva a los usuarios a cualquier punto de la zona MST On Call o a un transbordo programado con la línea 23 de autobús, que va al Centro de Transporte de Salinas. Los usuarios deben llamar al 1-866-663-3278 para contratar el servicio.

### Desplácese con autos rentados por la empresa

MST conecta a cuatro o más personas que comparten un punto de entrada y de destino y les proporciona una camioneta o un todoterreno de modelo reciente. Los usuarios viajan juntos y ahorran recursos. MST proporciona una subvención mensual de 450 dólares y los usuarios dividen el coste restante del vehículo que elijan.

### Respuesta a catástrofes comunitarias

Siempre y cuando sea necesaria la evacuación de la comunidad, el equipo de gestión de catástrofes del condado de Monterey informa a MST. Los conductores y los autobuses se preparan para viajar inmediatamente. Cuando se da la orden de evacuación, los autobuses transportan a los residentes a lugares seguros hasta que disminuye la amenaza para sus vidas y su seguridad, reduciendo así el número de vehículos privados en las vías públicas.

El CGJ aplaude los esfuerzos de MST por proporcionar transporte seguro y rápido a los residentes desplazados más recientemente por los incendios forestales y las inundaciones.

### Página web

MST cuenta con un amplio sitio web y una aplicación telefónica. El sitio web tiene dos secciones de contenido: información relacionada con los horarios y tarifas de los autobuses, e información sobre la transparencia de sus operaciones. La aplicación telefónica ofrece información en tiempo real sobre los horarios de los autobuses y las opciones de pago.

En el sitio web hay información sobre paquetes de tarifas, actualizaciones en tiempo real de horarios y rutas de autobuses, MST RIDES y su centro de formación, y muchos otros servicios. Además, se puede acceder a los calendarios de las reuniones públicas y a los paquetes informativos.

En el sitio web de MST hay un formulario de contacto y un número de teléfono para comentarios o quejas. Estas son las formas más eficaces de comunicarse con MST. Se crea un registro para cada contacto, que es revisado por el personal. Los comentarios y quejas permanecen abiertos hasta que se resuelven.

### Registros de comentarios

El registro de comentarios contiene la siguiente información: un número único para cada queja, la fecha de recepción, el nombre del empleado (si es relevante), la fecha en que se produjo, el número de autobús, el número de línea, el proveedor de servicios (MST, MST Rides, otro), la naturaleza de la denuncia (conducción indebida, disputa por el precio del billete, otro empleado, autobús lleno/dejado atrás, retraso, no presentación), la declaración del cliente, la respuesta del empleado/agencia, las medidas adoptadas y la preocupación no válida (Sí/No).

Los conductores de autobús de MST son el tema de la mayoría de los comentarios positivos que recibe. A la inversa, también son el tema de la mayoría de las quejas. MST investiga rigurosamente los problemas de los conductores. Cada autobús está equipado con cámaras de video que los conductores no controlan. El CGJ revisó el registro de comentarios de enero a noviembre de 2022.

### Disipar percepciones

MST está financiada y obligada por ley, incluida la Ley de Desarrollo del Transporte de

1971 , a proporcionar transporte en todo el condado de Monterey.

Las personas que dependen del transporte público y lo utilizan con regularidad conocen las rutas, horarios, paradas y tarifas. También son más conscientes de cómo presentar una queja o hacer un comentario positivo. Sin embargo, es posible que otras personas que nunca viajen en un autobús MST no sepan nada de estos procedimientos. Los conductores o peatones pueden ver un autobús grande en una calle concurrida con pocos o ningún pasajero y llegar a la conclusión de que es un despilfarro de dinero y perjudicial para el medio ambiente. Desgraciadamente, esa impresión se queda grabada.



El número de usuarios varía a lo largo del día. Sin embargo, es más costoso, poco práctico desde el punto de vista logístico y peor desde el punto de vista medioambiental cambiar el tamaño de los autobuses cuando el número de usuarios es menor. Los autobuses más pequeños pueden no ser capaces de acomodar el aumento de pasajeros durante las horas punta. El CGJ aplaude las decisiones innovadoras y basadas en datos de la experimentada dirección administrativa de Monterey Salinas Transit.

## CONCLUSIONES

- F1. MST está gestionado por personal que administra una amplia gama de servicios de transporte en el condado de Monterey, comprometido a atender las necesidades de transporte de la comunidad de manera eficiente y eficaz.
- F2. La comunidad en general desconoce la gama de servicios que presta MST, incluidos sus centros de formación para ayudar a las poblaciones vulnerables.
- F3. Diversas fuentes de financiación contribuyen al funcionamiento eficaz de MST.

- F4. MST recopila datos y difunde información y servicios en tiempo real para los usuarios.
- F5. Algunas denuncias que no se presentan a través de los canales formales pueden pasarse por alto, lo que puede generar frustración en el público.
- F6. Faltan estaciones de recarga eléctrica en toda la zona de servicio de MST, lo que limita la autonomía de los autobuses eléctricos.
- F7. La percepción pública de que los autobuses están infrautilizados no se corresponde con la realidad de la logística y los mandatos de una flota en funcionamiento.

## **RECOMENDACIONES**

- R1. Que MST desarrolle estrategias para trabajar con entidades locales y estatales con el fin de ampliar la infraestructura necesaria para mantener la viabilidad adecuada de los vehículos eléctricos antes del 31 de diciembre de 2023
- R2. Que MST aumente la concienciación del servicio público en relación con los niveles de usuarios y los servicios disponibles para el 30 de septiembre de 2023.
- R3. Que MST mejore las oportunidades para que los miembros de la junta directiva, los empleados y los subcontratistas de MST acusen recibo y respondan a todos los comentarios y quejas antes del 30 de septiembre de 2023.

## **SOLICITUD DE RESPUESTAS**

### **RESPUESTAS REQUERIDAS**

Se requieren las siguientes respuestas de conformidad con las secciones 933 y 933.05

del Código Penal: Del siguiente órgano de gobierno en un plazo de 90 días:

- Junta Directiva del Distrito de Monterey Salinas Transit  
Conclusiones F1-F7  
Recomendaciones R1-R3

### **RESPUESTAS INVITADAS**

- Junta Directiva de la Agencia de Transporte del Condado de Monterey  
Conclusiones F1-7  
Recomendaciones R1-3
- Director General / CEO de Monterey-Salinas Transit  
Conclusiones F1-7  
Recomendaciones R1-3

Los informes emitidos por el Gran Jurado no identifican a las personas entrevistadas. La sección 929 del Código Penal exige que los informes del Gran Jurado no contengan el nombre de ninguna persona ni hechos que conduzcan a la identidad de ninguna persona que proporcione información al Gran Jurado.

## **GLOSARIO**

ADA Ley de Estadounidenses con Discapacidades

Medida Q Financiación del transporte local para personas mayores, veteranos y discapacitados a través del impuesto sobre ventas del condado de Monterey

MST Distrito de Tránsito de Monterey Salinas

TAMC Agencia de Transporte del Condado de Monterey

## **BIBLIOGRAFÍA**

Sitio web de Monterey Salinas Transit: <https://mst.org/>

Sitio web de la TAMC Monterey: <https://www.tamcmonterey.org/>

[Informe financiero anual de MST para el ejercicio 2022](#) (17/3/2023)

[Informe final del Gran Jurado Civil del Condado de Tulare 2019-2020, pp. 23-25.](#)

[Código vehicular de California](#)

[Guía para el despliegue de autobuses de tránsito con cero emisiones](#) (TCRP J-11/Tarea 33)

*Todas las fotos fueron tomadas por miembros del Gran Jurado*

