

## ¿Qué es Clipper®?

### ¿Qué es Clipper®?

Clipper es la tarjeta que usted puede utilizar para pagar tarifas en BART, Muni, AC Transit, Caltrain, Golden Gate Bus & Ferry, SamTrans y VTA. Usted puede agregar de forma electrónica cualquier combinación de efectivo, pases de transporte, y boletos de transporte en una tarjeta Clipper. Cuando disminuya su valor en efectivo o expiren sus boletos o su pase, usted puede agregar más efectivo y boletos o pases de transporte a su tarjeta Clipper. Si usted registra su tarjeta con el Centro de Servicio al Cliente de Clipper®, su saldo puede ser recuperado si su tarjeta se pierde o es robada. Una tarjeta Clipper® le permite transbordar de un operador a otro de forma sencilla sin tener que cambiar de boleto o buscar cambio,

La Comisión Metropolitana de Transporte (MTC) administra el programa Clipper para las agencias de transporte del Área de la Bahía de San Francisco. MTC es la agencia de coordinación, financiamiento y planificación de transporte regional del Área de la Bahía; las responsabilidades de MTC incluyen garantizar una coordinación entre las agencias de transporte del Área de la Bahía mediante los programas como Clipper.

### ¿Cómo obtengo una tarjeta Clipper®?

Clipper tiene cuatro categorías de tarjeta – normal para Adulto, Joven, Adulto Mayor y Adulto Mayor/Discapacitado. La tarjeta Clipper® le permite agregar el pase adecuado o efectivo y otorga automáticamente el descuento adecuado para el tipo de tarjeta que usted tenga. En general, para obtener una tarjeta de descuento de joven, adulto mayor o adulto mayor/discapacitado, usted debe solicitarla en el lugar designado en persona y proporcionar un comprobante de elegibilidad, como una licencia de conducir.

Las tarjetas para adulto pueden ser ordenadas en línea o por teléfono, o están disponibles de inmediato en lugares de venta al menudeo (incluyendo la mayoría de las tiendas Walgreens), en las máquinas expendedoras de boletos de Muni y Golden Gate Ferry, en uno de los dos Centros de Servicio al Cliente de Clipper que están en el centro de San Francisco y para los que no necesita cita, o en las oficinas y quioscos de venta de boletos de las agencias de transporte.

- Usted puede obtener una tarjeta de joven o adulto mayor en una oficina de boletos de las agencias de transporte o en uno de los Centros de Servicio al Cliente de Clipper ubicados en la estación BART/Muni de Embarcadero y en el edificio Ferry de San Francisco.
- Para los pases de jóvenes de AC Transit, usted debe ir primero en persona al Centro de Servicio al Cliente de AC Transit para solicitar una tarjeta y que le tomen una fotografía.
- Si usted es elegible para descuentos por discapacidad o usted es un adulto mayor que desea agregar pases para adulto mayor de AC Transit o VTA, debe obtener una tarjeta Clipper de RTC solicitándola en persona y haciendo que le

tomen una fotografía en la oficina de boletos de la agencia de transporte. Este proceso es el mismo que el anterior a Clipper.

Una vez que usted tenga su tarjeta, puede agregar valor en línea o por teléfono; en una tienda participante de menudeo; en las máquinas expendedoras de boletos de BART, Muni y Golden Gate Ferry; en las oficinas y quioscos de venta de boletos de las agencias de transporte; en uno de los dos Centros de Servicios al Cliente de Clipper ubicados en el centro de San Francisco; o en las Máquinas para Agregar Valor de Clipper. Usted también puede configurar su tarjeta Clipper para que recargue automáticamente utilizando una tarjeta de crédito o una cuenta bancaria, y puede agregar beneficios de transporte proporcionados por el empleador en su tarjeta Clipper.

### **Reintroducción propuesta de cuotas**

Para la introducción regional de Clipper que comenzó en junio de 2010, MTC eliminó la cuota de adquisición de \$5 de la tarjeta. Actualmente, cuando usted obtiene una tarjeta por primera vez, usted debe agregar al menos \$5 en efectivo o un pase o boleto de transporte. MTC ahora está proponiendo implementar una cuota de \$3 para obtener una tarjeta, acompañada por un requisito para los nuevos portadores de la tarjeta de agregar al menos \$2 en efectivo o un pase de transporte. La cuota de \$3 es para cubrir el costo de la tarjeta.

### **Acceso equitativo a Clipper**

En 2010, MTC adoptó una política que requería que los operadores de transporte convirtieran pases específicos, boletos y libros de viaje para que estuvieran disponibles sólo con Clipper (y que ya no estuvieran disponibles en forma de boletos impresos). Al mismo tiempo, MTC debe garantizar que Clipper cumple con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1963 y los requerimientos de Justicia Ambiental, los cuales piden un acceso equitativo a los servicios financiados federalmente, como Clipper, para las minorías, las personas que hablan poco o que no hablan inglés, o las personas de bajos ingresos. La agencia realizó un estudio sobre cómo el convertir los distintos pases, boletos y libros de viaje para que estuvieran disponibles sólo con Clipper afectaría dichos requisitos protegidos por el Título VI y la Justicia Ambiental.

El análisis de MTC halló que algunos residentes protegidos por el Título VI y de bajos ingresos, cuando se comparaban con los que no están protegidos por el Título VI, pudieran ser afectados potencialmente y de forma negativa mediante una insuficiencia de:

- Eventos de información para clientes de Clipper,
- oportunidades de inscripción para usuarios de transporte que califican para descuentos (específicamente jóvenes y adultos mayores), o
- el número de vendedores al menudeo de Clipper en las áreas predominantemente de bajos ingresos y de minorías.

Además, el análisis identificó que la cuota de la tarjeta pudiera ser una barrera para que los residentes protegidos por el Título VI y de bajos ingresos obtuvieran una tarjeta Clipper®.

MTC y las agencias de transporte han emprendido muchas actividades para garantizar que las personas protegidas por el Título VI y las personas de bajos ingresos tengan un acceso equitativo a los beneficios y servicios del programa Clipper. MTC y las agencias de transporte han colocado anuncios en medios de habla hispana y china sobre cómo obtener una tarjeta Clipper y ofrecieron más de 1,000 eventos multilingües de información al cliente en estaciones de transporte, a bordo de vehículos de transporte, en paradas de autobús, en escuelas y centros para adultos mayores, y en centros comunitarios. MTC ha traducido materiales de educación para los clientes a varios idiomas y proporciona servicio telefónico al cliente en casi cualquier idioma y servicio al cliente en persona en español y cantonés, así como en inglés. MTC ha añadido ubicaciones de venta al menudeo en vecindarios que tienen concentraciones altas de residentes de minorías o de bajos ingresos, y sigue buscando más vendedores al menudeo en estas áreas. Como el programa ha iniciado en cada área de servicio de transporte, los equipos de información distribuyeron tarjetas a los usuarios de transporte, entregando 1 millón de tarjetas desde junio de 2010. Como se mencionó anteriormente, la cuota de 5\$ por la tarjeta ha sido eliminada durante este periodo de introducción regional.

### **Preguntas para la discusión**

MTC busca retroalimentación sobre las siguientes preguntas:

Ubicaciones de venta al menudeo: ¿Sabe si hay ubicaciones de venta al menudeo o máquinas de venta de boletos de Clipper en su vecindario o cerca de su(s) ruta(s) de transporte? De ser así, ¿son fáciles de encontrar y de fácil acceso? De no ser así, ¿tiene sugerencias sobre negocios específicos u otras organizaciones que pudieran desear convertirse en vendedores al menudeo/distribuidores de Clipper? ¿Estaba usted al tanto de otros métodos, como el método en línea o la autocarga, que están disponibles para agregar valor a su tarjeta Clipper®? ¿Alguno de estos otros métodos le parece conveniente a usted?

Alcance: ¿Ha visto a alguien del personal de información de alcance al cliente de Clipper en los autobuses, en paradas de autobús, o en otras ubicaciones en su vecindario? De no ser así, ¿cuáles serían buenas ubicaciones o eventos para dar información en su vecindario?

Acceso a jóvenes/adultos mayores: El proceso de solicitud para personas con discapacidades es el mismo que el anterior de Clipper. Los jóvenes y algunos adultos mayores, sin embargo, deben seguir un nuevo procedimiento de solicitud. ¿Qué tan difícil es para los jóvenes en su vecindario solicitar una tarjeta de jóvenes de

Clipper? Entendiendo que las agencias de tránsito necesitan protegerse contra el fraude y emitir sólo tarjetas de jóvenes a las personas elegibles, ¿qué facilitaría este proceso?

Cuota de la tarjeta: ¿Las comodidades de Clipper® son valiosas para usted? ¿Vale la pena pagar \$3 por ella? ¿La tarifa de \$3 combinada con la tarifa mínima de \$2 a cargar evitarían que usted obtenga una tarjeta Clipper®?

Otras ideas: ¿Tiene otras ideas sobre cómo MTC y las agencias de transporte pueden educar y permitir de otras formas que las personas en su vecindario sepan sobre Clipper y cómo obtener una tarjeta?