



July 23, 2004

CONTACT--

Rick Jager/Marc Littman

MTA MEDIA RELATIONS

(213) 922-2707/(213) 922-2700

www.metro.net/press/pressroom

e-mail-- mediarelations@metro.net

FOR IMMEDIATE RELEASE

El Sector de Servicio Metro Gateway Cities trabaja mejor para los usuarios y empleados; Directivos y empleados reportan mejorías en su capacidad de respuesta

Todo es acerca de la atención al detalle. El personal y los directivos del Sector de Servicio de Gateway Cities viajan frecuentemente en las líneas de autobuses, inspeccionan los autobuses cuando salen de los patios de las divisiones y dirigen pequeños grupos de discusión en un esfuerzo por experimentar los viajes como lo hacen los usuarios y escuchar de primera mano del operador y de los miembros del equipo de mecánicos.

"Lo bueno de este acercamiento, es que nadie se abstiene de expresar sus pensamientos y opiniones", dijo el Gerente General del Sector de Servicio de Gateway Cities, Alex Clifford. "Cuando los usuarios, operadores, mecánicos, encargados del servicio y otros empleados toman su invaluable tiempo para expresar una opinión o interés, el sector está escuchando y listo para actuar".

Por ejemplo, Gregory McCoy, operador de autobuses Metro, tenía inquietudes sobre el tiempo de recorrido y salidas a tiempo de la línea 265 (Paramount-Whittier-Cerritos), como resultado de problemas en el horario. La queja sobre el tiempo del recorrido fue canalizada al departamento de horarios de Gateway Cities y atendieron el asunto rápidamente. Después de validar el problema del tiempo de traslado y salidas, el departamento de horarios de Gateway Cities, trabajando con el Operador McCoy, realizaron los ajustes necesarios en la línea para mejorar las salidas y tiempos de recorrido. Como resultado de esta mejoría, la zona de descarga de pasajeros en esta línea fue modificada a un estándar apropiado.

En otra instancia, la operadora de la división Teresa Thomas expuso un asunto de seguridad en la Línea 362 (LA-Santa Fe Springs-Norwalk-Hawaiian Gardens) que fue rápidamente resuelto por el equipo de trabajo del sector. La operadora explicó al gerente general del sector, que era difícil ver el semáforo desde la parada del autobús porque ambos, el semáforo y la parada estaban ubicados muy cerca del semáforo. Clifford tomó acción inmediata y la parada del autobús fue movida a un lado lejano en menos de una semana.

"Necesitan tener más gente viajando a lo largo de las líneas de Metro seleccionadas y así la administración podrá darse cuenta por si misma", dijo Thomas. "Es muy bueno cuando los directivos y supervisores se involucran".

En otro ejemplo de respuesta inmediata, Clifford fue capaz de responder a una preocupación de seguridad en la línea 254 (Imperial-Wilmington Station-Gage Ave.-Lorena St.), canalizada a la oficina del sector por la oficina de la supervisora del condado de Los Angeles Gloria Molina, sobre el movimiento de autobuses en una calle congestionada y estrecha adyacente a la Graham Elementary School en el área del condado de Los Angeles no incorporado. Clifford y su equipo de trabajo se reunieron con el director de la escuela, visitaron el lugar y determinaron que los autobuses en esa calle solamente servían para agravar problemas de tráfico no relacionados con el MTA y causados por los padres de familia que se estacionan en doble fila para dejar o recoger a sus niños.

El equipo de horarios del Sector rápidamente diseñó una desviación para la ruta, y luego de obtener la aprobación de parte del Concejo de Gobierno de Gateway Cities, redirigieron la ruta del autobús lejos de la calle congestionada. La oficina de la supervisora Molina y la directora de la Graham Elementary School, Mary Harris expresaron su agradecimiento al equipo de trabajo del sector por realizar el cambio para ayudar a descongestionar la calle.

El programa de recorrer las líneas ha proporcionado a Clifford mejor conocimiento de los asuntos que operadores y usuarios enfrentan diariamente. El programa de recorrer las líneas también ofrece la oportunidad a los operadores de involucrarse activamente en el proceso de ajuste de los tiempos de recorridos y de seguridad.

La operadora de la Línea 362 Thomas agradeció la medida que se implementó. “Me sentí mejor porque la parada del autobús fue modificada”, dijo Thomas. “Eso me hizo sentir que alguien se preocupó e hizo algo en lugar de decir, está bien e ignorarlo. Me alegra que alguien finalmente haya escuchado. Esto demuestra que a alguien le importó”.

El Sector de Servicio de Metro Gateway Cities fue establecido en Septiembre de 2002 y abarca dos divisiones operativas en el centro de Los Angeles. El Sector opera aproximadamente 365 autobuses más 43 autobuses contratados que operan en 23 Líneas de autobuses Metro y transportan 62.3 millones de pasajeros al año.

METRO-133

[Pressroom](#) | www.metro.net