

La Mass Transportation Authority (MTA, o Autoridad de Transporte Masivo) es la agencia autorizada para prestar servicios de transporte público en Flint y el condado de Genesee. Los servicios de la MTA incluyen rutas fijas primarias, rutas secundarias (que funcionan solo durante horas designadas), dial-a-ride (conocido como Your Ride), servicios especializados para personas mayores y con discapacidades y mantenimiento del Centro de Transporte de Greater Flint, los Centros de Servicios Comunitarios y la estación de trenes de Amtrak en Flint.

MTA es una corporación pública dirigida por un Consejo de Administración. Los miembros del Consejo ofrecen voluntariamente su tiempo sin remuneración. Los miembros tienen reuniones abiertas el tercer jueves de cada mes en 1401 South Dort Highway, Flint, Michigan.

INFORMACIÓN GENERAL

La misión de la MTA es brindarle servicios de transporte seguros y fiables. Si tiene alguna pregunta, sugerencia o queja sobre nuestro servicio, o necesita información sobre rutas u horarios, póngase en contacto con nosotros en uno de los números indicados a continuación de lunes a viernes entre las 8:00 y las 17:00 horas.

Información de Servicio al Cliente (810) 767-0100

Número para llamar sin costo:

1-844-792-7011

Oficinas administrativas: (810) 767-6950

Fuera del horario normal de atención:
(810) 780-8981

Discapacidad auditiva:

Centro de Acceso a la Comunicación

V/TTY: (810) 239-3112

Fax: (810) 239-1601

www.cacdhh.org

Abierto de lunes a viernes de 8.00 a 17.00 horas.

Para obtener información en formatos accesibles, llame al (810) 767-0100.

www.mtaflint.org

SUGERENCIAS PARA TRANSPORTARSE CON ÉXITO:

ESTÉ LISTO: Your Ride puede llegar en cualquier momento dentro del intervalo de recogida de media hora; esté listo al comienzo de dicho intervalo.

SEA MINUCIOSO: Cuando reserve un viaje, infórmenos quién y qué va a llevar con usted. Esto nos ayudará a prepararnos para satisfacer sus necesidades. Saber que va a llevar más personas y/o artículos, como una cesta de ropa sucia o un pequeño carro de la compra, ayuda al conductor a planificar en consecuencia.

SEA PACIENTE: Si puede programar su viaje para llegar a su cita un poco antes, le ayudará cuando se produzcan retrasos inevitables como obras de construcción, tránsito, etc. Programar los viajes con un poco de antelación en lugar de a la hora exacta de la cita le ayudará a llegar a tiempo.

SEA PROACTIVO: Llame y confirme su viaje el día anterior para asegurarse de que esté reservado correctamente.

SEA RESPETUOSO Y CONSIDERADO: Siga las normas de conducta y seguridad de los pasajeros. Lleve solo los objetos permitidos en el vehículo. Intentar llevar artículos prohibidos o cantidades excesivas de comestibles puede ralentizar al conductor y tener un impacto negativo en los demás pasajeros.

SEA CORTÉS: Los conductores tienen instrucciones de ser profesionales y de limitar la conversación a las interacciones necesarias y a los saludos amistosos del tipo "Buenos días" o "Buenas tardes". Esto permite a nuestro conductor centrarse en el camino para llevarle a su destino de la manera más oportuna y segura sin distracciones.



MASS TRANSPORTATION AUTHORITY

1401 S. Dort Hwy • Flint, MI 48503

(810) 767-0100

www.mtaflint.org



@MTAflint

2/23

MTA YOUR RIDE GUÍA DE SERVICIOS



Al servicio
de los residentes del
condado de Genesee

SERVICIOS DE YOUR RIDE

TRANSPORTE PÚBLICO PERSONALIZADO

Your Ride es un servicio de transporte público personalizado diseñado para personas que no pueden utilizar el servicio de autobús de ruta fija. Your Ride debe utilizarse únicamente cuando su edad (65 años o más) o discapacidad le impidan utilizar el servicio de autobús de ruta fija o cuando los servicios de ruta fija no estén disponibles para usted. Your Ride de ahora en adelante está disponible en todo el condado de Genesee para aquellos que califiquen.

TARIFAS

MTA tiene una política de tarifa exacta. Los pasajeros que suben deben pagar la tarifa exacta o mostrar su pase mensual a los conductores. Los pasajeros no deben pagar la tarifa completa del viaje de ida y vuelta al subir a los vehículos, ya que es posible que se asigne un conductor diferente para recogerlo. Los conductores no llevan cambio.

Servicio Your Ride

Público en general	\$3.50
Certificado ADA	\$2.25
Tarifa reducida elegible*	\$2.25

Los precios indican tarifas de viaje sencillo.

Pase mensual

Público en general	No disponible
Tarifa ADA/Reducida Elegible* 60 viajes ..	\$40.00

**Personas mayores de 65 años o con Medicare y personas con discapacidades*

HORARIO DE SERVICIO

Lunes a sábado 6:30 a.m. - 10:30 p.m.
Domingo 9:00 a.m. - 7:00 p.m.

SERVICIO RELACIONADO CON EL TRABAJO

A cualquier hora los 7 días de la semana
Para viajes de trabajo entre las 11:30 p.m. y las 6:30 a.m. hay una tarifa de \$5.00.

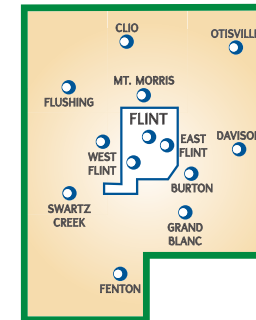
CENTROS DE SERVICIO DE YOUR RIDE

Para programar o confirmar un viaje, llame a Your Ride al (810) 767-5541 De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Los límites de las ciudades se muestran en cursiva debajo de cada ciudad.

- **Burton** 1401 S. Dort Hwy.
North: Carpenter Rd.; South: Maple Rd.; East: Vassar Rd.; West: Center Rd. to Lippincott to Dort to Hemphill to S. Saginaw
- **Clio** 8095 N. Clio Rd.
North: Willard Rd.; South: Dodge Rd.; East: Genesee Rd.; West: Sheridan Rd.
- **Davison** 3227 N. State Road
North: Carpenter Rd; South: Horton Rd; East: Washburn Rd; West: Vassar Rd.
- **Fenton** 2100 Copper Ave.
North: Ray Rd; South: Lovejoy Rd; East: Fenton Rd; West: Sheridan Rd.
- **Flint East** 1401 S. Dort Hwy.
North: Carpenter Rd; South: Hemphill Rd/Lippincott; East: Center Rd. to Lippincott to Dort Hwy.; West: Clio to Pasadena to ML King to S. Saginaw
- **Flint West** 1401 S. Dort Hwy.
North: Pasadena; South: Maple Rd; East: ML King/ S. Saginaw; West: I-75 to Corunna to Linden Rd.
- **Flushing** 1425 E. Pierson Rd.
North: Dodge Rd; South: Calkins Rd; East: I-75 to Carpenter to Clio Rd. to Pasadena back to I-75; West: Sheridan Rd.

- **Grand Blanc** 5051 S. Dort Hwy.
North: Maple Rd; South: Ray Rd; East: Vassar Rd; West: Linden Rd.
- **Mt. Morris** 8095 N. Clio Rd.
North: Dodge Rd; South: N. Carpenter Rd; East: Vassar Rd; West: I-75
- **Otisville** 3227 N. State Rd (Davison)
North: Willard Rd; South: Dodge Rd./Carpenter Rd; East: Washburn Rd; West: Genesee/Vassar Rd.
- **Swartz Creek** 3462 S. Dye Rd.
North: Calkins Rd; South: Ray Rd; East: I-75 to Corunna Rd. to Linden Rd.; West: Sheridan Rd.



TARJETA DE ELEGIBILIDAD PARA TARIFA REDUCIDA DE MTA

La tarjeta de Elegibilidad para Tarifa Reducida de MTA le permite viajar en Your Ride con una tarifa de descuento. La tarjeta de tarifa reducida está disponible para personas mayores de 65 años, personas con discapacidad y titulares de la tarjeta Medicare.

La tarjeta de Elegibilidad para Tarifa Reducida de MTA NO es una tarjeta ADA (Americans with Disabilities Act – Ley de Estadounidenses con Discapacidades). La tarjeta de tarifa reducida no da servicio prioritario al titular de la tarjeta. No obstante, permite obtener tarifas reducidas.

Llame al (810) 767-0100 para solicitar una tarjeta de tarifa reducida.

TRANSBORDOS

- Las personas con discapacidades y las personas mayores de las zonas suburbanas podrán trasladarse dentro del sistema Your Ride en el centro de transporte Northrup-Abrams de MTA sin costo adicional.

- Solo las personas mayores y las personas con discapacidades son elegibles para el servicio de Your Ride dentro de la ciudad de Flint. Las personas que no sean consideradas elegibles deberán cambiar al servicio regular de autobús de ruta fija en el Centro de Servicio del centro de la ciudad por una tarifa de 10 centavos.

- Del mismo modo, los usuarios de autobuses de ruta fija que deseen utilizar Your Ride para viajar a lugares fuera del área de operación de la ciudad de Flint deberán pagar la tarifa apropiada de Your Ride.

CÓMO FUNCIONA EL SERVICIO DE YOUR RIDE

El transporte Your Ride se proporciona a través de centros de servicio locales. Hay once Centros de Servicio Your Ride y cada uno de ellos trabaja para atender las necesidades de transporte de los residentes en el área de servicio circundante. Haga todos sus arreglos llamando a Your Ride al (810) 767-5541.

Viajes fuera de su área de servicio

A veces, los pasajeros de Your Ride que viajan a lugares fuera de su área de servicio inmediata pueden transbordar en el Centro de Transporte Northrup-Abrams de MTA en el centro de Flint. En el Centro, se puede transbordar a vehículos que van a lugares específicos dentro de la ciudad y a lugares en todo el condado de Genesee.

Viajes dentro y fuera de Flint

El servicio de Your Ride en Flint está reservado para personas con discapacidad y personas mayores. Otros pasajeros pueden utilizar el sistema de autobuses de ruta fija para viajar dentro de Flint. Los pasajeros que viajan a Flint en Your Ride pueden transbordar al sistema de ruta fija en el Centro de Transporte Northrup-Abrams en el centro de la ciudad de Flint. Del mismo modo, los pasajeros que viajan desde Flint hacia las zonas suburbanas pueden tomar un autobús al Centro de Transporte del centro de Flint y transbordar a un vehículo de Your Ride. La tarifa de transbordo es de diez centavos. Los pasajeros que hagan transbordo desde un autobús deben programar el transporte de Your Ride en la aplicación Your Ride.

SERVICIO DE PASAJEROS DE YOUR RIDE De acera a acera

Para la mayoría de los pasajeros, esto significa que a la hora confirmada en que lo recogerán deberá encontrarse con la camioneta de Your Ride en la acera o al lado de la calle para que lo recojan.

Por seguridad de nuestros pasajeros y conductores, se han establecido las siguientes pautas:

- Los conductores solo pueden ayudar a los pasajeros ambulatorios a subir o bajar un escalón, o a la acera.
- Los conductores no pueden ayudar a los pasajeros en silla de ruedas a subir o bajar ningún escalón.

- En invierno, los conductores no pueden ayudar a los pasajeros desde la puerta hasta la camioneta de Your Ride si hay que quitar la nieve de la entrada, el camino o la rampa.
- Antes del amanecer o después del anochecer, los conductores no irán a la puerta a buscar a los pasajeros. Los pasajeros serán contactados por Your Ride cuando la camioneta haya llegado a recogerlos.
- Los conductores de Your Ride no ayudan a los pasajeros a prepararse para sus viajes.
- A su llegada, los pasajeros deben permanecer sentados hasta que el conductor anuncie que pueden bajar. El conductor estará a la disposición para ayudar a todos los pasajeros a subir y bajar del vehículo de Your Ride. Los pasajeros pueden llevar a bordo de la camioneta cualquier paquete que ellos y/o sus ayudantes puedan subir y bajar del vehículo en un solo viaje.
- Los conductores de Your Ride no están calificados para prestar ningún tipo de asistencia médica.

ASISTENTE DE CUIDADO PERSONAL (PCA) Y ACOMPAÑANTE

- Los pasajeros que no puedan viajar solos deben llevar un PCA. Las reservaciones de viaje deben hacerse tanto para el pasajero como para el PCA al mismo tiempo. Si el pasajero tiene un certificado de que cumple los requisitos de la ADA, el PCA no tendrá que pagar la tarifa.
- Los pasajeros pueden llevar un acompañante de viaje. El acompañante deberá pagar la tarifa correspondiente. Los acompañantes adicionales se acomodarán en función del espacio disponible.

PROGRAMACIÓN DE UN VIAJE

Llame a Your Ride con 7 días de antelación. Las llamadas deberán recibirse antes de las 14:00 horas del día anterior al viaje programado. Para viajes en sábado, domingo o lunes, llame antes de las 14:00 horas del viernes anterior a ese fin de semana.

- Ofrecemos un servicio de suscripción para los pasajeros que realizan el mismo viaje de forma regular.
- Los pasajeros que cumplan los requisitos que establece la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) pueden llamar hasta las 17.00 horas del día anterior.
- Sea lo más completo y específico posible al hacer su reservación. Informe a Your Ride de cualquier capacidad o discapacidad física que pueda afectar a su viaje. ¿Necesita ayuda? Avise si va a suponer un problema que su camioneta llegue temprano o tarde.

Indique la dirección exacta de los lugares donde le recogerán/dejarán y los detalles, como la ubicación de la puerta, etc.

- Llame después de las 17.00 horas del día anterior para confirmar su viaje. Asegúrese de que le den el nombre del operador que recibe la llamada. Se le indicará un “intervalo” para recogerlo de 30 minutos. El conductor podría llegar en cualquier momento durante ese periodo de 30 minutos.
- En ocasiones en las que hay un alto nivel de solicitudes de viaje, puede ser necesario negociar el horario en que lo recogerán para adaptarlo a su solicitud.

SISTEMA INTERACTIVO DE RESPUESTA DE VOZ

El Sistema Interactivo de Respuesta de Voz (IVRS) de MTA ofrece a los pasajeros varias opciones de consulta utilizando el teclado de un teléfono de tonos. Cuando un pasajero llama a Your Ride, la llamada será contestada por el IVRS. Tras un breve saludo y boletines introductorios, el pasajero tendrá las siguientes opciones:

- 1) Confirmar un viaje.
- 2) Cancelar un viaje.
- 3) Reservar un viaje.
- 4) Consultar un trayecto programado.
- 5) Comunicarse con el servicio de atención al cliente
- 6) Escuchar las preguntas y respuestas más frecuentes sobre el servicio
- 7) Administrar una cuenta
- 0) Coordinador de viajes/Nuevos clientes

El IVRS ofrece a los pasajeros de MTA la flexibilidad de solicitar o comprobar los viajes según su conveniencia, incluso fuera del horario normal de oficinas. Si un pasajero prefiere hablar con un coordinador de viajes, puede pulsar el número 0 en el teclado del teléfono. Esto también se aplica a los clientes ADA que necesitan programar un viaje.

NUEVOS CLIENTES

Los nuevos clientes deben concertar una cita inicial con un coordinador de viajes para obtener un número de identificación de cliente y una contraseña. Los coordinadores están a sus órdenes en horario de oficina de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes.

Para más información sobre el IVRS, póngase en contacto con el Departamento de Servicio al Cliente de MTA llamando al (810) 767-0100.

INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE EL SERVICIO DE TRANSPORTE YOUR RIDE

ESPERANDO LA LLEGADA DE YOUR RIDE

- Esté listo para salir al principio del intervalo de recogida. El conductor no esperará más de cinco minutos para que usted salga al vehículo.
- El conductor puede llegar antes del intervalo de recogida programado. Si la camioneta llega antes, esperará hasta que transcurra el intervalo de recogida programado.
- Si la camioneta se retrasa más de 15 minutos, llame a Your Ride. El personal comprobará dónde está la camioneta y, si es necesario, enviará otra a recogerle. Si tiene que salir del lugar donde lo recogerán para hacer su llamada telefónica y no está cuando llegue la camioneta, el personal de Your Ride dará instrucciones al conductor para que vuelva a recogerlo, por lo que deberá llamar para confirmar la hora en que lo recogerán.
- Diga al conductor quién es usted, para que sepa que usted es la persona adecuada que fue a recoger.
- Tenga a mano el boleto o el pase mensual cuando aborde el vehículo. Los conductores no dan cambio. Si paga un boleto, pague solo un trayecto cada vez. **No pague un viaje de ida y vuelta al subir al vehículo.**

QUÉ ESPERAR

- Sus viajes en Your Ride pueden durar hasta 60 minutos. Si necesita llegar a una hora determinada, es posible que le recojan hasta 90 minutos antes de su cita programada debido a otros viajes programados el mismo día. De este modo se asegurará de llegar a tiempo a su cita programada.
- Puede utilizar Your Ride para viajes de ida o de ida y vuelta. El viaje de regreso debe realizarse al menos media hora después de que lo hayan dejado. La camioneta le dejará y se dirigirá a la siguiente parada.
- Le indicarán un intervalo de tiempo para recogerlo cuando llame para programar su viaje. Su hora de recogida puede cambiar dependiendo de otras llamadas recibidas durante el día. Debe llamar para confirmar su solicitud de servicio. Your Ride se pondrá en contacto con las personas cuyas solicitudes no hayan sido atendidas.

CAMBIO O CANCELACIÓN DE UN VIAJE

- Si sus planes cambian, cancele su reservación lo antes posible. Para cancelar una reservación, llame al menos 60 minutos antes de la hora de recogida programada. Si no cancela con al menos 60 minutos de antelación, se considerará que no se ha presentado.
- Las cancelaciones tardías se consideran como que no se presentó. Se le notificará si tiene un alto índice de incidencias en que no se presentó.
- Si necesita cambiar su solicitud de servicio, debe llamar antes de las 14.00 horas del día anterior al viaje programado. Los pasajeros elegibles según las disposiciones de ADA pueden llamar hasta las 17.00 horas del día anterior.
- Si el tiempo lo permite, el conductor esperará cinco minutos. Si para entonces usted no está listo para partir, el conductor deberá marcharse para recoger a otros pasajeros a fin de respetar el horario. Si no está listo para partir dentro del intervalo de tiempo de recogida se considerará que no se presentó.

SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN

Si necesita el servicio de Your Ride el mismo día, a la misma hora de forma regular, puede programarlo por adelantado con el servicio de suscripción. Es una forma ideal de planificar el transporte personal de ida y vuelta al trabajo o a la escuela, ir al médico o incluso hacer la compra. Si necesita cancelar una recogida programada regularmente mientras está en el servicio de suscripción, llame a MTA con un día de antelación. Para más información, o para suscribirse, llame a Your Ride al (810) 767-5541.

NORMAS DE CONDUCTA Y SEGURIDAD DE LOS PASAJEROS

- No debe subir a la camioneta sino hasta que esta se detenga por completo y la puerta esté abierta.
- Los pasajeros deben tener en cuenta la política de MTA sobre paquetes o bolsas. Solo se permiten a bordo dos bolsas, o tantas como un pasajero pueda llevar en un viaje. Los conductores no ayudan a llevar paquetes o comestibles.

- Debe permanecer en su asiento en todo momento.
- Las normas de la camioneta prohíben fumar e ingerir alimentos y bebidas dentro de la camioneta.
- Las armas están prohibidas.
- Debe esperar a que la camioneta haga alto total y la puerta esté abierta antes de bajar.
- Hablar en voz alta o gritar es molesto para los demás pasajeros, distrae al conductor y debe evitarse.
- Todo daño que sufra la camioneta deberá ser pagado por el pasajero causante de dicho daño.
- Debe ayudar a mantener la camioneta limpia por dentro.
- Vista adecuadamente cuando viaje en una camioneta de Your Ride de MTA o haga un transbordo. MTA define la vestimenta apropiada como la ropa que se usa en la escuela, el trabajo o la oficina. Se requieren zapatos/calzado y camisas.
- Sea cortés y coopere con el operador de la camioneta. Su ayuda permitirá al conductor hacer su viaje seguro.
- Debe abrocharse el cinturón de seguridad.

ESTAS NORMAS NO PRETENDEN INCLUIR TODO, SOLO SIRVEN DE GUÍA.

NUESTRO COMPROMISO DE SERVICIO

Como proveedor de transporte público en el condado de Genesee, la Mass Transportation Authority se compromete a satisfacer las necesidades de tránsito de las personas con discapacidades en nuestra área de servicio. En el área de servicio de Flint, donde el servicio de ruta fija está disponible, la elegibilidad para usar Your Ride está reservada para personas con discapacidades o mayores de 65 años. En las zonas fuera del área de servicio de Flint, los servicios de Your Ride están disponibles para todas las personas. La MTA cumple plenamente las disposiciones de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA). Para obtener información sobre cómo solicitar una tarjeta de certificación ADA, llame al (810) 767-0100.