



UNA GUÍA DE SERVICIOS DE PARATRÁNSITO

**Bajo los americanos
Ley de Personas con Discapacidades
1990 (ADA)**

Revisado: 9-1-23

TABLA DE CONTENIDOS

¿QUÉ ES (MAPS)?.....	4
¿QUÉ ES EL ÁREA DE SERVICIO DE PARATRÁNSITO?.....	5
¿CÓMO SOLICITO LOS SERVICIOS DE MAPS?.....	5
Criterios de elegibilidad	
Proceso de solicitud	
Determinación de elegibilidad.....	6
¿Qué significa cuando la elegibilidad es condicional?	
¿Cómo apelo mi determinación de elegibilidad?	
¿Caduca mi certificación?.....	7
¿Cómo obtengo la recertificación?	
¿Los visitantes de fuera de la ciudad pueden usar MAPS?	
¿A QUÉ HORAS ESTÁ ABIERTO MAPS?.....	7
¿CUÁLES SON LAS TARIFAS DEL SERVICIO DE MAPS?.....	8
Dónde comprar entradas y pases MAP	
¿CÓMO PRESTA SERVICIO MAPS?.....	8
¿CÓMO RESERVO UN VIAJE?.....	9
MAPA por teléfono	
Formatos accesibles	
Información En línea	
¿QUÉ ES EL SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN?.....	9
¿CUÁNDO DEBO ESTAR LISTO PARA MI VIAJE?.....	10
¿DÓNDE ESPERO MI VIAJE?.....	10
¿QUÉ TIPO DE VEHÍCULO ME RECOGERÁ?.....	11
¿QUÉ PASA CUANDO LLEGA MI VEHÍCULO?.....	11
¿QUÉ PASA SI MI VEHÍCULO SE RETRASA?.....	11
¿CUÁNTOS PAQUETES PUEDO LLEVAR EN EL VEHÍCULO?.....	12

ARTÍCULOS QUE LOS CLIENTES PUEDEN TRAER EN EL VEHÍCULO DEL MAPA.....	12
¿CUÁLES SON LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL USO DE SILLAS DE RUEDAS O OTROS DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD?.....	13
¿CUÁNTO TIEMPO DURARÁ MI VIAJE?.....	13
Asistente de Cuidado Personal	
Animales de servicio.....	14
¿CÓMO CANCELO MIS VIAJES?.....	14
¿QUÉ ES UN NO-SHOW?.....	14
¿QUÉ ES UNA CANCELACIÓN TARDÍA?.....	14
¿CUÁLES SON LAS REGLAS DE CONDUCTA CUANDO SE CONDUCE CON MAPS?.....	15
DENEGACIÓN O SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.....	15
Denegación de servicio.....	16
Suspensión inmediata del servicio	
Suspensión del servicio	
¿Cómo puedo apelar una suspensión del servicio?	
¿CUÁLES SON LAS PENALIZACIONES POR NO PRESENTARSE O CANCELACIONES TARDÍAS?.....	16
PROCESO DE APELACIÓN POR NO PRESENTARSE.....	17
SOLICITUDES DE APELACIONES.....	18
¿CÓMO PRESENTO UNA QUEJA ANTE LA ADA?.....	18
DEFINICIONES DE LA ADA.....	20

EL TRÁNSITO M/MAPAS

Guía de servicios de paratransito

¿QUÉ ES MAPS (MAPAS)?

El servicio de paratransito de MAPS es un servicio de transporte público de acera a acera, por orden de llegada para personas con discapacidades que no pueden usar los autobuses de ruta fija de The M Transit/MAPS para algunos o todos sus viajes.

Paratransit es un servicio de viaje compartido operado con vehículos accesibles. Está diseñado para ser comparable al servicio de ruta fija. Los clientes tienen la opción de programar al día siguiente y hasta con 14 días de anticipación.

- El servicio MAP está disponible solo para personas que tienen una discapacidad física y/o mental que les impide utilizar de forma independiente una ruta fija para algunos o todos sus viajes.
- Debe presentar una solicitud y estar certificado como elegible antes de programar su primer viaje MAP.
- Muchos clientes de MAP encuentran que el servicio de autobús de ruta fija es su opción preferida para algunos viajes. Elegir un autobús de ruta fija para algunos viajes no afecta la elegibilidad para MAP.

The M se compromete a proporcionar a todos los pasajeros un servicio de tránsito conveniente y confiable a través de su red de autobuses totalmente accesibles y el servicio MAP, que está disponible para viajes en los que una discapacidad impide el uso de un autobús de M Transit.

El servicio MAP cumple y supera las pautas de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) y trabaja para buscar formas de mejorar aún más nuestros programas y servicios.

Somos más exitosos en la prestación de servicios de alta calidad cuando MAP y sus clientes trabajan juntos. Para satisfacer la necesidad continua de proporcionar más viajes a más personas, debemos hacer un mejor uso de los recursos de tránsito. Ahí es donde puedes ayudar.

Usted marca la diferencia cuando:

- Elija el autobús de ruta fija para un viaje, siempre que sea posible
- Mostrar una tarifa válida cada vez que embarque
- están listos para abordar el vehículo MAP al comienzo de la ventana de recogida
- cancelar los viajes innecesarios de MAP con anticipación

- comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente de MAP al 334-625-4691, siempre que tenga una queja, comentario o cumplido con respecto al servicio de MAP

Cada cliente cuenta y usted puede ayudarnos a brindarle a usted y a sus compañeros el mejor servicio posible. Esperamos poder servirle.

¿QUÉ ES EL ÁREA DE SERVICIO DE PARATRÁNSITO?

El M Transit/MAPS ofrece servicio de paratrásito dentro de los límites de la ciudad de Montgomery. En ciertos casos limitados en los que los autobuses de ruta fija viajan cerca de la línea límite de la ciudad, el servicio de paratrásito opera dentro de un radio de 3/4 de milla de todo el servicio de autobús de ruta fija para cumplir con los requisitos de la ADA. Para obtener aclaraciones sobre los límites del área de servicio, llame al (334) 625-4691 o visite nuestro sitio web: www.themtransit.com.

¿CÓMO SOLICITO LOS SERVICIOS DE MAPS?

Criterios de elegibilidad

Las personas con discapacidades pueden ser elegibles para el servicio de paratrásito complementario de la ADA en función de una discapacidad permanente o temporal. De acuerdo con las regulaciones federales, los servicios de paratrásito deben ofrecerse a personas cuya discapacidad 1) les impide subir y bajar del autobús o viajar en el autobús, o 2) les impide viajar hacia o desde una parada de autobús en el sistema de autobuses de ruta fija de The M Transit/MAPS. Esto puede deberse a la distancia, el clima, el terreno o las barreras arquitectónicas.

Procedimientos de solicitud

1. Teléfono (334) 625-4691 de 8 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes para obtener un formulario de solicitud. La solicitud está disponible en todos los idiomas en línea visitando WWW.THEMTRANSIT.COM. El Centro de Llamadas de M Transit/MAPS envía las solicitudes por correo a los clientes potenciales.
2. Cuando llamas a MAPS, el representante de servicio al cliente obtendrá información básica de usted para comenzar el proceso de registro. Puede solicitar que se le envíe por correo una copia impresa de la solicitud y el formulario de verificación profesional a su hogar, o MAPS ofrece una opción más accesible para aquellos que desean completar el proceso en línea.
3. Cuando reciba la solicitud o se conecte en línea para completar el formulario, lea las instrucciones y complete todas las preguntas por completo. La solicitud incluye un Formulario de Verificación Profesional que debe ser completado y firmado por un profesional calificado y con licencia. Si no se completa esta sección, se devolverá la solicitud. La decisión con respecto a la elegibilidad para los servicios de MAPS

es una decisión de transporte, no una decisión médica. Sin embargo, es esencial tener información del profesional con licencia (es decir, médico, fisioterapeuta, especialista en vida independiente, instructor de orientación y movilidad) para ayudar a tomar una decisión con respecto a la elegibilidad.

4. Envíe la solicitud completa a:

MAPAS
2318 W. Fairview Ave
Montgomery, AL 36108

5. Al recibir su solicitud completa, el contratista (MAPS) tendrá 21 días calendario para tomar una determinación con respecto a su elegibilidad. Se le enviará por correo una carta de determinación para informarle si y bajo qué circunstancias será elegible para viajar en MAPS. Si por alguna razón la decisión no se toma dentro de los 21 días calendario posteriores a la recepción de su solicitud completa y verificación, se le considerará "presuntamente elegible" para los Servicios del Programa MAPS y podrá viajar hasta que se haya tomado una decisión y se hayan tomado todas las medidas.

Determinaciones de elegibilidad

- **Elegibilidad incondicional** : una persona es elegible para todos los viajes en MAPS.
- **Elegibilidad condicional o viaje por viaje** : una persona puede ser elegible para ciertos viajes en MAPS.
- **Elegibilidad temporal** : una persona es elegible para MAPS de forma temporal. El tiempo varía en función de las necesidades de transporte del cliente, pero no supera un año. Tenga en cuenta: La elegibilidad temporal se otorgará si el proceso de determinación de elegibilidad excede los 21 días calendario.

Los solicitantes que se determine que son elegibles serán ingresados en la base de datos y podrán viajar por \$ 4.00 por viaje. Los clientes de MAPS que deseen viajar en el autobús de ruta fija pueden viajar a una tarifa reducida de \$1.00 con la identificación adecuada que se puede obtener en la oficina principal en 2318 W. Fairview Ave. Montgomery, AL 36108.

¿Qué significa cuando mi elegibilidad es "condicional"?

La elegibilidad para MAPS puede ser "condicional", lo que significa que el servicio se proporcionará solo para aquellos viajes en los que se hayan cumplido los estándares de elegibilidad de paratransito de la ADA. Se requerirá que los pasajeros utilicen el servicio de autobús de ruta fija de The M Transit/MAPS, o que busquen transporte alternativo, para viajes que no se consideren elegibles para el paratransito de la ADA.

¿Cómo apelo mi determinación de elegibilidad?

Los solicitantes a quienes se les niegue la elegibilidad complementaria para el paratransito de la ADA tendrán la oportunidad de apelar la decisión dentro de los 60 días

calendario a partir de la fecha de la carta de determinación. Los solicitantes que apelan pueden ser:

- Se le pidió que participara en una evaluación en persona.
- Se les permite presentar información adicional sobre sus capacidades funcionales.
- Se les permite ofrecer cualquier documentación o defensor que respalde sus reclamos.

La determinación de certificación original permanecerá vigente hasta que se haya tomado la decisión final y se cierre la apelación. Los solicitantes que deseen apelar deben escribir una breve carta indicando las razones por las que creen que la decisión fue errónea, o pueden comunicarse con MAPS al (334) 625-4023 o enviar un correo electrónico a ccalhoun@montgomerytransit.com para manifestar su deseo de apelar. Las apelaciones también se pueden iniciar a través del sitio web de MAPS en www.themtransit.com.

¿Caduca mi certificación?

Sí, los pasajeros elegibles están certificados para los servicios por un período de hasta cuatro (3) años. El período de elegibilidad dependerá de la discapacidad específica del participante de MAPS y, si es temporal, de su duración. Una vez que la certificación haya expirado, los pasajeros deben volver a certificarse para continuar utilizando los servicios de MAPS.

¿Cómo obtengo la recertificación?

Se requerirá la recertificación de los servicios a los clientes de MAPS antes de la expiración de su período de elegibilidad actual. El contratista (MAPS) notificará a los participantes de MAPS sobre los requisitos de recertificación aproximadamente 45 días calendario antes de la fecha de vencimiento.

¿Los visitantes de fuera de la ciudad pueden usar el MAPS?

1. MAP otorgará elegibilidad por un período de 21 días a cualquier visitante con discapacidades que no resida en Montgomery, AL, bajo cualquiera de estas dos condiciones [49 CFR 37.127]:
 - a) El visitante presenta documentación que demuestre que cumple con las pautas de elegibilidad de la ADA para el servicio de paratransito de la ADA de otra jurisdicción. Esta documentación puede incluir, entre otros, la presentación de una tarjeta de identificación de paratransito válida de la ADA o una carta de determinación de cualquier otro proveedor de tránsito. [49 CFR 37.127(c)]
 - b) El visitante proporciona prueba de residencia en otra jurisdicción, documentación que indique una discapacidad que le impide utilizar el sistema de ruta fija y certificación de que no puede utilizar el sistema de ruta fija. [49 CFR 37.127(d)]

2. A todos los visitantes que proporcionen la documentación necesaria se les proporcionará el mismo servicio que a cualquier otro cliente de paratransito de la ADA.
3. MAP requerirá que los visitantes hagan una solicitud completa para el servicio de paratransito de la ADA para cualquier estadía más allá de los 21 días (contiguos o no) en un año calendario determinado. [49 CFR 37.127(e)]

¿A QUÉ HORAS ESTÁ ABIERTO MAPS?

Horario de atención del centro de llamadas

Horario de lunes a viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Sábados 7:00 a.m. a 3:00 p.m

MAPS opera los mismos días que el servicio de autobús de ruta fija, que son:
De lunes a viernes de 4:40 a.m. a 9:30 p.m. y sábados de 7:30 a.m. a 6:30 p.m.

Las reservaciones para viajes al día siguiente deben hacerse a más tardar a las 5 p.m. del día anterior.

No se brinda servicio en los siguientes días festivos: Año Nuevo, Día de los Caídos, Cuatro de Julio, Juneteenth, Día del Trabajo, Acción de Gracias y Navidad.

¿CUÁLES SON LAS TARIFAS DEL SERVICIO DE MAPAS?

Los pasajeros deben pagar una tarifa o mostrar un comprobante de pago al abordar. Las tarifas válidas incluyen:

- Tarifa en efectivo en cambio exacto (los operadores no pueden dar cambio). \$4.00
- Un boleto MAP \$4.00
- Pase MAT de 10 viajes \$40.00
- Asistentes de Cuidado Personal/Escolta Gratis
- Acompañantes \$4.00
- Niños de 6 años en adelante \$4.00 deben estar acompañados por un adulto.
- Los niños menores de 5 años viajan gratis.

1. A todos los visitantes que proporcionen la documentación necesaria se les proporcionará el mismo servicio que a cualquier otro cliente de paratransito de la ADA.
2. MAP requerirá que los visitantes hagan una solicitud completa para el servicio de paratransito de la ADA para cualquier estadía más allá de los 21 días (contiguos o no) en un año calendario determinado. [49 CFR 37.127(e)]
3. Las solicitudes de fuera de la ciudad se procesan el mismo día en que se reciben.

Dónde comprar entradas y pases MAP

- A través del correo: Llame al (334) 625-4012 para obtener más información.
- En la oficina de la Administración de Tránsito M en 2318 W. Fairview Ave. o en el Centro Intermodal en 495 Molton Street.

¿CÓMO PRESTA SERVICIO MAP?

- MAP utiliza una flota de autobuses pequeños para brindar el servicio.
- Los paseos en MAP se programan con reserva anticipada. El servicio es desde la parada en la acera en el lugar de recogida hasta la parada en la acera en el destino. Los clientes que necesiten asistencia adicional deben notificar a los despachadores/reservadores de MAP antes del viaje.
- Varios pasajeros comparten el vehículo, y los vehículos pueden detenerse y viajar en otras direcciones durante el viaje de cualquier pasajero para acomodar a otros pasajeros.
- El tiempo de viaje variará, dependiendo de la distancia del viaje y las paradas realizadas para acomodar a otros pasajeros durante el viaje.
- MAP hará adaptaciones razonables en las políticas, prácticas o procedimientos cuando dichas adaptaciones sean necesarias para evitar la discriminación por motivos de discapacidad.

¿CÓMO RESERVO UN VIAJE?

MAPA por teléfono

- **334-625-4691** es el número principal de MAP.
 - Las reservaciones se toman de 8 a.m. a 5 p.m. todos los días.
 - Las reservaciones para viajes al día siguiente deben hacerse a más tardar a las 5 p.m. del día anterior.
 - Puedes reservar un viaje hasta catorce días antes de tu viaje.
 - Para antes o después del horario de atención o cuando la oficina está cerrada, un cliente puede dejar un mensaje en el correo de voz sobre los detalles de sus horarios y lugares de recogida y entrega.

- La administración de MAP está abierta de 8 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes para:
 - Información sobre la elegibilidad para MAP
 - Cambios en la información del cliente (dirección, teléfono, etc.)

Formatos accesibles disponibles

Para letra grande u otros formatos alternativos de esta Guía del Ciclista, llame a la Administración de MAP al 334-625-4691.

Información en línea en www.themtransit.com

La Guía del Ciclista de MAP y otra información sobre MAP están disponibles en el sitio web de M Transit. Las copias pueden ser descargadas y/o impresas.

¿QUÉ ES EL SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN?

Puede solicitar una reserva de "suscripción" para un viaje recurrente que cumpla con los siguientes criterios:

- El viaje se realiza al menos una vez a la semana en el mismo día
- El viaje es entre los mismos lugares y al mismo tiempo
- El viaje se ha realizado de manera constante durante el período anterior de 30 días
- Se espera que el viaje continúe durante al menos seis meses

Muchos viajes de suscripción se proporcionan a sitios que cierran en días festivos y los viajes se cancelarán automáticamente en los siguientes días: Día de Año Nuevo, Día de Martin Luther King, Día de los Caídos, Celebración de Juneteenth, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Día de Navidad. Si necesita su viaje en uno de estos días festivos, llame a reservaciones de MAP para reprogramar.

Las reservas de suscripción deben realizarse al menos el 75 por ciento del tiempo (las cancelaciones y/o ausencias no pueden exceder el 25 por ciento). Las reservas de suscripciones con cancelaciones excesivas y/o ausencias no se mantendrán.

¿CUÁNDO DEBO ESTAR LISTO PARA MI VIAJE?

Es más útil si está listo para salir cuando llegue el vehículo y se reúna con el operador en el lugar de la parada. El operador no esperará más de cinco minutos.

Si el vehículo llega antes de la hora programada para recogerlo, puede irse si está listo. Estar listo para salir ayuda a MAP a mantenerse a tiempo. Si no está listo, el operador esperará hasta la hora de recogida y luego hasta cinco minutos adicionales si es

necesario. No estar disponible para abordar dentro del tiempo asignado se contará como "no presentarse".

¿DÓNDE ESPERO MI VIAJE?

Los pasajeros pueden esperar dentro de sus residencias. Hay casos en los que el conductor no podrá proporcionar servicios de acera a acera, por lo tanto, asegúrese de que su número de teléfono sea correcto y esté atento a sus mensajes de texto. Las políticas de M Transit/MAPS con respecto al servicio de acera a acera son:

- Los conductores no pueden ir a lugares donde el vehículo debe estar en reversa. La política de la empresa prohíbe estrictamente dar marcha atrás a los vehículos de MAPS, a menos que existan circunstancias atenuantes que el Gerente General o de Operaciones deba aprobar.
- Los conductores deben poder encontrar un lugar seguro para estacionar; El vehículo estacionado no debe bloquear ni impedir el tráfico. No se permiten recogidas y devoluciones en callejones. Los vehículos deben permanecer en superficies duras, no en entradas de vehículos.
- Bajo ninguna circunstancia los conductores ingresarán a residencias u otros lugares de recogida o entrega.
- Los conductores se identificarán por nombre, posición (conductor de MAPS) y verificarán el lugar de entrega con el cliente.
- Debe haber un camino de viaje seguro y accesible desde la puerta del cliente hasta el vehículo para que se brinde el servicio de acera a acera. No se ingresará a las casas cerradas, debido a problemas de seguridad. I.e. Perros.
- Los conductores no proporcionarán asistencia para subir o bajar escalones a las personas en sillas de ruedas ni las empujarán por rampas excesivamente empinadas.
- Si no se puede dejar a un pasajero desatendido en el lugar de destino (debido a su discapacidad o impedimento), se requiere que un acompañante o asistente de cuidado personal reciba al pasajero a la llegada del vehículo.

Si The M Transit/MAPS no puede proporcionar servicio de acera a acera por razones operativas (como se describe anteriormente), los pasajeros deben esperar en la acera o en otra área de espera segura frente o lo más cerca posible de la entrada del lugar de recogida.

En caso de inclemencias del tiempo, construcción o circunstancias fuera del control de The M Transit/MAPS cuando los clientes no puedan ser recogidos (o dejados) en la ubicación solicitada, The M Transit/MAPS se reserva el derecho de cambiar la ubicación para garantizar la seguridad de nuestros clientes y personal.

¿QUÉ TIPO DE VEHÍCULO ME RECOGERÁ?

El M Transit/MAPS ofrece autobuses equipados con ascensores.

¿QUÉ PASA CUANDO LLEGA MI VEHÍCULO?

Se espera que los pasajeros estén listos para abordar el vehículo a su llegada. Al llegar dentro de la ventana de recogida de 30 minutos, los conductores de MAPS Curb to Curb esperarán cinco (5) minutos para que un pasajero aborde el vehículo. Si un pasajero no aborda dentro del tiempo de espera de 5 minutos, el conductor marcará al pasajero como no presentado y abandonará el lugar.

Cuando llega el vehículo, los clientes deben presentar la tarifa adecuada. El conductor no puede transportar clientes sin la tarifa requerida.

Los operadores de MAP pueden ayudarle con:

- desde el lugar de parada designado hasta el vehículo MAP
- subir y bajar del vehículo (si no puede usar los escalones del autobús, puede pararse en la plataforma MAP del autobús para subir y bajar)
- Depositar su tarifa, si se solicita
- Abrocharse los cinturones de seguridad y asegurar las sillas de ruedas y los patinetes
- cómo llegar desde el vehículo del MAP hasta el lugar de parada designado en su destino

Por razones de seguridad, a los operadores de MAP no se les permite operar los controles de ningún dispositivo de movilidad motorizado, manipular un animal de servicio o ingresar a una residencia privada.

¿QUÉ PASA SI MI VEHÍCULO SE RETRASA?

- Es necesario reservar con antelación. Puede elegir que su viaje se programe en función de la hora a la que desea que lo recojan o de la hora a la que desea llegar a su destino (lo que se conoce como "hora de la cita").
- Su hora de recogida programada puede ser hasta 60 minutos antes o después de lo solicitado para adaptarse a otros viajes que se están sirviendo.
- Debe estar listo para salir a la hora de recogida programada. Si es necesario, el operador del MAP esperará un máximo de cinco minutos después de la hora programada.
- Si el vehículo de MAP no ha llegado dentro de los 30 minutos de la hora programada para recogerlo, llame a MAP al 334-625-4691.
- El tiempo de viaje variará según la distancia del viaje y otras personas a las que se sirva. Todos los viajes están programados para que el cliente esté en el vehículo durante no más de dos horas.
- Los operadores de MAP hacen todo lo posible para hacer las recogidas a tiempo y

para que los clientes lleguen a sus destinos a tiempo. El estándar del sistema para el rendimiento a tiempo es del 90 por ciento o más.

- Los operadores de MAP deben poder estacionar sus vehículos en un lugar seguro que no bloquee ni impida el tráfico y debe poder mantener la vista del vehículo en todo momento.
- El servicio puede retrasarse por factores fuera del control de MAP (como tráfico pesado). Es posible que los clientes deseen tener en cuenta posibles retrasos al programar viajes.
- Los clientes elegibles pueden llevar un asistente de cuidado personal (PCA, por sus siglas en inglés) con ellos en su viaje. Un PCA viaja gratis.
- Los clientes pueden traer un acompañante además de un PCA (se pueden programar acompañantes adicionales si hay espacio disponible). Los acompañantes pagan la tarifa regular de MAP.

ARTÍCULOS QUE LOS CLIENTES PUEDEN TRAER EN EL MAPA VEHÍCULO

- **Animales** Los animales de servicio están permitidos en los vehículos MAP según lo dispuesto en las pautas (bajo el control del propietario, con correa o en un contenedor). Otros animales están permitidos en los vehículos solo en un contenedor seguro.
- **Oxígeno** Los tanques de oxígeno personales pueden ser transportados en vehículos MAP. El operador del MAP asegurará el tanque, pero no podrá operar los controles.
- **Comestibles** Cada cliente elegible de MAP puede llevar hasta cuatro bolsas del tamaño de un comestible a bordo. Los carritos de las tiendas de comestibles no están permitidos en los vehículos, pero puede llevar comestibles a bordo en un carrito plegable personal de dos o cuatro ruedas. Si trae un carrito con usted, infórmelo al encargado de reservaciones cuando solicite su viaje.
- **Otros objetos:** Los operadores no pueden ayudar con otros objetos. Un cliente elegible de MAP puede llevar otros artículos a bordo del vehículo solo si:
 - El cliente, PCA o acompañante puede llevar el artículo hacia y desde el vehículo.
 - El artículo es lo suficientemente pequeño como para sostenerlo en el regazo, colocarlo debajo del asiento o en cualquier otro lugar que esté alejado de los pasillos, asientos y áreas de seguridad en un vehículo MAP.

¿CUÁLES SON LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL USO DE SILLAS DE RUEDAS U OTROS DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD?

- Asegúrese de que su silla de ruedas o scooter esté en buen estado de funcionamiento.
- Proporcione un camino accesible sin escalones hasta la entrada de su residencia y confirme la accesibilidad de sus destinos.

De acuerdo con las regulaciones del Departamento de Transporte, el MAP llevará un dispositivo de movilidad con tres o más ruedas y su usuario siempre que el MAP pueda acomodar de manera segura el tamaño y el peso del dispositivo de movilidad y su usuario y haya espacio para el dispositivo de movilidad en el vehículo.

¿CUÁNTO TIEMPO DURARÁ MI VIAJE?

El tiempo de viaje con MAPS es comparable a la cantidad de tiempo que tomaría hacer el mismo viaje usando nuestro servicio de autobús de ruta fija. La duración promedio de un viaje de ruta fija es de 1 hora a 1 1/2 horas, y un viaje con MAPS puede exceder o caer por debajo de ese promedio dependiendo de las circunstancias.

Los pasajeros que violen las reglas de conducta están sujetos a sanciones, que pueden incluir la suspensión del servicio. Nota: Los pasajeros que participen en abuso verbal/físico y/o causen lesiones físicas a otro pasajero o al conductor pueden estar sujetos a suspensión inmediata y permanente, y posible enjuiciamiento penal.

Asistente/Escolta de Cuidado Personal

La ADA define a un asistente de cuidado personal (PCA, por sus siglas en inglés) como alguien designado o empleado específicamente para ayudar a la persona elegible a satisfacer sus necesidades personales de la vida diaria. Los PCA que viajen con un cliente elegible de MAP no pagan una tarifa. Los pasajeros pueden llevar un acompañante además de un PCA. Los PCA y los acompañantes deben recogerse y dejarse en el mismo lugar que el cliente. Se pueden programar acompañantes adicionales si hay espacio disponible. Los acompañantes pagan la tarifa regular de MAP.

Los niños de seis años o más pagan la tarifa regular de MAP. Los niños menores de seis años viajan gratis con un adulto acompañante.

Animales de servicio

Los perros guía y otros animales de servicio certificados bajo la Ley ADA, están permitidos en todos los vehículos de MAPS y pueden acompañar a los pasajeros.

¿CÓMO CANCELO MIS VIAJES?

Si necesita cambiar su reserva, llame a MAP lo antes posible. Los cambios en una reserva deben realizarse antes de las 5 p.m. del día anterior al viaje.

Si necesita cancelar su reserva, llame a MAP lo antes posible. Al cancelar con mucha anticipación, ayuda a MAP a brindar un servicio de calidad a otros clientes.

¿QUÉ ES UN NO-SHOW?

Las cancelaciones realizadas con menos de una hora de anticipación a la hora de recogida, una cancelación en la puerta o no estar presente o listo para salir dentro de los cinco minutos posteriores a que el operador del vehículo llegue a la puerta se consideran "no presentados".

Si un cliente no se presenta en un viaje que comienza desde su casa, debe llamar a MAP para cancelar cualquier otro viaje más tarde ese día que no tomará. Esto evitará que se cuente como ausente en otros viajes ese día.

¿QUÉ ES UNA CANCELACIÓN TARDÍA?

Una cancelación tardía es un viaje que no se cancela al menos dos (2) horas antes de la hora de recogida programada. Esto incluye los horarios de los viajes por la aplicación, en el sitio web, cancelados en la puerta o llamando a un representante. Cancelación excesiva de reservas, que exceda diez (10) o más veces en un período de 30 días.

** Si el cliente decide cancelar su(s) viaje(s) de regreso, no habrá garantía de un viaje de regreso.

¿CUÁLES SON LAS NORMAS DE CONDUCTA CUANDO SE CONDUCE CON MAPAS?

Se pide a los pasajeros que sigan estas reglas de conducta para garantizar la seguridad y comodidad de todos los pasajeros y del conductor:

- No comer, beber ni fumar
- No se permiten peleas, lanzamiento de objetos, empujones, comportamiento brusco o lenguaje vulgar
- No se permitirán armas de fuego, armas o fuegos artificiales de ningún tipo en los vehículos de The M Transit/MAPS, excepto una pistola enfundada o una pistola que lleve un oficial de la ley.
- No se permiten productos químicos, materiales o baterías peligrosas de ningún tipo (se permite el suministro de oxígeno médico portátil)
- La camisa y los zapatos deben usarse siempre (esto se aplica a todos los ciclistas ambulatorios)
- Higiene personal
- Las radios, los reproductores de CD y los reproductores de cintas no deben reproducirse a bordo del vehículo a menos que se usen auriculares, y el volumen se ajuste para que solo el pasajero pueda escuchar.
- Por razones de seguridad, limite las conversaciones innecesarias con los conductores cuando el vehículo está en movimiento
- Los niños menores de 12 años deben estar acompañados por un pasajero adulto o mayor
- Las mascotas deben guardarse en una jaula transportadora, excepto los animales de servicio (cualquier perro guía, perro de señal u otro animal entrenado individualmente para trabajar o realizar tareas para una persona con una discapacidad)
- No se permite el uso de lenguaje o acciones abusivas, amenazantes, intimidatorias u obscenas.
- Los bebés y niños pequeños deben ser transportados en asientos de seguridad de acuerdo con la ley estatal.

DENEGACIÓN O SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

MAP se compromete a brindar un servicio seguro y confiable a todos los clientes, al tiempo que aprovecha al máximo los recursos. MAP no discrimina de ninguna manera en la prestación de sus servicios a clientes elegibles. Sin embargo, según las regulaciones de la ADA, MAP puede negar o suspender el servicio a las personas que participen en conductas violentas, gravemente perturbadoras o ilegales.

Las decisiones de rechazar o suspender el servicio de MAP se toman bajo las pautas específicas establecidas en "Política de Rechazo y Suspensión del Servicio de Paratránsito de MAP" y "Procedimientos Operativos Estándar de Rechazo y

Suspensión". Las copias de estos documentos y otra información relacionada con las suspensiones y apelaciones están disponibles llamando a la Administración de MAP al 334-625-4691, o en el sitio web de M Transit, www.themtransit.com.

A continuación se muestra un resumen de la conducta que puede resultar en una denegación o suspensión del servicio, pero los pasajeros de MAP deben familiarizarse con las políticas y procedimientos completos.

Denegación de servicio

Los operadores de MAP pueden negar el servicio a una persona en una ocasión específica en el punto de servicio si la conducta de la persona representa un riesgo inmediato real o potencial para la seguridad del cliente, el operador u otros.

Suspensión inmediata del servicio

La conducta que infliga daños graves al cliente, al empleado de MAP o a otros, que resulte en daños graves a la propiedad de M Transit o que cree un riesgo real inmediato para la seguridad puede justificar la suspensión inmediata del servicio.

Suspensión del servicio

Un patrón demostrado de ausencias (cancelaciones tardías de viajes innecesarios, que no están presentes o listos para abordar cuando llega el vehículo de MAP) es seriamente perjudicial para el servicio de MAP. Tres o más ausencias en cualquier período de 30 días pueden dar lugar a una revisión, y si el número de ausencias bajo el control del pasajero representa el diez por ciento (10%) o más de los viajes programados; Puede considerarse motivo de suspensión del servicio. Además, un patrón demostrado de conducta violenta, gravemente perturbadora o ilegal resultará en una suspensión del servicio.

Las suspensiones del servicio por un patrón de comportamiento generalmente se imponen durante un período de tiempo específico y solo después de que el cliente haya sido advertido previamente. La suspensión comenzará en una fecha específica, después de que el cliente haya sido informado por escrito de la suspensión pendiente y la base de la misma, y haya tenido la oportunidad de presentar información relevante para la suspensión pendiente.

¿Cómo puedo apelar una suspensión del servicio?

Un cliente que impugne la base de una suspensión o terminación del servicio puede apelar dentro de los 14 días calendario a partir de la fecha en que se envía la carta de suspensión. Los clientes deben presentar solicitudes de apelación por escrito de manera oportuna.

¿CUÁLES SON LAS PENALIZACIONES POR NO PRESENTARSE Y CANCELACIONES TARDÍAS?

Los clientes con un porcentaje superior al 10%, Cancelaciones o No Shows, de sus viajes programados, dentro de un período de 30 días se considerarán en violación de la política de "No Show" y se les enviará una carta de advertencia informándoles que este porcentaje de cancelaciones y no shows puede resultar en la suspensión del servicio.

Los clientes que muestren un patrón o práctica frecuente del 10% de no presentarse o cancelaciones de viajes programados, dentro de un período de 30 días, tendrán su historial de viajes revisado por el personal de MAP . Si se determina que la frecuencia o el porcentaje es excesivo (por encima del 10% asignado), el cliente puede tener el servicio suspendido durante 1 día. Si el servicio no se suspende, se enviará al cliente una segunda carta de advertencia informándole que cualquier no presentación/cancelación adicional se considera una violación y puede resultar en una suspensión futura del servicio de la siguiente manera:

- A. Tercera infracción dentro de un período de 30 días: el ciclista recibe una suspensión de 3 días
- B. Cuarta infracción dentro de un período de 30 días: el ciclista recibe una suspensión de 7 días
- C. Infracciones adicionales dentro de un plazo de 30 días: el ciclista recibe 14 suspensiones

La suspensión del servicio comenzará después de que el cliente haya tenido la oportunidad de apelar la suspensión.

Después de una suspensión del servicio de 14 días, se restablecerán los privilegios de un cliente y el registro de no presentaciones y cancelaciones comenzará de nuevo para cada período de 30 días.

PROCESO DE APELACIÓN "NO-SHOW"

El proceso administrativo de apelación de "No-Show" de M tiene la intención de dar a los pasajeros de paratransito a quienes se les ha negado el servicio la oportunidad de que sus casos sean escuchados por un funcionario que no sea el que tomó la decisión inicial.

El proceso de apelación de "No-Show" es el siguiente:

- 1) Los pasajeros que deseen apelar una decisión tendrán 15 días a partir de la recepción de la carta de "No-Show" para apelar la decisión por escrito al M.
- 2) Las apelaciones se escucharán y decidirán dentro de los 30 días posteriores a la recepción de la solicitud. Mientras la apelación está en proceso, los pasajeros continuarán recibiendo el servicio de paratransito para el que eran elegibles antes de la suspensión del servicio. Si la apelación se extiende más allá de los 30 días, los pasajeros podrán recibir el servicio de transporte hasta que se tome una decisión final.

- 3) Las apelaciones serán escuchadas por un panel compuesto por el Gerente General de la M, el Director de Planificación de la Ciudad de Montgomery y una persona independiente de la M Transit.
- 4) Las personas que apelan tienen derecho a hablar en persona en su propio nombre y/o a que otras personas las representen (a expensas de la cláusula adicional) en los procedimientos de apelación.
- 5) Las personas que apelan tienen derecho a las adaptaciones necesarias, como un intérprete de lenguaje de señas.
- 6) La determinación resultante de la apelación se hará por escrito y expondrá las razones de la decisión.
- 7) Si tiene alguna pregunta sobre el proceso de apelación, llame al 334-625-4691.

LAS SOLICITUDES DE APELACIÓN DEBEN HACERSE POR ESCRITO A:

Gerente General El M
2318 W. Fairview Avenue Montgomery, Al. 36108

¿CÓMO PRESENTO UNA QUEJA ANTE LA ADA?

Si cree que usted u otra persona ha sido discriminado bajo la Ley de Estadounidenses con Discapacidad por The M o uno de nuestros empleados, puede presentar una queja por correo, fax o correo electrónico a:

La M
MAP Supervisor
2318 W. Fairview Avenue
Montgomery, AL 36108
Fax: (334) 262-7366

Dé el primer paso: Antes de presentar su queja, puede comunicarse con el Supervisor de la ADA para discutir sus inquietudes. El supervisor de MAP puede investigar el problema y tratar de llegar a una solución aceptable a la situación. Si desea información adicional, puede comunicarse con el Supervisor de MAP.

Puede presentar una queja contra utilizando los siguientes procedimientos:

1. Presente una queja por escrito ante el Supervisor de MAP tan pronto como sea posible, pero a más tardar 60 días calendario después de la presunta infracción.
2. La queja por escrito debe ser presentada por el agraviado y/o la persona designada.
3. Las personas con discapacidad dispondrán de medios alternativos para presentar quejas, como una entrevista personal o una grabación, que lo soliciten.
4. La queja por escrito debe contener información sobre la presunta discriminación, como el nombre, la dirección, el número de teléfono del denunciante y el lugar, la fecha y la descripción del problema.
5. Dentro de los 15 días calendario, el Supervisor de MAP responderá por escrito o en otro formato accesible apropiado. En la respuesta se explicará la posición de la M y se ofrecerán opciones para la resolución sustantiva de la denuncia.
6. Si la respuesta del Supervisor de MAP no resuelve el problema, el demandante y/o la persona designada puede apelar la decisión dentro de los 15 días calendario posteriores a la recepción de la respuesta a:

El Gerente General de M
2318 W. Fairview Ave.,
Montgomery, AL 36108
stensley@montgomerytransit.com

o

La Ciudad de Montgomery, Director de Planificación
25 Washington Ave.,
Montgomery, AL 36104
rsmith@montgomeryal.gov

EL TRÁNSITO M/MAPAS

DEFINICIONES DE LA ADA

Denegación de viaje significa cuando una persona elegible para el servicio de paratransito de la ADA llama a Handilift durante el horario de reserva, solicita una hora de recogida para un viaje durante el horario de servicio al menos al día siguiente y con un máximo de catorce (14) días de anticipación, y a la persona elegible para el servicio de paratransito de la ADA se le ofrece una hora de recogida más de una (1) hora antes o después de la hora de recogida solicitada o no se le ofrece ninguna hora de recogida.

Viaje perdido significa cuando se solicita, confirma y programa un viaje, pero no se lleva a cabo debido a NJ Transit Access Link; un Viaje Perdido puede ocurrir cuando (1) un vehículo de NJ Transit Access Link llega y se va antes del comienzo de la Ventana de Recogida sin recoger al pasajero y sin ninguna indicación del pasajero de que ya no quiere hacer el viaje; (2) el vehículo de NJ Transit Access Link no espera 5 minutos dentro de la ventana de recogida y el vehículo sale sin el pasajero; (3) el vehículo de NJ Transit Access Link llega después del final de la Ventana de Recogida y se va sin recoger al pasajero; o (4) el vehículo de NJ Transit Access Link no llega al lugar de recogida.

Tiempo de rendimiento a tiempo medido si un vehículo se presenta en su punto de recogida o entrega dentro de los 15 minutos anteriores o posteriores a la hora programada de recogida y entrega.

Viajes excesivamente largos : Viajes que duran más de 90 minutos desde el momento en que abordan el vehículo.