



Estas son algunas actualizaciones importantes que mejoran la seguridad y comodidad de los usuarios de Access.

Mejoras en el programa Rider's Choice (Elección del pasajero)

Metro del condado de King y MV Transportation comprenden la necesidad de llegar a tiempo a los traslados en servicios de paratransito de Access. Ya sea para una cita médica o una salida social, estaremos ahí para usted.



Como Access es un sistema de traslados compartidos (en el que otros pasajeros viajan con usted), comprendemos la importancia de llegar a su destino de manera puntual. Después de evaluar atentamente las políticas y los procedimientos actuales, y de coordinar con el Comité Asesor de Transporte Público de Access para personas con alguna discapacidad (Access Paratransit Advisory Committee, APAC), Access hará que el programa Rider's Choice sea más flexible y fácil de usar para nuestros pasajeros.

A partir del pasado mes de diciembre, Rider's Choice otorgó a los pasajeros la opción de bajarse en su destino 30 minutos antes del horario de llegada establecido.

A partir de enero de 2024, mejoraremos Rider's Choice para que el programa sea aún más conveniente y proporcionar a nuestros clientes más control sobre sus traslados:

- Si usted está en un transporte de Access y estimamos que llegará a su cita antes de lo previsto, recibirá una llamada telefónica (próximamente se incorporarán mensajes de texto).
- En esa llamada, se incluirá la opción de mantener el horario de llegada original o de llegar a su destino más temprano. También podemos transferir su llamada directamente a un operador si tiene preguntas.

Si no recibe una llamada o si decide mantener el horario de llegada original, aún tendrá la opción de esperar o de bajarse del vehículo antes. Infórmeselo al conductor durante su llegada.

Con estas mejoras, tendrá cuatro formas diferentes de tomar *su* decisión:

- Con su suscripción o reserva de traslado individual, informe al equipo de reservas.
- En cualquier momento antes de que comience su traslado, solicite hablar con un operador.
- Durante el traslado, responda a una llamada o mensaje de texto automatizado.
- Al momento de su llegada, informe al conductor.

Asegúrese de compartir la experiencia que tuvo con Rider's Choice con nuestro equipo de servicio al cliente al 206-553-3000!.

El estado de Access a comienzos de 2024

Por Gwen Clemens, directora general de Servicios Contratados

Con la llegada del 2024, nos preparamos para algunos cambios, cambios en los días y la temperatura mientras esperamos el comienzo de un nuevo año, y pasamos tiempo con familiares y amigos - solo algunas de las cosas que nos mantienen unidos y que nos motivan a ser mejores.

Quiero expresar mi gratitud por su paciencia mientras trabajamos para mejorar la confiabilidad de Access y su experiencia como pasajero. También queremos compartirle algunos objetivos clave que hemos logrado este año y mencionar brevemente las metas que esperamos poder lograr en 2024.

Algunos de los objetivos clave que logramos en 2023 son los siguientes:

- Negociamos una prórroga de dos años para el contrato actual de Access. Esta prórroga fue fundamental para restaurar los incentivos y desincentivos del indicador clave de desempeño (key performance indicator, KPI). Los incentivos y desincentivos del KPI son la forma principal que tiene Metro de hacer cumplir los estándares de desempeño y de alentar a nuestro contratista, MV Transportation, a superar los estándares mínimos del contrato y del servicio al cliente.



Gwen Clemens

- Respondimos al aumento de costos de salarios, beneficios, combustible y repuestos de vehículos de MV Transportation y sus socios, como Solid Ground.
- Actualizamos nuestra estructura de precios para reflejar las demandas cambiantes de los pasajeros. El contrato se basa principalmente en horas de ingresos, que dependen de la demanda de pasajeros. Nuestros niveles de pasajeros se encuentran actualmente en el 69% de los niveles de 2019.
- Comenzamos a trabajar en el nuevo proyecto de actualización tecnológica para la determinación de la elegibilidad de los clientes de Access (Access Customer Eligibility, ACE). Este proyecto modernizará el proceso de solicitud de los servicios de transporte de Access.
- Elaboramos un proyecto piloto de prestación de servicios en el mismo día. Esta iniciativa permite a los pasajeros de Access acceder al servicio en el mismo día del traslado. Un contratista, VIA, será responsable de este proyecto piloto. Podrá obtener más información en el primer trimestre de 2024.
- Realizamos la auditoría y revisión trienal de la Administración Federal de Transporte Público (Federal Transit Administration, FTA) en relación con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA) en coordinación con Sound Transit. No se encontraron faltas con respecto a la ADA en los servicios de transporte de Access.
- Modificamos algunos de los cambios implementados durante la pandemia de COVID-19.

Proyectos clave que esperamos concretar en 2024

- Implementación total del proyecto piloto de prestación de servicios en el mismo día.
- Distribución de la encuesta para pasajeros de Access. Esta encuesta nos proporciona la información necesaria sobre cómo se presta el servicio.
- Despliegue de los primeros vehículos de paratransito 100% eléctricos de Access. Con este proyecto piloto, se pondrán en servicio cuatro vehículos de paratransito totalmente eléctricos para ayudar a Metro a comprender mejor las repercusiones operativas y para los clientes.
- Nuevas formas para que los clientes utilicen Rider's Choice (consulte: *Mejoras en el programa Rider's Choice* en la primera página).
- Despliegue de un nuevo planificador de traslados regionales en **FindARide.org** para personas con necesidades específicas de transporte. Este trabajo está a cargo de Hopelink en colaboración con Metro del condado de King.

Únase al APAC y guíenos a Access hacia el futuro

El Comité Asesor de Transporte Público de Access para personas con alguna discapacidad (APAC) de Metro del condado de King asesora a Metro, a la Dirección Ejecutiva y al Consejo del Condado de King sobre políticas y cuestiones de transporte público relacionadas con la posibilidad de brindar igualdad de acceso a los servicios de transporte público a personas con discapacidades. El APAC está compuesto por residentes de todo el condado que son pasajeros de Access, familiares de personas que utilizan los servicios de transporte de Access, representantes de organizaciones que brindan servicios a pasajeros de Access y representantes de organizaciones que ayudan a pasajeros de Access que hablan inglés como segundo idioma.

En 2023, el APAC brindó orientación a Metro para mejorar la puntualidad de los vehículos de Access y ayudó a ampliar el alcance y la participación de nuestra comunidad para llevar adelante el Plan de Transición de la ADA de Metro. El APAC, además, proporcionó asesoramiento en lo que respecta a un nuevo e innovador servicio en el mismo día y ofreció comentarios generales continuos al personal de Metro sobre cómo mejorar los servicios de transporte de Access para todos los pasajeros.

APAC está reclutando activamente nuevos miembros. Si vive en los siguientes distritos del Consejo del Condado de King, si es pasajero de Access o si cumple con cualquiera de los criterios mencionados anteriormente y desea compartir sus conocimientos, sus conexiones comunitarias, su trayectoria y su experiencia, presente su solicitud. Actualmente, se está realizando un reclutamiento abierto para los siguientes distritos del consejo:

- Distrito 2 del Consejo del Condado de King
 - Incluye Renton, Tukwila, partes de las áreas no incorporadas del condado de King y el centro/sur de Seattle.
- Distrito 3 del Consejo del Condado de King
 - Incluye Bothell, Carnation, Duvall, Issaquah, North Bend, Redmond, Sammamish, Skykomish, Snoqualmie, Woodinville y el noreste de las áreas no incorporadas del condado de King.
- Distrito 6 del Consejo del Condado de King
 - Incluye Beaux Art Village, Bellevue, Clyde Hill, Hunts Point, Kirkland, Medina, Mercer Island, Redmond, Yarrow Point y partes de las áreas no incorporadas del condado de King.

El plazo para presentar la solicitud termina el 11 de febrero de 2024. Visite kingcounty.gov/metro/APAC para obtener más información sobre cómo presentar la solicitud.