

El METRO es Para Todos



La prioridad principal de METRO es proporcionar movilidad y accesibilidad cortés, segura y confiable dentro de nuestra comunidad.

Para los formularios y procedimientos de queja ADA 504 y los formularios de solicitud de información accesible visite: scmttd.com/es/tarifas/servicio-al-cliente o llame a **Servicio al Cliente (831) 425-8600** o al **Coordinador de Servicios Accesibles (831) 423-3868** durante el horario comercial (CRS para personas con problemas auditivos / del habla, marque 711).

Características de Accesibilidad

- ⌚ Todos los vehículos del METRO son accesibles.
- ⌚ Los asientos prioritarios están disponibles para adultos mayores y clientes con discapacidades.
- ⌚ Todos los autobuses del METRO tienen la capacidad de "arrodillarse", lo que permite bajar la puerta de entrada delantera para facilitar la entrada y la salida.
- ⌚ Si tiene dificultades para subir escalones, pídale al operador del autobús que "arrodille" el autobús por usted antes de entrar o salir de la entrada delantera.
- ⌚ Todos los autobuses del METRO están equipados con rampas o elevadores para acomodar a los pasajeros que tienen dificultad para subir escaleras o que usan dispositivos de movilidad.
- ⌚ Para los pasajeros que usan dispositivos de movilidad, hay áreas reservadas con sistemas de seguridad para proporcionar un viaje seguro.

- ⌚ Notifique a su operador de autobús si necesita ser acomodado; están capacitados para ayudar con la seguridad obligatoria de cualquier dispositivo de movilidad.

Para obtener más información sobre el Programa de **Servicios Accesibles del METRO**, llame al **Coordinador de Servicios Accesibles** al (831) 423-3868 o al **Servicio al Cliente** al (831) 425-8600 (CRS para personas con problemas auditivos / del habla, marque 711).

Características de Ruta Fija

- ⌚ En caso de una falla en el elevador de pasajeros, el operador del autobús notificará al despachador para el **servicio de respaldo** garantizado si otro autobús que se dirige al destino del pasajero no llegará dentro de los 30 minutos.
- ⌚ Si no se puede proporcionar un autobús del METRO, se utilizará nuestro servicio de paratransito de **METRO ParaCruz**.
- ⌚ Cada autobús del METRO está equipado con un **sistema de anuncio de llamada** de parada que anunciará cada parada de autobús (excepto las que se encuentren a 600 pies de una parada anterior).
- ⌚ Al abordar, puede pedirle al operador del autobús que lo ayude a encontrar su destino.

Asistentes

- ⌚ Un asistente de cuidado personal (PCA) puede viajar gratis con un pasajero que pague una tarifa y que presente una tarjeta de identificación de ParaCruz o una tarjeta de identificación de descuento con fotografía. Para obtener más información sobre la calificación como asistente, llame al Servicio al Cliente o visite scmttd.com/es.

Accesibilidad de Animales de Servicio

- ⌚ Un animal de servicio se define como cualquier animal que está entrenado individualmente para trabajar o realizar tareas en beneficio de una persona con discapacidad, incluyendo una discapacidad física, sensorial, psiquiátrica, intelectual u otra discapacidad mental.
- ⌚ Los pasajeros con discapacidades pueden ser acompañados por un Animal de Servicio en un autobús de METRO o en un vehículo METRO ParaCruz.

- ⌚ El dueño debe tener control del animal en todo momento.

Para obtener información completa, consulte la Póliza de animales de servicio del METRO (scmttd.com/es/info-de-agencia/administracion/politicas).

Equipo de Soporte Vital

- ⌚ Las personas que deben usar respiradores, oxígeno portátil y otros equipos de soporte vital, pueden abordar con ellos, a menos que viole las Regulaciones Federales (49CFR, Partes 100-199) con respecto al transporte de materiales peligrosos.

Dispositivos de Movilidad

- ⌚ METRO permite que todos los dispositivos de movilidad accedan a nuestros vehículos, independientemente de su peso o tamaño, e intentará transportar cualquier silla de ruedas o dispositivo de movilidad que pueda acomodarse en los autobuses del METRO o en los vehículos de Paratransito.
- ⌚ Se permite el abordaje siempre que el dispositivo pueda maniobrar en la rampa o ser levantado por el elevador, y el pasajero puede maniobrar el dispositivo en el área del pasajero en una posición orientada hacia adelante para poderlo asegurar.
- ⌚ Los vehículos METRO utilizan un sistema de seguridad multipunto, que incluye: cinturón de regazo, arnés de hombro (y barra de seguridad para ruta fija).

Para Su Seguridad:

- Aseguramiento de dispositivos de movilidad es obligatoria.
- **Por favor** bloquee los frenos en su dispositivo de movilidad mientras usa el elevador y también mientras el autobús está en movimiento.
- Para los pasajeros que utilizan un scooter, el operador del autobús le sugerirá que se transfiera al asiento del pasajero una vez que el scooter esté asegurado.



Entrenamiento de Movilidad



Muchos clientes encuentran que nuestros autobuses de ruta fija brindan mayor flexibilidad e independencia a un costo más bajo que nuestro servicio de paratransito. **El Programa de Servicios Accesibles de METRO** brinda instrucción individualizada gratuita a adultos mayores y personas con discapacidades de todas las edades que desean aprender cómo:

- ⌚ Viajar en el autobús con seguridad y confianza.
- ⌚ Usar elevadores de pasajeros, rampas, escalones de autobús arrodillados y otras características especiales.
- ⌚ Manejar situaciones de movilidad únicas.
- ⌚ Hacer conexiones entre autobuses.
- ⌚ Obtener **una tarjeta de identificación de descuento de METRO**.
- ⌚ Compra de pases con tarifas de descuento.
- ⌚ Leer el **Headways – Guía para Viajeros**.
- ⌚ Planificar un viaje utilizando el sitio web de METRO (scmttd.com/es).

Hay **correas Stokes** complementarias disponibles (para proteger su silla de ruedas de los arañazos de amarre).

Llame al Coordinador de Servicios Accesibles al (831) 423-3868 para más información.

Paratransito ADA



El Servicio ParaCruz funciona los 7 días de la semana

Los días y las horas que opera el servicio de paratransito reflejan los días y las horas que el servicio local de autobuses de ruta fija del METRO opera en la misma área (excluyendo Amtrak Highway 17 Express).

- ⌚ Si el servicio de autobús de ruta fija opera viajes limitados, el servicio de paratransito estará disponible solo durante los horarios en que operen esos viajes de autobús de ruta fija.
- ⌚ El servicio de paratransito de fin de semana y días festivos solo se proporcionará cuando y donde esté operando el servicio local de autobuses de ruta fija.

Para obtener información completa, incluido nuestro folleto imprimible PDF **METRO ParaCruz Guía del Cliente**,

- Visite scmttd.com/es/metro-paracruz/info-paratransito.
- Llame a **METRO ParaCruz al (831) 425-4664**. (CRS para personas con problemas auditivos / del habla, marque 711).
- Correo electrónico paracruz@scmttd.com.



SANTA CRUZ
METRO
LO MUEVE

Como Usar Horario por Parada

¡Traiga Su Bicicleta a Bordo!



Usar HORARIO POR PARADA

Obtenga horarios actualizados personalizados para **SU PARADA**.

Verifique el **ÚLTIMO** viaje del día.

NOTA: No es información en tiempo real. Si su autobús ha encontrado retrasos, este sistema no capturará esa información. Este horario es solo para tiempos de parada **PROGRAMADOS**.

Por Teléfono

Envíe un mensaje de texto con la palabra **"scm [ID de localidad] xxxx"** al **468-311**

- Recibirá una respuesta de texto con información para las próximas paradas programadas en su ubicación.
- Se pueden aplicar tarifas por mensajes y datos.
- ¡Guarde en sus contactos, en "Horario por Parada" para uso en el futuro!

Navegador de Escritorio o Móvil

Ingrese scmtd.com/es/parada/xxxx

- Muestra la programación completa de hoy en esa **ID de localidad**.
- También proporciona seis formas de **buscar cualquier parada de autobús o Centro de Tránsito, incluyendo la ubicación geográfica más cercana a su teléfono y el Mapa del Sistema METRO.**

METRO hace que sea más fácil viajar en bicicleta durante parte de su viaje al proporcionar espacio en cada autobús METRO para acomodar bicicletas.

- Los portabicicletas están ubicados en la parte delantera del autobús.
- Hay espacio para hasta tres bicicletas de tamaño estándar.
- El uso de portabicicletas es gratuito para todos los clientes con pase pagado.
- El espacio está disponible por orden de llegada.
- METRO permite una bicicleta por cliente.
- Las bicicletas de gasolina están prohibidas.
- Los ciclistas pueden pedirle al conductor que "arrodille" el autobús para mayor comodidad al colocar la bicicleta en el estante.
- Las bicicletas plegables se permiten a bordo, cuando se pliegan y almacenan de manera segura fuera del pasillo.

EXCEPCIONES ESPECIALES

Además de los bastidores de bicicletas descritos anteriormente, las bicicletas se pueden llevar a bordo bajo condiciones especiales en un número limitado de rutas METRO.

- Se pueden llevar a bordo hasta dos bicicletas de tamaño estándar en las rutas HWY 17, 40, 41 y 42 a discreción del conductor según el espacio disponible.

- Para HWY 17, las bicicletas solo se pueden llevar a bordo cuando un cliente está abordando en la estación Diridon Caltrain, Centro de Tránsito Cavallaro Scotts Valley o la parada Pasatiempo, si el viaje hacia el norte no sirve a Cavallaro.
- Mientras están a bordo, las bicicletas se almacenan en el área de asientos accesible (si está disponible) y se aseguran con correas obtenidas del operador del autobús.
- Las personas que requieren asistencia en el área de asientos delanteros tienen prioridad sobre las bicicletas. Cuando esos clientes aborden, se le pedirá a un ciclista que mueva su bicicleta al frente del autobús si hay espacio disponible o puede verse obligado a desembarcar y esperar otro autobús si el estante delantero ya está lleno.

Cargando Su Bicicleta

- Esté listo cuando llegue el autobús.
- Retire el equipo de gran tamaño o artículos sueltos.
- Las bicicletas o accesorios que de alguna manera impidan al operador no se permitirán en el estante. Dígame al operador del autobús que cargará una bicicleta.
- Seguridad primero! Cargue solo desde la acera.
- Tire hacia abajo para liberar el estante plegado.
- Coloque las ruedas de bicicleta de forma segura en la ranura etiquetada.
- Levante y suelte el brazo de soporte sobre el neumático delantero y cerca del marco de la bicicleta.
- Si las ruedas no caben en la ranura designada, el operador no podrá transportar su bicicleta.
- Los ciclistas deben poder cargar su bicicleta sin la ayuda del operador.

Descargando Su Bicicleta

- Informe al operador del autobús que necesitará un minuto adicional para bajar su bicicleta.
- Levante el brazo para liberar la rueda.
- Cuando retire su bicicleta, asegúrese de observar el tráfico que se aproxima, los espejos y otros impedimentos.
- Si el estante está vacío, vuelva a colocarlo en posición vertical apretando y levantando la manija.
- No salga corriendo delante del operador, espere para partir hasta que el operador se aleje de la acera.

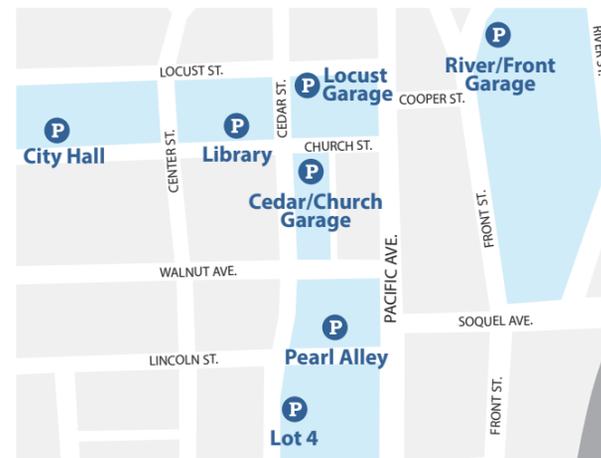


Información Importante

- METRO no es responsable de ninguna pérdida o daño que ocurra en la propiedad o autobuses de METRO.
- Las bicicletas aseguradas en todos los centros de tránsito de METRO deben estar en los estantes para bicicletas, de lo contrario, METRO las quitará.
- Para bicicletas perdidas u olvidadas, comuníquese con Seguridad en el **Santa Cruz METRO Center** o comuníquese con Servicio al Cliente al (831) 425-8600.
- Se requiere una identificación válida con foto para reclamar una bicicleta perdida.

Alquiler de Casilleros de Bicicletas

Hay más de 100 casilleros para bicicletas en nueve ubicaciones en el centro de Santa Cruz donde puede alquilar un casillero de almacenamiento seguro y protegido. Visite bikelink.org o llame al (831) 420-5160 para obtener más información.



¡Haga Que Viajar con METRO Sea Tarea Fácil!



- Llegue temprano. Los horarios de salida pueden variar ligeramente según el tráfico.
- Hágase visible. Los operadores de autobuses hacen todo lo posible para verificar cada parada, pero en la oscuridad o en el tráfico puede ser un desafío. ¡Cuando veas que tu autobús se acerca, ponte de pie y te verán!
- Tenga su pase o dinero exacto listo (sus compañeros de viaje se lo agradecerán).
- Solicite el tipo de pase que desea antes de insertar su dinero, y tenga su identificación o tarjeta de descuento lista, si es necesario.
- Solicite su parada tirando del cable amarillo de "Parada Solicitada". Los autobuses pueden parar en cualquier parada marcada de METRO. Las paradas de cortesía (paradas de autobús no marcadas) se pueden hacer a discreción del operador si lo consideran seguro. Las paradas de cortesía no se realizan en rutas exprés.
- Los números de ruta y la dirección de viaje están etiquetados en la parte delantera del autobús (en el letrero).
- Espere a que desembarquen los pasajeros antes de abordar.
- Por seguridad, los pasajeros con niños pequeños deben abordar en la parte delantera del autobús.
- Se permiten alimentos y bebidas si el cliente mantiene el control sobre estos artículos y tire su basura. METRO no es tu mamá, por favor ayúdanos manteniendo nuestros autobuses limpios para todos.
- Por cortesía a otros y para garantizar la disponibilidad de asientos, no coloque artículos personales o pies en los asientos.

- No se permiten mascotas, excepto en portadores diseñados específicamente para el transporte de animales.
- Se permiten animales de servicio claramente identificados en todos los autobuses.
- No se permite fumar ni consumir alcohol en ningún autobús en ningún momento (esto incluye vape).

Los pasajeros no pueden subir a un autobús una vez que el autobús se haya alejado de la acera.

Debido a condiciones fuera del control de METRO, los horarios y transferencias programadas no están garantizadas.

Póliza de Equipaje de Mano

Los carros de compras de dos ruedas, las carriolas plegables y las bicicletas plegables, de menos de cinco pies de largo cuando están plegadas, se permiten dentro del autobús, siempre que se puedan plegar y almacenar fuera del pasillo y sean controladas por el pasajero.

No se permite nada que mida más de cinco pies de largo dentro de un autobús METRO (incluyendo cañas de pescar y tablas de surf).

Otros artículos no permitidos incluyen: aerotablas, recipientes abiertos de bebidas alcohólicas, baterías de automóviles, fuegos artificiales, armas de fuego, gasolina o cualquier material cáustico o inflamable.

Póliza de No Fumar

Está prohibido fumar en todos los autobuses del METRO, en todos los Centros de Tránsito, y dentro de 50 pies de todas las paradas de autobús. **Esto incluye todos los dispositivos de vapor y cigarrillos electrónicos. Código Penal de California Sección 640.**

Póliza de No Discriminación

METRO se compromete a defender el **TÍTULO VI**, asegurando que ninguna persona sea excluida de la participación, se le nieguen los beneficios o sea objeto de discriminación en cualquiera de sus programas, actividades, servicios o en sus oportunidades de empleo y negocios, sobre la base de raza, color, nacionalidad, edad, sexo, orientación sexual o identidad de género. Todas las personas, independientemente de su ciudadanía, están cubiertas por esta regulación.

La póliza del **TÍTULO VI** de METRO está disponible scmtd.com/es/info-de-agencia/administracion/politicas



Conéctate



Horario por Parada

Vea el horario de hoy en cualquier parada de autobús o Centro de Tránsito a través del sitio web o un mensaje de texto.

Suscríbase a las Alertas de Ruta

¡Elija recibir alertas por correo electrónico o mensaje de texto, o ambos!

scmtd.com/es/guia-viaje/conectate/horario-por-parada



Servicio al Cliente

920 Pacific Avenue
Santa Cruz, CA 95060
(831) 425-8600
Lun-Vie 7am-6pm

Oficinas Administrativas

110 Vernon Street
Santa Cruz, CA 95060
(831) 426-6080
Lun-Vie 8am-5pm

Coordinador de Servicios Accesibles

(831) 423-3868

METRO ParaCruz

2880 Research Park Dr.
Suite 160
Soquel, CA 95073
(831) 425-4664
Diario 8am-5pm
scmtd.com/es