

# ACCESO EN MOVIMIENTO

Tu guía para los Servicios de Ruta Fija de la MBTA



# TABLA DE CONTENIDO

2	Estimado Cliente de la MBTA
4	La MBTA y los Defensores de la Discapacidad Impulsan el Acceso
6	Ayuda a Marcar el Camino en la MBTA
8	Políticas Amigables con el Cliente en Cada Esquina
10	Nuestro Programa de Tarifa Reducida es tu Pasaje al Ahorro
12	Organiza tu Trayecto con Herramientas de Planificación para un Viaje Accesible
14	Mantenerse Encaminado con Atención al Cliente
16	Acceso en Movimiento...A Donde Sea que Vayas - Prestaciones de Acceso al Autobús
18	- Información sobre el Acceso al Autobús
20	- Prestaciones de Acceso al Subterráneo
22	- Información sobre el Acceso al Subterráneo
24	- Prestaciones de Acceso al Tren Suburbano
26	- Información sobre el Acceso al Tren Suburbano
28	- Prestaciones de Acceso al Ferri
30	- Información sobre el Acceso al Ferri
32	Entrenamiento Gratuito para Viajar que te Ayuda a Tomar el Mando
34	The RIDE: el Servicio de Transporte Puerta a Puerta para Personas con Discapacidades
36	Materiales en Formatos e Idiomas Alternativos

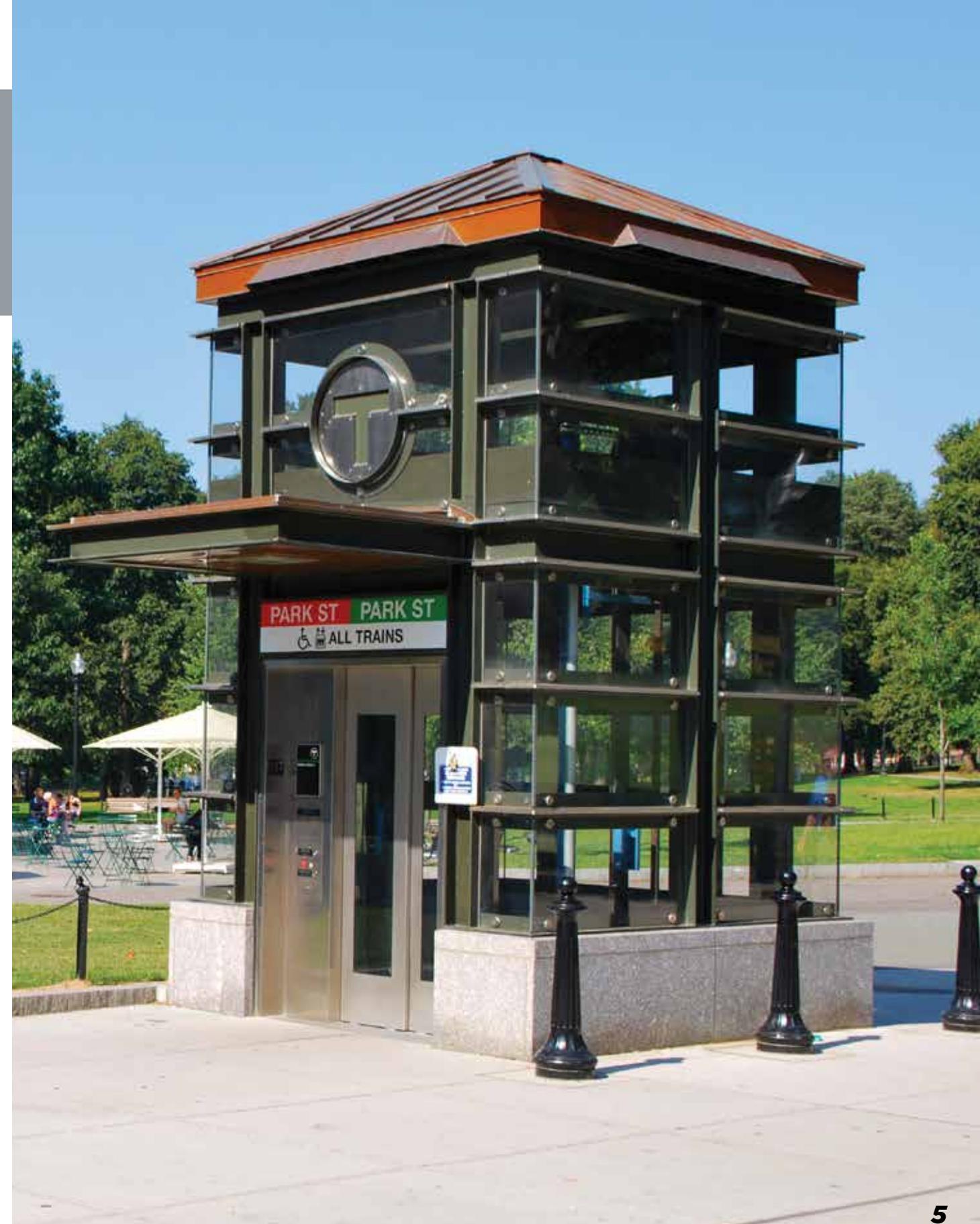


# ESTIMADO CLIENTE DE LA MBTA,

La Autoridad de Transporte de la Bahía de Massachusetts (MBTA, por sus siglas en inglés) es más accesible para personas con discapacidades que nunca antes. Con nuestra flota compuesta en un 100% por autobuses de piso bajo, la continua expansión de los ascensores en nuestras estaciones, la enseñanza gratuita sobre el uso del transporte, y más, estamos esforzándonos por convertirnos en el modelo global en transporte público accesible. Creemos que una verdadera accesibilidad beneficia a todos: adultos mayores, padres, estudiantes, pasajeros regulares, turistas, e incontables otros clientes que servimos a diario.

En este folleto, te invitamos a experimentar el acceso en movimiento en la MBTA con un tour guiado de nuestros servicios de ruta fija. Descubrirás los tipos de programas y prestaciones que alimentan un transporte confiable e inclusivo.

Ven entonces y toma asiento a bordo de nuestros autobuses, subterráneos, trenes suburbanos, y sistema de ferri: este viaje corre por nuestra cuenta.



# LA MBTA Y LOS DEFENSORES DE LA DISCAPACIDAD IMPULSAN EL ACCESO

En la MBTA estamos trabajando permanentemente para que nuestros servicios de ruta fija sean más accesibles. De hecho, si no has viajado en el T últimamente, no hay mejor momento para volver a hacerlo. Los esfuerzos de la MBTA y su Departamento de Accesibilidad en Todo el Sistema, en conjunto con defensores de la discapacidad y organizaciones locales, han dado como resultado:

- Una flota compuesta en un 100% por autobuses de piso bajo con rampas de ingreso en todas las puertas delanteras.
- Estaciones más accesibles que nunca.
- Ascensores de las estaciones que están en funcionamiento más del 99% del tiempo.
- Un diseño agrandado para los ascensores, reflejado en los ascensores nuevos que se instalan.
- Medidas de reducción del espacio entre la plataforma y el tren a lo largo del sistema de subterráneos.
- Vagones de la Línea Verde de piso bajo y fáciles de abordar.



- Anuncios audiovisuales de paradas y destinos en los vehículos.
- Información audiovisual de llegada en tiempo real en las estaciones y paradas.
- Más asientos de prioridad para adultos mayores y clientes con discapacidades.
- Un proceso mejorado de resolución de quejas de los clientes.
- Un programa de monitoreo interno para un control de calidad continuo.
- Una modernización del sitio mbta.com con la accesibilidad incorporada desde la base.
- Capacitación en accesibilidad para todo el personal.

# AYUDA A MARCAR EL CAMINO EN LA MBTA

Sé parte del acceso en movimiento. Únete al Grupo de Acceso al Transporte para Pasajeros (R-TAG, siglas en inglés), una organización de clientes que aconseja a la MBTA sobre los asuntos que afectan a los adultos mayores y clientes con discapacidades. Cualquier persona que desee participar en el R-TAG, puede hacerse miembro y contar con la oportunidad de:

- Dar opiniones sobre las políticas y procedimientos de la MBTA que involucran a los adultos mayores y clientes con discapacidades.
- Revisar los planes de renovación de las estaciones y los diseños de los nuevos vehículos.
- Debatir sobre nuevas aplicaciones móviles y tecnología diseñada para mejorar el acceso.
- Reunirse con el personal de THE RIDE, del Departamento de Accesibilidad de Todo el Estado, y con oradores invitados pertenecientes a la MBTA.

Para averiguar sobre las próximas reuniones del R-TAG y más información:

Visita —[mbta.com/rtag](https://mbta.com/rtag)

Correo electrónico —[RTAGGroup@gmail.com](mailto:RTAGGroup@gmail.com)



# POLÍTICAS AMIGABLES CON EL CLIENTE EN CADA ESQUINA

En la MBTA, estamos comprometidos a hacer de tu viaje una experiencia positiva. Es por esto que implementamos políticas consistentes y amigables con el cliente, sin importar a dónde viajes en nuestro sistema de ruta fija. Las políticas clave son, entre otras las siguientes:

- La MBTA concederá todos los pedidos razonables de ayuda que incluyan, entre otras cosas:
  - Abordar y salir de los vehículos de la MBTA
  - Trasladarse por las estaciones de la MBTA (inclusive guía vidente)
  - Encontrar asiento en una estación o en un vehículo
  - Usar una caja de pasajes o máquina expendedora de pasajes
  - Leer horarios de rutas fijas
- Todos los clientes tienen derecho a usar las prestaciones de accesibilidad, que incluyen, entre otras cosas:
  - Ascensores y escaleras mecánicas
  - Rampas, placas puente, y elevadores móviles
  - Plataformas de alto nivel
  - Barreras de acceso accesibles



- Los clientes que tengan animales de servicio son bienvenidos en todos los vehículos, estaciones, e instalaciones de la MBTA en todo el horario de apertura (salvo que el animal esté presentando una amenaza directa para otros).
- El personal de la MBTA ayudará a los clientes a ubicar asientos de uso prioritario cuando lo soliciten. Si todos los asientos de uso prioritario están ocupados, el personal tiene el deber de pedirle a otros clientes que cedan el asiento.
  - Aviso: Si algún cliente se niega a ceder el asiento, el personal no puede forzarlo a hacerlo: los clientes que usan asientos de uso prioritario pueden tener discapacidades no aparentes que no desean revelar
- El personal de la MBTA nunca indagará la naturaleza de la discapacidad de un cliente. Los clientes que tengan discapacidades no aparentes no están obligados a compartir dicha información para usar las prestaciones de accesibilidad del sistema.

# NUESTRO PROGRAMA DE TARIFA REDUCIDA ES TU PASAJE AL AHORRO

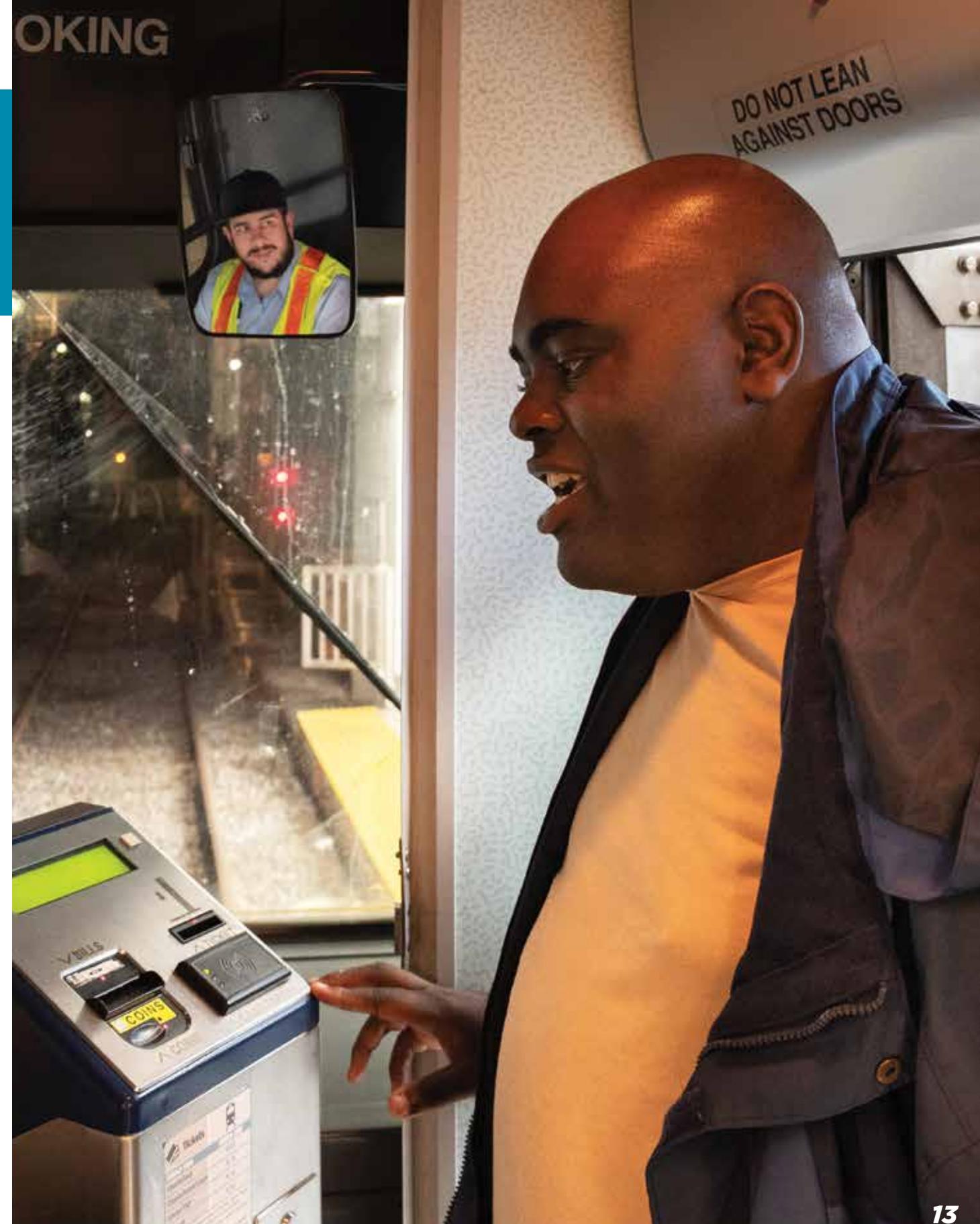
Con el Programa de Tarifa Reducida de la MBTA, los adultos mayores y muchos clientes con discapacidades son elegibles para viajar en autobús, subterráneo, Tren Suburbano, y ferri por una tarifa menor a la usual. Los clientes que sean ciegos o tengan poca visión, junto con sus guías videntes, pueden ser elegibles para viajar gratis.

Para más información sobre el Programa de Tarifa Reducida de la MBTA:

Visita—[mbta.com/fares/reduced](https://www.mbta.com/fares/reduced)

Llama—Atención al Cliente de la MBTA  
617-222-3200 / TTY 617-222-5146  
Línea gratuita 1-800-392-6100

Dirígete —Al local CharlieCard, ubicado en la estación Downtown Crossing en el cruce de los corredores subterráneos de las Líneas Roja y Naranja



# ORGANIZA TU TRAYECTO CON HERRAMIENTAS DE PLANIFICACIÓN PARA UN VIAJE ACCESIBLE

¿Vas a un concierto? ¿Te encuentras con amigos a cenar? Con la capacidad de brindar direcciones accesibles para todo tu viaje, nuestras herramientas de planificación de viajes de ruta fija te ayudarán a ir de aquí para allá:

- Planificador de Viajes de la MBTA—[mbta.com/trip-planner](https://www.mbta.com/trip-planner). El Planificador de Viajes de la MBTA puede programar varias rutas para tu destino, reduciendo las conexiones o el tiempo de camino, para que puedas elegir la opción que te resulte mejor.
- Atención al Cliente de la MBTA—617-222-3200 / TTY 617-222-5146, línea gratuita 1-800-392-6100. Un representante te ayudará con gusto a planificar tu viaje por fácilmente por teléfono.

¿Solo quieres comprobar la accesibilidad de una estación de tu ruta? También puedes:

- Busca el Símbolo Internacional de Accesibilidad (el “símbolo de la silla de ruedas” azul y blanco)



en los mapas del sistema de la MBTA para identificar estaciones accesibles.

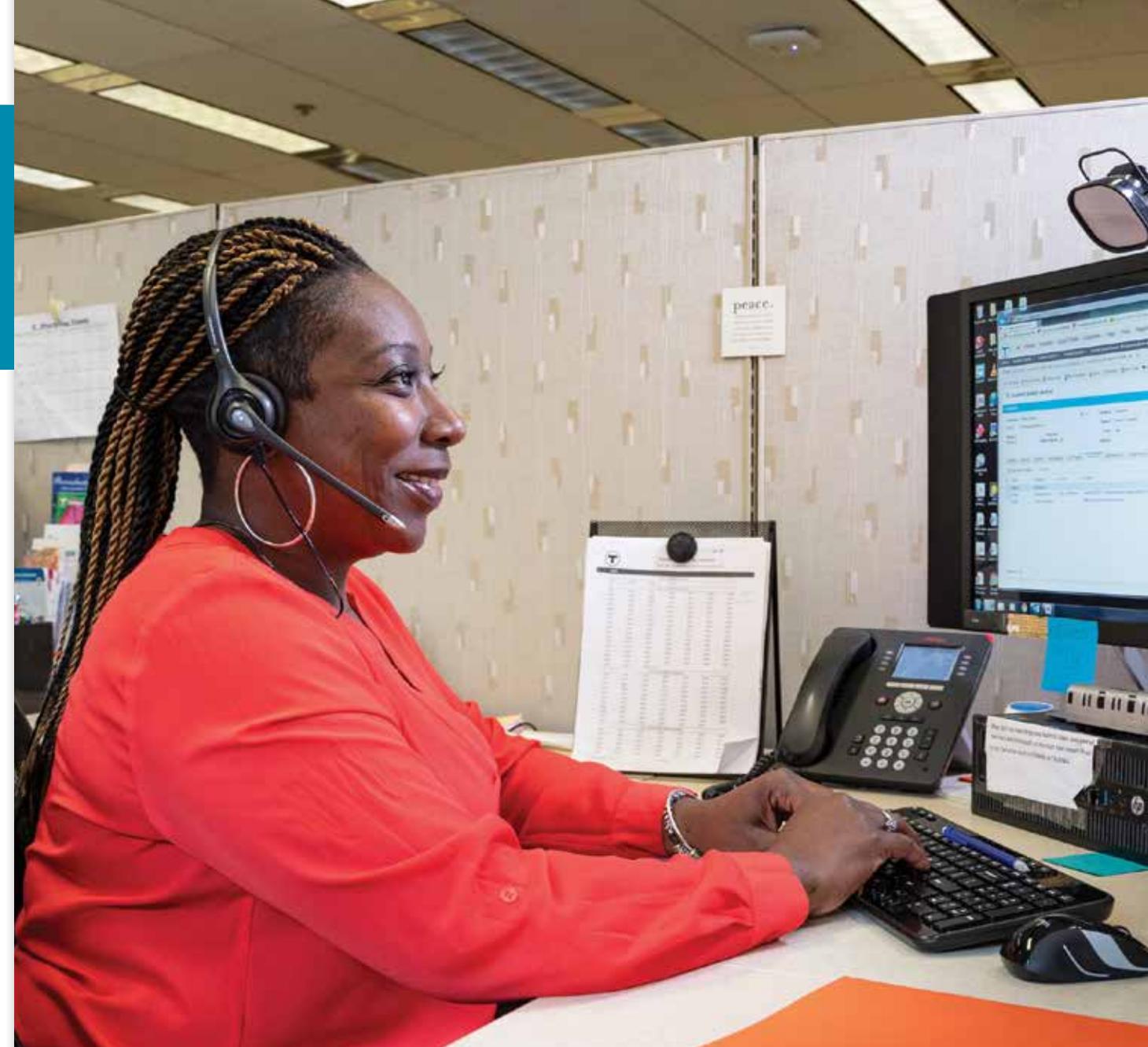
- Visita [mbta.com/stops](https://www.mbta.com/stops) para buscar prestaciones de accesibilidad específicas por estación.
- Infórmate sobre interrupciones en el servicio de ascensores o escaleras mecánicas llamando a la Línea de Actualizaciones sobre Ascensores/ Escaleras Mecánicas al 617-222-2828, o visitando la página web de Alertas del T [mbta.com/alerts/access](https://www.mbta.com/alerts/access). También puedes registrarte para recibir, por mensaje de texto o correo electrónico, alertas de servicio que afecten las rutas de tu interés.

# MANTENERSE ENCAMINADO CON ATENCIÓN AL CLIENTE

Si te encuentras con un problema de accesibilidad, grande o pequeño, al usar nuestros servicios de ruta fija, háznoslo saber pronto contactando a nuestro equipo de Atención al Cliente. También puedes contactar a Atención al Cliente para hacer una pregunta, una sugerencia, o contarnos una experiencia positiva!

Al informar una queja o agradecimiento a Atención al Cliente, especifica que tus comentarios se relacionan con accesibilidad. Intenta dar una descripción detallada de los hechos, y la mayor información posible de lo siguiente:

- Fecha y hora del incidente.
- Lugar específico.
- Número de placa del empleado.
- Número del vehículo.
- Descripción del empleado.



Para contactar a Atención al Cliente de la MBTA:  
Visita—[mbta.com/customer-support](https://www.mbta.com/customer-support)  
Llama al—617-222-3200 / TTY 617-222-5146  
Línea gratuita 1-800-392-6100

Los representantes están disponibles de lunes a viernes de 6:30AM a 8PM,  
y sábado y domingo de 8AM a 4PM

# ACCESO EN MOVIMIENTO... A DONDE SEA QUE VAYAS

Ya sea que viajes en autobús, subterráneo, Tren Suburbano, o ferri, puedes encontrar prestaciones que hacen más fácil que nunca que llegues a destino.

Recuerda, todos los clientes tienen derecho a usar las prestaciones de accesibilidad del sistema. El personal de la MBTA concederá todos los pedidos razonables de ayuda.

## Prestaciones de Acceso al Autobús

Todos los autobuses de la MBTA son accesibles para clientes con discapacidades. Las prestaciones que puedes encontrar en nuestros autobuses incluyen:

- Una flota compuesta en un 100% por autobuses de piso bajo (sin escalones entre el suelo y el piso del autobús).
- Rampas desplegadas en la puerta delantera de cada autobús.
  - Aviso: De haber problemas con el servicio, es posible que te encuentres con autobuses de terceros contratados que tengan piso alto y elevadores para sillas de ruedas



- Un sistema de suspensión que baja la altura del autobús para acceder/salir más fácilmente.
- Asientos de prioridad para adultos mayores y clientes con discapacidades.
- Dos áreas de sujeción para clientes que usen dispositivos de movilidad con ruedas.
- Anuncios audiovisuales de paradas.
- Anuncios audiovisuales de rutas y destinos en los vehículos.



## Información sobre el Acceso al Autobús

- Los conductores de autobús tienen el deber de acercarse lo más posible al borde de la vereda en cada parada. Si le es imposible acercarse al borde, el conductor te ayudará a acceder/salir en un lugar cercano seguro. También le puedes pedir al conductor que vuelva a posicionar el autobús para poder acceder/salir más fácilmente.
- Si usas un dispositivo de movilidad con ruedas, puede que el conductor del autobús te haga acceder antes para garantizar que haya espacio en el área de sujeción. Los conductores de autobús tienen el deber de enganchar 4 correas de sujeción (para sillas de ruedas) o 3 correas de sujeción (para scooters) al armazón de tu dispositivo.
- Los conductores de autobús te ayudarán a ubicar asientos de uso prioritario cuando lo solicites. Si todos los asientos de uso prioritario están ocupados, los conductores tienen el deber de pedirle a otros clientes que cedan el asiento.



- o Aviso: Si algún cliente se niega a ceder el asiento, el personal no puede forzarlo a hacerlo: los clientes que usan asientos de uso prioritario pueden tener discapacidades no aparentes que no desean revelar.



## Prestaciones de Acceso al Subterráneo

La mayoría de las estaciones de subterráneo de la MBTA son accesibles para clientes con discapacidades —y la accesibilidad está en constante expansión. Las prestaciones que puedes encontrar en nuestro sistema de subterráneos incluyen:

- Ascensores, escaleras mecánicas y rampas.
- Placas puente que cubren el espacio entre la plataforma y el tren.
- Franjas de advertencia táctiles al borde de la plataforma.
- Barreras de acceso más anchas y accesibles con lectores de tarjetas de viaje instalados a baja altura para un mejor alcance.
- Máquinas expendedoras de pasajes con prestaciones de braille y audio.
- Teléfonos públicos en las estaciones que pueden usarse para pedir asistencia general o en una emergencia.
- Información audiovisual de llegada de trenes en tiempo real.
- Anuncios audiovisuales de paradas y destinos.



- Asientos de prioridad para adultos mayores y clientes con discapacidades.
- Áreas con asientos para clientes que usen dispositivos de movilidad con ruedas.



## Información sobre el Acceso al Subterráneo

- En las Líneas Roja, Naranja, y Azul, hay placas puente móviles disponibles para los clientes que puedan necesitar ayuda para acceder/salir debido al espacio entre la plataforma y el piso del tren. Si deseas usar una placa puente móvil, solo pídele ayuda a un miembro del personal de la MBTA.
- En la Línea Verde, hay placas puente incorporadas a bordo para permitir una entrada/salida accesible al usar vagones de trenes de piso bajo. Si deseas usar una placa puente incorporada a bordo, solo pídele ayuda a un conductor de tren de la Línea Verde.
- Si tienes un pedido razonable de ayuda pero no puedes encontrar a ningún miembro del personal de la MBTA, puedes usar uno de los teléfonos públicos ubicados a lo largo de nuestras estaciones de subterráneo. Para usar un teléfono público para pedir ayuda, presiona el botón “Info” y espera que un operador responda.

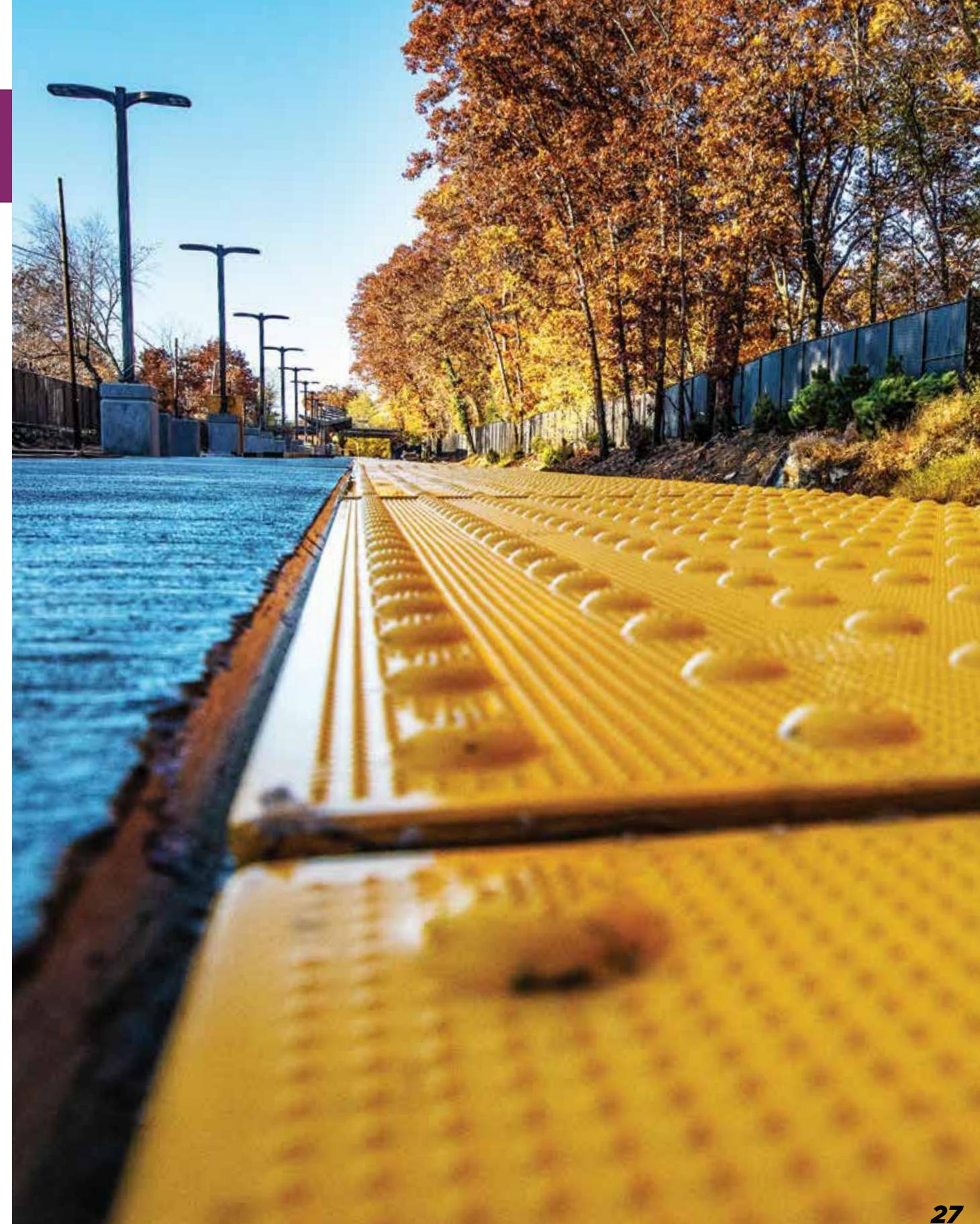




## Prestaciones de Acceso al Tren Suburbano

La mayoría de las estaciones del Tren Suburbano (“Commuter Rail”) de la MBTA son accesibles para clientes con discapacidades —y la accesibilidad está en constante expansión. Las prestaciones que puedes encontrar en nuestro sistema de Tren Suburbano incluyen:

- Ascensores, escaleras mecánicas y rampas.
- Plataformas de alto nivel de cuerpo entero y mini plataformas de alto nivel para un acceso nivelado.
- Placas puente que cubren el espacio entre la plataforma y el piso del tren.
- Franjas de advertencia táctiles al borde de la plataforma.
- Información audiovisual de llegada y salida de trenes, e información del estado de las vías en las principales estaciones.
- Anuncios audiovisuales de paradas.
- Asientos de prioridad para adultos mayores y clientes con discapacidades.
- Áreas con asientos para clientes que usen dispositivos de movilidad con ruedas.





## Información sobre el Acceso al Tren Suburbano

- Las estaciones del Tren Suburbano que tienen plataformas de alto nivel de cuerpo entero o mini plataformas de alto nivel, permiten una entrada/salida nivelada al usar los trenes (entrar/salir sin escalones) El tipo de plataforma disponible varía según la estación. Es posible que el conductor te pregunte por tu destino al subir, para confirmar que el lugar de destino sea accesible y que puedas salir del tren de forma segura.
- Si usas un dispositivo de movilidad con ruedas, el conductor desplegará una placa puente móvil para cubrir el espacio entre la plataforma y el piso del tren. Todos los clientes tienen derecho a usar una placa puente móvil si lo solicitan.
- Si necesitas ayuda para encontrar una plataforma, comprar un pasaje para tu tren, u otras cuestiones, los miembros del personal de la MBTA están disponibles para ayudarte en las estaciones North Station, South Station, y Back Bay Station.

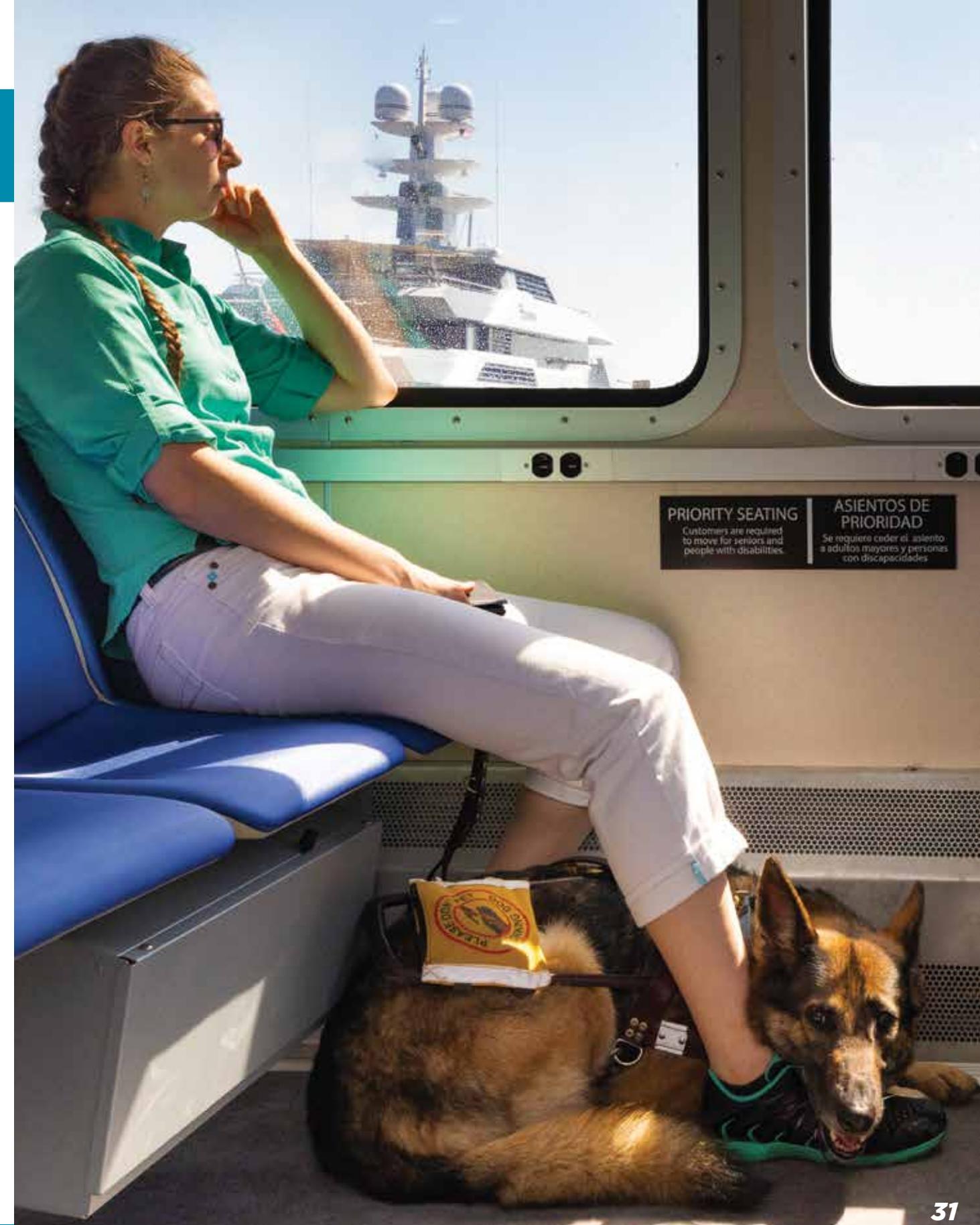




## Prestaciones de Acceso al Ferri

Todos los ferris y muelles de la MBTA son accesibles para clientes con discapacidades. Las prestaciones que puedes encontrar en nuestro sistema de ferris incluyen:

- Muelles flotantes accesibles.
- Placas puente móviles que cubren el espacio entre el muelle y el ferri.
- Anuncios audiovisuales de paradas y destinos.
- Asientos de prioridad para adultos mayores y clientes con discapacidades.
- Áreas con asientos para clientes que usen dispositivos de movilidad con ruedas.





## Información sobre el Acceso al Ferri

- Los muelles de los ferris de la MBTA son muelles flotantes accesibles. Puedes esperar en el muelle de un ferri hasta que un miembro de la tripulación te diga que es seguro abordar.
- Si usas un dispositivo de movilidad con ruedas, un miembro de la tripulación colocará una placa puente para cubrir el espacio entre el muelle y el ferri. Las subidas y bajadas de la marea pueden crear espacios verticales considerables, resultando en inclinaciones pronunciadas en ciertos momentos del día. Un miembro de la tripulación te avisará cuando sea seguro abordar/salir, y puede también caminar contigo en la placa puente.
- La disponibilidad de asientos de uso prioritario y áreas de asientos para clientes que usen dispositivos de movilidad con ruedas dependerá del tipo de ferri en servicio. Siempre puedes pedirle ayuda a un miembro de la tripulación para ubicar un asiento.



# ENTRENAMIENTO GRATUITO PARA VIAJAR QUE TE AYUDA A TOMAR EL MANDO

La MBTA ofrece entrenamiento gratuito para viajar en transporte público, para ayudar a los adultos mayores y personas con discapacidades a usar nuestros servicios de ruta fija con comodidad e independencia. Ya sea que recién comiences a usar el T o solo quieras refrescar tus habilidades, el Programa de Entrenamiento para Viajar de la MBTA puede brindarte enseñanza teórica y práctica para aumentar tu confianza en el sistema. Los temas que se tratan en los entrenamientos incluyen:

- Planificar viajes.
- Leer los horarios del T.
- Comprar tarjetas CharlieCards.
- Pagar la tarifa.
- Acceder, viajar, y salir de los trenes y autobuses.
- Usar las prestaciones de accesibilidad.
- Responsabilidades del cliente y del personal.
- Código de conducta.
- Seguridad general.



Los entrenamientos están disponibles tanto en entornos grupales como en entornos individuales, según lo que necesiten los participantes. Para más información sobre el Programa de Entrenamiento para Viajar de la MBTA::

Visita—[mbta.com/travel-training](https://www.mbta.com/travel-training)

Correo electrónico—[howtotravel@mbta.com](mailto:howtotravel@mbta.com)

Llama—617-337-2756

# **THE RIDE: *EL SERVICIO DE TRANSPORTE PUERTA A PUERTA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES***

The RIDE es el servicio de transporte compartido puerta a puerta para personas con discapacidad del MBTA. The RIDE es operado por la MBTA en conformidad con la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA, siglas en inglés). Si tienes una discapacidad que te impida usar el sistema de ruta fija del autobús, subterráneo, Tren Suburbano, o ferri del MBTA (de forma permanente o por momentos), The RIDE podría ayudarte con tus necesidades de transporte público.

The RIDE está disponible en 58 ciudades y pueblos del área del gran Boston. Para acceder a The RIDE, debes postularte y recibir la aprobación del Centro de Elegibilidad de The RIDE. Una vez que recibas la aprobación, podrás programar viajes con una anticipación de entre 1 y 7 días.



Para más información sobre The RIDE y cómo postularte:

Visita—[mbta.com/theride](https://www.mbta.com/theride)

Correo electrónico—[theride@mbta.com](mailto:theride@mbta.com)

Call—617-222-5123

# MATERIALES EN FORMATOS E IDIOMAS ALTERNATIVOS

El MBTA pondrá a disposición materiales tales como horarios de ruta fija y documentos de reuniones públicas en formatos alternativos si se lo solicita. También pueden solicitarse copias de este folleto en otros formatos, y en idiomas adicionales.

Contacta a Atención al Cliente al  
617-222-3200 / TTY 617-222-5146,

línea gratuita al 1-800-392-6100, o por el sitio web en [mbta.com/customer-support](http://mbta.com/customer-support).

## ACCESO EN MOVIMIENTO —EN LÍNEA

¡Explora las últimas novedades de accesibilidad en el MBTA! Visítanos en el sitio web en [mbta.com/accessibility](http://mbta.com/accessibility). Algunas de las funcionalidades que encontrarás en nuestro sitio incluyen:

- Guías Interactivas de Acceso que te llevarán paso por paso por viajes accesibles en autobús, subterráneo, Tren Suburbano y ferri.
- Preguntas Frecuentes sobre accesibilidad en la MBTA.
- Noticias y actualizaciones del Departamento de Accesibilidad de Todo el Estado de la MBTA, desde mejoras de estaciones hasta nuevas aplicaciones móviles.
- Información sobre próximas reuniones y eventos públicos.
- Una historia virtual de defensa del consumidor y el acceso al T.
- Todas las formas en las que tú puedes involucrarte en el acceso al MBTA, ¡y más!

Para visitarnos en línea, solo escribe [mbta.com/accessibility](http://mbta.com/accessibility) en tu navegador de internet, con tu computadora o dispositivo móvil.

Tus Claves para el  
**ACCESO EN MOVIMIENTO**

**Quejas, comentarios, preguntas, planificación de viajes:**

Atención al Cliente de la MBTA

Visita—[mbta.com/customer-support](http://mbta.com/customer-support)

Llama al—617-222-3200 / TTY 617-222-5146

Línea gratuita 1-800-392-6100

**Entrenamiento gratuito para viajar:**

Programa de Entrenamiento para Viajar del MBTA

Visita—[mbta.com/travel-training](http://mbta.com/travel-training)

Correo electrónico—[howtotravel@mbta.com](mailto:howtotravel@mbta.com)

Llama al—617-337-2756

**Participación del cliente:**

Grupo de Acceso al Transporte para Pasajeros (R-TAG)

Visita—[mbta.com/rtag](http://mbta.com/rtag)

Correo electrónico—[RTAGGroup@gmail.com](mailto:RTAGGroup@gmail.com)

**Información en línea sobre servicios accesibles:**

Visita—[mbta.com/accessibility](http://mbta.com/accessibility)

Síguenos—@MBTA en Twitter, hashtag #TAccess