



Anuncio de Actualización a Servicio de MTS Access Adición de Servicios de Taxi A Partir del 1^{ro} de Julio, 2018

Como parte del esfuerzo continuo de MTS por brindar un mejor servicio a la comunidad, MTS explora constantemente opciones disponibles para satisfacer las necesidades cambiantes de nuestros clientes de Access utilizando diversas herramientas y tecnologías. De tal forma, MTS Access estará lanzando un programa piloto que utilizará taxis para proveer viajes selectos de Access, de forma limitada. Hemos trabajado con otras agencias que han establecido asociaciones similares y creémos que ésta adición proveerá a clientes un nuevo nivel de servicio que mejorará el desempeño puntual, tiempos de viaje y satisfacción al cliente para todos los usuarios de Access.

Programa Piloto de MTS / Access Taxi

- Comenzando alrededor del 1ro de Julio, 2018, MTS utilizará servicio de taxi de RideYellow para proveer algunos viajes de Access a clientes selectos que califiquen.
- El uso de un taxi para viajes de cliente Access no pueden ser solicitados por el cliente. En su lugar, MTS determinará si el viaje del cliente se realizará utilizando un vehículo Access o un taxi. Todo servicio y solicitud de reservación se continuará realizando a través de Reservaciones MTS Access, llamando al 1-888-517-9627.
- Si su viaje de Access está siendo brindado por un taxi de RideYellow en lugar de un autobús Access, usted será notificado por teléfono antes de la llegada del taxi. Personal de Access le avisará si un taxi le estará brindando servicio durante el día.
- El conductor de taxi le notificará al llegar que está ahí para brindarle su viaje de Access. Usted le pagará al conductor la misma tarifa de viaje sencillo de \$4.50, en efectivo o con un vale, de la misma forma cómo si un autobús de Access estuviera ahí para su viaje. **(Nunca le pague a un conductor más de la tarifa estándar).**
- Todos los conductores de RideYellow participantes estarán recibiendo entrenamiento adicional en preparación para brindar servicio a clientes Access, incluyendo entrenamiento relacionado a seguridad, servicio al cliente, asistencia a clientes con necesidades especiales y procedimientos MTS. Adicionalmente, los conductores de RideYellow estarán sujetos a los mismos estándares de calidad de servicio que los conductores de MTS Access, y MTS observará de cerca el desempeño y acatamiento a estos estándares durante el programa piloto.
- Su viaje Access usando un taxi será de la misma calidad que con un autobús Access. Todos los parámetros de servicio con respecto al tiempo de viaje, ventanas para ser recogido, llamadas antes del arribo, banqueta-a-banqueta o puerta-a-puerta, y horas de cita serán los mismos para servicio de taxi como lo son para autobuses Access.

Durante los doce (12) meses del programa piloto, MTS evaluará la eficacia del programa para determinar si este debe continuar. Como siempre, su paciencia y asistencia mientras conducimos este programa piloto es sumamente apreciada. En caso de tener dudas o preocupaciones, favor de llamar al 619-238-0100 y preguntar por un Gerente de MTS Access.

Sinceramente,
San Diego Metropolitan Transit System