

# EL LIFT POLIZAS Y PROCEDIMIENTOS

## CONTENIDO

1. RESUMEN GENERAL.....	2
2. ADMINISTRADOR.....	3
3. PROPOSITO.....	3
4. DERECHO AL SERVICIO.....	3
5. SOLICITUD PARA LOS SERVICIOS.....	5
6. PROGRAMACION PARA LOS SERVICIOS PARATRANSITO.....	7
7. USANDO LOS SERVICIOS PARATRANSITO.....	12
8. POLITICA DE “NO SE PRESENTO”.....	21
10. NORMAS DE CONDUCTA.....	23
11. PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO PARA VIAJAR.....	24
12. TARIFAS DEL PROGRAMA PARATRANSITO.....	24
13. NUMEROS TELEFONICOS UTILES.....	25

## BIENVENIDO A LOS SERVICIOS PARATRANSITO DE EL LIFT

LOS SERVICIOS PARATRANSITO DE EL LIFT, PROVEEN SERVICIOS COMPARTIDOS DE “CURVA A CURVA” CON ASISTENCIA A LA PUERTA (SI SE ES REQUERIDA) VIA TRANSPORTE PUBLICO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES QUE NO PUEDEN UTILIZAR LAS RUTAS FIJAS DEL EL METRO. “CURVA A CURVA” SIGNIFICA QUE EL VEHICULO RECOGERA A LOS CLIENTES EN LA BANQUETA DEL LUGAR DESEADO Y LO DEJARA EN BANQUETA DEL LUGAR DE BAJADA. CLIENTES QUE NECESITEN AYUDA DESPUES DE LA BANQUETA, SE LO PUEDE NOTIFICAR AL AGENTE DEL EL LIFT, PARA PODER PROVEER ASISTENCIA ADICIONAL. EL LIFT PROVEE “ASISTENCIA A LA PUERTA” PARA CLIENTES QUE NO PUEDEN CAMINAR O RODAR INDEPENDIEMENTE DE LA PUERTA DE SU CASA A LA UNIDAD DE EL LIFT ESTACIONADA EN LA BANQUETA. TAMBIEN OFRECEMOS ENTRENAMIENTO GRATUITO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES QUE SON CAPACES DE UTILIZAR UN AUTOBUS ACCESIBLE. SERVICIOS PARATRANSITO ES UN SERVICIO COMPARTIDO, OPERADO CON MORDERNIDAD Y VEHICULOS ACCESIBLES. LOS CLIENTEES QUE NO PUEDEN ACCEDER A LA UNIDAD USANDO ESCALONES PUEDEN USAR LAS RAMPAS PARA SILLAS DE RUEDAS. ESPEREMOS QUE ESTA GUIA LE CONTESTE TODAS SUS PREGUNTAS. SI USTED REQUIERE INFORMACION ADICIONAL, POR FAVOR CONTACTENOS A LA BREVEDAD POSIBLE. ESTAMOS AQUI PARA OFRECER SERVICIO DE TRANSPORTACION PUBLICO QUE SEA SEGURO, CONFIABLE Y EFICIENTE PARA LAS PERSONAL CON DISCAPACIDADES. UNA VEZ MAS BIENVENIDO AL SERVICIO DE PARATRANSITO DE EL LIFT.

### RESUMEN GENERAL

LA REFORMA THE AMERICAN WITH DISABILITIES ACT (ADA) DE 1990, REQUIERE QUE CADA AGENCIA PUBLICA, QUE OPERE UNA RUTA FIJA DE TRANSITO, PROVEE A PERSONAS CON DISCAPACIDADES SERVICIOS PARATRANSITO, PARA AQUELLAS PERSONAS QUE NO PUEDAN UTILIZAR LOS SERVICIOS DE RUTAS FIJAS DEBIDO A SU DESCAPACIDAD.

HAY TRES CATEGORIAS PARA LAS PERSONAS QUE TIENEN DERECHO A UTILIZAR LOS SERVICIOS PARATRANSITO EN EL ADA.

- CATEGORIA 1) PERSONAS QUIENES POR SU DISCAPACIDAD NO PUEDEN ABORDAR, ANDAR Y/O DESEMBARCAR DE UN VEHICULO ACCESIBLE.
- CATEGORIA 2) CUALQUIER PERSONA CON UNA DISCAPACIDAD QUE PUEDA UTILIZAR UN VEHICULO CON UNA RUTA FIJA, PERO PARA QUIEN UN VIAJE DESEADO NO PUEDA SER REALIZADO POR QUE EL SERVICIO NO ESTA DISPONIBLE, ES ELEGIBLE.

CATEGORIA 3) AQUELLOS QUE TENGAN UN IMPEDIMENTO RELACIONADO A UNA CONDICION QUE LES PREVENGA LLEGAR A UNA UBICACION DE EMBARQUE O DESEMBARQUE.

LOS SERVICIOS PARATRANSITO DEBEN DE SER COMPARABLES A LOS SERVICIOS QUE SE PREVEEN EN UNA RUTA FIJA. ADA DEFINE LOS SERVICIOS PARATRANSITO EN SEIS CRITERIOS:

1. DEBE OPERAR EN LA MISMA AREA DE SERVICIO QUE LA RUTA FIJA.
2. DEBE TENER UN TIEMPO DE RESPUESTA COMPARABLE.
3. DEBE TENER UNA TARIFA NO MÁS DEL DOBLE QUE LA RUTA FIJA POR EL MISMO VIAJE.
4. DEBE TENER LOS DIAS Y HORAS DE SERVICIO COMPARABLES CON EL SERVICIO DE RUTA FIJA.
5. DEBE CUMPLIR LAS PETICIONES PARA CUALQUIER PROPOSITO DE VIAJE.
6. NO DEBE TENER LÍMITE EN LA DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS DEBIDO A PROBLEMAS DE CAPACIDAD.

### ADMINISTRADOR

THE LAREDO TRANSIT MANAGEMENT INC. DBA EL METRO UBICADO EN 401 SCOTT STREE EN LAREDO, TX ES RESPONSABLE POR ASEGURARSE QUE TODOS LOS REQUISITOS DE ADA SEAN CUMPLIDOS. LAS HORAS DE OFICINA SON DE 8:00A.M. A 5:00 P.M. LUNES A VIERNES. EL GERENTE DE MOVILIDAD DE EL LIFT ES RESPONSABLE DE DIRIGIR LAS ACTIVIDADES DIA A DIA DEL PROGRAMA DE RESPUESTA DE LA DEMANDA DE EL METRO, PARATRANSITO Y EL DIRECTOR DE OPERACIONES SON RESPONSABLES DE LAS OPERACIONES DIARIAS DEL AUTOBUSES.

### PROPOSITO

THE LAREDO TRANSIT MANAGEMENT, INC. OFRECE SERVICIO DE TRANSPORTE A LA DEMANDA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. ESTE PROGRAMA CONTINÚA SATISFACIENDO LAS CRECIENTES Y CAMBIANTES DEMANDAS DE TRANSPORTE DE UN NUMERO SIGNIFICATIVO DE PASAJEROS DE TRANSITO.LA META DE EL LIFT ES PROVEER UN SERVICIO EXCELENTE DE TRANSPORTACION PUBLICA A LOS CIUDADANOS EN LA MANERA MAS SEGURA, EFICIENTE Y AGRADABLE POSIBLE.

### DERECHO AL SERVICIO

POR LAS GUIAS DEL ADA, LOS SERVICIOS PARATRANSITO PUEDEN SER PROVEIDOS A PERSONAS CON IMPEDIMENTOS FISICOS, MENTALES, O

VISUALES, CON LA SEVERIDAD COMO PARA PREVENIR VIAJES INDEPENDIENTES EN AUOBUSES, SIN VONSIDERAR QUE PUEDR SER DIFICIL, DESAFIANTE, INCOMODO O INCONVENIENTE HACERLO. LA PRESENCIA DE UNA DISCAPACIDAD, DIAGNOSTICO O CONDICION POR SI SOLA, NO DETERMINA AUTOMATICAMENTE LA ELIGIBILIDAD AUTOMATICA PARA LOS SERVICIOS PARATRANSITO. LOS SERVICIOS PARATRANSITO SON DETERMINADOS SI LOS FUNCIONAMIENTOS DE MOVILIDAD SON SEVEROS QUE RESTRINGEN LA HABILIDAD DEL APLICANTE PARA IMPEDRILES EL USO DE SERVICIOS DE VIAJE EN AUTOBUS LOCAL, AUQUE PUEDA SER DIFICL, INCOVENIENTE O DESAFIANTE HACERLO.

COMO PARTE DE ELEGIBILADAD Y PROCESO DE RECERTIFICACION PARA EL LIFT, SE PUEDE SOLICITAR A LOS CLIENTES QUE PARTICIPEN EN LA EVALUACION FUNCIONAL DE HABILIDADES DE VIAJE INDEPENDIENTE PARA EVALUAR SU NIVEL FUNCIONAL Y SU CAPACIDAD PARA REALIZAR LAS HABILIDADES DE MOVILIDAD Y LAS TAREAS NEVESARIAS PARA VIAJAR EN UN AUTOBUS URBANO. EL INFORME DE DESEMPEÑO DE LA EVALUACION FUNCIONAL JUNTO CON LA INFORMACION DE LA SOLICITUD Y CUALQUIER DOCUMENTACION COMPLEMENTARIA SON REVISADOS POR UN ESPECIALISTA EN ELIGIBILIDAD DE EL LIFT QUE TOMARA UNA DETERMINACION CON RESPECTO A LA ELIGIBILIDAD DEL SOLICITANTE PARA EL SERVICIO DE PARATRANSITO. AL CLIENTE SE LE NOTIFICA POR CORREO EN REFERENCIA A SU ELIGIBILIDAD ANTES DE 21 DIAS DE COMPLETAR EL ACTA.

LAS APLICACIONES DEL EL LIFT PUEDEN OBTENERSE EN LAS OFICINAS DE EL LIFT EN 401 SCOTT ST. (956) 795-2290, LAREDO TRANSIT CENTER 1301 FARRAGUT ST, PRIMER PISO, LAS OFICINAS ESTAM ABIERTAS AL PUBLICO DE 8:00 AM A 5:00 PM LUNES A VIERNES O VISITANDO LA PAGINA [WWW.ELMETROTRANSIT.COM](http://WWW.ELMETROTRANSIT.COM)

### **RECERTIFICACION**

EN CUPLIMIENTO CON LA LEY AMERICAN WITH DISABILITIES ACT (ADA) DE 1990, TODOS LOS CLIENTES DE SERVICIOS PARATRANSITO SON REQUERIDOS QUE RECERTIFIQUEN SU ELEGIBILIDAD A LOS SERVICIOS PARATRANSITO EN INTERVALOS REGULARES.

LAREDO TRANSIT MANAGEMENT INC, EL METRO RESUELVE LOS PERIODES DE RECERTIFICACION PARA EL LIFT, QUE SUCEDEN POR LO MENOS UNA VEZ **CADA 3 AÑOS**. LA RECERTIFICACION INTENTA ASEGURAR QUE EL LIFT TENGA LA INFORMACION MAS ACTUAL, EN REFERENCIA A LA INFORMACION DE CONTACTO Y CUALQUIER INFORMACION SIGNIFICANTE EN CAMBIOS DE SALUD O NECESIDADES DE TRANSPORTE. LOS CLIENTES RECIBIRAN NOTIFICACION POR ESCRITO SOBRE LA RECERTIFICACION APROXIMADAMENTE CUARENTA Y CINCO DIAS ANTES QUE SE VENZAN LOS SERVICIOS.

EL LIFT TIENE EL DERECHO DE REVISAR LA ELEGIBILIDAD DE CUALQUIER CLIENTE EN CUALQUIER MOMENTO QUE DETERMINE UNA INDICACION O RAZON PARA ESPERAR UN CAMBIO EN LA CONDICION MEDICA DEL CLIENTE, NIVEL DE FUNCIONALIDAD, O INFORMACION QUE CORRABORE LA INFORMACION ENTREGADA POR EL O UN REPRESENTANTE Y PUEDE REQUERIR O SOLICITAR QUE EL CLIENTE PARTICIPE WN FUNTIONAL ASSESMENT PARA IDENTIFICAR LAS NECESIDADES ESPECIALES DE VIAJE CON LA QUE CUENTA ACTUALMENTE.

CADA CLIENTE EN RESPONSIBLE D INFORMAR AL EL LIFT DE CUALQUIER CAMBIO QUE PUEDA AFECTAR EL ELEGIBILIDAD DE EL/ELLA LO CUAL INCLUYE: MEJORIAS O DETERIORAMIENTO SIGNIFICANTE EN SUS HABILIDADES MOTICES; LA PRESENCIA DE ENFERMEDADES COMUNICABLES O CONTAGIOSAS; Y EL USO APARATOS ASISTIVOS O ADITIVOS PARA LA MOVILIDAD. LOS CLIENTES TAMBIEN DEBEN OPORTUNAMENTE INFORMAR DE CUALQUIER CAMBIO DE RESIDENCIA; NUMERO DE CONTACTOTELEFONICO; EL NOMBRE, DIRECCION O NUMERO TELEFONICO DE SU CONTACTO DE EMERGENCIA Y SI ES APLICABLE DE LAS PERSONAS QUE ESTAN DESIGNADAS PARA ACTUAR EN REPRESENTACION DEL CLIENTE. LAS APLICACIONES DE

LAS SOLICITUDES DE RECERTIFICACIÓN DEBEN RECIBIRSE AL MENOS TREINTA (30) DÍAS ANTES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO DEL SERVICIO DEL CLIENTE QUE APARECE EN LA TARJETA DE IDENTIFICACIÓN CON FOTO DE EL LIFT. LOS CLIENTES, CUYAS SOLICITUDES NO SE RECIBEN AL MENOS TREINTA (30) DÍAS ANTES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO, PUEDEN ARRIESGARSE A LA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO. LAS SOLICITUDES DE RECERTIFICACIÓN SE PUEDEN OBTENER EN LA OFICINA DE PARATRANSPORTE DE EL LIFT EN 401 SCOTT ST. (956-795-2290) O EN EL LAREDO TRANSIT CENTER, LOBBY 1301 FARRAGUT ST. MAIN FLOOR, DE LUNES A VIERNES DE 7:45 A.M. - 5:15 P.M. Y LOS SÁBADOS DE 7:30 A.M. A 3:30 P.M., O VISITE [WWW.ELMETROTRANSIT.COM](http://WWW.ELMETROTRANSIT.COM).

### **LA TARGETA DE IDENTIFICACION DE EL LIFT**

LOS CLIENTES QUE ESTEN CERTIFICADOS PARA USAR EL LIFT, DEBEN TENER LA TARGETA CON FOTOGRAFIA DE EL LIFT. CLIENTES NUEVOS DEBEN OBTENER LA IDENTIFICACION CON FOTO ANDTESS DE PODER HACER UNA RESERVACION DE VIAJE. LAS INSTRUCCIONE SPARA RECIBIR UNA IDENTIFICACIN CON FOTO ESTAN INCLUIDAS EN LA NOTIFICACIN INICIAL DE ELEGIBILIDAD DE SERVICIOS. LA IDENTIFICACION CON FOTO DE EL LIFT SOLO PUEDE HACERSE EN LAREDO TRANSIT CENTER, 1301 FAARRAGUT ST, PISO PRINCIPAL. LA PRIMER IDENTFICAION CON FOTO ES GRATUITA; REMPLASARLA O RECERTIFICAACION DE LA TARGETA ES DE \$2.00.

## SOLICITUD PARA LOS SERVICIOS

UNA SOLICITUD PARA LOS SERVICIOS DE BE SER LLENADA Y APROBADA POR LAREDO TRANSIT MANAGEMENT, INC ANTES DE RECIBIR SERVICIOS PAARATRANSIT DE EL LIFT. UNA SOLICITUD DE SERVICIOS PUEDE SER SOLICITADA LLAMANDO A EL LIFT DE 8:00 A.M. A 5:00 P.M. LUNES A VIERNES O EN NUESTREAS OFICINAS UBICADAS EN

EL METRO OPERATIONS FACILITY  
401 SCOTT  
LAREDO, TEXAS 78040

UNA VEZ RECIBIDA LA SOLICITUD PARA UNA SOLICITUD DE SERVICIOS, INA SERA ENVIADA DENTRO DE TRES DIAS HABILES. EL SOLICITANTE Y EL MEDICO DEBEN LLENAR LA SOLICITUS COMPLETA Y ENTREGARLA EN PERSONA A LAS OFICINAS DE EL METRO.

UNA SOLICITUD NO PUEDE SER APROBADAHASTA QUE EL VERIFICATION OF DIASBILITIES ESTE COMPLETO POR UN DOCTOR O OTRO PROFESIONAL Y REGRESADO A EL METRO.

UNA VEZ COMPLETADA LA SOLICITUD UNA DETERMINACION DE ELEGIBILIDAD SERA REAIZADA DENTRO DE 21 DIAS. TAMBIEN, TOME NOTA QUE EL SOLICITANTE PODRA USSAR LOS SERVICIOS HASTA QUE SE TOME UNA DECISION, SI ES QUE EL PROCESO SE TARDA MAS DE 21 DIAS.

DENTRO DE LOS 21 DIAS, LA SIGUIENTE INFROMACION SERA ENVIADA POR CORREO AL SOLICITANTE:

1. LA APROBACION O NEGACION DE LA SOLICITUD ( Y LA RAZON SI IS NEGADA) LA NEGACION DE UN VIAJE SERA BAJO LAS SIGUIENTES NORMAS:
  - A. NO-ELEGIBLE COMO DEFINIDO EN LAS CATEGORIAS DE ADA.
  - B. DIA EFECTIVO DE ELEGIBILIDAD.
  - C. EXPLICACION DE RESTRICCIONES, SI HAY ALGUNA, COMO CERTIFICACION TEMPORAL O DETERMINACION DE ELEGIBILIDAD VIAJE POR VIAJE.

### **PROCESO DE APELACIONES**

*SI SE LE NIEGA LA ELEGIBILIDAD PARA EL SERVICIO, PUEDE APELAR LA DENEGACIÓN. DEBE SOLICITAR UNA APELACIÓN COMPLETANDO Y ENVIANDO EL FORMULARIO DE SOLICITUD DE APELACIÓN DENTRO DE LOS VEINTE DÍAS POSTERIORES A LA RECEPCIÓN DE LA CARTA DE EL LIFT INDICANDO SU INELEGIBILIDAD PARA EL SERVICIO. SE PUEDE OBTENER UNA COPIA DEL PROCESO DE APELACIÓN LLAMANDO AL (956) 795-2280. PUEDE SOLICITAR UNA AUDIENCIA EN LA QUE PUEDE PRESENTAR INFORMACIÓN ADICIONAL QUE RESPALDE SU SOLICITUD DE APELACIÓN. EL LIFT LE NOTIFICARÁ POR*

*ESCRITO EL RESULTADO DE SU APELACIÓN DENTRO DE LOS 60 DÍAS DE LA AUDIENCIA DE APELACIÓN. SI NO SE TOMA UNA DECISIÓN DENTRO DE LOS 60 DÍAS, SE LE PROPORCIONARÁ EL SERVICIO DE EL LIFT HASTA QUE SE LE NOTIFIQUE EL RESULTADO DE LA APELACIÓN.*

### **HORARIOS / DIRECCIONES**

<p>HORARIO DE SERVICIOS PARATRANSIT 401 Scott St. Laredo, Texas 78040</p>	<p>LUNES, MIERCOLES, VIERNES: 5:00 A.M. – 10:30 P.M.  MARTES, JUEVES 5:30 A.M. – 10:30 P.M.  SABADO 6:00 A.M. – 10:30 PM.  DOMINGO: 7:00 A.M. – 8:00 P.M.</p>
<p>PROGAMA CON PARA PARATRANSIT</p>	<p>LUNES – DOMINGO 8 A.M. – 5 P.M.</p>
<p>ADMINISTRACION DE PARATRANSIT</p>	<p>LUNES – VIERNES 8 A.M. – 5 P.M.</p>

### **AREA DE SERVICIO**

SERVICIOS PARATRANSIT SOLAMENTE SERAN DADOS EN EL AREA DE SERVICIO. LA EXTENSION DE ESTOS ERVICIOS ES DENTRO DE ¾ DE MILLA DE CUALQUIER LADO DE UNA RUTA FIJA DE EL METRO. EL AREA DE SERVICIO PUEDE SER AJUSTADA DE VEZ EN CUANDO Y REVISADA EN UNA MUNTA PUBLICA.

### **PROGAMACION DE SERVICIOS PARATRANSIT**

PARA PROGRAMAR UN VIAJE, **FAVOR DE COMUNICARSE EL (956) 795-2290 ENTRE 8 AM Y 5 PM, LUNES A DOMINGO. LAS RESERVACIONES SE PUEDEN HACERSE UN DIA ANTES O HASTA CON SIETE (7) DIAS DE ANTICIPACION.** CUANDO ESTEN PROGRAMANDO UN VIAJE, ESTE LISTO PARA PROEVER LA SIGUIENTE INFORMACION:

- SU NOMBRE.
- LA DIRRECCION DE LEVANTAMIENTO (INLCUYENDO EDIFICIO/NOMBRE DEL NEGOCIO, INFORMACION DETALLADA DE LUGAR DE LEVENATAAMIENTO, LOCALES SERCANOS).
- EL DIA QUE VA A VIAJAR.

- LA HORA QUE LE DESE QUE LO LEVANTEN (NOTA: **HAGA LA CITA CON SUFICIENTE TIMEPO PARA LLEGAR A SU DESTINO**).
- LA DIRECCION FISICA DE SU DESTINO (INCLUYENDO INFORMACION DETALLADA).
- SI UN ESPECIALISTA DE CUIDADO VIAJARA CON USTED (PCA).
- SI UN INVITADO APARTE DE (PCA) VIAJA RA CON USTED (INCLUYENDO NOÑOS)
- PROGRAMAR UN VIAJE DE REGRESO
- NECESITA UNA "WILL CALL" (PARA CITA MÉDICA)

RECUERDE: QUE EL LIFT ES UN SERVICIO DE PARATRANSIT COMPARTIDO, PARA SER UTILIZADO POR TODOS LOS PARTICIPANTES. CONSIDERACION MUTUA Y RESPETO PARA TODOS LOS USUARIOS NOS EVITARIA RETRASOS NO NECESARIOS Y GARANTIZAN MAYOR EFICIENCIA. EL LEIFT NO PROVEE SERVICIOS DE EMRGENCIA Y NO ES UNA SERVICIO DE AMBULANCIA.

*PARA GARANTIZAR QUE SU VIAJE SE PROGRAME DE LA MANERA QUE MEJOR SE ADAPTE A LA HORA MÁS CONVENIENTE, INFÓRMENOS SI SE CUMPLE ALGUNA DE LAS SIGUIENTES CONDICIONES:*

*- SI NO PUEDE LLEGAR A SU DESTINO ANTES DE UN HORARIO ESPECÍFICO (ES DECIR, SU PCA NO ESTÁ EN SU CASA HASTA UN MOMENTO ESPECÍFICO PARA RECIBIRLO). DE SER ASÍ, RECIBIRÁ UNA VENTANA DE RECOGIDA QUE LO LLEVARÁ A SU DESTINO NO ANTES DE LA HORA SOLICITADA. POR FAVOR, PERMITA FLEXIBILIDAD EN SU TIEMPO DE RECOGIDA.*

*- SI NECESITA LLEGAR A SU DESTINO A MÁS TARDAR EN UN TIEMPO DETERMINADO (POR EJEMPLO, UNA CITA MÉDICA, DIÁLISIS O TRABAJO). SI ES ASÍ, SE TE DARÁ UNA VENTANA DE RECOGIDA QUE TE PERMITIRÁ LLEGAR A TIEMPO. POR FAVOR, PERMITA FLEXIBILIDAD EN SU TIEMPO DE RECOGIDA.*

*- SI NO PUEDE SER RECOGIDO ANTES DE UN TIEMPO ESPECÍFICO (ES DECIR, NO SALE DEL TRABAJO HASTA UN MOMENTO DETERMINADO). RECIBIRÁ UNA VENTANA DE RECOLECCIÓN QUE COMIENZA DESPUÉS DE LA HORA SOLICITADA.*

*- SI DESEA QUE LO RECOJAN A UNA HORA ESPECÍFICA INDEPENDIENTEMENTE DE A QUÉ HORA LLEGUE A SU DESTINO (POR EJEMPLO, IR DE COMPRAS, AL GIMNASIO, ETC.). NOS ADAPTAREMOS A UN HORARIO LO MÁS CERCANO POSIBLE A SU TIEMPO SOLICITADO. SU HORA DE LLEGADA PUEDE VARIAR SEGÚN LA DURACIÓN DEL VIAJE Y OTROS PASAJEROS A BORDO.*



### **PROPORCIONAR TIEMPOS DE VIAJE ALTERNATIVOS**

SERVICIOS PARATRANSIT PUEDE OFRECER TIEMPOS DE VIAJE HASTA (1) UNA HORA ANTES O (1) DESPUES DE LA HORA SOLICITADA COMO LO ESTABLECE EL AMERICANS WITH DISABILITIES ACT (ADA) DE 1990 EN SUS CRITERIOS DE SERVICIOS. CUANDO LA HORA DE LEVANTAMIENTO ES MAYOR AN UNA HORA, LAS DOS PARTES DEBEN ESTAR EN ACUERDO, EL PASAJERO TIENE EL DERECHO DE REQUERIR LA HORA DE LEVANTAMINETO DENTRO DE UNA HORA ANTES O DESPUES DE LO SOLICITADO POR EL/ELLA.

SI UN PASAJERO NIEGA LA HORA DE LAVANTAMIENTO OFRECIDA DENTRO DE (1) HORA ANDTES O DESPUES DEL PERIODO, ENTONCES NO CUNETA COMO UNA NEGACION AL VIAJE. SI EL METRO NI PUEDE PROVEER EL VIAJE SOLICITADO DURANTE ESTE TIEMPO, ENTONCES CONTARA COMO UNA NEGACION AL VIAJE.

### **RECOMENDACIONES PARA PROGRAMAR UN VIAJE**

CUANDO ESTE PROGRAMANDO UN VIAJE PRA UNA HORA ESPECIFICA, ASEGURESE DE TENER SUFICIENTE TIEMPO PARA TERMINAR SU CITA, PARA TENER SUFICIENTE TIEMPO PARA ENCONTRARSE CON SU VEIHCULO EN EL LUGAR Y LA HORA INDICADA. ESTE AL PENDIENTE DE LAS HORAS APERTURA Y CIERRE DE SU DESTINO PARA EVITAR ESPERAR AFUERA DE EL EDIFICIO ANTES Y DESPUES. CUANDO ESTE PROGRAMANDO SU VIAJE, FAVOR DE SEGUIR LOS SIGUIENTES CONSEJOS:

- PERMITA SUFICIENTE TIEMPO PARA LLEGAR A SU DESTINO.PERMITA SUFICIENTE TIEMPO PARA EL LEVANTAMINETO Y LA BAJA
- DA DE OTROS PASAJEROS ANTES DE LLEGAR A SI DESTINO (MANTENGA EN MENTE, QUE ESTE ES UN SERVICIO COMPARTIDO).
- PERMITA TIEMPO PARA CONDICIONES DE TRÁFICO Y RETRASOS POR EL CLIMA.

### **CONFIRMACION DE SU VIAJE**

LOS VIAJES SERAN CONFIRMADOS AL AHORA DE LA RESERVACION. **EL AGENTE DE RESERVACION, LE REPITIRA EL DIA, LA HORA, LA DIRECCION Y CUALQUIER OTRO DETALLE DE SU VIAJE.** LA NOCHE ANTERIOR AL VIAJE, EL SISTEMA AUTOMATICO DE EL LIFT, LE MARCARA AL CLIENTE PARA RECORDARLE DEL VIAJE EL DIA SIGUIENTE Y LES DARA LA OPCION DE CANCELAR EL VIAJE SI ES NECESARIO.

### **CANCELACION DEL VIAJE**

LOS VIAJES DEBEN CANCELARSE AL MENOS DOS (2) HORAS ANTES DEL INICIO DE SU VENTANA DE TIEMPO DE DISPONIBILIDAD. CONSULTE LA PÁGINA 11

PARA OBTENER UNA DEFINICIÓN DE LA VENTANA DE TIEMPO DE DISPONIBILIDAD.

## **CAMBIOS O CONCELACION DE UNA RESERVACION**

SI USTED DESEA CAMBIAR UNA RESERVACION, FAVOR DE LLAMAR ENTRE LAS 8:00 A.M. Y 5:00 P.M. LOS CAMBIOS DEBEN SOLICITARSE POR LO MENOS CON UN DIA DE ANCIACION. EN CUALQUIER CASO, MARQUE AL EL LIFT AL (956) 795-2290 PARA CAANCELAR O CAMBIAR UN VIAJE

## **VIAJES “WILL CALL”**

OCASIONALMENTE, CLIENTES NECESITAN UN VIAJE SIN HORARIO DETERMINADO DE LEVANTAMIENTO PORQUE NO SABEN A QUE HORA VAN ESTAR LISTOS. LOS CLIENTES PUEDEN SOLICITAR UN VIAJE SIN HORARIO DE LEVANTAMIENTO, PARA CITAS MEDICAS O PARA IR AL JURADO SOLAMENTE. LOS CLIENTES DEBEN NOTIFICAR AL AGENTE DE RESERVACIONES EL MOMENTO DE LLAMAR QUE REQUIEREN UN VIAJE “WILL-CALL”. WILL-CALL SON ACTIVADOS CUANDO UN CLIENTE NOTIFICA A EL LIFT QUE ESTAN LISTOS PARA SER LEVANTADOS. EL LIFT ENVIARA UN VEHICULO LO ANTES POSIBLE, AUNQUE, DURANTE HORAS DE ALTO VOLUMEN O ALTO USO SE PUEDEN TARDAR HASTA DOS HORAS PARA QUE LLEGUE EL VEHICULO. LOS SERVICIOS Will-CALL NO SON RECOMENDABLES ALMENOS QUE NO TENGAN OTRA ALTERNATIVA.

## **RENDIMIENTO A TIEMPO**

*1. NO HABRÁ RESTRICCIONES O PRIORIDADES BASADAS EN EL PROPÓSITO DEL VIAJE. [49 CFR 37.13 (D)]*

*2. NO HABRÁ LIMITACIONES EN EL SERVICIO EN FUNCIÓN DE LAS LIMITACIONES DE CAPACIDAD. [49 CFR 37.131 (F)] LAS LIMITACIONES DE CAPACIDAD INCLUYEN:*

*A. RESTRICCIONES EN EL NÚMERO DE VIAJES QUE UN INDIVIDUO PUEDE REALIZAR. [49 CFR 37.131 (F) (1)]*

*B. LISTAS DE ESPERA PARA ACCEDER AL SERVICIO. [49 CFR 37.131 (F) (2)]*

*C. CUALQUIER PATRÓN OPERACIONAL O PRÁCTICA QUE LIMITE SIGNIFICATIVAMENTE LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO, COMO UN NÚMERO CONSIDERABLE DE RECOLECCIONES SIGNIFICATIVAMENTE PREMATURAS PARA VIAJES INICIALES O DE REGRESO, UN NÚMERO CONSIDERABLE DE DENEGACIONES DE VIAJE O VIAJES PERDIDOS, O UN NÚMERO CONSIDERABLE DE VIAJES CON VIAJES LARGOS EXCESIVOS. [49 CFR 37.13 (F) (I) (A) - (C)]*

*I. UNA NEGACIÓN DE VIAJE (O DENEGACIÓN DE SERVICIO) OCURRE CADA VEZ QUE UN USUARIO INTENTA*

*PROGRAMAR UN VIAJE DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS DESCRITOS EN ESTE MANUAL DE POLÍTICAS, PERO EL LIFT NO PUEDE PROGRAMAR ESE VIAJE DENTRO DE UNA HORA ANTES O UNA HORA DESPUÉS DEL TIEMPO DESEADO, INCLUSO SI EL USUARIO ACEPTA PROGRAMAR OTRO TIEMPO DE VIAJE MÁS ALLÁ DE ESA VENTANA DE DOS HORAS.*

- II. UNA DURACIÓN DE VIAJE EXCESIVA ES CUALQUIER TIEMPO DE VIAJE EN PARATRANSPORTE QUE NO ES COMPARABLE A LA CANTIDAD DE TIEMPO QUE TOMARÍA HACER EL MISMO VIAJE UTILIZANDO EL SERVICIO DE AUTOBÚS DE RUTA FIJA, INCLUIDAS LAS CONEXIONES Y EL TIEMPO DE VIAJE HACIA Y DESDE LAS PARADAS DE AUTOBÚS.*
- III. UN VIAJE PERDIDO OCURRE CUANDO EL LIFT NO RECOGE A UN PASAJERO PARA UN VIAJE PROGRAMADO. UN VIAJE PERDIDO SE DEFINE COMO UN VIAJE QUE EL PROVEEDOR PROGRAMA PARA EL CUAL EL VEHÍCULO NUNCA LLEGA, LLEGA DENTRO DE LA VENTANA DE RECOGIDA PERO NO ESPERA LOS CINCO MINUTOS REQUERIDOS PARA QUE EL PASAJERO ABORDE O LLEGUE FUERA DE LA VENTANA DE RECOGIDA Y EL PASAJERO NO TOMA EL VIAJE.*
- IV. UNA RECOGIDA PREMATURA SE CONSIDERA TARDÍA CUANDO SE RETRASAN MÁS DE 30 MINUTOS DESPUÉS DE LA HORA PROGRAMADA DE RECOGIDA. POR EJEMPLO: SI EL LIFT RECOGE A UN PASAJERO ANTES DE QUINCE (15) MINUTOS ANTES DE LA HORA PROGRAMADA O MÁS TARDE QUE QUINCE (15) MINUTOS DESPUÉS DE LA VENTANA PROGRAMADA, REGISTRARÁ EL VIAJE COMO UN MOMENTO INOPORTUNO (TEMPRANO O TARDE) RECOGIDA.*

*LOS INFORMES TRIMESTRALES SERÁN REVISADOS POR EL METRO GENERAL MANAGER, AGM OF OPERATIONS / ADMINISTRATION MANAGER Y AGM OF MAINTENANCE. EL METRO MANAGEMENT DETERMINARÁ LAS ÁREAS DE MEJORA EN FUNCIÓN DE LOS DATOS DE RENDIMIENTO CUANDO ADMINISTRE SU SERVICIO DE PARATRANSPORTE ADA. EL METRO AUMENTARÁ LA CAPACIDAD DE RESPUESTA A LA DEMANDA DE SERVICIOS DE PARATRANSPORTE.*

*D.LOS PROBLEMAS OPERACIONALES ATRIBUIBLES A CAUSAS MÁS ALLÁ DEL CONTROL DE EL METRO (COMO CONDICIONES CLIMÁTICAS ADVERSAS O CONDICIONES DE TRÁFICO INSEGURAS) NO DEBEN SER UNA BASE PARA DETERMINAR QUE EL TIPO DE PATRÓN O PRÁCTICA MENCIONADO EN C. INMEDIATAMENTE ARRIBA EXISTE. [49 CFR 37.131 (F) (II)]*

## **HORARIO DE DIAS FESTIVOS**

EL METRO NO OPERA SERVICIOS DE RUTA FIJA Y LOS SERVICIOS PARATRANSIT DE EL LIFT TAMPOCO OPERA EN ESTOS DIAS FESTIVOS: DIA DE DAR GRACIAS (THANKSGIVING), NAVIDAD, (CHRISTMAS EVE,) AÑO NUEVO (NEW YEARS DAY).

DURANTE VARIOS DIAS FESTIVOS, EL METRO OPERARA UTILIZANDO LAS RUTAS DEL DIA DOMINGO.

POR FAVOR HAGA LAS CITAS DURANTE LAS HORAS REGULARES.

## **ENTRENAMIENTO DE LOS OPERADORES**

TODOS LOS OPERADORES DE EL LIFT SERAN ENTRENADOS POR LO MENOS EN LOS SIGUIENTE:

- TODOS LOS OPERADORES DEBEN COMPLETAR EL ENTRENAMIENTO TRANSIT AND PARATRANSIT COMPANY (TAPCO).
- SUBIENDO Y BAJANDO PASAJEROS USANDO DISPOSITIVOS DE ASISTENCIA MOBIL.
- ENTRENAMIENTO EN ASISTENCIA A PASAJEROS, INCLUYENDO ENTRENAMIENTO DE SENSIBILIDAD Y CORTESIA.

LOS OPERADORES SERAN REQUERIDOS QUE EJECUTEN LAS SIGUIENTES FUNCIONES.

- MANEJAR AL A BANQUETA EN LA UBICACION DEL LEVANTAMIENTO
- ACTIVAR EL CLAXON DEL VEHICULO SI ES REQUERIDO
- DANDO AYUDA AL SUBIR Y BAJAR
- MANEJANDO A BANQUETA DEL DESTINO

A LOS OPERADORES SE LES PROHIBE LO SIGUIENTE:

- DAR MEDICAMENTO
- USAR OXYGENO O OTRAS MAQUINAS DE ASISTENCIA DE VIDA
- MOVER SILLAS DE RUEDAS DEL VEHICULO, O AYUDAR A PASAJEROS A MAS DE 10 PIES DEL VEHICULO
- DAR DE COMER O VESTIR A LOS PASAJEROS
- MANEJANDO QUEJAS
- ACER RESERVACIONES
- MANEJANDO O CARGARDO MALETAS

## **USANDO SERVICIOS PARATRANSIT**

### **PROCEDIMIENTOS PARA SUBIR Y BAJAR**

*PARA GARANTIZAR QUE EL VIAJE DE UN PASAJERO TRANSCURRA SIN PROBLEMAS, PARATRANSITO SERVICES HA ESTABLECIDO LOS SIGUIENTES LUGARES DE RECOGIDA Y ENTREGA PARA LA COMODIDAD DEL USUARIO.*

### **DONDE DEBE ESPERAR**

SERVICIOS PARATRANSIT ES UN SERVICIO DE BANQUETA A BANQUETA, ES UN SYSTEMA DE TRANSPORTE COMPARTIDO DE EL METRO. LOS PASAJEROS DEBEN ESTAR ESPERANDO EN LA BANQUETA, O EN OTRA AREA SEGURA ENFRENTA O LO MAS CERCA POSIBLE A LA ENTRADA DE LA UBICACION SOLICITADA. LOS OPERADORES ESPERARAN AL PASAJERO EN LA ESQUINA DE UNA CALLE PUBLICA, ENFRENTA O LO MAS CERCA POSIBLE A LA CASA DEL PASAJERO. EL OPERADOR NO PUEDE ENTRAR A UN EDIFICIO O IR A MAS DE 10 PIES DEL VEHICULO. SI EL PASAJERO REQUIERE DE ASSITENCIA PARA BAJAR EN LA UBICACION UN ACOMPAÑANTE O PERSONAL DE CUIDADO DEBE ESTAR DISPONIBLE PARA AYUDAR. PARA LAS BAJADAS EL OPERADOT BAJARA AL PASAJERO EN LA BANQUETA O ULGUN OTRO LUGAR SEGURO O EN UN LUGAR PUBLICO EN LA CALLE, LO MAS CERCA QUE SE PUEDA DEL LUGAR DESIGNADO.

### **COMPLEJOS DEPARTAMENTALES / OFICINAS**

CUANDO ESTE PROGRAMANDO SU VIAJE, FAVOR DE PROVEER EL PERSONAL DE PARATRANSIT CON EL NOMBRE ESPECIFICO DEL EDIFICIO Y NUMERO DENTRO DEL COMPLEJO. LOS OPERADORES LENVANTARAN AL PASAJERO EN EL EDIFICIO ESPECÍFICO. SI EL EDIFICIO DEL PASAJERO ESTA UBICADO EN UNA COMUNIDAD CON REJA Y REQUIERE UNA CLAVE ESPECIAL PARA ENTRAR, NOTIFIQUE A LA OFICINA DE SEGURIDAD PARA HACER ARREGLOS PARA LA ENTRADA DE EL VEHICULO PARATRANSIT. SI EL PASAJERO NO HACE ARREGLOS PARA LA ENTRADA, Y EL VEHICULO NO PUEDE ENTRAR, AL PASAJERO SE LO CO NSIDERA NO-SHOW.

### **HOGARES DE ANCIANOS**

LOS PASAJEROS CON CAMIONETAS EN LOS HOGARES DE ANCIANOS DEBEN REUNIRSE CON EL OPERADOR FRENTE A LA ACERA O EN OTRA ÁREA DE ESPERA SEGURA, O LO MÁS CERCA POSIBLE DE LA ENTRADA O EL ÁREA DE CARGA. LOS OPERADORES NO PUEDEN AYUDAR A LOS PASAJEROS A ENTRAR Y SALIR DE UN HOGAR DE ANCIANOS; EL PERSONAL DEBE ESTAR PREPARADO PARA AYUDAR A LA PERSONA A SALIR DEL HOGAR DE ANCIANOS, SI ES NECESARIO. LOS PASAJEROS SE DESCARGARÁN EN EL BORDILLO / ACERA FRENTE A CUALQUIER ÁREA PRINCIPAL O LA ENTRADA MÁS SEGURA O EL ÁREA DE CARGA DEL ASILO DE ANCIANOS.

### **PROGRAMAS PARA ADULTOS / CENTROS DE CUIDADO**

PASAJEROS QUE PARTICIPAN EN PROGRAMAS DE ADULTOS O CENTROS DE CUIDADO DEBEN ESTAR PRESENTES CUANDO LLEGUE EL VEHICULO DE PARATRANSIT. **LOS OPERADORES NO PUEDEN ASISTIR A LOS PASAJEROS AL SUBIR O BAJAR EN LOS CENTROS PARA ADULTOS O DE CUIDADO.** EL PERSONAL DEL CENTRO DEBE ESTAR LISTO PARA ASISTIR A LOS PASAJEROS A SUBIR Y BAJAR, SI ES NECESARIO. SI EL CENTRO PARA ADULTOS O CUIDADO REQUIERE UNA ACTIVIDAD ESPECIAL PARA ENTRAR, EL PASAJERO O EL PERSONAL DEL CENTRO DEBE HACER LOS ARREGLOS PARA LA ENTRADA DE EL VEHICULO PARATRANSIT ANTES DE LA HORA DE SUBIR. SI EL PERSONAL O PASAJEROS NO HACE ARREGLOS PARA LA ENTRADA Y EL VEHICULO NO PUEDE ENTRAR SE MARCARA COMO NO-SHOW, ENTONCES EL PERSONAL DEL CENTRO DE ADULTO O CUIDADO TOMARA RESPONSABILIDAD POR REGRESAR AL PASAJERO A SU CASA. SERVICIOS PARATRANSIT A DESIGNADO AREAS STANDAR PARA LA SUBIDA Y BAJADA DE PASAJEROS EN VARIOS CENTROS PRINCIPALES COMO CENTROS MEDICO O CENTROS DE COMPRAS. SI UN PASAJERO PROGRAMA UN VIAJE A UNO DE ESTOS LUGARES, EL PROGRAMADOR LE INFORMARA DE LOS LUGARES ESPECIFICOS.

### **MOVILIZAR DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD**

*PARATRANSIT SERVICES HARÁ TODO LO POSIBLE PARA ACOMODAR DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD ESTÁNDAR.*

**PARA LA SEGURIDAD DE NUESTROS PASAJEROS, ES PREFERIBLE QUE LOS DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD ESTÉN LIMPIOS, SEGUROS Y EN BUENAS CONDICIONES DE TRABAJO CUANDO VIAJAN.**

### **USO DE ELEVADORES DE SILLAS DE RUEDAS, RAMPAS Y DISPOSITIVOS DE SUJECCIÓN**

- A. **A. EL METRO TRANSPORTARÁ CUALQUIER SILLA DE RUEDAS EN SUS VEHÍCULOS SIEMPRE Y CUANDO:**
  - 1) **LOS REQUISITOS DIMENSIONALES NO CREAN NI REPRESENTAN UNA PREOCUPACIÓN DE SEGURIDAD PARA EL VEHÍCULO O SUS PASAJEROS, Y**
  - 2) **LA CAPACIDAD DE PESO NO EXCEDE LAS ESPECIFICACIONES DE CARGA RECOMENDADAS POR EL FABRICANTE PARA EL DISEÑO DEL VEHÍCULO O EL ELEVADOR CUANDO ESTÁ OCUPADO. [49 CFR 37 Y 38]**
  
- B. **SEGUNDO. LAS SILLAS DE RUEDAS DEBEN COLOCARSE EN EL ÁREA DESIGNADA DEL VEHÍCULO DONDE SE PUEDA ASEGURAR. NO SE PERMITIRÁ EL USO DE SILLAS DE RUEDAS EN NINGÚN OTRO LUGAR. [49 CFR 37.165 (B) Y (C) (3)]**
  
- C. **DO. SI UNA SILLA DE RUEDAS NO PUEDE SER ASEGURADA O RESTRINGIDA, EL CLIENTE TODAVÍA PUEDE VIAJAR EN EL VEHÍCULO PERO DEBE PERMANECER EN EL ÁREA DESIGNADA. [49 CFR 37.165 (D)]**

- D. RE. EN ALGUNAS CIRCUNSTANCIAS, EL METRO LE PEDIRÁ A UN PASAJERO QUE USE UNA SILLA DE RUEDAS QUE SE TRASLADE A UN ASIENTO DEL VEHÍCULO, AUNQUE NO SE REQUERIRÁ QUE EL PASAJERO SE MUEVA. [49 CFR 37.165 (E)] EL METRO PERMITIRÁ QUE CUALQUIER CLIENTE QUE SOLICITE SUBIR A BORDO UTILIZANDO UN ELEVADOR O RAMPA PARA SILLAS DE RUEDAS LO HAGA INCLUSO SI NO USA UNA SILLA DE RUEDAS. [49 CFR 37.165 (G)] SIN EMBARGO, LOS ASCENSORES Y LAS RAMPAS NO SE DESPLEGARÁN EN LAS PARADAS DONDE SE DAÑARÁN SI SE DESPLIEGAN O EXISTE ALGÚN PELIGRO TEMPORAL QUE IMPIDA EL USO SEGURO DE ESA PARADA. [49 CFR 37.167 (G)]*
- E. EL METRO PERMITIRÁ A CUALQUIER USUARIO QUE SOLICITE ABORDAR EL USO DE UN ELEVADOR O RAMPA PARA SILLAS DE RUEDAS, INCLUSO SI ÉL / ELLA NO USA UNA SILLA DE RUEDAS. [49 CFR 37.165 (G)] SIN EMBARGO, LOS ASCENSORES Y RAMPAS NO SE DESPLEGARÁN EN LAS PARADAS DONDE SE DAÑARÁN SI SE DESPLIEGAN O SI EXISTE ALGÚN PELIGRO TEMPORAL QUE IMPIDA EL USO SEGURO DE ESA PARADA. [49 CFR 37.167 (G)]*
- F. CUANDO SEA NECESARIO O CUANDO SE SOLICITE, EL PERSONAL DE EL METRO AYUDARÁ A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDADES CON EL USO DE DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD, RAMPAS Y ELEVADORES. [49 CFR 37.165 (F)]*

#### **MANTENIMIENTO DE ELEVADORES DE SILLAS DE RUEDAS, RAMPAS Y DISPOSITIVOS DE SUJECCIÓN**

- 1. EL METRO CUENTA CON UN SISTEMA DE CONTROLES DE MANTENIMIENTO REGULARES Y FRECUENTES DE LOS ASCENSORES Y RAMPAS PARA SILLAS DE RUEDAS PARA GARANTIZAR SU FUNCIONAMIENTO. [49 CFR 37.163 (B)]*
- 2. SE REQUIERE QUE LOS OPERADORES NOTIFIQUEN A LOS SUPERVISORES INMEDIATAMENTE SI UN ELEVADOR NO FUNCIONA POR ALGUNA RAZÓN PARA QUE SE PUEDA APLICAR EL MANTENIMIENTO. [49 CFR 37.163 (C)]*
- 3. SI UN ELEVADOR O RAMPA DEJA DE FUNCIONAR DURANTE EL SERVICIO, EL VEHÍCULO EN EL QUE SE ENCUENTRA EL ELEVADOR O LA RAMPA SE RETIRARÁ DEL SERVICIO, SE REPARARÁ Y SE PONDRÁ EN SERVICIO NO ANTES DEL COMIENZO DEL PRÓXIMO DÍA DE SERVICIO, A MENOS QUE HACERLO REDUZCA EL EL SERVICIO DE TRANSPORTE QUE PROPORCIONA EL METRO Y NO HAY NINGÚN VEHÍCULO DE REPUESTO DISPONIBLE PARA REEMPLAZAR AL QUE TIENE EL ELEVADOR O RAMPA INOPERABLE. EN ESE CASO, EL VEHÍCULO CON EL ELEVADOR O RAMPA INOPERABLE PUEDE PERMANECER EN SERVICIO POR NO MÁS DE TRES (3) DÍAS A PARTIR DEL DÍA EN QUE SE DESCUBRIÓ LA INOPERABILIDAD. [49 CFR 37.163D & (E)]*

*4. SI UN VEHÍCULO CON UN ELEVADOR O RAMPA INOPERABLE ESTÁ OPERANDO EN UNA RUTA Y EL AVANCE HACIA EL SIGUIENTE VEHÍCULO ACCESIBLE EN LA RUTA ES DE MÁS DE TREINTA (30) MINUTOS, EL METRO PROPORCIONARÁ TRANSPORTE ALTERNATIVO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDADES QUE NO PUEDEN UTILICE EL VEHÍCULO PORQUE EL ELEVADOR O RAMPA NO FUNCIONA. [49 CFR 37.163 (E)]*

#### **OTROS EQUIPOS DE MOVILIDAD**

*1. EL METRO PERMITIRÁ EL SERVICIO DE ANIMALES EN SUS VEHÍCULOS Y EN SUS INSTALACIONES. [49 37.167 (D)] UN ANIMAL DE SERVICIO ES CUALQUIER PERRO GUÍA, PERRO DE SEÑAL U OTRO ANIMAL ENTRENADO PARA TRABAJAR PARA UNA PERSONA CON UNA DISCAPACIDAD. NO SE PERMITIRÁN OTROS ANIMALES.*

*2. EL METRO PERMITIRÁ QUE EN SUS VEHÍCULOS HAYA AYUDA RESPIRATORIA RAZONABLE, INCLUIDOS TANQUES DE OXÍGENO PORTÁTILES Y RESPIRADORES. [49 CFR 37.167 (H)]*

*LOS OPERADORES DE SERVICIOS DE PARATRANSPORTE HARÁN TODOS LOS INTENTOS PARA ASEGURAR DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD ESTÁNDAR. SI UN DISPOSITIVO DE MOVILIDAD SUPERA EL TAMAÑO NORMAL, EL OPERADOR PUEDE PEDIRLE AL PASAJERO QUE LO TRANSFIERA A UN ASIENTO, YA QUE PUEDE SER DIFÍCIL ASEGURAR AL PASAJERO DE MANERA SEGURA DENTRO DEL DISPOSITIVO DE MOVILIDAD. ES LA ELECCIÓN DEL JINETE TRANSFERIR O PERMANECER EN SU DISPOSITIVO DE MOVILIDAD. SI UN PASAJERO VIAJA CON UN NIÑO DE 4 AÑOS O MENOS, O PESA 40 LIBRAS O MENOS, PARATRANSIT SERVICES RECOMIENDA ENCARECIDAMENTE QUE EL NIÑO ESTÉ ASEGURADO EN UN ASIENTO DE SEGURIDAD PARA NIÑOS. PARATRANSIT SERVICES NO PROPORCIONA ASIENTOS DE SEGURIDAD PARA NIÑOS.*

#### **CUANDO DEBEN ESTAR LISTOS**

SE RECUERDA A TODOS LOS PASAJEROS QUE EL LIFT ES UN SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO. ESTO SIGNIFICA QUE COMPARTIRÁ VIAJES CON OTROS CLIENTES. ESTO TAMBIÉN SIGNIFICA QUE LA DURACIÓN DEL VIAJE PUEDE SER COMPARABLE A UN VIAJE DE RUTA FIJA, QUE INCLUYE EL TIEMPO QUE LE TOMA A UN PASAJERO VIAJAR A UNA PARADA DE AUTOBÚS Y ESPERAR UN AUTOBÚS DE RUTA FIJA. TAMBIÉN ES POSIBLE QUE DEBA LLEGAR ANTES DE LO DESEADO

PUEDE SOLICITAR UNA CITA PARA UN HORARIO DE LLEGADA NO ANTERIOR A LA LLEGADA O UN HORARIO DE RECOGIDA NO POSTERIOR AL MOMENTO DE PROGRAMAR SU VIAJE. TRATAREMOS DE ACOMODAR SUS VIAJES LO MEJOR QUE PODAMOS; SIN EMBARGO, LOS HORARIOS SE BASARÁN EN LA CANTIDAD TOTAL DE PASAJEROS QUE VIAJARÁN ESE DÍA MIENTRAS CUMPLAN CON LAS REGLAMENTACIONES DE ADA.



## ALGUNOS ELEMENTOS PARA TENER EN CUENTA:

- *EL LIFT TIENE UNA VENTANA DE RECOGIDA DE 30 MINUTOS. POR EJEMPLO, EL CLIENTE TIENE EL HORARIO DE RECOGIDA DE LA CITA A LAS 10:00 A.M. EL PLANIFICADOR PUEDE INDICAR QUE SERÁ RECOGIDO ENTRE LAS 9:45 A.M. Y LAS 10:15 A.M.*

- UNA VEZ QUE EL CONDUCTOR LLEGA AL SITIO DE RECOGIDA, EL CONDUCTOR SOLO PUEDE ESPERAR 5 MINUTOS. DEBIDO A LA NUEVA TECNOLOGÍA AHORA IMPLEMENTADA, LOS CONDUCTORES RECIBEN UN CRONOGRAMA PARA MANTENERSE A TIEMPO Y RECOGER A OTROS PASAJEROS EN CONSECUENCIA.

- ASEGÚRESE DE ESTAR PREPARADO PARA EL VEHÍCULO EL LIFT AL COMIENZO DE SU VENTANA DE 30 MINUTOS. TENGA EN CUENTA QUE LA VENTANA DE 30 MINUTOS NO SIGNIFICA QUE EL VEHÍCULO ELEVADOR PUEDE ESPERAR HASTA EL FINAL DE LOS 30 MINUTOS.

ALGUNAS VECES SUS CITAS NO TERMINAN A TIEMPO. SI ESTO SUCEDE Y EL AUTOBÚS HA LLEGADO, EL CONDUCTOR NOTIFICARÁ A LOS DESPACHADORES DE LIFT PARA AVISARLES QUE ESTÁN CANCELANDO SU VIAJE EN SU AUTOBÚS. EL DESPACHO LUEGO ESPERARÁ A QUE USTED LLAME CUANDO ESTÉ LISTO Y REPROGRAMARÁN UN RETIRO LO MÁS RÁPIDO POSIBLE. ESTO NO CONTARÁ COMO UN NO-SHOW CONTRA USTED.

## **EJEMPLOS: PICK-UPS**

LOS VEHÍCULOS PARATRANSITARIOS LLEGARÁN EN CUALQUIER MOMENTO DENTRO DE UNA VENTANA DE TIEMPO DE PREPARACIÓN DE 15 MINUTOS. POR EJEMPLO, SI TIENE PROGRAMADO UN SERVICIO DE RECOGIDA A LAS 9 A. M. SU VENTANA DE TIEMPO DE PREPARACIÓN ES ENTRE LAS 8:45 A.M. Y LAS 9:15 A. M. EL VEHÍCULO LLEGARÁ EN CUALQUIER MOMENTO ENTRE LAS 8:45 A.M. Y LAS 9:15 A.M. PREPÁRESE PARA ABORDAR EL VEHÍCULO INMEDIATAMENTE DESPUÉS DE SU LLEGADA, O SU VEHÍCULO SE IRÁ DESPUÉS DE 5 MINUTOS, Y RECIBIRÁ UN NO-SHOW

CUANDO LLEGUE SU VEHÍCULO, DEBE PRESENTAR SU TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DE PARATRANSITO Y LA TARIFA EXACTA O UN CUPÓN VÁLIDO. TENGA EN CUENTA: EL OPERADOR NO PUEDE LLEVARLO A SU DESTINO SOLICITADO SIN LA TARIFA REQUERIDA.

COMER, BEBER Y FUMAR ESTÁN PROHIBIDOS EN VEHÍCULOS PARATRANSITO A MENOS QUE SEA NECESARIO PARA FINES DIETÉTICOS Y / O MÉDICOS.

## **PUEDE UN OPERADOR DE EL LIFT AYUDARME?**

EL LIFT PROVEE SERVICIOS ASISTENCIA A LA PUERTA A SUS CLIENTES QUE NO PUEDEN CAMINAR O MOVERSE AL LA PUERTA PINCIPAL DE SU CASA A UN A VAN DE EL LIFT ESTACIONAD EN LA BANQUETA.

EJEMPLO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD NECESITANDO SERVICIOS DE ASSITENCIA A LA PUERTAA INCLUYEN:

- ALGUIEN QUE NO PUEDE MOVER UN APARATO DE MOVIBILIDAD
- ALGUIEN QUE NO PUEDE SEGUIR UN CAMINO HACIA LA VAN O DE REGRESO SIN UN GUIA O
- ALGUIEN QUE NECESITE MANTENIENDO SU BALANCE.

SERVICIOS DE AASISTENCIA A LA PUERTA TAAMBIEN PUEDEN SER PROVEIDOS EN EL DESTINO DEL CLIENTE (BANCO, CENTRO COMERCIAL, IGLESIA, OFICINAS MEDICAS ETC.) Y PARA EL VIAJE DE REGRESO A SU CASA. CLIENTES QUE ESTEN APROBADOS PRA EL SERVICIO DE ASSITENCIA AL PUERTA PUEDEN ESPERAR DEL OPERADOR DE LA VAN DE EL LIFT:

- FISICAMENTE EMPUJAR EL APARATO DE MOBILIDAD DEL CLIENTE;
- OFRECER DIRECCIONES, VERBALMENTE O CON UN TOQUE SUAVE, PARA MANTER LOS CLIENTES EN EL COMINO CORRECTO.
- PERMITIR A LOS CLIENTES AGARRAR LA MANO DEL OPERADOR DE LA VAN, O EL ANTE BRAZO.

LOS OPERADORES DE LAS VAN, NO OPERARAN LOS CONTROLES DE UN APARATO DE MOBILIDAD, NO CARGARAN A UN CLIENTE O CARGAR SU PESO.

EL SERVICIO NO SERA PROVEIDO A ENTRENAMIENTOS, CLINICAS DE DYALISIS, O CENTROS DE ACTIVIDADES DE ADULTO, CUANDO HAYA PERSONAL DISPONIBLE PARA AYUDARLES, Y NO ES OFRECIDO A CLIENTES CON EL STATUS "NO DEJAR SOLOS". LOS CLIENTES DEBEN APARECER PRONTAMENTE CUANDO LLEGUE LA VAN. EL LIFT HACE LLAMADAS POR TELEFONO CUANDO LA VAN VA EN CAMINO, Y ASSTENCIA A LA PUERTA NO ES UN SERVICIO DE NOTIFICACION.

CLIENTES QUE REQUIEREN ASISTENCIA DEL OPERADOR DE LA VAN EN EL ORIGRN O DESTINO DEL VIAJE EN EL LIFT, DEBEN LLENAR UNA BREVE APLICACION ANTES DE TOMAR EL VIAJE ANTES PARA ESTABLECER LA NECESIDAD DE TIEMPO COMPLETO ( EJEMPLO TODOS LOS ORIGRNRS DEL VIAJE Y DESTINOS). LA APROBACION ESTA SUJETA A AUNA INSPECCION DE SURIDAD ENLA CASA DEL CLIENTE, PARA ASEGURAR QUE HAYA UNA RAMPA ADECUADA, ESCALONES O CAMINO Y UNA DISTANCIA RASONABLE ENTRE LA PUERTA DEL CLIENTE Y LA VAN QUE VA ESTAR ESPERANDO. SI UN CLIENTE REQUIERE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA A LA PUETA PARA SUS VIAJES EN

EL LIFT, FAVOR DE CONTACTAR AL GERENTE DE EL LIFT MOBILITY POR TELEFONO AL (9560 795-2290).

LOS OPERADORES DE LAS VAN PUEDEN ASISTIR A LOS CLIENTES SI SE LO SOLICITAN PARA IR O DE REGRESO EN UNA LOCALIDAD DESCONOCIDA O PARA BAJAR ESCALONES. CLIENTES QUE NECESITEN AYUDA DE VEZ EN CUANDO EN SU RESIDENCIA DEBEN INFORMAR AL AGENTE DE RESERVACIONES AL MOMENTO DE HACER LA RESERVACION.

ASISTENCIA A LA PUERTA EN SUS SERVICIOS NO INLCUYE LO SIGUIENTE:

- AYUDAR A LOS PASAJEROS EN RAMPAS DE MOBILIDAD QUE NO ESTEN SEGUROS O MUY INCLINADOS O ESCALERAS.
- PASANDO LA PUERTA DE UNA CASA, DEPARTAMENTO O EDIFICIO
- CERRANDO O ABRIENDO PUERTAS CON CANDADO O ACTIVANDO O DESACTIVANDO ALARMAS EN LAS CASAS.
- SUBIR Y BAJAR ARTICULOS PERSONALES.
- LEVANTANDO O CARGAR A LOS CLIENTES.
- EMPUJAR APARATOS DE MOBILIDAD SOBRE LAS ESCALERAS.

LLAMAR A RESERVACIONES EL LIFT PARA MAS INFORMACION (956) 795-2290.

## ACONDICIONAMIENTO DEL PASAJERO

### PERSONA DE ATENCION PERSONAL (PCA)

UNA PERSONA DE ATENCION PERSONAL (PCA) PUEDE ACOMPAÑAR A UN PASAJERO REGISTRADO CON PARATRANSIT SIN INGUN COSTO ADICIONAL. SU ARCHIVO DEBE INDICAR QUE USTED ES ELEGIBLE PARA TENER UN PCA VIAJANDO CON USTED. USTED DEBE RESERVAR ESPACIO PARA SU PCA CUANDO HAGA SU RESERVACION. SI SE ENVIA UN VEHICULO PARA UN PASAJERO QUE UTILIZA UN PCA Y EL PCA NO ESTA DISPONIBLE, Y SE DETERMINA QUE EL PCA YA NO ES REQUERIDO, EL METRO PUEDE SOLICITAR DOCUMENTACION AL RESPECTO. INVITADOS PUEDEN VIAJAR CON USTED, PERO PAGARÁN LA MISMA TARIFA QUE EL CLIENTE POR VIAJE. DEBIDO A EL ESPACIO LIMITADO, A CADA VIAJERO SOLO SE LE PERIMITE UN INVITADO. USTED DEBE RESERVAR EL LUGAR PARA SU INVITADO (INCLUYENDO NIÑOS) AL MOMENTO DE HACER SU RESERVACION. NIÑOS ACOMPAÑANTES SON CONSIDERADOS INVITADOS. NIÑOS MENORES DE 5 DEBEN ESTAR ACOMPAÑADOS POR UN ADULTO.

**SI UN PASAJERO VIAJA CON UN NIÑO DE 4 AÑOS O MENOS, O PESA 40 LIBRAS O MENOS, LOS SERVICIOS DE PARATRANSITO RECOMIENDAN ENCARECIDAMENTE QUE EL NIÑO ESTÉ ASEGURADO EN UN ASIENTO DE SEGURIDAD PARA NIÑOS. PARATRANSIT SERVICES NO PROPORCIONA ASIENTOS DE SEGURIDAD PARA NIÑOS PARA NIÑOS.**

NOTA ESPECIAL: LOS PCA Y LOS INVITADOS DEBEN TENER LOS MISMOS PUNTOS DE ORIGEN Y DESTINO QUE EL PASAJERO DE RESPUESTA A LA DEMANDA ELEGIBLE. LOS VIAJES CON EL PROPÓSITO DE ACOMODAR A CUALQUIER INVITADO, O PCA (PICK-UPS Y DROP-OFFS) NO ESTÁN PERMITIDOS.

## **PAQUETES**

PAQUETES SON LIMITADOS A SOLO DOS (2) BOLSAS DE MANDADO O TAMAÑO SIMILAR ABORDO DE VEHICULOS PARATRANSIT. LOS OPERADORES NO SON PERMITIDOS PARA AYUDAR A CARGAR LOS PAQUETES DE EL AREA DE LA BANQUETA O AREA DE ESPERA.

## **VISITANTES**

VISITANTES DE FUERA DE LA CIUDAD QUE ESTAN ADA CERTIFICADOS EN OTRAS CIUDADES O QUE TIENEN LIMITACIONES OBVIAS PUEDEN UTILIZAR EL LIFT EN FORMA TEMPORAL. VISITANTES DEBEN CONTACTAR LA OFICINA DEL EL LIFT LUNES A VIERNES DE 8 A.M. A 5 P.M. AL (956) 795-2290. ES RECOMENDABLE HABLAR DOS (2) SEMANAS ANTES DE NECESITAR LOS SERVICIOS.

UNA VEZ QUE HAGAAN ESTO, LAS RESERVACIONES SE PUEDEN HACER HASTA SIETE (7) DIAS POR ADELENTADO. LAS POLITICAS Y POLIZAS APLICAN A LOS VISITANTES.

VISITANTES PUEDEN USAR LOS SERVICIOS DE EL LIFT POR 21 DIAS EN UN PERIODO DE 365 DIAS. PARA RECIBIR SERVICIOS POR MAS DE 21 DIAS, SERA NECESARIO APLICAR PARA SERVICIOS DE EL LIFT Y DETERMINARAN LA ELIGIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE EL LIFT.

## **ANIMALES DE SERVICIO**

PERROS GUIA Y OTROS ANIMALES DE SERVICIO SON PERMITIDOS QUE LO ACOMPAÑEN SI ESTA INDICADO EN SU ARCHIVO. FAVOR DE INFORMAR AL MOMENTO DE HACER LA RESERVACION SI LO ACOMPAÑARA UN ANIMAL DE SERVICIO EN SU VIAJE.

## **SERVICIOS DE INCRIPCION**

LOS SERVICIOS DE INSCRIPCION ESTAN LIMITADOS A PASAJEROS QUE VIAJAN AL MISMO LUGAR POR LO MENOS TRES (3) VECES POR SEMANA, DURANTE UN PERIODO DE 120 DIAS. EL LIFT SE RESERVA EL DERECHO DE RESTRINGIR O PONER PRIORIDAD A SERVICIOS DE INSCRIPCION PARA MANTENER UN MAXIMO NIVEL DE CINCUENTA PORCIENTO (50%) COMO LO REQUIERE ADA, CUANDO NO HAY UN EXCESO DE DEMAND Y LA CAPACIDAD ESTA DISSPONIBLE. EL LIFT CANCELARA CUAALQUIER SERVICIO DE INSCRIPCION

QUE CANCELE 50% O MAS DURANTE UN PERIODO DE 30 DIAS OSI LAS CANCELACIONES SE CONVIERTEN COMUNES.

ANTES DE QUE LOS 120 DIAS TERMINE, EL PASAJERO SERA REQUERIDO QUE VUELVA APLICAR PARA LOS SERVICIOS.

PASAJEROS QUE SON ELEGIBLES PUEDEN RESERVAR PARA VIAAJES REPETITIVOS PARA IR AL TRABAJO, ESCUELA, O TRATAMIENTOS MEDICOS (DIAALISIS, CHEMOTERAPIA, Y TERAPIA FISICA). PARA TENER MEJORAR LOS SERVICIOS, LAS HORAS SOLICITADAS PODRAN SER NEGOCIADAS HASTA UNA HORA ANTES Y UNA HORA DESPUES.

### **POLÍTICA DE MODIFICACIÓN RAZONABLE**

*EL LIFT SE COMPROMETE A BRINDAR SERVICIOS SEGUROS, CONFIABLES, AMABLES, ACCESIBLES Y FÁCILES DE USAR A SUS CLIENTES. PARA GARANTIZAR LA IGUALDAD Y LA EQUIDAD, EL LIFT SE COMPROMETE A REALIZAR MODIFICACIONES RAZONABLES EN SUS POLÍTICAS, PRÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EVITAR LA DISCRIMINACIÓN Y GARANTIZAR QUE LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS SEAN ACCESIBLES PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDADES. LAS SOLICITUDES DE MODIFICACIONES PUEDEN REALIZARSE LLAMANDO AL 956-795-2280.*

### **NO- SHOW, O CANCELACION TARDIA O CANCELACION EN LA PUERTA**

EL SERVICIO EL LIFT DE UNA PERSONA PUEDE SUSPENDERSE SI CON FRECUENCIA NO SE PRESENTA A UN VIAJE PROGRAMADO, ES DECIR, SI NO SE PRESENTA, O SI CANCELA TARDE CON FRECUENCIA.

### **ACERCA DE NO-SHOWS**

SI EL VEHÍCULO LLEGA FUERA DE LA VENTANA DE 30 MINUTOS, ESPERA CINCO MINUTOS Y EL PASAJERO NO APARECE, SE CONSIDERARÁ UNA NO-SHOW. ANTES DE QUE SE DETERMINE UN NO-SHOW, EL LIFT HARÁ TODO LO POSIBLE PARA CONTACTAR AL PASAJERO. ESTO PUEDE INCLUIR:

- TOCANDO LIGERAMENTE EL CLAXON DURANTE HORAS RAZONABLES (8 A.M. - 10 P.M.)
- EL CONDUCTOR TOCA LA PUERTA
- DESPACHO LLAMANDO AL PASAJERO UTILIZANDO LOS NÚMEROS DE TELÉFONO QUE FIGURAN EN EL ARCHIVO

**NOTA: EL DESPACHO NO AUTORIZARÁ UNA NO-SHOW HASTA QUE SE HAYAN HECHO TODOS LOS INTENTOS PARA CONTACTAR AL PASAJERO. LUEGO, EL CONDUCTOR PROCEDERÁ A DEJAR UN EL LIFT-LO SENTIMOS, NO LO ENCONTRAMOS- EL COLGADOR DE PUERTA PARA NOTIFICAR AL CLIENTE QUE EL LIFT LLEGÓ A SU HORARIO DE RECOGIDA PROGRAMADA DE LA CITA.**

**SI EL VEHÍCULO LLEGA ANTES DE LA VENTANA DE 30 MINUTOS, NO ESTÁ OBLIGADO A ABORDAR HASTA QUE COMIENZE SU HORARIO PROGRAMADO.**

### **ACERCA DE CANCELACIONES TARDÍAS**

UN VIAJE CANCELADO POR EL PASAJERO DENTRO DE AL MENOS 2 HORAS DE LA VENTANA PROGRAMADA DE 30 MINUTOS ES UNA CANCELACIÓN TARDÍA. LAS CANCELACIONES TARDÍAS SE CONSIDERARÁN IGUALES A UNA NO-SHOW. ESTO INCLUYE CANCELACIONES EN LA PUERTA.

- ALENTAMOS A LOS PASAJEROS A SOLICITAR UNA CANCELACIÓN TAN PRONTO COMO SEPAN QUE NO REQUERIRÁN NUESTROS SERVICIOS DE TRANSPORTE.

EL METRO ENTIENDE QUE LOS PASAJEROS EXPERIMENTARÁN EVENTOS NO PLANIFICADOS QUE LES IMPIDEN TOMAR UN VIAJE PROGRAMADO. SIN EMBARGO, PARA EVITAR EL ABUSO, EL METRO TIENE UNA ESTRICTA POLÍTICA DE NO-SHOW / CANCELACIONES TARDÍAS. EL MOTIVO DE UNA POLÍTICA TAN ESTRICTA SE DEBE A QUE LOS VIAJES DE NO-SHOW SIGNIFICAN QUE UN VIAJE PUEDE HABER SIDO NEGADO A OTRA PERSONA.

PARA EVITAR NO-SHOWS, SE LES RECUERDA A LOS PASAJEROS QUE ESTÉN LISTOS AL COMIENZO DE LA VENTANA DE 30 MINUTOS PROPORCIONADA EN EL MOMENTO EN QUE SE PROGRAMÓ EL VIAJE; LOS CONDUCTORES NO DEBEN ESPERAR MÁS DE CINCO MINUTOS DESPUÉS DE LLEGAR PARA QUE LOS PASAJEROS SUBAN AL AUTOBÚS.

### **DESCRIPCIÓN**

#### **NO SHOW**

Un No-Show ocurre cuando usted no aborda el vehículo paratransit dentro de los cinco (5) minutos posteriores a su llegada dentro de la ventana de tiempo de preparación.

#### **TARDE CANCELACION**

Una cancelación tardía ocurre cuando no cancela su viaje programado al menos dos (2) horas antes del inicio de la ventana de tiempo de disponibilidad.

#### **CANCELACION EN LA PUERTA**

Canceling your trip when the operator arrives is considered a Cancel at the Door.

#### **PENALIZACIONES**

*CUANDO ACUMULE CUALQUIER COMBINACIÓN DE TRES O MÁS NO-SHOWS, CANCELACIONES TARDÍAS, O CANCELACIONES EN LA PUERTA DENTRO DE UN PERÍODO DE 30 DÍAS, Y ESOS INCIDENTES REPRESENTAN MÁS DEL 10% DE LOS VIAJES QUE HA PROGRAMADO DURANTE ESE PERÍODO, SE APLICARÁN LAS SANCIONES.*

*- LA PRIMERA VIOLACIÓN RECIBIRÁ UNA CARTA DE ADVERTENCIA Y UNA LLAMADA TELEFÓNICA DE SEGUIMIENTO (PRIMERA VIOLACIÓN).*

*- LA SEGUNDA INFRACCIÓN, SU NO-SHOW, CANCELACIÓN TARDÍA O CANCELACIÓN EN LA PUERTA TRES O MÁS VECES DENTRO DE UN PERÍODO*

DE 30 DÍAS, LO QUE REPRESENTA EL 10% DE SUS VIAJES PROGRAMADOS PARA ESE PERÍODO, RECIBIRÁ UN AVISO DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR ESCRITO Y LOS SERVICIOS SERÁN SUSPENDIDOS POR TRES DÍAS (SEGUNDA VIOLACIÓN).

- UNA TERCERA VIOLACIÓN RESULTARÁ EN UNA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR SIETE DÍAS.

- UNA CUARTA VIOLACIÓN RESULTARÁ EN UNA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR CATORCE DÍAS.

- UNA QUINTA INFRACCIÓN TENDRÁ COMO RESULTADO LA SUSPENSIÓN POR 21 DÍAS, SEGÚN LO ESTABLECIDO EN LA GUÍA, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ANEXO DEL SERVICIO DE PARATRANSPORTE DE EL LIFT.

SE HARÁ TODO LO POSIBLE PARA RESOLVER LOS DESACUERDOS CON RESPECTO A NO-SHOWS ESPECÍFICOS, CANCELACIONES TARDÍAS Y CANCELACIONES EN LA PUERTA. CUALQUIER SUSPENSIÓN DEL SERVICIO INCLUIRÁ LA OPORTUNIDAD PARA QUE EL PASAJERO PRESENTE UNA APELACIÓN POR ESCRITO, QUE DEBE DESCRIBIRSE COMO OCURRENCIAS DE NO-SHOW.

NOTA: LOS VIAJES PERDIDOS POR RAZONES AJENAS AL CONTROL DEL PASAJERO O AQUELLOS QUE EL METRO OMITE NO CONTARÁN COMO NO-SHOW. USTED TIENE EL DERECHO DE APELAR CUALQUIERA DE LAS VIOLACIONES O SUSPENSIÓN PROPUESTA DE SERVICIOS SIGUIENDO EL MISMO PROCESO DE APELACIÓN QUE SE MENCIONA EN LA SOLICITUD DE SERVICIOS.

### **RESOLVIENDO INCONFORMIDADES**

TODO ESFUERZO SERA HECHO PARA RESOLVER CUALQUIER DESACUERDO EN REFERENCIA A) NO-SHOWS, CANCELACIONES TARDE, O CANCELACIONES EN LA PUERTA. CUALQUIER SUSPENSIÓN DE SERVICIO INCLUIRÁ LA OPORTUNIDAD QUE TODO PASAJERO HAAGA UNA APELACION POR ESCRITO, EN LA CUAL DEBE DESCRIBIR LAS VECES QUE HIZO NO-SHOW.

### **REGLAS DE CONDUCTA**

A LOS PASAJEROS SE LES PIDE QUE SIGAN ESTAS REGLAS DE CONDUCTA PARA ASEGURAR LA SEGURIDAD Y COMODIDAD DE TODOS LOS PASAJEROS Y OPERADORES.

- NINGUN ABUSO FISICO DE OTRO PASAJERO, O EL OPERADOR.
- NINGUN LENGUAGE AMENAZADOR, ABUSIVO E OBSENO O ACTION.
- COMIDA Y /O BEBIDAS ESTAN PROHIBIDAS, AL MENOS QUE SEAN NECESARIAS POR RAZONES MEDICAS O DIETETICAS.
- FUMAR NO ES PERMITIDO ARRIBA DE LOS VEHICULOS.
- NO ANDAR BAJO LOS EFECTOS DEL ALCOHOL O DROGAS ILEGALES
- NO DEBE EVITAR PAGAR LA CUOTA.
- NO OPERAR O MANIPULAR EL EQUIPO MIENTRAS ESTE ABORDO DE UN VEHICULO PRARATRANSIT.

- NO USAR RADIOS, CASSETS, DISCOS COMPACTOS, O CUALQUIER OTRO APARATO QUE GENERE RUIDO PUEDE SER UTILIZADO.
- NO SE PERMITE DAR PROPINA O OTRO TIPO DE GRATIFICACION.

PASAJEROS QUE VILEN LAS REGLAS DE CONDUCTA ESTAN SUJETOS A RECIBIR CASTIGOS, HASTA E INCLUYENDO LA SUSPENSION DE SERVICIOS Y LLAMADOS LA ATENCION.

### **AMANAZA DIRECTA**

LA ADA ESPECIFICAMENTE ADVIERTE QUE PARA LOS SERVICIOS PARATRANSIT PUEDEN SER NEGADOS A PERSONAS QUE TIENEN UN HISTORIAL DOCUMENTADO DE TENER COMPORTAMIENTOS SIN CONTROL, QUE NO SON PREDECIBLES, AGRESIVOS O COMPORTAMIENTO AMENAZANTW Y SEAN UNA AMENAZA DIRECTA A LA OPERACION SEGURA DEL VEHICULO O TRANSPORTE DE PASAJEROS. EL LIFT SE RESERVA EL DERECHO DE NEGAR, MODIFICAR, SUSPENDER O TERMINAR EL SERVICIO A CLIENTES QUE PRESENTEN TAL AMENAZA. EL LIFT TAMBIEN PUEDE REQUERIR A TALES CLIENTES QUE VIAJEN ACOMPAÑADOS DE UNA PERSONA RESPONSABLE PARA TODOS LOS VIAJES EN EL LIFT.

### **SUSPENSION / TERMINACION DE SERVICIOS PROCESOS DE APELACION**

NOTA: PASAJEROS QUE COMETAN ABUSO FISICO O HAGAN DAÑOS FISICOS A OTRO PASAJERO O OPERADOR PUEDEN SER SUJETOS A SUSPENSION INMEDIATA Y POSIBLEMENTE CARGOS CRIMINALES.

UN PASAJERO QUE NO ESTE DE ACUERDO CON UNA SUSPENSION O TERMINACION DE SERVICIOS PUEDE SOLICITAR UNA AUDENCIA DE APELACION POR ESCRITO A:

LAREDO TRANSIT CENTER  
EL LIFT  
1301 FARRAGUT 3<sup>rd</sup> FLOOR WEST  
LAREDO, TEXAS 78040

EL LIFT TIENE UN PROCESO DE APELACION DE DOS PASOS. UNA COPIA POR ESCRITO DEL PROCESO DE APELACION PUEDE SER SOLICITADA LLAMANDO A SERVICIO AL CLIENTE (956) 795-2280.

### **PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO PARA VIAJAR**

EL LIFT PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO PARA VIAJE ESTA DISPONIBLE GRATUITAMENTE A PERSONAS CON DISCAPACIDADES QUE PUEDEN UTILIZAR EL AUTOBUS PARA TRANSPORTACION  
UNA TARIFA REDUCIDA ESTA DISPONIBLE PARA PASAJEROS DE PARATRANSIT QUE PUEDEN UTILIZAR RUTAS FIJAS DE AUTOBUS.  
ENTRENAMIENTO DE VIAJE ES OFRECIDO PARA FAMILIARIZAR A LOS CLIENTE



CON EL PUBLICO EN GENERAL, TRANSITO Y RUTAS ESPECIFICAS, PARADAS Y ESTACIONES. EL ENTRENAMIENTO PARA SERVICIOS DE AUTOBUS NO TE HACE INELEGIBLE PARA SERVICIOS PARATRANSIT. SI ESTA INTERESADO EN MAS INFORMACION EN REFERENCIA AL ENTRENAMIENTO DE VIAJE, FAVOR DE LLAMAR A EL LIFT (956) 795-2290

### TARIFAS DEL PROGRAMA PARATRANSITO

EL LIFT REGULAR (BOLETO NARANJADO)	\$1.75 PARA VIAJES HASTA 7 MILLAS.
EL LIFT PLUS (BOLETO AMARILLO)	\$2.00 PARA VIAJES DE 7.1 HASTA 14 MILLAS
EL LIFT PREMIUM (BOLETO ROJO)	\$2.25 PARA VIAJES 14.1 MILLAS O MAS
LOS INVITADOS	PAGAN LA MISMA TARIFA QUE EL CLIENTE DE EL LIFT
PERSONAL DE CUIDADO (PCA) VIAJANDO CON UN CLIENTE ELEGIBLE:	NO PAGAN

### **BOLETOS PARATRANSIT**

EL LIFT LIBRO REGULAR ( 10 BOLETOS)	\$17.50
EL LIFT LIBRO PLUS ( 10 BOLETOS)	\$20.00
EL LIFT LIBRO PREMIUM ( 10 BOLETOS)	\$22.50

TODOS LOS PASAJEROS QUE SON ELEGIBLES, SIN IMPORTAR LA EDAD DEBEN PAGAR CON COMBIO EXACTO. LOS OPERADORES NO CUENTAN CON CAMBIO. LOS BOLOETOS DE EL LIFT-REGULAR-PLUS-PREMIUM PUEDEN SER COMPRADOS EN LAS SIGUIENTES UBICACIONES:

LAREDO TRANSIT CENTER  
1301 FARRAGUT ST (PRIMER PISO)  
LAAREDO, TEXAS 78045

**NOTA: A LOS OPERADORES NO SE LES PERMITE ACEPTAR PROPINA A GRATIFICACION**

### TELEFONOS DE APOYO

FAVOR DE LLMAR <b>(956) 795-2290</b> PARA LO SIGUIEMTE:  SERVICIOS PARATRANSIT PROGRAMAR UN VIAJE CANCELACIONES/CONFIRMACION QUEJAS/COMPLEMENTOS CERTIFICACION SERVICIOS DE SUBSCRIPCION	FAVOR DE LLMAR <b>(956) 795-22890</b> PARA LO SIGUIEMTE:  SERVICIO AL CLIENTE DE EL METRO INFORMACION DE RUTAS EL METRO EXTRAVIO O PERDIDO
--	---

## DIRECCIONES UTILES

DEPARTAMENTO DE OPERACIONES EL LIFT SERVICIOS PARATRANSIT 401 SCOTT LAREDO, TEXAS 78040	EL METRO TRANSIT CENTER 1301 FARRAGUT, PRIMER PISO LAREDO, TEXAS 78040
--	--

### **PREGUNTAS Y COMENTARIOS**

QUEREMOS ESCUCHAR DE TI. COMUNÍQUESE CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE EL METRO AL 956-795-2280 PARA DEJAR SUS COMENTARIOS, QUEJAS, FELICITACIONES, SUGERENCIAS O RECOMENDACIONES.

### **PROCEDIMIENTO DE QUEJAS / COMENTARIOS DE LOS CLIENTES**

EL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS / COMENTARIOS DE LOS CLIENTES DE EL METRO SE HA ESTABLECIDO PARA GARANTIZAR QUE LOS USUARIOS DEL SISTEMA TENGAN UNA FORMA FÁCIL Y ACCESIBLE DE PROPORCIONAR COMENTARIOS A LA AGENCIA. AL PRESENTAR UNA QUEJA, INTENTE PROPORCIONAR LA MAYOR CANTIDAD DE DETALLES POSIBLE PARA QUE PODAMOS ABORDAR SU INQUIETUD DE MANERA ADECUADA. TODOS LOS COMENTARIOS / QUEJAS DE LOS CLIENTES DEBEN IR ACOMPAÑADOS DE LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

- TIPO DE COMENTARIO / QUEJA: SERVICIO DE RUTA FIJA, SERVICIO DE PARATRANSIT DE EL LIFT, SERVICIO DE RUTA FIJA DE ADA, SERVICIO DE PARATRANSIT DE ADA EL LIFT, TÍTULO IV.
- NOMBRE, DIRECCIÓN Y NÚMERO DE TELÉFONO (O LA PERSONA PUEDE PERMANECER EN EL ANONIMATO).
- LA FECHA Y HORA DEL INCIDENTE.
- NÚMERO DEL VEHÍCULO (SI CORRESPONDE) Y EL NOMBRE DEL DESPACHADOR O DEL CONDUCTOR.
- DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA, RECOMENDACIÓN O SUGERENCIA; Y POR FAVOR, PROPORCIONANOS TANTA INFORMACIÓN COMO SEA POSIBLE.

### **PRESENTAR UNA QUEJA**

PARA ARTÍCULOS QUE NO SEAN DE URGENCIA (UNA QUEJA RELACIONADA CON UN SERVICIO ANTERIOR, UNA SUGERENCIA, UNA IDEA, ETC.), COMUNÍQUESE CON EL LIFT A TRAVÉS DE UNO DE LOS SIGUIENTES MÉTODOS:

- LLAMANDO AL (956) 795-2280 O 311
- SITIO WEB: [WWW.ELMETROTRANSIT.COM](http://WWW.ELMETROTRANSIT.COM)
- CORREO ELECTRÓNICO: [TRANSITFEEDBACK@CI.LAREDO.TX.US](mailto:TRANSITFEEDBACK@CI.LAREDO.TX.US)
- POR CARTA A: EL SERVICIO DE METRO / EL LIFT PARATRANSIT.  
1301 CALLE FARRAGUT  
LAREDO, TEXAS 78040
- FAX: 956-795-2258.

**PROCESO DE REVISIÓN DE COMENTARIOS:** EL COORDINADOR DE TRÁNSITO DE EL METRO SERÁ RESPONSABLE DE ATENDER LAS QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS. EL METRO SE ASEGURARÁ DE QUE SE TOMEN LAS MEDIDAS APROPIADAS PARA RESOLVER LA CAUSA DE LA QUEJA PARA QUE SE MEJORE EL SERVICIO EN EL FUTURO. TODOS LOS COMENTARIOS SERÁN REVISADOS Y DISTRIBUIDOS A LOS DEPARTAMENTOS APROPIADOS CON UN SEGUIMIENTO DEL CLIENTE POR PARTE DEL PERSONAL DE EL METRO DENTRO DE LAS 72 HORAS.

### **COMITE CONSULTIVO PARATRANSITO DE EL METRO**

PAC ES UN ACRÓNIMO DEL COMITÉ ASESOR DE PARATRÁNSITO DE EL METRO, UN CUERPO DE CONSUMIDORES INTEGRADO POR PERSONAS CON EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTO EN EL TRATO CON PERSONAS CON DISCAPACIDADES QUE ASESORAN Y HACEN RECOMENDACIONES A EL METRO CON RESPECTO AL TRANSPORTE ACCESIBLE.

EL COMITÉ SE REÚNE CON EL PERSONAL DE EL METRO TODOS LOS MESES PARA DISCUTIR LOS SIGUIENTES TEMAS:

NIVELES DE SERVICIO  
PROBLEMAS DE PROGRAMACIÓN  
PROBLEMAS DE ELEGIBILIDAD  
PROBLEMAS DE ENTRENAMIENTO  
RESOLUCIÓN DE QUEJAS ADA  
PANEL DE LA JUNTA DE APELACIONES  
PROBLEMAS OPERACIONALES  
PROBLEMAS DE PLANIFICACIÓN

## **NOTAS:**

---

---

---

---

---

---

---