Amarillo City Transit (ACT)

Modificaciones Razonables de la Política de Servicios de Transporte Público

13 de Julio de 2015

Amarillo City Transit (ACT) opera dos servicios distintos de transporte público – un sistema tradicional de rutas fijas y un servicio complementario de paratransito – Spec-Trans. Tanto el Sistema de Rutas Fijas y Spec-Trans sirven a adultos mayores, personas con discapacidad y clientes ambulatorios. Muchos clientes, debido a su discapacidad, no pueden transportarse en un autobús de rutas fijas accesibles y son elegibles para usar el servicio de Spec-Trans.

ACT es requerido por la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA por sus siglas en inglés) para operar Spec-Trans de una forma que es comparable con las Rutas Fijas. Tanto las Rutas Fijas como Spec-Trans tiene un conjunto comparable de políticas y procedimientos operativos. Estas políticas y procedimientos están diseñados para servir con seguridad a diversos clientes base de una forma efectiva y económica.

ACT considerará una modificación razonable a las políticas, prácticas y procedimientos con la finalidad de asegurar que el transporte público sea operado de forma accesible. Las solicitudes para modificar las políticas y prácticas del ACT podrían ser denegadas si la modificación solicitada no es razonable, es decir:

- Cuando altere fundamentalmente la naturaleza de los servicios, programas o actividades del ACT.
- Cuando el aceptar dicha solicitud genere una amenaza directa a la salud y seguridad de otros.
- Cuando sin la modificación solicitada, la persona con discapacidad pueda usar por completo los servicios, programas o actividades del ACT para los fines que fueron instituidos.
- Cuando la solicitud cause pérdidas financieras y carga administrativa.

Asimismo, es importante recordar que “la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA por sus siglas en inglés) es un estatuto de derechos civiles, no un estatuto de programas de servicio social o de transporte. La ADA enfatiza claramente el acceso no discriminatorio al servicio de rutas fijas con paratransito complementario, actuando como una “red segura” para personas que no puedan usar el sistema de rutas fijas. En virtud del ADA, el paratransito complementario no tiene como finalidad ser un sistema comprensivo de transporte para personas con discapacidades. Otra forma de manifestar que el ADA no intenta cumplir con todas las necesidades de transporte de las personas con discapacidades. Sección 37.123 ADA Estándares – Elegibilidad del Para tránsito.”

La primera línea de defensa para cada autobús y pasajero es el conductor. En muchos casos – los pasajeros en los vehículos del ACT no son los ciudadanos más vulnerables de la ciudad de

Amarillo. Par evitar una amenaza directa a su seguridad, el ACT considerará en primer lugar y como hecho principal la seguridad de los pasajeros en el autobús antes de aprobar una modificación razonable.

Para solicitar una modificación en las políticas y prácticas de Amarillo City Transit (ACT por sus siglas en inglés), la persona o alguien en su representación debe presentar una solicitud al ACT. Dicha solicitud debe incluir la siguiente información:

- Quién necesita la modificación – (Nombre, teléfono, dirección, correo electrónico)
- Qué desean que haga la ACT – (Describa el cambio que quiere ver implementado)
- Cuándo es necesaria la modificación – (Es el cambio necesario en cierto día o fecha)
- Dónde tendrá lugar la modificación – (Incluya la calle o intersección o nombre del edificio)
- Por qué es necesaria la modificación – (Describa la circunstancias que crearon la solicitud)

Las solicitudes para modificar las políticas y prácticas de la ACT podrían ser denegadas si la solicitud:

- Alterase fundamentalmente la naturaleza de los servicios, programas o actividades de la ACT.
- Si otorgar la solicitud generase una amenaza directa a la salud o seguridad de otros.
- Sin la modificación solicitada, la persona con discapacidad pueda usar en su totalidad los servicios, programas o actividades del ACT para el fin que fueron implementados.
- Causase pérdidas financieras y carga administrativa.

Cuando la ACT rechace una solicitud de modificación razonable, deberá ofrecer, en la medida de lo posible, cualquier otra acción (que no resulte en una alteración fundamental, o amenaza directa o en pérdida financiera ni carga administrativa) que pueda permitir que la persona use la ACT para el propósito por el que fue implementada.

Cuando una solicitud para modificar un paradero no pueda ser efectuada ni aprobada por anticipado – debido a una barrera desconocida por la persona con discapacidad o hasta la llegada al paradero, la ACT deberá evaluar la solicitud cuando las barreras sean identificadas. El conductor deberá solicitar que un supervisor evalúe la solicitud en el paradero y, cuando sea posible, el supervisor tomará su determinación en ese momento.

En virtud de la ADA no es discriminación para la ACT rechazar la prestación de servicios a una persona con discapacidad si el individuo presenta comportamientos violentos, ilegales o seriamente perturbadores o si representa una amenaza directa para la salud o seguridad de otros.

Esta política está disponible en la página web de la Ciudad de Amarillo – www.amarillo.gov

Modificación de la Ruta Fija

Sírvase enviar su solicitud para la Ruta Fija a:

Sr. Brett Lawler, Supervisor de Operaciones de Ruta Fija al 806-378-6860 (TTY 806-372-6234)

O mande su solicitud por correo electrónico a brett.lawler@amarillo.gov

Puede presentar su solicitud en persona y visitar las oficinas administrativas en 801 SE 23rd Street.

Las oficinas del Departamento de Tránsito están ubicadas en la Ruta 4, con un paradero en la puerta frontal.

O puede enviar su solicitud por correo postal a:

The City of Amarillo – Amarillo City Transit
P.O. Box 1971
Amarillo, Texas 79105
Atención a: Sr. Brett Lawler – Supervisor de Rutas Fijas

Sírvase notificar al Sr. Lawler cómo le gustaría ser informado sobre la decisión – una carta, un correo electrónico o por vía telefónica. Si no indica un método preferido, se le enviará una carta a la dirección de la correspondencia original.

Se le notificará por escrito la determinación de su solicitud de modificación razonable dentro de los 20 días laborales posteriores a su solicitud.

Spec-Trans

Amarillo City Transit opera el servicio Spec-Trans de una forma tal que permite que los pasajeros elegibles viajen de su origen hacia su destino. A pesar que la ACT ha establecido un servicio de acera a acera como la modalidad básica del servicio de paratransito, se tomarán las medidas necesarias para asegurar que los pasajeros puedan viajar desde su origen hacia su destino.

La ACT mantiene una política flexible para brindar este servicio mejorado a los pasajeros elegibles considerando la situación caso por caso cuando sea necesario y apropiado para cumplir con los requisitos del servicio “origen a destino”, en la medida que las necesidad no alteren fundamentalmente la naturaleza de los servicios ni generen una carga excesiva.

Para asegurar que la ayuda adecuada esté disponible, los pasajeros deben poner de conocimiento del despachador que necesitarán ayuda adicional para su viaje en el momento que realicen la reserva para el servicio de Spec-Trans. Esto le dará a la ACT el tiempo suficiente para evaluar cómo cumplir de la mejor manera con sus necesidades e intentar estimar cualquier problema que pudiera surgir durante el viaje

Si un pasajero requiere asistencia regular, debe consignarlo en su solicitud o llamar al 378-3095 y solicitar que esta información sea agregada a su archivo. A pesar que la ACT solicite notificación de ayuda, si un pasajero necesita ayuda, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para brindar la ayuda, independientemente de la notificación anticipada.

Para limitar la cantidad de tiempo de espera que el vehículo y otros pasajeros en el vehículo, los

conductores no se aproximarán a la puerta del punto de recojo hasta que puedan ver al pasajero acercarse al umbral. **Después** que el conductor vea al pasajero acercarse al umbral, éste saldrá del autobús para ayudar a la persona a acercarse al vehículo según sea necesario.

Para solicitar el servicio puerta a puerta, notifique al Supervisor de Operaciones de Spec-Trans o al despachador cuando programe su viaje y solicite al supervisor o al despachador incluir la información en su archivo de certificación y anotar la información en su solicitud de Spec-Trans.

El servicio Spec Trans **NO** incluye ninguno de los siguientes:

- Ingreso a un edificio más allá del umbral o del primer piso
- Estacionamiento de vehículos en una ubicación que bloquee o impida el tráfico
- Ayudar a los pasajeros en rampas de movilidad o escaleras excesivamente inclinadas o inseguras
- Asegurar o quitar el seguro de las puertas o activar o desactivar alarmas en las casas
- Cargar, subir o bajar objetos personales
- Operar la silla de ruedas eléctricas de los pasajeros
- Cualquier acción que altere fundamentalmente la naturaleza del servicio
- Cualquier acción que cree un gasto innecesario
- Departamentos complejos que requieran un código o tarjeta de acceso

El servicio de Spec Trans **CONSIDERARÁ** lo siguiente:

Los estacionamientos con puertas serán cuidadosamente considerados después que el Supervisor determine que un vehículo puede transitar de forma segura en el área.

Cuidadosamente se tomará en consideración el dejar el autobús sin supervisión o perder de vista el vehículo después que el Supervisor determine que la acción se completó de forma segura.

La ACT no tomará ninguna acción que sea claramente considerada como insegura para NINGUNA persona

Si un pasajero solicita al conductor que ingrese a un estacionamiento a recogerlo, el conductor ingresará al estacionamiento y recogerá al pasajero en la ubicación acordada (por ejemplo – puerta 4 en el Westgate Mall). Si el conductor no puede ingresar al estacionamiento de forma segura, el pasajero de Spec-Trans deberá encontrar al van en la acera de la dirección de recojo.

A solicitud, los conductores de Spec-Trans ofrecerán y brindarán ayuda según sea necesario a los pasajeros al abordar o salir del vehículo. Esto incluye guía para ciegos, ayuda al subir los escalones del van, desplegar el elevador y ayuda ambulatoria y usuarios de sillas de ruedas, depositar la tarifa en tarifario (a solicitud), ayuda con el cinturón de seguridad (a solicitud) y asegurando la silla de ruedas.

Los pasajeros de Spec-Trans pueden llevar con ellos a un Asistente de Cuidado personal (PAC por sus siglas en inglés) si requieren ayuda más allá del alcance de la ayuda permita que un conductor puede ofrecer. Los PCAs pueden viajar gratis mientras acompañen a la persona con discapacidad que requiera ayuda.

Modificación de Spec-Trans

Presente sus solicitudes de Spec-Trans a:

Sr. Alan Terry, Supervisor de Operaciones de Spec-Trans al 806-378-6843 (TTY 806-372-6234)

O envíe por correo electrónico su solicitud a alan.terry@amarillo.gov

Puede presentar su solicitud de forma presencial y visitar las oficinas administrativas en 801 SE 23rd Street.

Las oficinas del Departamento de Tránsito están ubicadas en la Ruta 4 con un paradero en la puerta frontal.

O puede enviar su solicitud por correo postal a:

The City of Amarillo – Amarillo City Transit

P.O. Box 1971

Amarillo, Texas 79105

Atención a: Sr. Alan Terry, Supervisor de Operaciones de Spec-Trans

Sírvase notificar al Sr. Terry cómo le gustaría ser informado sobre la decisión – una carta, un correo electrónico o por vía telefónica. Si no indica un método preferido, se le enviará una carta a la dirección de la correspondencia original.

Se le notificará por escrito la determinación de su solicitud de modificación razonable dentro de los 20 días laborales posteriores a su solicitud.

Proceso de Quejas

Para mayor información sobre las Políticas y Procedimientos de la Modificación Razonable de la Ciudad de Amarillo o para presentar una queja, contacte a:

La Gerente de Tránsito, Sra. Judy Phelps al 806-378-6842, (TTY 806-372-6234)

O envíele un correo electrónico a judy.phelps@amarillo.gov

Puede presentar su solicitud o queja de forma presencial y visitar las oficinas administrativas en 801 SE 23rd Street. Las oficinas del Departamento de Tránsito están ubicadas en la Ruta 4 con un paradero en la puerta frontal.

O puede enviar su solicitud o queja formal por correo postal a:

The City of Amarillo – Amarillo City Transit

P.O. Box 1971
Amarillo, Texas 79105
Atención a: Sra. Judy Phelps

Sírvase notificar a la Sra. Phelps cómo le gustaría ser informado sobre la decisión – una carta, un correo electrónico o por vía telefónica. Si no indica un método preferido, se le enviará una carta a la dirección de la correspondencia original.

Se le notificará por escrito la determinación de su solicitud de modificación razonable dentro de los 20 días laborales posteriores a su solicitud.

Proceso de Apelación

Usted puede apelar si no está de acuerdo con la decisión de la queja o solicitud de modificación razonable. Existen tres (3) instancias para apelar. Las apelaciones deben realizarse en el siguiente orden:

1. Gerente de Amarillo City Transit Manager
2. Gerente Adjunto de la Ciudad
3. Comité Consultor para las Personas con Discapacidad

La primera apelación debe ser recibida por el Gerente de Tránsito dentro de los diez (10) días laborales. Debe presentar su apelación de la siguiente manera:

Gerente de Tránsito, Sra. Judy Phelps al 806-378-6842 (TTY 806-372-6234)

Puede presentar su solicitud o queja de forma presencial y visitar las oficinas administrativas en 801 SE 23rd Street. Las oficinas del Departamento de Tránsito están ubicadas en la Ruta 4 con un paradero en la puerta frontal.

O puede enviar su solicitud o queja formal por correo postal a:

The City of Amarillo – Amarillo City Transit
P.O. Box 1971
Amarillo, Texas 79105
Atención a: Gerente de Tránsito, Sra. Judy Phelps

Sírvase notificar a la Sra. Phelps cómo le gustaría ser informado sobre la decisión – una carta, un correo electrónico o por vía telefónica. Si no indica un método preferido, se le enviará una carta a la dirección de la correspondencia original.

En cada nivel de apelación, usted recibirá una respuesta dentro de los veinte (20) días laborales. Si la apelación culmina a su favor, la modificación razonable será implementada. Si no culmina a su favor, se le darán instrucciones sobre cómo proceder con el siguiente nivel de apelación. El

Comité Consultor para Personas con Discapacidad es la instancia final de apelación y su decisión es definitiva.