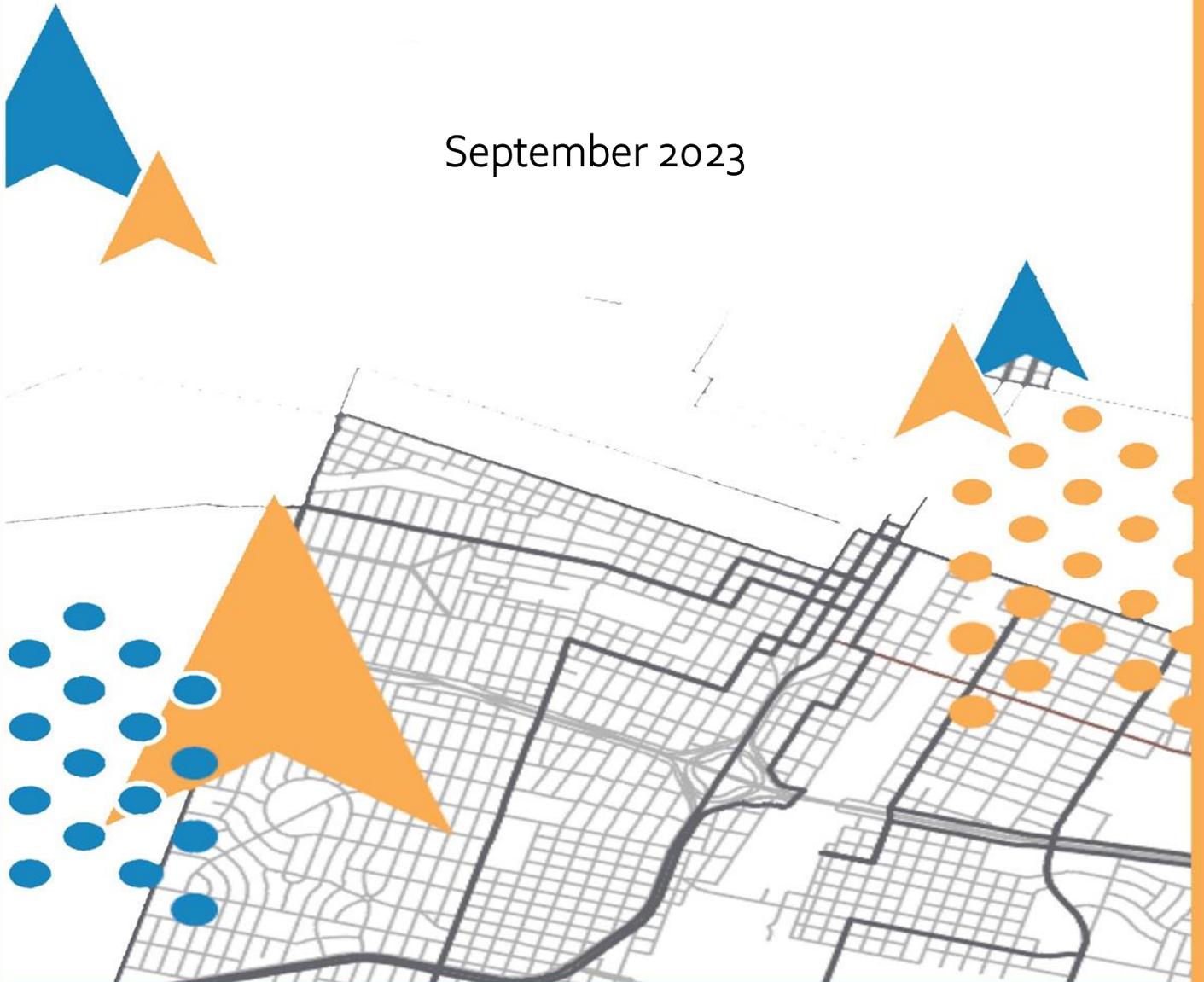




# Guía de Pasajeros

September 2023



## **¿Qué es ACT-Connect™™?**

ACT-Connect™ es transporte público para ciudadanos que funcionalmente no pueden usar autobuses de ruta fija accesibles. El servicio ACT-Connect™ actúa como un servicio complementario para personas con discapacidades en cumplimiento con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA). El Tránsito de la Ciudad de Amarillo (ACT) ha establecido un servicio de puerta a puerta como el modo básico de servicio de paratransito, pero ofrece puerta a servicio de puerta para quien lo solicite. El servicio es operado por Amarillo City Transit en los mismos días y horarios que el servicio de ruta fija.

### **Origen a destino - Asistencia hasta la puerta**

A pedido, el servicio ACT-Connect™ se puede proporcionar desde el origen hasta el destino. Aunque ACT ha establecido un servicio de cuajada a acera como el método básico de prestación del servicio, se tomarán medidas para garantizar que los pasajeros puedan viajar desde su origen hasta su destino, más allá de la acera a la acera si es necesario.

Para garantizar que habrá asistencia adecuada disponible, el pasajero debe informar al despachador que necesitará asistencia adicional para su viaje al momento de hacer una reserva para ACT-Connect™. Esto le dará a ACT tiempo suficiente para evaluar cómo satisfacer mejor las necesidades e intentar prever cualquier problema que pueda ocurrir durante el viaje.

### **¿Qué días festivos se observan?**

ACT-Connect™™ no opera los siguientes días festivos:

Día de Año Nuevo

Día de los Caídos

Juneteenth

Día de la Independencia

Día del Trabajo

Día de la Independencia

Día de Acción de Gracias

Día de Navidad

### **¿Cuál es el área de servicio de ACT-Connect™?**

ACT-Connect™ brindará servicio a personas elegibles con orígenes y destinos de viaje dentro del área de servicio de ADA. El área de servicio de ADA se define como cualquier área dentro de ¾ de milla de una ruta fija de ACT.

ACT-Connect™ brindará servicio a personas elegibles con orígenes y destinos de viaje más allá de los ¾ de milla del servicio de autobús de ruta fija al oeste de Lakeside Drive. El servicio se brinda de 6:15 am a 7:00 pm. De lunes a sábado.

## ¿Qué tipos de viajes puedo hacer en ACT-Connect™?

La mayoría de los pasajeros de ACT-Connect™ utilizan el servicio para viajes esenciales, pero los destinos de viaje dentro del área de servicio no están limitados ni restringidos. Sin embargo, ACT-Connect™ no proporciona transporte médico de emergencia.

## ¿Cómo obtengo la certificación para viajar en ACT-Connect™?

Para determinar la elegibilidad, ACT-Connect™ utiliza una solicitud de auto certificación con una verificación de discapacidad de un profesional autorizado o de atención médica. Los solicitantes están obligados a asistir a una entrevista realizada por el personal de ACT como parte del proceso de determinación de elegibilidad. Puede solicitar que se le envíe por correo una solicitud de ACT-Connect™ a su domicilio llamando al 806-378-3095 o TTY a través de Texas Relay Services al 7-1-1 y solicitar un tiempo en la oficina en 801 S.E. 23 Avenue, o puede visitar el sitio web de la Ciudad de Amarillo <http://www.amarillo.gov/> navegue hasta el Departamento de Tránsito y haga clic en "What is ACT-Connect™". Allí puede encontrar un enlace para descargar la aplicación.

## ¿Qué sucede el día de la entrevista?

La solicitud debe completarse de manera legible y completa. El formulario debe ser llenado y firmado por el pasajero. El formulario de certificación debe ser completado por un profesional de la salud o con licencia que pueda verificar su discapacidad.

Una vez que tenga una solicitud completa, puede llamar a la oficina, 806 378-3095, o TTY a través de Texas Relay Services al 7-1-1, y programar un horario para presentar la solicitud y tener una entrevista. No se aceptarán solicitudes enviadas por correo, correo electrónico o fax. si necesitas un paseo puede también se le proporcionará sin cargo tanto hacia como desde las oficinas de ACT en 801 E 23rd Ave. El entrevistador le hará preguntas para ayudar en la determinación de elegibilidad y le explicará el servicio ACT-Connect™. Recibirá una carta de determinación dentro de los 21 días hábiles.

## ¿Quién es elegible para usar ACT-Connect™?

La elegibilidad para ACT-Connect™ no es simplemente una cuestión de si una persona tiene una discapacidad o no. La elegibilidad es una determinación funcional de la capacidad de una persona para usar el sistema de ruta fija. Si tiene una discapacidad que le impide usar un autobús de ruta fija equipado con elevador parte o todo el tiempo, puede ser elegible para el servicio ACT-Connect™ parte o todo el tiempo. una de las siguientes tres categorías:

**Categoría 1-** El individuo no puede usar de forma independiente el tránsito de ruta fija accesible debido a una discapacidad, ya sea parte o todo el tiempo.

La primera categoría de elegibilidad incluye a aquellas personas que no pueden utilizar plenamente los servicios de autobuses de ruta fija accesibles. Incluido en esta categoría está: "Cualquier individuo con una discapacidad que no puede, como resultado de un impedimento físico o mental (incluido un impedimento de la vista), sin la ayuda de otra persona (excepto el

operador de un elevador de sillas de ruedas o un vehículo en el sistema que sea de fácil acceso para las personas con discapacidades y que pueda ser utilizado por ellas". [Sección 37.123 (e)(1) de las regulaciones de ADA] Esto se aplica a un individuo que no puede negociar de forma independiente el sistema de autobús de ruta fija (subir, viajar o desembarcar de un autobús).

**Categoría 2-** Los vehículos de ruta fija que el individuo utilizaría no son accesible o el ascensor no puede ser usado en las paradas necesarias.

La segunda categoría de elegibilidad incluye:

“Cualquier persona con una discapacidad que necesita la asistencia de un elevador para silla de ruedas u otro dispositivo de asistencia para el embarque y sea capaz, con dicha asistencia, de abordar, viajar, y desembarcar de cualquier vehículo que sea fácilmente accesible y utilizable por personas con discapacidades si la persona así lo desea. Viajar en una ruta del sistema durante las horas de operación del sistema a la vez, o dentro de un periodo razonable de dicho tiempo, cuando dicho vehículo no este utilizando para proporcionar transporte publico designado en la ruta”. [Sección 37.123(e)(3) de las regulaciones de ADA]

Esto también aplica a cualquier individuo que podría usar el sistema de autobús de ruta fija si hubiera un vehículo accesible disponible, o para una persona que quiere usar una parada designada, pero el elevador no se puede o se dañaría si se desplegara. O condiciones temporales hacen que una parada designada sea insegura para el uso de los pasajeros.

**Categoría 3-** La condición específica relacionado con la discapacidad del individuo le impide llegar o salir del sistema de tránsito de ruta fija

La tercera categoría de elegibilidad de paratransito ADA incluye:

“Cualquier persona con una discapacidad que tenga una condición específica relacionada a un impedimento que le impide viajar a un lugar de embarque o desde un lugar de desembarque en dicho sistema”. [Sección 37.123 (e)(3) de las regulaciones de ADA]

Esto aplica para una persona que, debido a su discapacidad, no puede acceder una parada de autobús o estación de tren para abordar el sistema de ruta fija y no puede acceder a su destino final al desembarcar de un autobús de ruta fija

**¿Qué es Elegibilidad condicional?** Algunas personas con discapacidades pueden usar el servicio de autobuses de ruta fija para algunos viajes bajo ciertas condiciones.

Elegibilidad para paratransito para algunos individuos se determina basado en viaje-por-viaje, por ejemplo, si las temperaturas extremas afectan la discapacidad de una persona (más de 100 grados o bajo 32 grados), entonces esa persona es elegible solo para esos viajes de paratransito.

**¿Califico para elegibilidad temporal?**

Algunas personas con discapacidades pueden ser elegible para servicios de ACT-Connect™, por un periodo de tiempo que no excede 6 meses, si la discapacidad resulta en incapacidad

funcional para usar el sistema de ruta fija, como descrito en las categorías de elegibilidad. Para calificar para uso temporal, uno tiene que completar una aplicación, entrevista, y evaluación. Bajo circunstancias extenuantes, elegibilidad temporal puede ser extendido. Para que certificación temporal sea permanente, el individuo debe atender una entrevista y evaluación de recertificación.

### **Elegibilidad de recertificación**

Es requisito para todos los pasajeros de ACT-Connect™ recertificar durante intervalos razonables o al alcanzar la fecha de vencimiento de la certificación. También puede ser necesario de vez en cuando o si la condición de la discapacidad cambia, que un pasajero vuelva a certificar su elegibilidad. Normalmente, la elegibilidad se extiende por tres (3) años desde la certificación. La tarjeta de identificación con fotografía ACT-Connect™ de un cliente indicará la fecha de vencimiento de su elegibilidad. Es responsabilidad del cliente recertificar su elegibilidad. Las fechas de elegibilidad se pueden encontrar en la tarjeta de identificación con fotografía en la segunda fila desde abajo en la columna derecha. Como cortesía, se enviará por correo un paquete de recertificación a cada cliente 60 días antes de que expire su elegibilidad.

### **¿Qué si soy visitante?**

ACT-Connect™ ofrece servicio a todos los visitantes que presenten uno de los siguientes documentos para demostrar su elegibilidad:

- Documentación de otra agencia de tránsito de elegibilidad, como una carta de determinación o una tarjeta de identificación.
- Una certificación de la persona que no reside en Amarillo y una declaración personal de que no puede utilizar el transporte de ruta fija cuando su discapacidad es evidente, como en una silla de ruedas o el uso de otro dispositivo de movilidad o prótesis.
- Una certificación del individuo de residencia fuera de Amarillo y si la discapacidad no es evidente (es decir, discapacidad cardíaca o de desarrollo), una declaración de un profesional médico o agencia de servicios de una discapacidad.

La ley además exige que el servicio para un visitante esté disponible durante cualquier combinación de 21 días durante cualquier período de 365 días a partir del primer uso del servicio por parte del visitante durante dicho período de 365 días. Los residentes de Amarillo que sean elegibles para ACT-Connect™ pueden aprovechar esto cuando viajen a un lugar que ofrezca servicio de autobús de ruta fija.

### **¿Debo Programar un viaje en ACT-Connect™?**

El pasajero deberá programar todos los viajes ACT-Connect™ con uno (1) a siete (7) días calendario de anticipación. Las solicitudes de viaje se toman de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., de lunes a sábado y los domingos, las personas que llaman pueden dejar una solicitud o cancelación de viaje en nuestro contestador automático, llamando al 806-378-3095, o TTY a través de Texas Relay Services al 7 -1-1. Se aceptan reservas los domingos y festivos mediante el uso de un dispositivo de grabación. No se acepta programación el mismo día; por lo tanto, las llamadas recibidas después de las 4:00 p.m. Para el día siguiente no se aceptará el

servicio. Se pueden realizar cambios en viajes previamente programados; sin embargo, todos los cambios deben realizarse con al menos un (1) día de anticipación al viaje programado y se otorgarán dependiendo de la disponibilidad. Al programar su viaje, tenga lista la siguiente información para el despachador antes de llamar:

- Nombre del pasajero certificado;
- Dirección de origen: incluidas instrucciones especiales para localizar la dirección o la ubicación de la puerta;
- Dirección de destino: incluye direcciones de calles, edificio y número de apartamento/oficina;
- Tiempo necesario para llegar a su destino;
- Fecha del viaje;
- Hora de regreso;
- Nombres de invitados o asistentes de cuidado personal que puedan viajar con usted.

Informe al despachador si utilizará un dispositivo de movilidad.

Todos los viajes de regreso deben programarse al mismo tiempo que se programó el viaje original. **No se aceptan “llamara”.**

ACT entiende que el transporte ACT-Connect™ es un recurso muy importante para usted y la comunidad. Lamentablemente, ACT no tiene recursos ilimitados y debe establecer límites operativos cuando se proporciona transporte público. Para garantizar que esté listo para abordar el vehículo de manera oportuna, se recomienda a todos los pasajeros de ACT-Connect™ que se comuniquen con los consultorios de su médico u otras personas con las que se reunirá que **ACT-Connect™ está disponible hasta las 6:30 p.m. Si no aborda el vehículo antes de las 6:30 p. m., el vehículo ACT-Connect™ no esperará y se le pedirá que busque transporte alternativo hacia o desde su destino.**

**Recuerde que todos los viajes se programan en orden de llegada.**

Un pasajero podrá solicitar un horario de 2:00 p.m. recogida, pero es posible que el horario no esté disponible. El despachador podrá entonces pedirle al pasajero que negocie la hora de recogida y/o la hora de regreso hasta una hora antes o una hora después de la hora solicitada.

Si un pasajero tiene una cita programada, notifique al despachador. Los despachadores ofrecerán una ventana de recogida basada en cuántos pasajeros habrá en el vehículo y sus destinos. Si un pasajero insiste en una ventana de recogida diferente, es posible que no llegue a tiempo a su cita. ACT-Connect™ es un viaje compartido, por lo que es posible que los pasajeros no especifiquen la hora de recogida y de regreso.

**El despachador no le dará una hora específica para que llegue el autobús. En su lugar, le darán el tiempo estimado de veinticinco (25) minutos para su recogida.** Por ejemplo, si necesita llegar a su destino a las 10:00 a. m., el despachador puede programar su hora de recogida para las 9:00 a. m. Se le indicará que su ventana de recogida será de 9:00 a. m. a 9:00 a. m.: 25 a. m. Si tiene alguna pregunta sobre la ventana de recogida, pregúntele al despachador después de programar su viaje.

**En ninguna circunstancia se permite a los conductores realizar cambios en los horarios o destinos programados. Estos cambios afectarían la capacidad de otros pasajeros de cumplir con sus citas programadas.**

Es posible que un conductor llegue unos minutos antes para recogerlo; sin embargo, nunca se requiere que los pasajeros aborden el autobús antes del inicio de su período de recogida programado. Una vez que comience el período de recogida, **el conductor esperará cinco (5) minutos para que usted aborde el autobús.** Si no aborda el autobús dentro de los cinco (5) minutos, el autobús partirá y se le cobrará una falta de presentación, que se explica en la Política de no presentación en la página 7. Si no se presenta en el primer lugar de recogida, ACT no volverá a proporcionarle ese viaje.

Si está listo temprano para su viaje de regreso, puede llamar a la oficina de despacho y solicitar que lo recojan temprano. Un despachador comprobará si hay disponible un horario de recogida temprano; sin embargo, si una carga pesada de pasajeros impide la recogida anticipada, la camioneta llegará durante el período de recogida programado original. Si no está listo cuando llegue el vehículo para recogerlo para su viaje de regreso, lo recogerán lo antes posible.

**Consejos para la programación:** cuando llame para programar viajes, tenga a mano un lápiz y papel para poder anotar su período de veinticinco (25) minutos. Asegúrese de estar listo para abordar el autobús cuando comience su ventana de recogida.

Si está programando varios viajes, tenga toda la información de cada viaje disponible antes de llamar. Esto ayudará al despachador a brindarle un servicio eficiente.

**Recuerde que ACT-Connect™ es un viaje compartido.** Esto significa que es posible que dejen y recojan a otros pasajeros durante el transcurso de su viaje. **Cuando aborda tarde el autobús, el retraso que causa puede hacer que otro pasajero llegue tarde a su cita.**

### **Política de no presentación/cancelación tardía**

Amarillo City Transit (ACT) utilizará las siguientes pautas con respecto a las ausencias y cancelaciones tardías:

Una no presentación ocurre cuando un pasajero no aborda el autobús dentro de los cinco (5) minutos de la hora de llegada del autobús dentro del plazo de puntualidad proporcionado cuando se realiza la reserva. A los clientes no se les cobrará por no presentarse si el vehículo llega fuera del horario de recogida.

Los operadores de autobuses ACT-Connect™ esperarán cinco (5) minutos desde la hora de llegada para que los pasajeros aborden el autobús.

Los pasajeros que realicen ocho (8) viajes o más por mes estarán sujetos a la política de no presentación. Si un pasajero tiene ocho (8) o más viajes en un mes y no se presenta el veinticinco (25) por ciento de esos viajes, se aplicarán sanciones por no presentarse. Por ejemplo, si un pasajero reserva 16 viajes en un mes y no se presenta en 4 de esos viajes sin un

motivo válido, se aplicarán sanciones. Las sanciones por no presentarse son progresivas y son las siguientes:

| Step | Percentage of Monthly trips over 8 | Warning or Penalty |
|------|------------------------------------|--------------------|
| 1    | 25%                                | Warning Letter     |
| 2    | 25%                                | 7-day Suspension   |
| 3    | 25%                                | 14-day Suspension  |
| 4    | 25%                                | 30 Day Suspension  |

El cálculo de las sanciones se basará en un período consecutivo de 12 meses que comienza con la primera infracción. Por ejemplo, si la primera infracción ocurre en marzo, las sanciones continuarán hasta marzo del año siguiente.

Cancelaciones tardías: un viaje cancelado menos de dos (2) horas antes de la hora de recogida programada se registrará como una cancelación tardía. Una cancelación tardía equivale a una (1) no presentación. Un viaje cancelado dos (2) horas o más antes del horario programado se registrará como cancelación anticipada y no será penalizado. Puede cancelar su viaje en cualquier momento del día o de la noche llamando al 378-3095, o TTY a través de Texas Relay Services al 7-1-1 (puede dejar un mensaje en nuestro sistema de correo de voz antes de las 7:00 a. m. o después de las 7:00 p. m.).

Se excusarán las ausencias o cancelaciones tardías que estén fuera del control del pasajero, como una cita con el médico que demore más de lo previsto. Cualquier no presentación causada por errores de ACT se eliminará del registro de los pasajeros.

Todos los viajes programados después de que ocurra la no presentación no se cancelarán automáticamente. Los pasajeros deben cancelar todos los viajes que no tengan intención de realizar.

Si no se presenta, se le enviará una carta con la fecha y hora de la no presentación. Cada no presentación debe apelarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la carta.

### **¿QUÉ PUEDO HACER PARA REDUCIR MIS NO SHOWS?**

Reducir las ausencias en ACT-Connect™ requiere acciones por parte de los pasajeros y de ACT.

- Confirme el inicio y el final de la ventana de recogida y la cantidad de tiempo que el vehículo esperará por usted cuando llame para reservar su viaje.
- Llama para cancelar, lo antes posible, si no vas a realizar un viaje.
- Esté preparado y atento a los vehículos durante el período de recogida a tiempo.
- Al reservar sus viajes, proporcione instrucciones detalladas de recogida (puerta lateral o trasera, etc.) para instalaciones grandes, para cualquier lugar de recogida que pueda ser difícil

de encontrar para los conductores y para cualquier lugar donde la recogida necesaria no sea en la línea principal. entrada.

- Proporcione todos los números de teléfono, incluidos los de cada destino, y confirme que hayan sido registrados correctamente por el despachador.
- Si es un usuario de suscripción, llame para informar a ACT sobre cualquier cambio en sus planes, como vacaciones u otra ausencia. Decírselo al conductor no es suficiente.

Si necesita ayuda adicional para cancelar sus viajes, llame al despacho de ACT al 806-378-3095 o TTY a través de Texas Relay Services al 7-1-1.

### **¿Cuánto tiempo dura un viaje ACT-Connect™?**

Como sistema de viajes compartidos, el tiempo de viaje puede variar según la cantidad de viajes reservados para el día. Los viajes se programan de modo que su tiempo a bordo del vehículo no sea mayor que el tiempo que tomaría un viaje comparable si se realizara en el sistema de ruta fija. A veces ocurren circunstancias atenuantes (por ejemplo, condiciones del tráfico, construcción de carreteras y clima) y Amarillo City Transit no tiene control. Ocasionalmente, cuando esto sucede, algunos viajes pueden exceder el estándar de ruta fija.

### **¿ACT-Connect™ funciona en condiciones climáticas adversas?**

ACT-Connect™ funcionará en condiciones climáticas adversas, pero los autobuses pueden retirarse del servicio antes de tiempo si el clima se vuelve demasiado severo para operar con seguridad. Esto incluye nieve, hielo y tormentas eléctricas. Si las camionetas salen de servicio antes de tiempo, deberá buscar transporte alternativo hacia o desde su destino. Se hará todo lo posible para comunicarse con los ciudadanos de Amarillo a través de anuncios de radio y televisión si el servicio no está funcionando. Tenga en cuenta que las camionetas funcionarán fuera de horario cuando el servicio esté funcionando durante condiciones climáticas adversas. Probablemente lo recogerán y lo dejarán más tarde de lo programado.

Durante períodos de clima severo, como fuertes nevadas, hielo o frío extremo, no se le considerará no presentado si su viaje no se cancela dos (2) horas antes de la hora de recogida. Sin embargo, DEBE cancelar el viaje antes de que llegue el autobús para su recogida o no se presentará.

### **¿Qué debo hacer si necesito cancelar mi viaje?**

Si necesita cancelar su viaje programado, asegúrese de llamar al 806-378-3095 o TTY a través del Servicio de Retransmisión de Texas al 7-1-1, al menos dos horas antes de su viaje programado. De no hacerlo, se le considerará como no presentado al viaje. Los despachadores están disponibles de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. para cancelaciones, y también hay disponible un contestador telefónico las veinticuatro horas, los siete días de la semana. Por favor, deje en el contestador los datos del viaje que desea cancelar. Si un pasajero lo solicita, un despachador devolverá la llamada lo antes posible para verificar la cancelación.

### **Servicio de suscripción**

El servicio de suscripción está disponible, de forma limitada, para los pasajeros de ACT-Connect™. Los pasajeros elegibles deberán realizar el mismo viaje al menos tres (3) veces por semana, al mismo horario y con el mismo origen y destino. Los viajes del servicio de suscripción se programan automáticamente. Los pasajeros deben llamar al menos dos (2) horas antes de su viaje si hay una cancelación.

Los pasajeros que no utilicen su servicio de suscripción por un período de 60 días perderán este servicio. En caso de volver a viajar, tendrán que pasar al final de la lista de espera del servicio de suscripción. Para obtener más información sobre el servicio de suscripción, llame a la oficina de Tránsito al 806-378-3095, o TTY a través de Texas Relay Services al 7-1-1.

### ¿Cuánto cuesta un viaje ACT-Connect™?

La tarifa por cada viaje de ida es:

|  |                                   |
|--|-----------------------------------|
| Viaje sencillo dentro del área de servicio ADA | \$2.00                            |
| Viaje sencillo fuera del área de servicio ADA  | \$4.00                            |
| Invitados dentro del área de servicio ADA      | \$2.00                            |
| Invitados fuera del área de servicio ADA       | \$4.00                            |
| Asistente de cuidado personal                  | sin cargo                         |
| Niños de 5 años y menores                      | Sin cargo                         |
| Folleto de 20 boletos para viajes              | \$36.00 (Cada boleto vale \$2.00) |

Todos los pasajeros deben pagar la tarifa correspondiente cada vez que suben al autobús. Pague solo por el viaje que está realizando. Los conductores no pueden aceptar una tarifa para ningún otro viaje y no pueden dar cambio. Un pasajero que no tenga su tarifa no podrá completar su viaje según lo programado.

Para el servicio ACT-Connect™, se puede comprar un libro de veinte (20) boletos por \$36.00. Los boletos están disponibles en la Oficina de Transporte Público de la Ciudad de Amarillo ubicada en 801 E. 23rd Avenue entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m., de lunes a viernes o entre las mismas horas en el mostrador de caja en el primer piso del Ayuntamiento de Amarillo. ubicado en 509 S.E. 7ma Avenida. Los boletos no son reembolsables. Tenga la cantidad correcta de dinero necesaria para la compra, ya que el Departamento de Tránsito no guarda cambio en la oficina.

Para comprar boletos por correo **NO ENVÍE EFECTIVO**; envíe un cheque o giro postal a:

Amarillo City Transit  
P.O. Box 1971  
Amarillo, TX 79105-1971

Al recibir el cheque o giro postal, los boletos se enviarán por correo. Asegúrese de incluir una dirección postal si es diferente de su dirección postal.

## **Si hago el mismo viaje varias veces por semana, ¿puedo programarlos todos con una sola llamada?**

Sí. Sin embargo, los servicios se brindan por orden de llegada hasta siete (7) días antes de la fecha del viaje.

## **¿Qué políticas a bordo debo tener en cuenta?**

**Política de llagas y heridas abiertas** Al usar el autobús, todas las personas (pasajeros y miembros del personal de ACT) que tengan llagas o heridas abiertas deben asegurarse de que todas las llagas y heridas estén cubiertas adecuadamente. Cualquier persona con llagas y heridas abiertas será transportada a menos que su condición presente una amenaza directa a la salud y/o seguridad del conductor u otras personas en el autobús.

Los pasajeros no pueden consumir bebidas alcohólicas, llevar envases abiertos de alcohol ni fumar mientras estén a bordo.

Las personas que utilizan sillas de ruedas suelen ser recogidas en lugares donde hay una rampa. Los conductores no empujarán una silla de ruedas sobre superficies empinadas y sin pavimentar, como césped, tierra o grava suelta.

Aunque ACT ha establecido el servicio de acera a acera como el modo de servicio básico de paratránsito, se toman medidas para garantizar que los pasajeros lleguen del origen al destino, más allá de la acera a la acera. Si el pasajero tiene una discapacidad que requiere asistencia para viajar hacia o desde la acera, puede viajar con un asistente de cuidado personal (PCA) o solicitar servicio puerta a puerta. Los conductores tienen estrictamente prohibido ingresar a la residencia de un pasajero u otros edificios

Limite las bolsas a 3 o 4 sacos pequeños del tamaño de comestibles, si puede cargarlos y guardarlos en su regazo. Los artículos de mano no deben bloquear el pasillo ni quitarle asiento a otro pasajero. No pida a los conductores que carguen, descarguen o carguen bolsas de compras.

## **Asistentes de cuidado personal (PCA)**

Los pasajeros que requieran asistencia más allá de la proporcionada por el operador pueden viajar con un asistente de cuidado personal (PCA) sin cargo adicional. El PCA debe abordar y desembarcar en los mismos lugares que el pasajero certificado. El PCA debe realizar todas las tareas que están más allá de los límites del conductor pero que son necesarias para que el pasajero complete su viaje.

**Cuando programe viajes, deberá informarle al despachador que viajará con un PCA y si su PCA utiliza un dispositivo de movilidad. Esto garantiza que habrá espacio en el vehículo para usted, su PCA y otros pasajeros programados.**

**Amarillo City Transit no proporciona asistentes de cuidado personal**

## **Huéspedes**

Los pasajeros que deseen llevar a un acompañante en su viaje podrán hacerlo bajo las siguientes circunstancias:

- (a) El pasajero organiza el viaje del huésped al mismo tiempo que está programado el viaje;
- (b) El huésped aborda y desembarca en los mismos lugares que el pasajero certificado;
- (c) El huésped paga la tarifa apropiada según lo indicado; y
- (d) El invitado no ocupa el asiento de otro pasajero certificado por ACT-Connect™.

**Se alojarán huéspedes adicionales si hay suficiente espacio en el vehículo. Ningún huésped no programado puede subir al autobús.**

Todos los pasajeros de vehículos de paratransito complementarios deben usar cinturones de seguridad y/o arneses de hombro durante todo el viaje. Dichos cinturones de seguridad y arneses para hombros no se utilizarán en lugar de un dispositivo que asegure la silla de ruedas del pasajero o la propia ayuda para la movilidad. Las sillas de ruedas deberán fijarse por separado con un sistema de sujeción.

## **Dispositivos de movilidad**

De acuerdo con las regulaciones del Departamento de Transporte, Amarillo City Transit transportará un dispositivo de movilidad con tres o más ruedas y su usuario siempre que el elevador pueda acomodar de manera segura el tamaño y el peso de la silla de ruedas y su usuario. Si una silla de ruedas, cuando está ocupada, supera el peso que el elevador puede soportar de manera segura, el conductor le dará al usuario la oportunidad de abordar, utilizando el elevador, por separado de la silla de ruedas. ACT se compromete a que los pasajeros suban al autobús de forma segura.

Se anima a los pasajeros a mantener sus sillas de ruedas en buenas condiciones de funcionamiento. Esto incluye frenos, neumáticos y empuñaduras. La silla de ruedas debe mantenerse limpia y libre de fluidos corporales. Esto es para la protección de otros pasajeros y conductores.

Por su propia seguridad, los pasajeros que utilizan ayudas para la movilidad que no se pueden asegurar con los amarres del vehículo, de acuerdo con las recomendaciones del fabricante de los amarres, pueden optar por trasladarse a un asiento de pasajero.

## **Higiene personal**

Los pasajeros deben mantener una higiene personal adecuada y razonable. Esto es para proteger a los pasajeros y conductores que entran en contacto cercano entre sí.

## **Comportamiento disruptivo – Suspensión del servicio**

Dependiendo de la infracción, los pasajeros que sean perturbadores, violentos o se nieguen a seguir las reglas recibirán primero una carta de advertencia. Si la primera infracción alcanza un nivel de amenaza directa a la salud y seguridad de otras personas, según lo determine

cualquier supervisor de ACT, se le pueden revocar los privilegios de viajar al pasajero. Si la primera infracción no es una amenaza directa a la salud y seguridad de otros pasajeros, el segundo incidente resultará en una suspensión de treinta (30) días. Si el problema persiste, puede resultar en una revocación completa de los privilegios de viajar. ACT-Connect™ es un viaje compartido. A ningún pasajero se le permitirá tener comportamientos que interrumpen el servicio. Un pasajero de ACT-Connect™ puede apelar una revocación de privilegios de viaje; el proceso de apelación se encuentra en la página 18.

### **Política de animales de servicio**

Los animales de servicio son bienvenidos a bordo de cualquier autobús de Amarillo City Transit y en cualquier instalación de Amarillo City Transit que esté abierta al público.

Un animal de servicio es cualquier perro guía, perro de señales u otro animal entrenado individualmente para brindar asistencia a una persona con una discapacidad. Los animales de servicio realizan algunas de las funciones y tareas que la persona con discapacidad no puede realizar por sí misma. No se podrá cobrar ninguna tarifa o depósito adicional por el transporte de animales de servicio.

Los perros de apoyo emocional no están entrenados para realizar tareas específicas para pasajeros con discapacidad. Los perros de apoyo emocional no se consideran animales de servicio según se define en la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.

Amarillo City Transit no es responsable del cuidado o supervisión de un animal de servicio. Un animal de servicio que muestre un comportamiento cruel hacia otros pasajeros o que de otra manera demuestre una amenaza directa a la salud y seguridad de otros será excluido de viajar en el autobús. Amarillo City Transit no hará suposiciones sobre cómo se comportará un animal en particular; cada situación será considerada individualmente.

### **¿Qué sucede si mi cita se retrasa?**

Todo el mundo tiene circunstancias ocasionales fuera de su control que pueden provocar retrasos en una cita programada. Si su cita se retrasa más de lo esperado y existe la posibilidad de que no esté listo para su viaje de regreso programado (o si perdió el autobús), llame a la oficina de ACT-Connect™ lo antes posible. Dispatch coordinará su solicitud con los conductores. Se hará todo lo posible para ajustar el horario de recogida de su viaje de regreso y asignar otro autobús para que lo recoja lo más temprano posible.

**Consejo para la programación:** *reserve tiempo adicional para las citas médicas u otras citas que puedan tardar más de lo esperado. Esto reducirá el costo innecesario de enviar un vehículo adicional y tener que esperar para volver al horario de recogida, después de que se respeten todos los demás viajes programados previamente.*

### **¿Qué debo hacer si ACT-Connect™ se retrasa para recogerme?**

A veces, las dificultades mecánicas, el tráfico o los problemas de programación pueden provocar que el autobús llegue tarde. Recuerde, el autobús tiene una ventana de veinticinco (25) minutos para recoger pasajeros.

Comuníquese con nuestra oficina antes de hacer otros arreglos de transporte. Si no puede esperar a que llegue el autobús y es necesario que se vaya, infórmele a los despachadores. No recibirá una notificación de no presentación si el autobús lo hubiera recogido fuera del período acordado de veinticinco (25) minutos.

### **Tarjeta de identificación**

Su tarjeta de identificación, que se proporciona cuando se determina que usted es elegible para ACT-Connect™, le permite utilizar servicios similares en otras ciudades, durante veintiún (21) días. Llame a la autoridad de tránsito de la ciudad que está visitando para hacer arreglos. Debe seguir sus reglas, procedimientos de programación y pagar sus tarifas.

### **Ruta fija accesible**

Los autobuses de Amarillo City Transit están equipados con ascensores y las paradas designadas son accesibles. Puede que le resulte posible y más conveniente viajar en el sistema de autobús de ruta fija durante todo o parte de su viaje. Comuníquese con el Departamento de Tránsito al 806-378-3095, o TTY a través de Texas Relay Services al 7-1-1, para obtener más información sobre el servicio de transporte de Ruta Fija.

### **Capacitación en viajes de ruta fija**

Los pasajeros de ACT-Connect™ pueden viajar en un autobús de Ruta Fija por .50 centavos cada vez que abordan un autobús o \$1.00 por un pase de un día presentando su tarjeta de identificación con fotografía ACT-Connect™ al abordar cualquier autobús de Ruta Fija.

Panhandle Independent Living Center (PILC) ofrece capacitación en viajes completa para personas interesadas que desean una mayor libertad para viajar por la ciudad en las rutas fijas.

El programa de capacitación para viajes de PILC comienza con una sesión de “familiarización”. Su primer día de capacitación incluye una presentación en el aula sobre el uso de rutas fijas y el aprendizaje de las distintas rutas.

Una vez completada la capacitación en el aula, estará listo para el siguiente paso: la capacitación en el campo. Le acompañarán desde su domicilio hasta la parada de autobús y abordarán el autobús. El formador de viaje le acompañará en el autobús y le acompañará de vuelta a casa. Se proporcionan días adicionales de capacitación de campo para garantizar que sea capaz de viajar al destino elegido.

Si está interesado en obtener más información sobre el programa de capacitación en viajes de Ruta Fija, puede llamar a PILC al 806-374-1400.

### **¿Cómo puedo hacer sugerencias o comentarios sobre el servicio?**

Amarillo City Transit agradece sus sugerencias y comentarios sobre cómo ACT-Connect™ puede satisfacer mejor sus necesidades. Comuníquese con Amarillo City Transit al:

Dirección postal: **Amarillo City Transit  
P.O. Box 1971  
Amarillo, TX 79105-1971**

Dirección: **Amarillo City Transit  
801 S.E. 23<sup>rd</sup> Avenue  
Amarillo, TX 79103**

La Ruta 30 tiene una parada de autobús solo con solicitud en la puerta principal de la Oficina de Transporte Público de la Ciudad de Amarillo.

Horario de oficina comercial: **8:00 a. m. a 5:00 p. m.  
de lunes a viernes**

Horario de Reservas: **8:00 am a 4:00 pm  
De lunes a sábado**

Reservas/Cancelaciones: **806-378-3095**

Director de tránsito: Christopher Quigley **806-378-6842**  
E-mail: [chris.quigley@amarillo.gov](mailto:chris.quigley@amarillo.gov)

Subdirector de tránsito: Brett Lawler **806-378-6860**  
E-mail: [brett.lawler@amarillo.gov](mailto:brett.lawler@amarillo.gov)

Supervisor de operaciones de tránsito: **806-378-6902**  
Dee Dee Ayres  
E-mail: [lina.ayres@amarillo.gov](mailto:lina.ayres@amarillo.gov)

TTY (llame a través de los servicios de retransmisión de Texas) **7-1-1**

Este documento está disponible en letra grande y se puede obtener en la oficina de Tránsito ubicada en 801 S.E. 23rd Ave., o llamando al 806-378-3095, o TTY a través de Texas Relay Services al 7-1-1. ACT puede proporcionar este documento en otros idiomas si lo solicita.

### **Declaración de accesibilidad**

El Ayuntamiento de Amarillo es accesible para personas con discapacidades a través de su entrada principal en el lado sur (SE 7th Avenue) del edificio. En la esquina suroeste del edificio se encuentra una rampa de acceso que conduce a la entrada principal. Hay espacios de estacionamiento disponibles para personas con discapacidades en el estacionamiento sur. El Ayuntamiento está equipado con instalaciones sanitarias, equipos de comunicaciones y

ascensores accesibles. Las personas con discapacidades que requieran adaptaciones especiales para un intérprete de señas u otro idioma deben presentar una solicitud ante el Secretario de la Ciudad dos días hábiles antes de la reunión, llamando al 378-3013 o al número de teléfono TDD del Ayuntamiento al 378-4229.

La oficina de Amarillo City Transit está ubicada en 801 S.E. 23rd Avenue y es accesible para todas las personas con discapacidades, a través de la entrada principal del edificio. Hay una rampa de acceso situada a la izquierda de la entrada principal. El estacionamiento para personas con discapacidades está disponible en la entrada principal de las instalaciones. Amarillo City Transit está equipado con instalaciones sanitarias accesibles. Las personas con discapacidades que requieran adaptaciones especiales o un intérprete de lenguaje de señas deben comunicarse con Amarillo City Transit al 806-378-3095 o TTY a través de Texas Relay Services al 7-1-1.

### **Modificación Razonable de la Política de Servicios de Transporte Público**

Amarillo City Transit (ACT) opera dos servicios de transporte público distintos: un sistema de ruta fija tradicional y un servicio de paratransito complementario: ACT-Connect™. Tanto Fixed Route como ACT-Connect™ atienden a personas con distintos grados de movilidad.

ACT considerará una modificación razonable de las políticas, prácticas y procedimientos para garantizar que el transporte público funcione de manera accesible.

También es importante recordar que “la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) es un estatuto de derechos civiles, no un estatuto de programa de transporte o servicio social. La ADA enfatiza claramente el acceso no discriminatorio al servicio de ruta fija, con el paratransito complementario actuando como una “red de seguridad” para las personas que no pueden usar el sistema de ruta fija. Según la ADA, el paratransito complementario no pretende ser un sistema integral de transporte para personas con discapacidades. Otra forma de decir esto es que la ADA no intenta satisfacer todas las necesidades de transporte de las personas con discapacidades. Sección 37.123 Elegibilidad de Paratransito ADA - Estándares”

La primera línea de defensa de cada autobús y de cada pasajero es el conductor. En muchos casos, los pasajeros de los vehículos de ACT son los ciudadanos más vulnerables de Amarillo. Para evitar una amenaza directa a su seguridad, ACT considerará ante todo la seguridad de los pasajeros en el autobús antes de aprobar una modificación razonable.

Es política de ACT trabajar con los clientes para adaptar las modificaciones necesarias durante el proceso de determinación de elegibilidad.

Para solicitar una modificación de las políticas y prácticas de Amarillo City Transit (ACT), el individuo o alguien en su nombre debe enviar una solicitud a ACT. La solicitud debe incluir la siguiente información:

- Quién necesita la modificación – (Nombre, número de teléfono, dirección, dirección de correo electrónico)

- ¿Qué desea que haga ACT? (Describa el cambio que desea que se realice)
- ¿Cuándo se necesita la modificación? (¿Se necesita el cambio en un día u hora determinados)?
- ¿Dónde se llevará a cabo la modificación? (Incluya la calle, intersección o nombre del edificio)
- ¿Por qué es necesaria la modificación? (Describa las circunstancias que crearon la solicitud)
- Indique cómo le gustaría recibir una respuesta (carta, correo electrónico u otro) y si necesita un formato alternativo.

Las solicitudes de modificación de las políticas y prácticas de ACT pueden rechazarse si la modificación solicitada no es razonable, es decir:

- Alteraría fundamentalmente la naturaleza de los servicios, programas o actividades de ACT,
- Conceder la solicitud crearía una amenaza directa a la salud o seguridad de otros,
- Sin la modificación solicitada, la persona con discapacidad puede utilizar plenamente los servicios, programas o actividades de ACT para el propósito previsto.
- La solicitud causaría una carga financiera y administrativa indebida.

Cuando ACT rechaza una solicitud de modificación razonable, ACT ofrecerá, en la máxima medida posible, cualquier otra acción (que no resulte en una alteración fundamental, una amenaza directa o una carga financiera y administrativa indebida) que pueda permitir a la persona utilizar ACTUAR para el propósito previsto.

Cuando una solicitud de modificación de una parada de autobús no se puede realizar y aprobar con anticipación, debido a una barrera que la persona con discapacidad desconocía hasta llegar a la parada de autobús, ACT evaluará la solicitud a medida que se identifiquen las barreras. El conductor deberá pedirle a un supervisor que evalúe la solicitud en la parada del autobús y cuando sea posible, el supervisor tomará una determinación en ese momento.

Según la ADA, no constituye discriminación que ACT se niegue a brindar servicios a una persona con discapacidades si esa persona participa en una conducta violenta, gravemente perturbadora o ilegal, o representa una amenaza directa a la salud o seguridad de otros. Esta política está disponible en el sitio web de la Ciudad de Amarillo: [www.amarillo.gov](http://www.amarillo.gov)

Envíe sus solicitudes por escrito de modificaciones razonables a:

Amarillo City Transit,

P.O. Box 1971

Amarillo, Texas 79105

Attention: Transit Director

O llame al 806-378-6842. Si utiliza una máquina TTY, puede comunicarse con el Director de Tránsito a través de Texas Relay Services al 800-676-3777.

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

### **Proceso de apelación**

Puede apelar si no está de acuerdo con la decisión sobre una queja o solicitud de modificación razonable. Hay tres (3) oportunidades para apelar. Las apelaciones deben realizarse en el siguiente orden:

1. Director de tránsito de la ciudad de Amarillo
2. Administrador adjunto de la ciudad
3. Comité Asesor para Personas con Discapacidad

La primera apelación deberá ser recibida por el Director de Tránsito dentro de los diez (10) días hábiles. Puede presentar su apelación de la siguiente manera:

Director de Tránsito, al 806-378-6842, o TTY a través de Texas Relay Services al 7-1-1.

O envíe su apelación por correo electrónico a [Chris.Quigley@Amarillo.gov](mailto:Chris.Quigley@Amarillo.gov)

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

Las oficinas del Departamento de Tránsito están ubicadas en la Ruta 30 (las recogidas y regresos se realizan únicamente a pedido).

O puede enviar su solicitud por correo a:

The City of Amarillo – Amarillo City Transit

P.O. Box 1971

Amarillo, Texas 79105

Attention: Transit Director

Notifique al Director de Tránsito cómo le gustaría que le informemos de la decisión: una carta, un correo electrónico o por teléfono. Si no indica un método preferido, se enviará una carta a la dirección que figura en la correspondencia original.

En cada nivel de apelación, recibirá una respuesta dentro de los veinte (20) días hábiles. Si la apelación es a su favor, se implementará la modificación razonable. Si la apelación no es a su favor, se le darán instrucciones sobre cómo proceder con el siguiente nivel de apelación. El Comité Asesor para Personas con Discapacidad es el último nivel de apelación y su decisión es definitiva.

### **Procedimiento de queja ADA**

Cualquier persona que crea que ha sido discriminada por cualquier miembro de Amarillo City Transit cubierto por la ADA, puede presentar una queja completando y enviando el formulario de queja de la ADA de ACT. ACT investiga las quejas recibidas no más de 90 días hábiles después del presunto incidente. El formulario de queja y el procedimiento para presentar una queja están disponibles en el sitio web de COA en [www.amarillo.gov](http://www.amarillo.gov).

La queja debe contener, entre otros, la siguiente información:

1. Nombre, dirección y número de teléfono del denunciante

2. El fundamento de la denuncia (raza, color, origen nacional)
3. La fecha o fechas en que ocurrió el presunto evento o eventos discriminatorios.
4. Declaración que detalla los hechos y circunstancias de la presunta discriminación
5. Nombres, direcciones y números de teléfono de personas que puedan tener conocimiento del hecho.
6. Otras agencias o tribunales donde se pudo haber presentado una queja con nombre y número de teléfono de contacto
7. Firma y fecha del recurrente

Todas las quejas pueden enviarse por correo o fax a lo siguiente:

Tránsito de la ciudad de Amarillo (ACT)

Amarillo City Transit (ACT)

P.O. Box 1971

Amarillo Texas 79105

Attention: Transit Director

(806) 378-6842 (teléfono)

(806) 378-6846 (fax)

Una vez recibida la queja, el personal de ACT la revisará y se enviará una carta de reconocimiento dentro de las 72 horas informándole de nuestro plan de acción. La investigación del Departamento de Tránsito incluirá una revisión del audio y video de la cámara de seguridad y entrevistas del denunciante y otros testigos aplicables, incluidos miembros del personal de ACT.

ACT tiene 14 días hábiles para investigar la denuncia. Si se necesita más información para resolver la queja, ACT puede comunicarse con el demandante. El denunciante tiene 30 días hábiles a partir de la fecha de la carta para enviar la información solicitada al investigador asignado al caso. Si el denunciante no se comunica con el investigador o no recibe la información adicional dentro de los 30 días hábiles, ACT puede cerrar administrativamente el caso. Un caso también puede cerrarse administrativamente si el demandante ya no desea continuar con su caso.

Después de que el investigador revise la denuncia, se enviará una de dos cartas al denunciante: una carta de cierre o una carta de conclusión (LOF). Una carta de cierre resume las acusaciones y establece que después de completar la investigación no había información suficiente para determinar una violación de la ADA y que el caso se cerrará. Una LOF resume las acusaciones y las entrevistas sobre el presunto incidente y explica si se realizará capacitación adicional para el personal de ACT u otra acción de acuerdo con las pautas de acción disciplinaria progresiva de la Ciudad de Amarillo.

Si el demandante desea apelar la decisión, tiene 30 días después de la fecha de la carta o de la LOF para apelar ante el administrador municipal adjunto, quien responderá a la apelación dentro de los 30 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud.

Envíe apelaciones por escrito a:

City of Amarillo

Amarillo City Transit (ACT)

P.O. Box 1971

Amarillo Texas 79105

Attn: Deputy City Manager

Si la respuesta del administrador municipal adjunto no es satisfactoria, podrá apelar la decisión al nivel final de apelación: el administrador municipal. El Administrador de la Ciudad responderá a la apelación dentro de los 30 días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud.

Envíe apelaciones por escrito a:

City of Amarillo

P.O. Box 1971

Amarillo Texas 79105

Attention: City Manager

Si tiene alguna pregunta sobre el procedimiento de apelación, no dude en comunicarse con el Director de Tránsito al 806-378-6842 o TTY a través de Texas Relay Services al 7-1-1. Una persona también puede presentar una queja directamente ante cualquiera de las siguientes agencias: the Federal Transit Administration (FTA) Office of Civil Rights, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington, DC 20590, FTA Region 6 office 819 Taylor Street, Room 14A02 FT. Worth, TX 76102