

Contenido

Declaración de derechos.....	3
Bienvenidos a COLT.....	4
Certificación	5
Política para visitantes	6
Reservación para viajes y Horas de servicio	7
Negociación de horas de recoger	8
Viajes de regreso.....	9
Servicio de subscripción.....	10
Precios de los boletos	11
Servicio puerta a puerta.....	12
Horas de llegada.....	13
Reglas acerca de no presentarse	14
Sillas de ruedas & Scooters	15
Responsabilidades del conductor	16
Información acerca del viaje a la tienda	16
Animales de servicio	16
Niños	18
Ayudantes/Auxiliares de cuidado personal	18
Invitados.....	18
Etiqueta para los pasajeros – Recomendaciones de seguridad.....	19

Rehusar y/o dar por terminado el servicio	19
Obstáculos que impidan obtener acceso a hogares privados.....	21
Descontinuación del servicio debido a condiciones del clima.....	21
Proceso de quejas	21
Proceso de apelaciones.....	22

Los pasajeros se hacen responsables de leer esta guía de políticas y de saber qué se espera de ellos y lo que ellos pueden esperar de COLT. Por favor llame a la persona encargada de hacer las reservaciones para los viajes si usted tiene alguna pregunta acerca de esta guía.

Declaración de derechos

City of Loveland Transit (COLT) se compromete a asegurarse que ninguna persona sea excluida de participar en, o le denieguen los beneficios de, o se vea expuesta a discriminación al recibir sus servicios basándose en raza, color, u origen nacional, o ninguna otra característica protegida por la ley, incluyendo el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, como fue enmendada. Adicionalmente, bajo la Ley de Americanos con Discapacidades (ADA, por sus iniciales en inglés) de 1990, ninguna entidad discriminará en contra de un individuo con una discapacidad física o mental en conexión con la provisión de servicios de transporte.

Para obtener más información acerca de las obligaciones en contra de la discriminación de COLT o para presentar una queja, comuníquese con COLT en 105 W 5th Street, Loveland, CO 80537, número de teléfono (970) 962-2700. Usted puede presentar una queja por escrito 180 días calendario a más tardar a partir de la fecha de la presunta discriminación.

Se puede obtener la información en formatos alternos al inglés si se comunica con la oficina de COLT.

Bienvenidos a COLT

City of Loveland Transit (COLT) provee dos tipos de servicios de transporte: **Ruta Fija** y **Paratransito**. Las rutas 100, 200 y 300 proveen servicio de autobús en rutas fijas, los autobuses paran en lugares designados a lo largo de la Ciudad, y reflejar el compromiso de la Ciudad de Loveland con el transporte de calidad; el aire más limpio y menos problemas de tráfico. El paratransito es un servicio de transporte para individuos mayores de 60 años de edad y para personas cuyas discapacidades físicas y/o mentales **NO LES PERMITEN** que usen las rutas fijas. El paratransito es un servicio puerta a puerta de viajes compartidos operados con vehículos accesibles y modernos y se compromete a proveer servicio de tránsito seguro, confiable y cortés.

Esta guía provee políticas relacionadas con el servicio de Paratransito. Estas políticas con respecto a las responsabilidades de los pasajeros se deben seguir para el beneficio de todos los pasajeros. COLT entiende que las circunstancias especiales se presentan y anima a los pasajeros para que se comuniquen con nuestra oficina si desean una revisión individual.

Certificación

Todos los pasajeros deben presentarle una solicitud a COLT para determinar si son elegibles para usar el servicio de Paratrásito. Los participantes elegibles serán certificados en una de dos categorías: 1) Certificado como elegible para Paratrásito ADA o 2) Persona de la tercera edad sin ADA.

Las solicitudes se pueden conseguir si llama a la oficina de COLT al (970) 962-2700 o si las baja de nuestra página web en www.cityofloveland.org/COLT. Se hará todo lo posible para certificar a los individuos quienes cumplen con los requisitos federales de como se describen en la Ley de Americanos con Discapacidades (ADA) de 1990. Las personas de la tercera edad sin ADA deben completar la solicitud para personas mayores y tienen que proveer prueba de su edad (licencia de manejar válida, identificación con foto válida, o acta de nacimiento). **NOTA:** Los pasajeros de la tercera edad que deseen ser certificados como elegibles para Paratrásito ADA tienen que completar toda la solicitud de ADA. Si el sistema llega a su capacidad máxima, se les dará prioridad para viajes a los pasajeros quienes han sido certificados como elegibles para Paratrásito ADA.

Se les notificará por escrito a los solicitantes después que se haya hecho una determinación acerca de su elegibilidad. COLT hará todo lo posible para tramitar las solicitudes de manera pronta, con un tiempo de

tramitación que no pase de 21 días calendario a partir de cuando se recibió una solicitud completa.

La elegibilidad de paratransito se establece por un periodo de tres (3) años. Se requiere la recertificación para recibir servicios de cada participante elegible para Paratransito ADA antes de que se venza su periodo de elegibilidad actual.

COLT le va a notificar a los participantes acerca del requisito de recertificación por lo menos 60 días calendario antes de su vencimiento.

Nuestra oficina está ubicada en 105 W 5th Street y está abierta para solicitar y recertificar de 8:00 AM a 5:00 PM de lunes a viernes.

Si usted cambia de dirección o si su movilidad necesita cambiar, por favor notifíquese a nuestra oficina al (970) 962-2700.

Política para visitantes

Los visitantes a Loveland quienes tiene una discapacidad que no les permite usar el servicio de ruta fija pueden ser elegibles para el servicio de Paratransito por hasta 21 días por año calendario. Por favor llame al (970) 962-2700 si desea más información.

Reservación para viajes y Horas de servicio

Los pasajeros certificados pueden hacer una reservación para el servicio Paratrásito al llamar al (970) 962-2700. Los pasajeros pueden hacer una reservación con hasta 14, pero no más, días calendario de anticipación y hasta un (1) día antes de cuando se necesite el servicio. El personal de COLT está disponible para ayudar a los pasajeros de 8:00 AM a 5:00 PM de lunes a viernes. Se pueden dejar solicitudes de reservación en el buzón de mensajes telefónicos y se devolverán las llamadas en el orden que se recibieron. En sábado y domingo, se pueden dejar solicitudes de reservaciones en el buzón de mensajes telefónicos entre las 8:00 AM y las 4 PM pero no se atenderán hasta el lunes por la mañana. Las reservaciones por buzón de mensajes telefónicos **no se deben** hacer a otras horas y las solicitudes por buzón de mensajes telefónicos no se garantizan hasta que hayan sido verificadas por el personal de COLT. ***Las cancelaciones se pueden dejar en el buzón de mensajes telefónicos en CUALQUIER momento.*** Las llamadas de cancelación no se verifican. Si usted desea asegurarse que su cancelación fue recibida, usted va a tener que llamar durante horas de oficina normales.

Las solicitudes de viajes, cambios de dirección, cambios de lugar para llevar o recoger, cancelaciones de viajes, o servicios de suscripción se deben hacer llamando al (970) 962-2700. **Los conductores no pueden aceptar**

peticiones de reservaciones ni cambios de los pasajeros.

Las horas de servicio de paratransito están a continuación:

Lunes a viernes 6:45 AM a 6:40 PM **la última hora programada para recoger a alguien no será más tarde de las 6:15 PM*

Sábados 8:45 AM a 5:40 PM ** la última hora programada para recoger a alguien no será más tarde de las 5:15 PM*

El servicio no estará disponible los domingos ni los siguientes días festivos:

Día de Año Nuevo (fecha especificada por la Ciudad)

Día de Conmemoración de los Caídos
(fecha especificada por la Ciudad)

Día de la Independencia
(fecha especificada por la Ciudad)

Día del Trabajo (fecha especificada por la Ciudad)

Día de Acción de Gracias
(fecha especificada por la Ciudad)

Día de Navidad (fecha especificada por la Ciudad)

Cualquier otro día que la ciudad especifique como paro de servicio.

Negociación de horas de recoger

Para mantener la eficacia del sistema, COLT se reserva el derecho de negociar las solicitudes de horas de

recoger con el pasajero hasta una hora antes o después de la hora solicitada.

Por ejemplo, si un pasajero solicita que lo recojan a las 8:30 AM y si COLT no puede satisfacer esa solicitud, la persona encargada de las reservaciones de viajes le va a informar al pasajero las horas disponibles para recogerlo entre las horas de las 7:30 a las 8:30 o de las 8:30 a las 9:30. El pasajero entonces le diría a la persona encargada de hacer las reservaciones de viajes cuál hora le queda mejor para que lo recojan y así se programaría el viaje. COLT tiene en cuenta horas de citas cuando se esté haciendo la negociación para la hora de la reservación.

Viajes de regreso

Los viajes de regreso se programan cuando se planeen los viajes de ida. Si el pasajero tiene una cita, él o ella deben anticipar la hora más tarde que es posible que la cita se demore y deben programar un viaje de regreso de esa manera. Si los pasajeros no programan un viaje de regreso, el viaje se va a considerar que Sólo es de Ida. COLT no programa citas cuando no se sabe cuándo van a terminar.

En el caso que la cita se complete antes de la hora programada para regresar, se anima a los pasajeros que le notifiquen a la oficina COLT al (970) 962-2700 que está disponible para regresar más temprano. Se hará todo lo posible para recoger al pasajero tan pronto

como sea posible pero si la demanda del servicio no lo permite, los pasajeros se van a recoger a la hora programada para su viaje de regreso.

Cuando una cita médica se demora más de lo que se esperaba, el pasajero debe hacer todo lo posible para notificarle al personal de COLT que no van a estar listos a su hora planeada de regreso.

Servicio de suscripción

Las reservaciones de suscripción permiten que un pasajero haga una reservación continua con una llamada telefónica. El servicio de suscripción está limitado a los pasajeros que viajen al mismo lugar a la misma hora por lo menos tres (3) veces por semana por un mínimo de un (1) mes. El servicio de suscripción sólo está disponible para los pasajeros elegibles por ADA, no para los pasajeros que viajan como personas de la tercera edad. COLT va a dar por terminada cualquier servicio de suscripción si se ha cancelado el viaje más de la mitad de las veces durante cualquier periodo de 30 días, o si hay un patrón consistente de cambios o cancelaciones de cualquier parte de la suscripción. Los pasajeros, los proveedores de cuidado y las agencias serán notificados por escrito antes de cualquier cancelación de su servicio.

Por ejemplo, si un pasajero tiene un servicio de suscripción para cuatro (4) días por semana los lunes, martes miércoles y jueves y cambia o cancela el viaje

todos los martes y jueves, puede que COLT cancele la suscripción.

Precios de los boletos

Los precios de los boletos son un componente necesario de todo sistema de transporte. Los precios de los boletos de COLT ayudan a compensar los costos que van incrementando para proveer los servicios de paratransito. Los precios actuales de los boletos son:

- Precio regular \$2.00 por viaje en un solo sentido
- Precio reducido \$1.00 por viaje en un solo sentido

Comuníquese con House of Neighborly Service (HNS) para obtener información acerca de precios reducidos.

HNS está ubicada en 565 N Cleveland Ave Loveland, CO y su número de teléfono es (970) 667-4939.

A los pasajeros se les pasa la cuenta / factura mensualmente. Por ejemplo, usted recibiría una factura la primera semana de julio por los viajes que hizo en el anterior mes de junio. No pagar la cuenta antes de la fecha indicada **DARÁ COMO RESULTADO** que se le rehúse el servicio

Los conductores de Paratransito de COLT drivers no aceptan pagos de ninguna clase.

Servicio puerta a puerta

COLT provee servicio puerta a puerta. Las siguientes políticas explican el significado e intención del servicio puerta a puerta.

- **Hogares privados**
 - Los conductores van a ayudar al pasajero desde y hasta la parte de afuera de la puerta solamente
 - Los conductores de COLT **no** van a entrar a hogares privados a menos que haya una emergencia que ponga la vida en peligro.
- **Edificios públicos**
 - Los conductores de **COLT** van a ayudar a los pasajeros a desde y hasta la puerta exterior
 - Cuando van a recoger a pasajeros a un negocio o establecimiento médico, los conductores sólo van a entrar hasta la parte interna de la puerta exterior.
 - Los conductores no van a entrar a residencias para ancianos, establecimientos médicos, centros de compras ni otros edificios públicos con la intención de buscar a los pasajeros. Los pasajeros deben estar esperando en la entrada por lo menos 15 minutos antes de la hora programada para que los recojan.

- El individuo, el auxiliar de cuidado personal, o el proveedor de cuidado es responsable de asegurarse que los pasajeros estén esperando a que los recojan en el lugar correcto.

Horas de llegada

COLT hace todo lo posible para proveer transporte a tiempo. Debido a la naturaleza de nuestro servicio, las horas de llegada pueden variar. Un “posible periodo” de llegada de (30) minutos ha sido establecido para su beneficio. La persona encargada de hacer las reservaciones de los viajes le va a dar al pasajero un periodo de tiempo de 30 minutos dentro del cual el vehículo va a llegar.

Ejemplo: Si la hora de llegada que le han asignado son las 10:00 AM, el vehículo puede llegar en cualquier momento entre las 9:45 AM y las 10:15 AM. Por favor, esté preparado para que lo recojan en cualquier momento dentro de ese periodo de 30 minutos.

Los conductores de COLT van a esperar cinco (5) minutos después de cuando intentar comunicarse con el pasajero antes de irse a su siguiente destino programado. Si el pasajero llama a la oficina después de que se le haya pasado cuando lo iban a recoger, COLT hará todo lo posible para regresar a recogerlo pero no se garantiza cuando ya pasó el vehículo. Lo

más probable es que sea necesario volver a programar el viaje.

Reglas acerca de no presentarse

El servicio de Paratrásito de COLT tiene cientos de clientes quienes dependen del servicio para satisfacer sus necesidades de transporte. Cuando un pasajero cancela un viaje sin avisar con anticipación o no está presente en el lugar designado para que lo recojan, se desperdician los recursos del servicio de transporte. Esta regla es necesaria para mantener un sistema de transporte que vaya a tiempo y sea rentable.

Los pasajeros deben llamar para cancelar una reservación por lo menos dos (2) horas antes de la hora programada para que lo recojan. Cuando no cancela con la anticipación apropiada, se considera como que **“No se presentó”**.

Un pasajero quien no está presente en el lugar designado para recogerlo y se le pasa un viaje programado se designa como que **“No se presentó”**.

NOTA: Esta regla no se aplica a los pasajeros a quienes se les pasó un viaje de regreso debido a una demora médica (cuando el pasajero no está listo debido a que una cita médica se demora más tiempo).

Cuando un pasajero tiene tres (3) o más “no se presentó” dentro de un periodo de 30 días calendario, puede que sus servicios se suspendan por una (1)

semana calendario. Si el pasajero acumula tres (3) “no se presentó” adicionales durante cualquier periodo de 30 días calendario, puede que los servicios para el pasajero se suspendan por treinta (30) días calendario. Los pasajeros van a recibir notificación por escrito antes de que se suspendan los servicios. Si se suspende a un pasajero por violar la regla de “no se presentó”, él/ella puede presentar una apelación por escrito y puede solicitar una audiencia (ver Proceso de Apelaciones al final de esta guía). Si se determina que el pasajero ha tomado las acciones correctoras apropiadas, él/ella será colocado en estatus normal de nuevo. Si no se resuelven las violaciones de “no se presentó” puede causar que se lleven a cabo acciones que van desde suspensión adicional hasta suspensión permanente. La suspensión permanente no se aplica a los pasajeros que son elegibles por ADA.

Usted puede cancelar su viaje si llama a la oficina de COLT al (970) 962-2700. Si un pasajero cancela un viaje dos (2) horas o más antes de la hora programada para que lo recojan, no recibirá ninguna sanción. **El gerente de City of Loveland Transit se reserva el derecho de evaluar sanciones para abusadores crónicos de la regla de cancelación aun si no están bajo las normas de la definición de “No se presentó”.**

Sillas de ruedas & Scooters

COLT se reserva el derecho de rehusar transporte a cualquier pasajero cuya silla de ruedas o scooter sea

inconsistente con legítimos requisitos de seguridad. Estas reglas están diseñadas para proteger la seguridad de los pasajeros, los auxiliares de cuidado personal y los conductores.

Responsabilidades del conductor

La única responsabilidad del conductor será proveer servicios de transporte seguro y a tiempo a los pasajeros de manera profesional y cortés. Los conductores van a ayudar a los pasajeros que usan sillas de ruedas a subir al elevador y van a proveer la ayuda apropiada para asegurar al pasajero y a su silla de ruedas mientras estén en el vehículo.

Información acerca del viaje a la tienda

COLT ofrece un viaje semanal para hacer la compra. Por favor comuníquese con la persona encargada de hacer las reservaciones si desea más información acerca de esta opción.

Cada pasajero tiene un límite de cinco (5) bolsas de compra del tamaño de las del mercado que no pesen más de diez (10) libras cada una. El conductor va a ayudar a los pasajeros con sus bolsas de la compra sólo hasta la puerta.

Animales de servicio

Actualizado y Válido a partir de Mayo 22, 2012

Animal de servicio significa cualquier animal que ha sido entrenado individualmente para trabajar o para llevar a cabo tareas para el beneficio de un individuo con una discapacidad, incluyendo una discapacidad física, sensorial, siquiátrica, intelectual, o mental de otra clase. El trabajo o tareas que un animal de servicio lleva a cabo deben estar relacionadas directamente con la discapacidad del individuo. Ejemplos del trabajo o tareas incluyen, pero no se limitan, a ayudar individuos quienes son ciegos o tienen bajo nivel de visión con su navegación y otras tareas, alertar a individuos quienes son sordos o se les hace difícil escuchar que hay otras personas o sonidos presentes, proveer trabajo de protección o rescate sin violencia, jalar una silla de ruedas, ayudar a un individuo durante convulsiones, alertar a individuos sobre la presencia de alérgenos, traer artículos tales como medicinas o el teléfono, proveer apoyo físico y ayuda con equilibrio y estabilidad a individuos con discapacidades de movilidad, y ayudar a personas con discapacidades siquiátricas y neurológicas cuando previenen o interrumpen comportamientos impulsivos o destructores. Los efectos de disuasorios de crímenes que vengan con la presencia del animal y la provisión de apoyo emocional, bienestar, consuelo, o compañía no se consideran trabajo o tareas para el propósito de esta definición.

Fuente:

http://www.ada.gov/regs2010/titleII_2010/titleII_2010_withbold.htm

Niños

Se recomienda que los niños menores de ocho (8) años de edad que son elegibles para Paratrásito ADA sean acompañados por un adulto. El padre o tutor legal, como lo requiere la ley estatal, deben proveer los apropiados asientos de seguridad para niños y/o cintos de seguridad.

Ayudantes/Auxiliares de cuidado personal

Se permitirá que los pasajeros que califican por ADA sean acompañados por un (1) Auxiliar de cuidado personal (PCA, por sus iniciales en inglés) según lo indique su médico. Un PCA se define como cualquier persona quien asume la responsabilidad del cuidado personal de un pasajero y que sea considerado necesario por el proveedor que proporcionó la verificación de la elegibilidad para ADA. Se debe recoger y llevar al PCA al mismo lugar que al pasajero calificado y puede viajar sin tener que pagar. Un PCA **no puede** ser otro pasajero ADA.

Invitados

Se permite que los pasajeros calificados traigan invitados. Se debe recoger y llevar al invitado al mismo lugar que al pasajero calificado. Se enviará la cuenta a los pasajeros por el costo del boleto del invitado en su factura mensual. Todos los boletos de los invitados

(incluyendo a niños) cuestan \$2.00 por un viaje en un solo sentido. Para ayudarnos con la facturación, por favor infórmele a la persona encargada de hacer las reservaciones de los viajes cuántos invitados lo van a acompañar en su viaje. No se va a permitir que los invitados que no han sido declarados con anticipación a la persona encargada de hacer las reservaciones suban al autobús.

Etiqueta para los pasajeros – Recomendaciones de seguridad

- No fumar, comer ni beber en los vehículos COLT
- No usar ni manipular indebidamente los equipos del vehículo COLT
- Quedarse sentado mientras el vehículo se esté moviendo
- Se recomienda que se usen los cinturones de seguridad cuando haya cinturones de seguridad presentes en el vehículo **NOTA: puede que se requiera que los pasajeros con problemas de estabilidad / equilibrio usen un cinturón de seguridad**
- **NUNCA** camine en frente del vehículo

Rehusar y/o dar por terminado el servicio

COLT se reserva el derecho de rehusar el servicio de transporte a los individuos cuyas acciones sean:

- Violentas: Con la intención de causar daño o heridas a propiedades o personas
- Perturbadoras a un nivel lo suficientemente grave que presente una amenaza a la seguridad de ellos mismos u otras personas
- Ilegales: Cualquier actividad que sea en contra de la ley de la Ciudad de Loveland, el Estado de Colorado y el gobierno Federal

El conductor va a detener el vehículo en el más cercano lugar seguro y le va a pedir al pasajero que se baje del vehículo y si es necesario, va a llamar a la policía. La primera ofensa va a dar como resultado una carta de advertencia por escrito. Una segunda ofensa va a dar como resultado que se dé por terminado el servicio automáticamente.

NOTE: Los pasajeros que participen en abuso físico o verbal o que le causen heridas físicas a otro pasajero o al conductor puede que vean sujetos a suspensión inmediata y permanente y a posible acusación criminal.

Un pasajero quien desee disputar la razón de una suspensión o terminación de servicio lo puede hacer si sigue el proceso de apelaciones delineado en la parte de atrás de esta guía.

Obstáculos que impidan obtener acceso a hogares privados

El pasajero en una residencia personal es la única persona quien es responsable de asegurarse que el área donde lo van a recoger no tenga nieve, lodo, escombros, etc. **Si el área no es segura para el pasajero, el vehículo o el conductor, no se va a proveer el viaje.** Los pasajeros quienes usen sillas de ruedas deben tener una rampa que cumpla con las especificaciones de ADA en su lugar de residencia.

Descontinuación del servicio debido a condiciones del clima

En caso de condiciones extremas del clima las cuales pueden hacer que el viaje sea inseguro, puede que COLT cancele el servicio. Se va a hacer un anuncio a través de los medios de comunicación locales y en la página web de la ciudad tan pronto como se decida. COLT va a intentar organizar llamadas telefónicas directas para informarles a los pasajeros sobre la cancelación del servicio pero no garantiza su capacidad de hacerlo.

Proceso de quejas

Los pasajeros que deseen presentar una queja deben comunicarse con la oficina de COLT en uno de los formatos mencionados abajo:

- Las quejas verbales se deben dirigir al Supervisor de Operaciones de COLT al (970) 962-2701
- Las quejas por escrito se pueden dirigir a:
COLT
Attn: Transit Manager
105 W 5th Street
Loveland, CO 80537
- Las quejas electrónicas se deben enviar a:
COLT@cityofloveland.org

Los pasajeros van a recibir una queja de la misma manera (por teléfono, escrita o electrónica) en menos de diez (10) días calendario a partir de cuando se recibió la queja.

Proceso de apelaciones

La solicitud de las apelaciones se debe hacer en menos de sesenta (60) días calendario a partir de cuando sucedió el incidente al gerente de tránsito de COLT. Las apelaciones se pueden presentar con respecto a clasificaciones de elegibilidad, denegaciones de elegibilidad, suspensión o terminación del servicio y/o otras denegaciones de servicio.

Después que se reciba la apelación por escrito, se va a llevar a cabo una revisión interna y si es necesario se va a programar una fecha para una audiencia. El querellante será notificado por escrito acerca de la fecha, hora y ubicación de la audiencia. Se le va a

proveer esa opción a los individuos que requieren servicio de Paratrásito para ir y venir de la apelación una vez se haya determinado la fecha, hora y ubicación de la audiencia. El comité de Apelaciones de COLT va a escuchar la audiencia y va a recomendar una decisión. La recomendación será enviada al Director de Trabajos Públicos para obtener la decisión final. Todas las decisiones se van a completar en menos de treinta (30) días calendario a partir de la fecha cuando se solicitó la apelación.

El Comité de Apelaciones consiste de tres (3) miembros de la comunidad, quienes no son empleados de COLT pero se han familiarizado con las políticas y procedimientos de COLT; un miembro de la Junta Asesora de Transporte (TAB, por sus iniciales en inglés), Junta Asesora Principal (SAB) y el Comité Asesor de Discapacidades (DAC).

Si usted tiene alguna pregunta acerca de estas políticas y procedimientos para los pasajeros por favor comuníquese con el Gerente de Tránsito de COLT al (970) 962-2743.

Se puede obtener información en formatos alternos al inglés si se comunica con la oficina de COLT.