City of Brownsville – Brownsville Metro (BMETRO)

Politicas y Procedimientos del Servicio de Partransito

versión revisada
Octubre del 2006

entró en vigor
el 5 de Enero del 2007

nuevas revisiones – 21 de Mayo del 2012

Revised February, 2013

755 International Blvd., Brownsville, TX 78520
Phone # (956)541-4881
Email: bmetro@cob.us

INDICE

	Page
A. Propósito	3
B. Formatos en que la Información es Accesible	3
C. Visión General del Servicio de BMETRO	3
D. Mantenimiento de Equipo de Accesibilidad	4
E. Asignación de asientos en la Ruta Regular	4
F. Anunciador de áreas de abordaje/bajadas en la Ruta Regular	4
G. Descuento para personas con discapacidad en la Ruta Regular	5
H. Elevadores de silla de ruedas, Rampas, y Amarres de Seguridad	6
I. Otros Auxiliares de Euipo y Movimiento	6
J. Entrenamiento de Operadores	6
K. Quejas y Reconocimientos	7
L. Seguridad	8
M. Parámetros de Servicio de Parátransito	8
N. Criterio de Eligibilidad para el Servicio de Paratránsito	11
O. Solicitud para Servicio de Parátransito	12
P. Renovación del Servicio de Paratránsito	14
Q. Uso de Parátransito para Visitantes	14
R. Acompañantes en los vehículos de parátransito	15
S. Programando su transportación	15
T. Tiempo de Respuesta y Cancelaciónes	16
U. Faltar a su transportación programada	16
V. Servicio de Subscripción para pasajeros de Paratránsito	17
W. Política de Disciplina del Servicio de Paratránsito	17

A. PROPOSITO

1. Las Políticas y procedimientos en este manual han sido desarrolladas con la intención de garantizar que los individuos con discapacidad no sean excluidos de participar en, ser negados los benificios de o ser sujetos a discriminación en ninguno de los programas o servicios de Brownsville Metro (BMETRO).

2. El servicio de paratránsito proveido por BMETRO, de acuerdo a las reglas de este manual, cumplirá con los requerimientos bajo el Estatuto De Estadounidenses con Discapacidades de 1990 encontrado en: 42avo. Código de los Estados Unidos (USC), 12101-12213; 49avo. Código de Regulaciones Federales (CFR) Parte 27, "No discriminación bajo las bases de Discapacidad en Programas y Actividades que se Beneficien de la Asistencia Financiera Federal"; 49 CFR Parte 37, "Servicios de Transporte para Individuos con Discapacidades (ADA)"; y 49 CFR Parte 38, "Estatuto para Americanos con Discapacidades (ADA) Especificaciones de Accesibilidad para Vehículos de Transporte" y 49 CFR Part 609, "Transportación Personas Mayores y Personas con Discapacidad". El Estatuto de Reglamentos Federales puede ser adquirido en la siguiente página de internet: http://www.gpoaccess.gov/cfr/index.html. El Estatuto de Estadounidenses con Discapacidades puede ser adquirido en la siguiente página de internet http://www.gpoaccess.gov/uscode/index.html.

3. Las definiciones para la mayor parte de los términos usados en este manual podrán ser encontradas en 49 CFR 27.5, 49 CFR 37.349 y CFR 38.3. Habrá otros términos que serán definidos en este manual.

4. Las referencias de las fuentes del CFR listado en la sección A.2. arriba pueden ser encontradas entre corchetes incluidas en este manual. Las secciones en este manual que no contengan referencias son así por ser específicas de BMETRO y no existen requerimientos o prohibiciones legales al respecto.

B. FORMATOS EN QUE LA INFORMACION ES ACCESIBLE

1. Toda información respecto al servicio de Paratránsito, incluyendo este manual de procedimientos, guía de rutas y aplicación, serán puestos a la disposición del público en los siguientes formatos accesibles bajo pedido: disco de computadora, grabación en audio cassette, braille, e impresión en letras grandes.

2. Toda la información respecto al servicio de paratránsito será puesta a disposición del público en Español bajo pedido.

C. VISION GENERAL DEL SERVICIO DE BMETRO

BUS proporciona a sus pasajeros dos tipos de servicio de transporte:

1. El servicio de *Ruta Regular* es transporte proporcionando en un horario establecido a lo largo de una ruta pre-establecida con varias áreas de abordaje/ bajada sobre la ruta. Este servicio es proporcionado primordialmente por autobuses de 35 pies de largo que están equipados con rampas y elevadores para silla de ruedas y tienen la capacidad de acomodar dos sillas de ruedas comunes y tienen un espacio designado en la área delantera del autobús para personas con discapacidades y personas de edad mayor. BMETRO recomienda y anima a todas las personas con discapacidad a usar el servicio de *Ruta*

Regular. Todos los vehículos de la *Ruta Regular* y la mayoría de las paradas son accesibles a personas con discapacidades.

2. El servicio *Complemetario de Paratránsito* es un servicio que no opera sobre una ruta o horario establecido y donde los pasajeros son levantados en aceras de diferentes localidades dentro del periodo de tiempo que el pasajero designe. Camionetas (vans) accesibles son utilizadas como vehiculos para el servicio de Paratránsito y proporcionan servicio dentro de la área de servicio. [49 CFR 37.129] El uso de este servicio requiere que el pasajero llene y entrege una solicitud y obtenga certificación (aprobacion). El Servicio de Paratránsito es complementario en el aspecto de que esta diseñado para ser equivalente al servicio de la ruta regular y proveerle aquellos con discapacidades la misma oportunidad para usar el transporte público. El Servicio de Paratránsito no es en ningun sentido comparado al servicio de taxi, puerta a puerta, o un servicio de *Shuttle* especial.

D. MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE ACCESIBILIDAD

1. BMETRO le dará cuidado y mantendra en condición funcionáble todo el equipo de accesibilidad—el cual incluye elevadores de silla de ruedas, amarres de seguridad, letreros, etc. de localidades de BMETRO y vehículos que requieran estar acesibles para personas con discapacidades.

2. Si alguna función o capacidad del equipo esta dañado o fuera de servicio, será reparado prontamente. [49 CFR 37.161 (b)] Si la reparación causa una interrupción que necesite que el vehículo esté fuera de servicio temporalmente, los pasajeros que requieran el uso del equipo de accesibilidad serán acomodados rasónablemente por BUS.

E. ASIGNACION DE ASIENTOS EN LA RUTA REGULAR

1. En la área de enfrente del autobús se reservarán asientos con prioridad a personas con discapacidades o de edad mayor. BMETRO pedirá a los pasajeros que no tienen discapacidades o no son de edad mayor que se muevan cuando estos asientos sean necesitados por personas con discapacidades o de edad mayor.

2. En los autobuses de ruta regular se encuentran áreas designadas para las sillas de ruedas. BMETRO pedirá a personas que no estén en sillas de ruedas que se muevan de los asientos que se doblan cuando esta área se necesite para acomodar a una persona en silla de ruedas.

F. ANUNCIADOR DE ÁREAS DE ABORDAJE/BAJADAS EN LA RUTA REGULAR

1. BMETRO anunciará sus áreas de abordaje/bajadas en los autobúses de la ruta regular en los puntos de tranferencia, interseciónes mayores y comunes, destinos frequentes y comunes y en otros puntos con anticipación a manera que le permita a los individuos con impedimentos de vista o otras discapacidades a orientarse sobre su ubicación.

2. En áreas de abordaje/bajada donde más de una ruta opere, los vehículos y/o operadores anunciaran el nombre y numero de la ruta para que los pasajeros

que tengas impedimentos de vista u otra discapacidad puedan identificar el vehículo correcto al que necesiten subir.

G. DESCUENTO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA RUTA REGULAR

1. Todas las personas con discapacidad que viajen en la ruta regular pagarán no más de la mitad de la cuota requerida para un viaje en la ruta regular. [49 CFR USC 53 5307 (d) (1) (D) & 49 CFR 609.23] Por ejemplo, la cuota tipíca para un adulto es de $1, personas con discapacidad pagarán solamente $0.50. Este descuento no es aplicable para rutas express como el *Shuttle* del *Sombrero Festival*, y viajes express a parques o paseos.

2. Una persona con discapacidad, para el propósito del descuento, se define como una persona "que por razón de enfermedad, accidente, lastimadura, edad, malfunción congenita o otra discapacidad temporal o permanente (incluyendo a una persona que use silla de ruedas o necesite equipo auxiliar para viajar) que no pueda usar sin planiacion o diseño, transportación constante o masiva o localidades tan efectivamente como personas no afectadas por una discapacidad".

3. Asistentes para el cuidado personal que viajen acompañando a un/a pasajero, con discapacidad pueden viajar gratis en la ruta regular. El asistente debera acompañar a la persona con discapacidad para poder recibir el descuento, y deberá abordar y bajar el autobús en el mismo lugar que la persona con discapacidad.

4. Todas las personas que deseen recibir el descuento deberán obtener una tarjeta de Edad Mayor/Discapacidad en la oficina administrativa de BMETRO, ubicada en 755 International Blvd. 2 º piso, Brownsville, TX 78520. Esta tarjeta contiene el logo de BMETRO, fotografía e información de identificación del pasajero. Para obtener la tarjeta deberan presentar prueba de Medicare e identificación o prueba de discapacidad. El costo es de $5.

5. La tarjeta de Edad Mayor/Discapacidad deberá ser renovada cada tres (3) años. La tarjeta de renovación es gratis.

6. Para poder obtener el descuento la tarjeta de Edad Mayor/Discapacidad deberá ser presentada al operador (chofer) al abordar el autobus de la ruta regular.

7. La siguiente es una lista no -exclusiva de documentos que pueden ser usados como prueba de discapacidad para obtener una tarjeta de Edad Mayor/Discapacidad:

   a. Una carta con membrete de un profesional médico indicando el nombre y domicilio y discapacidad de la persona que está solicitando el descuento.

   b. Una carta con membrete o una identificación oficial de una agencia

gubernamental (como la Administración del Seguro Social o la Administración de Veteranos) documentando la discapacidad o que la persona recibe beneficios como resultado de una discapacidad.

c. Una identificación de paratránsito de otra agencia de tranporte en los Estados Unidos.

8. La tarjeta de Edad Mayor/Discapacidad se le entregará inmediatamente después de que se verifique la información requerida y se le tome una fotografía. BMETRO archivará un duplicado de los documentos recibidos para obtener la tarjeta.

H. ELEVADORES DE SILLA DE RUEDAS, RAMPAS, Y AMARRES DE SEGURIDAD

Uso de Elevadores de silla de ruedas, rampas y amarres de seguridad.

1. BMETRO transportará cualquier silla de ruedas común en sus vehículos. Una silla de ruedas común no excede una anchura de 30 pulgadas y una altura de 48 pulgadas o un peso mayor de 600 libras estando ocupada.

2. Las sillas de ruedas deben ser colocadas en áreas designadas del vehículo donde puedan asegurarse. No se permitirá que las sillas de ruedas vayan en cualquier otro sitio durante el viaje.

3. Si una silla de ruedas no se puede asegurar o detener, el usuario podrá de todas formas viajar en el vehículo pero tendrá que permanecer en un área designada.

4. En algunas circunstancias, BMETRO le pedirá a algún pasajero en silla de ruedas que se transfiera a un asiento del vehículo, pero el pasajero no tiene la obligación de moverse.

5. BMETRO permitirá a cualquier usuario que lo requiera, abordar usando la rampa para sillas de ruedas, aún si no está usando una silla de ruedas. Pero no será requirido desplegar los elevadores de silla de ruedas o rampas si el hacerlo puede dañar los elevadores o rampas o si hay algun peligro tempóral que impida su desplegue.

6. Cuando sea necesario o a petición del pasajero, el personal de BMETRO asistirá a individuos con discapacidades con el uso de equipo de seguridad, rampas, o elevadores de silla de ruedas.

Mantenimiento de ascensores de silla de ruedas, rampas y dispositivos de aseguramiento.

1. BMetro tiene un sistema de mantenimiento regulares y frecuentes controles de silla de ruedas ascensores y rampas para garantizar la operabilidad.

2. Los operadores están obligados a notificar a los supervisores inmediatamente si el ascensor no funciona por cualquier motivo para que se le pueda aplicar mantenimiento.

3. Si un elevador o una rampa se vuelve inoperante durante el servicio, el vehículo en el que el ascensor o la rampa se encuentra será retirado del servicio, reparación y puesta en servicio no antes del comienzo de la siguiente día de servicio a menos que con ello se reduce el servicio de transporte que ofrece BMetro y no hay repuesto de vehículo disponible para tomar el lugar de uno con la elevación no funciona o la rampa. En ese caso, el vehículo con el elevador o rampa no funciona puede permanecer en servicio por no más de tres (3) días a partir de la fecha en que se descubrió la inoperabilidad.

4. Si un vehículo con un elevador o una rampa que no funciona en una ruta y el avance a la siguiente accesible vehículo en la ruta es de más de treinta (30) minutos, BMetro proporcionará alternativas de transporte para las personas con discapacidad que no son capaces de usar el vehículo porque el ascensor o rampa no funciona.

I. OTROS AUXILIARES DE EQUIPO Y MOVIMIENTO

1. BMETRO permitirá animales de servicio en sus vehículos. Un animal de servicio es cualquier perro guía, perro de señales u otro animal entrenado para ayudar a un individuo con discapacidades. Ningún otro tipo de animal será permitido.

2. BMETRO permitirá cualquier aparato de ayuda para la respiración de tamaño razonable, incluyendo tanques de oxígeno portátiles y respiradores, en sus vehículos.

J. ENTRENAMIENTO DE LOS OPERADORES

1. Todos los operadores y despachadores de vehículos de BMETRO serán entrenados en al menos lo siguiente:

    a. Operación de grúas para sillas de ruedas, rampas y amarres,

    b. Carga y descarga de pasajeros usando aparatos de ayuda de movimiento,

    c. Entrenamiento en asistencia a pasajeros, incluyendo cortesía con los pasajeros e interpretación de barreras físicas o de actitud,

    d. barreras actitudinales,

    e. Manejo a la defensiva,

2. A los choferes se les requiere realizar las siguientes funciones:

    a. Asistir en el aseguramiento de las sillas de ruedas, aún si esta asistencia requiere que abandonen sus asientos

    b. Manejar hacia la banqueta del lugar de abordaje (Servicio de Paratránsito),

    c. Activar el claxon del vehículo

    d. Ofrecer ayuda al abordaje y a la salida

e. Manejar hacia la acera del punto de destino (Servicio de Paratránsito)

3. Los choferes tienen prohibido:

a. Dar medicamentos

b. Usar oxígeno u otros aparatos de asistencia médica

c. Mover sillas de ruedas hacia o desde el vehículo, o ayudar a los pasajeros hacia el vehículo, a más de 10 pies del filo de la acera (Servicio de Paratránsito)

d. Alimentar o vestir a los pasajeros

e. Resolver quejas

f. Hacer reservaciones (Servicio de Paratránsito)

g. Cargar u operar paquetes

K. QUEJAS Y RECOMENDACIONES

1. BMETRO aceptará quejas, felicitaciones y sugerencias personales por teléfono, correo postal o correo electrónico (e-mail).

2. El personal de BMETRO serán responsable en manejar las quejas y las felicitaciones. Las sugerencias pueden ser entregadas a cualquier miembro del personal.

3. Todas las quejas, felicitaciones y sugerencias deberán ser acompañadas de la siguiente información:

a. Nombre del usuario, domicilio y teléfono (el usuario podrá permanecer anónimo)

b. La hora y fecha del incidente

c. Número del vehículo (si aplica) y el nombre del chofer o despachador

d. Descripción de la queja, felicitación o sugerencia

4. Para llamadas telefónicas o visitas personales, BMETRO tomará tanta información como sea posible y preparará una declaración. Antes de tomar acción en una posible infracción seria, se le pedirá al usuario firmar una declaración y deberá estar dispuesto a testificar, de ser necesario, en contra del individuo que supuestamente haya cometido la infracción.

5. A los empleados de BMETRO no se les permitirá conocer la identidad de ninguna persona que de una queja.

6. A los usuarios no se les permitirá conocer qué acciones, si éstas se llevan a cabo, son tomadas hacia los empleados de BMETRO como resultado de recomendaciones o quejas.

7. BMETRO mantendrá un registro de todas las quejas relacionadas con la acatación de las leyes federales sobre Las Leyes de Estadounidenses con discapacidad por un mínimo de cinco (5) años. [49 CFR 27.121(b)]

L. SEGURIDAD

1. Para garantizar la seguridad de todos los pasajeros, las siguientes reglas deberán ser seguidas en todo momento:

   a. Se recomendará a los usuarios usar el cinturón de seguridad

   b. Se prohibirá a los usuarios jugar con sus amarres de seguridad

   c. Se requerirá que todas las sillas de ruedas se mantengan en lugares designados del vehículo

   d. Se prohibirá a los usuarios enfrascarse en conversación con el chofer (platicar)

2. BMETRO rehusará sus servicios a todo aquél individuo que muestre conducta violenta, seriamente desordenada o ilegal. Esto no incluye casos en que la sola apariencia del individuo o su conducta involuntaria ofenda, moleste o sea inconveniente para otros.

3. BMETRO podrá requerir el uso de un(a) asistente personal si esto mitiga la conducta ilegal, violenta o desordenada.

M. PARAMETROS DEL SERVICIO DE PARATRÁNSITO

General

1. BMETRO proveerá servicio de paratránsito en la forma y servirá como complemento al sistema de transporte de ruta regular a personas con discapacidad(es) que le prevenga uso de ruta regular si califica bajo el criterio de eligibilidad descrito en la sección N. Este servicio sera comparable al servicio de la ruta regular. [49 CFR 37.121(a)]

2. Para el propósito de determinar la eligibilidad para el servicio de paratránsito, una “discapacidad” es un impedimento físico o mental que substancialmente limita una o más de las mayores actividades de vida de una persona (funciones como caminar, hablar, oir, aprender, trabajar), un registro de tal impedimento. [49 CFR 37.3] Un impedimento puede ser físico, mental o desorden fisiológico o condición que incluya, pero no esta limitada, a retraso mental, parálisis cerebral, esclerosis múltiple, cáncer, pérdida de anatomía que afecta el sistema muscular, enfermedad emocional. [49 CFR 37.3] Hay muchas otras condiciones que bajo esta condición pueden califícar com discapadidades.

3. El servicio de paratránsito sera proveido bajo la base de “al día siguiente”: los viajes deberán ser programados por lo menos un día hábil con anticipación. [49 CFR 37.131 (b)] Dada la gran cantidad de reservaciónes (viajes programados)

peticiones para tranportación el mismo día no son garantizados y serán raramente programados los viajes para el mismo día.

Horarío de Servicio
El horario del servicio de paratránsito será el mismo que el horarío de servicio de la ruta regular. [49 CFR 37.131 (e) Effectivo el primero de Junio del 2006 este horario sera de 6AM a 8:20 PM, de Lunes a Sábado.

Área de Servicio

1. El servicio de paratránsito será proveido a orígines y destinos dentro del área de servicio. El área de servicio se extiende a lo ancho de ¾ de milla de cualquier lado o de cualquier punto final, de cualquier ruta regular dentro de los límites de la Ciudad de Brownsville.

2. El área de servicio también se extiende a cualquier área pequeña que no esté dentro del área de servicio pero que esté completamente rodeada por el área de servicio descrita en el párrafo 1 de esta sección.

Cuotas

1. Las cuotas para un viaje de ida solamente nunca excederá el doble del cobro de un viaje de ida solamente en la ruta regular por un viaje de distancia similar y a una hora del día similar, incluyendo cargos de primas o transferencias a otro autobús.

2. Las cuotas para invitados será la misma que para los pasajeros eligibles para el servicio de paratránsito.

3. Los asistentes para el cuidado personal viajarán gratuitamente.

4. Las cuotas para viajes garantizados a agencias de servicios sociales costarán el doble de la cuota normal para el servicio de Paratránsito.

5. Las cuotas pueden ser ajustadas periódicamente y revisadas en reuniones públicas.

Restricciónes en los viajes

1. No habrá restricciónes ni prohibiciónes basadas en el propósito del viaje.

2. No habrá limitaciónes en el servicio basadas en los límites de capacidad.

   Las limitaciones de capacidad incluyen:

   a. Restricciónes en el número de viajes que un individuo pueda hacer,

   b. Listas de espera para poder utilizar el servicio de paratránsito,

   c. Cualquier práctica que limite el acceso al servicio, como grandes cantidades de viajes tarde para cualquier viaje ya sea de ida o de regreso., grandes cantidades de viajes negados o de que el transporte no sea proveído, o grandes cantidades de viajes excesivamente largos.

I. Una negación de viaje o de servicio ocurre cuando el pasajero intenta reservar un viaje de acuerdo a los procedimientos descritos en este manual de políticas y procedimientos, pero BMETRO no proveerá un viaje dentro de una hora antes o una hora después de la hora deseada por el pasajero, aun cuando el pasajero acuerde a recibir el viaje pasado la hora antes o la hora después.

II. Un viaje excesivamente largo es cualquier viaje que dure más de sesenta (60) minutos (1 hora) de el tiempo que se recogió al pasajero.

III. Un viaje perdido ocurre cuando BMETRO no llega a recoger al pasajero que programo su viaje. Un viaje perdido se define como un viaje al proveedor de horarios para que el vehículo nunca llega, o llega fuera de la ventana de activación y el pasajero no realiza el viaje.

IV. Si BMETRO recoge a un pasajero 15 minutos antes de la hora programada o 15 minutos después de la hora programada, este viaje será registrado como viaje impuntual ya sea temprano o tarde.

V. BMETRO mantendrá registros diarios de negaciones de viajes, viajes excesivamente largos, viajes impuntuales, viajes perdidos a manera de prevenir limitaciónes del servicio. Estos registros serán repasados por el Especialista en comunicaciones diariamente. El reporte mensual será revisado por el/la Gerente de BMETRO.

d. Problemas de operación atribuidas a causas fuera del control de BMETRO (como mal clima o condiciónes de tráfico peligrosas) no serán base para determinar un patrón o practica menciónadas en el párrafo “c” de esta sección.

N. CRITERIO DE ELIGIBILIDAD PARA EL SERVICIO DE PARATRÁNSITO

1. Para que un cliente o pasajero sea elegible para el servicio de Paratránsito deberá estar dentro de al menos una de las siguientes categorías:

a) Cualquier individuo al que no le sea posible, como resultado de un impedimento físico o mental (incluyendo impedimento visual) y que sin la asistencia de otra persona (excepto el operador de un elevador de silla de ruedas o otro equipo de asistencia), para abordar, viajar o bajar de cualquier vehículo en el sistema de BMETRO que es accesible y usable por individuos con discapacidades.

b.) Cualquier individuo que necesite de asistencia para subir en silla de ruedas u otro equipo de accesibilidad para abordar y que con tal asistencia pueda abordar, viajar, y bajar de cualquier vehículo que este accesible y usable por individuos con discapacidades si el individuo quiere viajar en una ruta del sistema durante las horas de operación del sistema dentro de un tiempo razonable, cuando tal vehículo no está siendo usado para proveer transportación publica en la ruta.

Cualquier individuo que tenga una condición relacionada con un impedimento que no le permita viajar hacia o desde un lugar de abordaje/bajada (parada) de autobús en el sistema de transporte.

I. Solamente una condición relaciónada con impedimento que prevenga que un individuo de viajar a hacia un lugar de abordaje/bajada (parada de autobús) es una base de eligibilidad bajo este párrafo. Una condición que hace el viajar hacia un área de abordaje/bajada (parada de autobús) más difícil para la persona con la condicion relaciónada con el impedimento que a otra persona que no tenga una condición de impedimento, pero que no le prevenga de viajar, no es base a ser eligible bajo este párrafo.

II. Obstáculos arquitecturales de los cuales no tenga control la agencia pública que provee el servicio de ruta regular o otros obstáculos de medio ambiente (como distancia, terreno, clima) no son base a eligibilidad por sí mismos bajo este párrafo. La relación de estos obstáculos con la condición de impedimento pueden formar una base de eligibilidad bajo este párrafo, si el efecto causa que el individuo no pueda viajar hacia un área de abordaje/bajada (parada de autobús).

c.) Cualquier persona con una discapacidad que tiene una discapacidad específica condición relacionada con lo que evita que un individuo de viajar a un internado o ubicación de un desembarco ubicación en un sistema de este tipo.

I. Únicamente una condición relacionada con la discapacidad que impide que el individuo de viajar a un internado o ubicación de un desembarco ubicación es una de las bases para poder beneficiarse de este párrafo. Una condición que hace que el viaje a un internado situado a más difícil para una persona con una discapacidad específica condición relacionada a la de una persona que no tiene
La condición, pero no evitar el desplazamiento, no es la base para optar a este párrafo.

II. Barreras arquitectónicas no bajo el control de la entidad pública proporcionando servicio de ruta fija y barreras ambientales (por ejemplo, distancia, terreno, clima) no, solo, forman un base para elegibilidad bajo este párrafo. La interacción de dichas barreras con un individuo condición específica relacionados con la incapacidad si puede formar una base para elegibilidad bajo este párrafo, el efecto es impedir que el individuo que viaja a un lugar de embarque o de un ubicación de desembarque.

2. La eligibilidad puede variar en cada viaje; en algunos casos, el individuo puede cumplir con el criterio de eligibilidad para algunos viajes y para otros no. [49 CFR 37.123 (b) & (c)] Los siguientes tipos de eligibilidad reflejan la diferencia:

I. Eligibilidad Incondicional: El solicitante es eligible para usar el servicio de Paratránsito para todos los viajes.

II. Eligibilidad Condicional: El solicitante es eligible para usar el servicio de paratránsito solamente para algunos viajes y puede usar la ruta regular para otros viajes.

III. Eligibilidad Temporal: El solicitante tiene una discapacidad por corto tiempo que le permitira usar el servicio de paratránsito temporalmente ya sea condicional o incondicional.

3. La eligibilidad del solicitante no debe ser basada solamente en que la discapacidad sea diagnosticada médicamente. La eligibilidad sera basada en si el solicitant tiene una discapacidad que le prevenga usar le servicio de la ruta regular y como lo describe el criterio de eligibilidad descrito en esta sección.

O. SOLICITUD PARA EL SERVICIO DE PARATRÁNSITO

1. La aplicación para determinar la elegibilidad deberá ser la *Solicitud para la Elegibilidad y Renovación de Servicio de Paratránsito (ADA Paratransit Eligibility and Certification Application).*

2. La aplicación contiene preguntas para determinar la elegibilidad del pasajero bajo la sección N. de este manual para usar el servicio de paratránsito.

Proceso de la solicitud para determinar eligibilidad

1. Al solicitante deberá serle permitido hacer una petición para que su solicitud se haga en persona o vía correo.

2. BMETRO responderá a la petición de solicitud dentro de siete (7) días hábiles desde la fecha en que se reciba la carta o fax e inmediatamente para peticiones hechas en persona o vía correo.

3. El solicitante deberá recibir instrucciones orales o escritas para completar su solicitud cada vez que solicite los servicios.

4. No habrá limite de tiempo para someter su solicitud.

5. La solicitud será aceptada vía correo o en persona.

6. Todas las solicitudes serán revisadas detalladamente por el personal de BMETRO. Una determinación por escrito de elegibilidad será hecha dentro de 21 días de BUS haber recibido la solicitud.

7. A los solicitantes elegibles BMETRO les enviará una carta que incluye lo siguiente:

   a. Declaración de que el solicitante es elegible para el Servicio de Paratránsito,

   b. Nombre del solicitante elegible,

   c. Logo de BMETRO e información para contactar a la agencia,

   I. Número telefónico de las oficinas administrativas de BMETRO,

   e. Fecha cuando se vence la eligibilidad,

f. Condiciones y limitaciones de elegibilidad del individuo, incluyendo la necesidad de usar un Asistente para su cuidado personal.

8. Para personas que sean ineligibles, BMETRO dará razones en casos de inegibilidad por medio de carta certificada. [49 CFR 37.125 (d)] BMETRO incluirá la descripción del proceso de apelación a cada persona que se determine ineligible para el Servicio de Paratránsito.

9. Si BMETRO no ha llegado a una decisión de elegibilidad dentro de 21 días, el aplicante podrá usar el servicio de paratránsito desde el 22avo. día hasta que que se llegue a una determinación.

10. Solicitudes que se determinen elegibles no requieren ninguna acción adiciánal. El solicitante sera determinado eligible y podra usar el servicio y reservar (programar) su viajes inmediatamente.

11. Si el solicitante es determinado ineligible, el/ella tiene el derecho de apelar all Sub-Comité de Concejo de Tránsito (TAC) de apelaciones.

12. Si se determina que la información proporcionada en la solicitud de servicio paratránsito ADA es falsa, la solicitante se niega el servicio.

Proceso de Apelación a la Aplicación

1. Toda persona que se determine como inelegible para el servicio de paratránsito ADA, podrá apelar por escrito dentro de 60 días a:

ADA Paratransit Eligibility Appeal
Brownsville Metro (BMETRO)
755 International Blvd., 2nd floor
Brownsville, Texas 78520
(956) 541-4881 phone no.
(956) 574-6675 fax no.

2. La fecha límite para apelar se basará en la fecha de recibo de la carta describiendo las razones para el resultado de inegibilidad.

3. El individuo deberá solicitar la apelación en el cual le recomendamos que se ponga por escrito, afirmando que la decisión de no certificarlo es errónea y dando razones para esa afirmación. Inmediatamente al recibir una apelación, la gerencia de BMETRO fijará una fecha para la audiencia de la apelación.

4. La fecha para la apelación deberá ser de no más de veintiún (21) días después de recibirse la carta solicitando la apelación.

5. BMETRO ofrecerá al individuo al que le fue negada la elegibilidad toda oportunidad para presentar su caso y recibir e introducir cualquier pieza relevante de evidencia y/o testimonio de cualquier persona que le apoye.

6. Las apelaciones serán depuestas ante el sub-comité de TAC. Las personas encargadas de la apelación serán otras que las personas que hicieran la determinación inicial de elegibilidad/inegibilidad.

7. En todos los casos, las determinaciones se harán por escrito y toda la documentación será retenida.

8. BMETRO hará una determinación final a la apelación a los treinta (30) días de la deposición de la apelación.

9. Si después de 30 días no se ha llegado a una decisión sobre la apelación, la persona que apela deberá recibir elegibilidad y podrá usar los servicios de paratránsito hasta que se llegue a una resolución a su apelación.

P. RENOVACION DE LA CERTIFICACION PARA EL SERVICIO DE PARATRÁNSITO

1. BMETRO re-certificará a los usuarios del servicio de Paratránsito ADA cada tres (3) años.

2. La aplicación para re-certificación será idéntica a la *Solicitud de Eligibilidad y Renovación de Servicios de Paratránsito* (ADA Paratransit Eligibility and Recertification *Application).*

3. Para garantizar que el proceso de recertificación es eficiente, todo solicitante deberá reportar cambios en su condición o información personal inmediatamente.

4. A todo usuario certificado le serán enviadas por correo instrucciones y la solicitud para renovación que deberán ser llenadas y enviadas dentro de un (1) mes de recibidas.

5. Las reglas de elegibilidad para la re-certificación serán las mismas que las que se usaron para la certificación original.

6. Si, después de un (1) mes, un usuario no ha regresado su aplicación de re-certificación, BMETRO intentará contactar al usuario para determinar la causa por la cuál no haya enviado su aplicación. All usuario se le darán dos (2) semanas de extensión si lo requiere.

7. Las personas que se encuentren inelegibles bajo el proceso de re-certificación dejarán de recibir servicio de paratránsito.

Q. VISITANTES

1. BMETRO dará elegibilidad por períodos de 21 días a cualquier visitante con discapacidad que no resida en Brownsville, Texas bajo dos condiciones:

    a. El visitante presenta documentación donde cumple con las reglas de servicio de paratránsito ADA de otra jurisdicción. Esta documentación puede incluir, pero no está limitada a la presentación de una Tarjeta de Identificación ADA válida de cualquier otro proveedor de servicios de paratránsito.

    b. El visitante provee prueba de residencia de otra jurisdicción y también una declaración indicando la discapacidad que le impide usar el sistema de transporte regular.

2. Todos los visitantes que provean la documentación necesaria les será ofrecido el mismo servicio que a cualquier otro cliente de los servicios de Paratránsito ADA.

3. BMETRO requerirá que los visitantes llenen una aplicación completa del servicio de paratránsito de BMETRO para cualquier estadía mayor de 21 días (contigua o no) en cualquier año.

R. ACOMPAÑANTES

BMETRO permitirá que los usuarios traigan al menos un (1) acompañante en sus viajes, como personal de cuidados individuales o invitados.

Asistentes para el cuidado personal

1. Un asistente para el cuidado personal es un individuo designado o específicamente empleado para ayudar a los usuarios en sus necesidades personales.

2. Un asistente para el cuidado personal no es necesario para el uso del servicio de paratránsito.

3. BMETRO fomenta (alienta) a los usuarios que viajen con su asistente para el cuidado personal en casos que el usuario tenga dificultad en acercarse a por lo menos 10 pies del autobús.

4. Si un usuario es acompañado por un asistente para el cuidado personal, el usuario puede también acompañarse de un (1) invitado. Otros invitados podrán acompañar al usuario si hay espacio disponible.

Invitados

1. Un (1) invitado (que no sea asistente del cuidado personal), como un familiar o amigo(a) puede acompañar al usuario en su viaje.

2. Invitados adiciónales podrán acompañar al usuario solo si hay espacio disponible y no se le niege el servicio a otras personas eligibles para el servicio de paratránsito.

3. El invitado(a) y el asistente para el cuidado personal deberán ser recogidos y dejados en el mismo sitio que el cliente con el que viajan.

S. PROGRAMANDO SU TRANSPORTACION

1. BMETRO aceptará peticiones de viaje o citas, de un (1) día a siete (7) días por adelantado. [49 37.131(b) y (b)(4)] Peticiones no hechas antes de las 5 PM un dia antés de la fecha de su viaje (viajes el mismo dia) no son garantizadas y seran raramente programadas.

   d.) Las peticiones de viaje serán aceptadas durante las horas hábiles de 8 AM a 5 AM de Lunes a Sábado y los Domingos y dias festivos de 8 AM a 5 PM por medio de grabadora de mensajes. [49 37.131(b)(1)] Para peticiónes para viajes por medio de la grabadora de mensajes, BMETRO llamará tan pronto sea posible para verificar su petición de viajes.

   e.) Los viajes serán programados no mas de una (1) hora antes o una hora (1)

después de la hora que el pasajero deseé.

4. Para poder proveerle un mejor servicio a los pasajeros es necesario que el pasajero permanesca en la hubicacion donde se le llevo minimo una (1) hora antes de ser recogido y llevado a otra hubicación. No se permite hacer una programacion de viaje antes de una (1) hora.

Procedimientos Telefónicos

1. BMETRO le pedirá la siguiente información para aceptar viajes:

   a. Nombre del usuario,

   b. Dirección completa del inicio del viaje,

   c. Nombre de la persona que hira de acompañante o invitado,

   d. Número telefónico, o el número donde el usuario pueda ser localizado,

   e. La fecha del viaje,

   f. La hora del viaje,

   g. Dirección de llegada (o nombre del lugar),

   h. La hora de la cita (médica, etc.) (si aplica)

   i. Tiempo de regreso (si aplica)

2. Los usuarios podrán programar tantos viajes como deseen con una llamada, si el tiempo lo permite.

T. TIEMPO DE RESPUESTA Y CANCELACION

1. Los pasajeros pueden ser recogidos hasta 15 minutos antes o hasta 15 minutos después del tiempo programado.

2. A los usuarios se les requiere empezar a acercarse al vehículo dentro de los primeros cinco (5) minutos de haber llegado para recogerlos.

3. Las cancelaciones serán requeridas al menos 60 minutos antes de la hora de recogerlos.

4. Las reglas en esta sección serán suspendidas en caso de mal clima u otra circunstancia exigente.

U. FALTAR A SU TRANSPORTACION PROGRAMADA

1. Faltar a un viaje programado se define como pasajero que no este en la uubicación programada para ser recogida dentro de cinco (5) minutos de cuando llegue el vehiculo a la hubicación; o un pasajero que no notifique a BMETRO al menos sesenta (60) minutos por adelantado de su intención de cancelar el viaje programado.

2. Casos en donde los viajes no sean completados o proveidos por razones que el pasajero no tenga control de ellas no contaran como faltas.

3. Pasajeros que falten a los viajes programados estarán sujetos a la acción disciplinaria bajo la política de disciplina descrita en la section W de este manual de políticas.

V. SERVICIO DE SUBSCRIPCION PARA PASAJEROS DE PARATRÁNSITO

1. Se define como servicio de subscripción a un bloque de fechas de viaje programados que ocurren los mismos días y a las mismas horas por un período de tiempo. Viajes educacionales y de trabajo que ocurra de manera diaria son ejemplos de este tipo de servicio.

2. El servicio de subscripción no deberá tomar más del 50 por ciento del número de viajes posibles en una parte determinada del día, a menos que haya capacidad excesiva de no-pasajeros. Para cumplir con esta provisión, BMETRO solamente proporcionará servicio de subscripción para viajes al trabajo, escuela y tratamientos médicos constantes (ejemplo dialisis). También BMETRO mantendrá una lista de espera para aquellos pasajeros que deseen tener subscripción de sus viajes.

3. El servicio de subscripción deberá ser reanudado a la misma vez que la certificación de servicios de Paratránsito (cada tres (3) años).

W. REGLAS DISCIPLINARIAS DE PARATRÁNSITO

Acciones Disciplinarias

1. Los usuarios que participen en comportamiento violento, desordenado, ilegal o que tengan demasiadas inasistencias, serán sujetos de las siguientes acciones disciplinarias:

   a. Primera, Segunda y Tercera Infracción - Aviso Verbal.

   b. Cuarta Infracción - Aviso por Escrito. Esto se hará en la forma de una carta por escrito explicando que BMETRO se propone suspender el servicio si otra infracción ocurriese, citando la extensión y duración de la suspensión pretendida.

   d. Quinta Infracción - Suspensión del servicio por treinta (30) días. Se proveerá al usuario de una decisión escrita y las razones de esta.

   e. Sexta Infracción - Suspensión del servicio por sesenta (60) días.

2. Todas las acciones disciplinarias tomarán en cuenta factores externos, como el clima, problemas vehiculares y otras circunstancias.

   Si el individuo decide apelar la acción disciplinaria, esa acción quedará pendiente del resultado de la apelación.

Proceso de Apelación a las Acciones Disciplinarias

1. Cualquier persona que haya sido disciplinada por BMETRO puede apelar la acción disciplinaria apelación en el cual le recomendamos que se ponga por escrito, dentro de 60 días a:

   ADA Paratransit Disciplinary Action Appeal
   Brownsville Urban System
   700 Jose Colunga Jr. St.
   Brownsville, Texas 78521
   (956) 544-7603 (fax)

2. El tiempo límite para las apelaciones se basará en la fecha de recibo de la carta mencionando la acción disciplinaria.

3. Inmediatamente al recibir una apelación, la gerencia de BMETRO fijará una fecha para la audiencia de la apelación.

4. La fecha para la audiencia de apelación será no más de veintiún (21) días después de que la carta solicitando la apelación sea recibida.

5. BMETRO ofrecerá al individuo que fue disciplinado toda oportunidad para presentar su caso y recibir e introducir cualquier pieza relevante de evidencia y/o testimonio de cualquier persona que le apoye.

6. Las apelaciones serán depuestas ante dos miembros del Comité de Consejo de Tránsito (TAC) y un empleado de BMETRO. Este grupo no incluirá persona alguna que haya manejado la acción disciplinaria.

7. En todos los casos, las determinaciones se harán por escrito y toda la documentación será retenida.

8. BMETRO hará una determinación final a la apelación a los treinta (30) días de la deposición de la apelación.

9. La persona que apela continuará recibiendo los servicios de paratránsito hasta que se llegue a una resolución a su apelación.