

## Política de ADA

**Contents**

Información General y de Contacto .....2

Definiciones y Referencias.....3

Política General de la ADA.....4

Cierres de Vacaciones.....4

Descripción de los Servicios de Ruta Fija.....4

Descripción de los Servicios de Paratransito.....6

Planificación.....9

Interrupciones del Servicio..... 15

Conducta Prohibida ..... 17

Apéndice A: Área de Servicio e Información General ..... 19

Apéndice B: Política de Comentarios del Cliente ..... 20

Apéndice C: Política de Modifcación Razonable de Valley Transit..... 21

## Información General y de Contacto

La siguiente es información general requerida sobre Valley Transit, la entidad responsable de la prestación de los servicios de paratransito ADA como se describe en este plan.

### *Nombre de la Agencia de Tránsito*

Valley Transit

1401 West Rose Street

Walla Walla, Washington 99364

### *Persona de Contacto (preguntas, comentarios, inquietudes, quejas de ADA)*

Inquietudes de ADA de la Agencia: Melanie Hall, Gerente de Recursos Humanes

Inquietudes de ADA del Transporte Publico: Lowell Nee, Gerente de Operaciones

Teléfono: 509-525-9140

Fax: 509-525-9142

melanie@valleytransit.com

lowell@valleytransit.com

## Definiciones y Referencias

Ocasionalmente, la demostración de cumplimiento, como la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés), requiere el uso de un término específico. Debido al uso inevitable de la jerga de la industria, la siguiente es una lista de definiciones comunes de los términos que puede encontrar:

**Acta de Americanos con Discapacidades:** Normalmente abreviada como ADA, esta ley se convirtió en ley en 1990. Esta histórica legislación federal requiere que las personas con discapacidades reciban servicios de transporte iguales a los disponibles en los servicios de Ruta Fija.

**Día por Adelantado:** El día por adelantado se refiere a la obligación del pasajero de programar un viaje de Paratrásito el día anterior a su viaje previsto.

**Elegibilidad:** La elegibilidad es el proceso mediante el cual un pasajero puede solicitar recibir servicios de Paratrásito/Dial-a-Ride

**Equivalencia:** La equivalencia generalmente se refiere a la obligación de un proveedor de operar los servicios Paratrásito/Dial-a-Ride durante el mismo horario que las Rutas Fijas que complementa. También se usa ocasionalmente para expresar la obligación de un proveedor de brindar suficiente capacidad (conductores y vehículos) para satisfacer las necesidades de los pasajeros elegibles que hicieron las reservas con un día de anticipación.

**Ruta Fija:** Un Sistema de transporte público de Ruta Fija se ejecuta en una ruta definida en horario establecido sin desviarse de esa ruta.

**Evaluación Funcional:** Una evaluación funcional es una evaluación de la capacidad de un solicitante de Paratrásito para usar un vehículo de Ruta Fija. Realizadas por un profesional capacitado, estas evaluaciones se ordenan cuando el personal no puede determinar claramente la elegibilidad en función del contenido de la solicitud de un posible pasajero de Paratrásito.

**Origen-a-Destino:** Origen-a-destino es el estándar ADA para recogida y entrega. Una discusión completa se puede encontrar en la página 15.

**Paratrásito:** También conocido como Dial-a-Ride o Paratrásito Complementario, se refiere a la obligación de un proveedor bajo la ADA de ofrecer una alternativa de movilidad equivalente para las personas que no pueden usar los servicios de Ruta Fija debido a una discapacidad.

**Modificación Razonable:** Una solicitud clara verbal o escrita para un cambio en la prestación del servicio que hará el servicio sea más accesible para el usuario que no cause una amenaza directa a la salud y seguridad de los demás, resulte en un cambio fundamental en el servicio (por ejemplo, brindar atención médica, salir de la Ruta Fija para ir a otra ubicación, etc.), no sería necesario para hacer accesible el servicio (por ejemplo, una solicitud de un asiento específico, o para viajar solo solo, etc.), o dar lugar a una carga económica indebida para la agencia de Tránsito. Algunos ejemplos de posibles solicitudes de modificación razonables son:

- Uso de una rampa o ascensor sin dispositivo de movilidad
- Permitir que una persona con diabetes coma o beba en el autobús para evitar una bajada de glucosa

- Asistencia Puerta-a-puerta, en lugar de bordillo-a-bordillo a una persona con discapacidad visual

**Área de Servicios:** Paratrásito/Dial-a-Ride es un requisito en una zona que se extiende ¼ de milla a cada lado de una línea de Ruta Fija. Esta zona no puede resultar en una área geográfica de desservicios por todos lados; dicha zona debe ser absorbida. En conjunto, esta zona se denomina área de servicio.

**Negación de Viaje:** La denegación de un viaje se produce cuando se dan tres circunstancias:

- a. La solicitud de viaje se presenta de manera consistente con las Reglas de Día por Adelntado; Y
- b. Todos los espacios de viaje hasta una hora antes y hasta una hora después del tiempo de viaje solicitado están llenos; Y
- c. El proveedor no puede traer un conductor y un vehículo adicional para acomodar el viaje.
- d. O un pasajero solicita un viaje de ida y vuelta y solo podemos proporcionar un tramo del viaje. Si el pasajero no toma el viaje de ida ofrecido, **ambos** viajes son denegados.
  - Nuestro objective es cero denegaciones de viajes elegibles para ADA.

**Viajes Perdidos:** Un viaje perdido se define por cualquiera de los siguientes:

- a. El vehículo llega y sale antes del comienzo de la ventana de recogida sin recoger al pasajero y sin ninguna indicación por parte del pasajero de que ya no quiere hacer el viaje.
- b. El vehículo no espera lo cinco minutos requeridos dentro de la ventana de recogida, no hay contacto con el pasajero (o intento de contacto) y el vehículo sale sin el pasajero.
- c. El vehículo llega después del final de la ventana de recogida y se va sin recoger al pasajero (ya sea porque el pasajero no está allí o se niega a hacer el viaje porque ahora es tarde).
- d. El vehículo no llega al lugar de recogida.
  - Nuestro objective es cero viajes perdidos.

## Política General de la ADA

Es política de Valley Transit que, vistos en su totalidad, los servicios, programas, instalaciones y comunicaciones proporcionados por Valley Transit, directamente o por un proveedor de servicios contratado, sean fácilmente accesibles y utilizables por personas con discapacidades en la mayor medida posible. 49.CFR.37.105 Si algún documento o recurso no está disponible de inmediato en el formato más accesible para su uso, Valley Transit puede proporcionar formatos alternativos previa solicitud.

## Cierres de Vacaciones

La Ruta Fija de Valley Transit y Dial-a-Ride no funcionarán en los siguientes días festivos reconocidos a nivel nacional:

- Día de Año Nuevo
- Día Conmemorativo
- Día de la Independencia
- Día de Colón/Día de los Pueblos Indígenas
- Día laboral
- Día de Gracias
- Día de Navidad

Valley Transit Job Access funcionará todos los días festivos, incluido el Día de Año Nuevo, el Día de los Caídos, el Día de la Independencia, el Día del Trabajo, el Día de Acción de Gracias y el Día de Navidad para los clientes registrados de Job Access con reservas anticipadas. Las reservas se pueden programar con hasta dos semanas de anticipación para viajes de vacaciones.

## Descripción de los Servicios de Ruta Fija

### Descripción General de las Poblaciones atendidas:

#### Información Demográfica del Condado de Walla Walla

	Walla Walla Condado	% del Total	College Place Área de Servicios	CP % del Total	Walla Walla Área de Servicios	WW % del Total	Estado de Washington	% del Total
<b>Población Total</b>	61,890		9,804		33,492		7,785,786	
<b>Adultos Mayores (mayores de 65 años)</b>	12,626	20.4%	1,716	17.5%	5,962	17.8%	1,308,012	16.8%
<b>Personas con discapacidad (menores de 65 años)</b>	6,561	10.6%	981	10%	3,818	11.4%	692,935	8.9%

Fuentes: información sobre discapacidad de las Datos Rápidos del Censo de 2022 (estadísticas del Estado de Washington compartidas para comparación)

\*Los números de población son una estimación; los datos recientes del censo proporcionaron solo porcentajes

### Estructura de Ruta

Valley Transit opera nueve rutas fijas y un sistema Paratransito/Dial-a-Ride que están sujetos a este plan. El servicio de autobús adicional de Valley Transit, el servicio de conexión y los servicios de acceso laboral se adhieren a estos principios, pero no están sujetos a los estatutos completos de la ADA.

El servicio de ruta fija se brinda en toda el área urbana de Walla Walla y College Place. Ocho rutas salen y se reúnen en un centro de transferencia ubicado en el centro de Walla Walla en las calles Main y Fourth con una novena ruta que circula por College Place. El ochenta por ciento de las casas dentro de los límites de la ciudad de Walla Walla y College Place están dentro de ¼ de milla de una ruta de autobús de Valley Transit. Todos los autobuses tienen clima controlado para la comodidad de los pasajeros y tienen pisos bajos con rampas en la puerta principal para facilitar el abordaje de las personas que usan ayudas para la movilidad. Todos los autobuses están equipados con anuncios visuales y de audio de la ubicación.

Rutas y Horarios		Monday – Friday	Sabado	Domingo y Dias Festivos
1E	Mainline Eastbound	6:15 am – 5:45 pm	X	X
1W	Mainline Westbound	6:15 am – 5:45 pm	X	X
2	College Place Circulator	6:15 am – 5:45 pm	X	X
3	2 <sup>nd</sup> Avenue/ Wa-Hi	6:15 am – 5:45 pm	X	X
4	Melrose/ Alder	6:15 am – 5:45 pm	X	X
5	Fairgrounds	6:15 am – 5:45 pm	X	X
6	VA/ Medical Loop	6:15 am – 5:45 pm	X	X
7	Pleasant Street Loop	6:15 am – 5:45 pm	X	X
9	Pine Street Loop	6:15 am – 5:45 pm	X	X
E	East Loop (Valley Transit+plus)	5:45 pm – 8:40 pm	10:45 am – 6:10 pm	X
W	West Loop (Valley Transit+plus)	5:45 pm – 8:40 pm	10:45 am – 6:10 pm	X
C	Connector (Valley Transit+plus)	5:45 pm – 8:40 pm	10:45 am – 6:10 pm	X
DAR	Dial-a-Ride/Paratransito	6:00 am – 6:00 pm	X	X
JA	Job Access	5:00 am – 6:00 am 9:00 pm - 11:30 pm	5:00 am – 11:00 am 6:10 pm - 11:30 pm	5:00 am – 11:30 pm X

## Horario de Tarifas

Valley Transit está en un piloto de tarifa cero hasta diciembre de 2025. Antes de finales de 2025, la Junta Directiva de Valley Transit tomará una decisión sobre si el piloto de tarifa cero se adoptará formalmente como el calendario de tarifas a largo plazo.

## Carga del Vehículo

Valley Transit diseñará sus servicios para mantener la cantidad de pasajeros en sus vehículos a un nivel cómodo, siempre dentro de los límites de seguridad. En períodos pico, esto significa que se puede esperar que algunos pasajeros permanezcan de pie durante parte del viaje. En periodos de poca actividad, los servicios se diseñarán para tratar de proporcionar un asiento a todos los pasajeros. Cuando los servicios operen en una carretera, los servicios se planificarán para que todos los pasajeros estén sentados. Los segmentos de ruta que tienen un historial significativo y medible de comportamiento inapropiado de los pasajeros pueden limitarse a la capacidad de solo asientos para que el sistema de video a bordo pueda registrar de manera efectiva la actividad o la conducta de los pasajeros. Valley Transit también planificará los servicios para reducir la carga del vehículo durante las ventanas de servicio pico que excedan los 30 minutos. Los siguientes son los estándares máximos de carga para Valley Transit basados en el porcentaje de asientos provistos.

<u>Período de Funcionamiento</u>	<u>Carga</u>
Pico 30 Minutos	125%
Pico 60 Minutos	100%
Base (sin pico)	Sin Pasejeros de Pie
Servicio Verspertino y Sabado	Sin Pasejeros de Pie

## Avance del Vehículo

Durante los períodos pico, la frecuencia del servicio generalmente está determinada por los estándares de factor de carga cubiertos anteriormente. Sin embargo, durante los períodos no pico, Valley Transit ha establecido intervalos (tiempos entre autobuses expresados en minutos) para guiar la prestación del servicio de manera equitativa a través del Área de servicio. Los avances de política para el servicio programado regularmente no deben exceder los 60 minutos. Las diferentes estructuras de rutas y servicios y las necesidades de los pasajeros han dado lugar a avances variables, como se indica a continuación.

<u>Servicio/Ruta</u>	<u>Frecuencia</u>
Rutas 1E, 1W, 2, 3, 4, 5, y 6	30 minutos
Rutas 7 y 9	60 minutos
Servicio Vespertino y Sabado	45 minutos

El servicio programado regularmente no incluye los viajeros de la mañana y la tarde ni el servicio especial diseñado para satisfacer circunstancias individuales (por ejemplo, cambios de turno, etc.)

## Desempeño a Tiempo

Valley Transit define estar a tiempo como cero minutos antes a cinco minutos tarde. Bajo ninguna circunstancia los autobuses deben correr antes de lo previsto. La operación tardía se definirá como cualquier servicio que llegue más de cinco minutos después de la hora programada. Valley Transit ha establecido un estándar de desempeño a tiempo de no menos del 85% de todas las paradas programadas.

## Servicio Disponible

El objetivo de Valley Transit es garantizar que el 80 % de los residentes de Walla Walla y College Place vivan a menos de ¼ de milla de una línea de servicio de transporte público. El acceso al tránsito se determina trazando todos los servicios de autobuses de transporte público activos en el condado y luego calculando la población

(basada en estimaciones de datos del censo de 2020) dentro de un radio de  $\frac{3}{4}$  de milla de esas líneas. La información se compara con la población total de Walla Walla y College Place. El área de servicio de Valley Transit tiene una población de aproximadamente 43,296. Los servicios de Ruta Fija están disponibles para el 100% de los residentes que viven dentro del Área de Servicio. Además, previa solicitud aprobada, los servicios Paratrásito/Dial-a-Ride están disponibles para el 100 % de los residentes que cumplan con los requisitos. Valley Transit realiza conexiones de servicio adicionales a nuestra área de servicio a través de Market Station/Transit Center con el condado de Columbia, Grape Line, Kayak y Milton Freewater Public Transit.

### ***Asignación de Vehículos***

Valley Transit basa la asignación de vehículos en la capacidad en comparación con los niveles históricos de pasajeros y el corte de recorrido. Esto permite evitar aumentos de servicio innecesarios mediante el dimensionamiento adecuado de los vehículos. Todos los vehículos de Valley Transit están equipados con elevadores o rampas para brindar accesibilidad.

Los vehículos se asignan a las Rutas Fijas en función de si su tamaño les permitirá viajar más fácilmente dentro del entorno urbano. Estos autobuses están equipados con puertas delanteras y traseras para facilitar la entrada y salida.

Los estándares de pasajeros se calculan en base al promedio de una hora en el período pico, en el punto más transitado de la ruta. Por ejemplo, si un servicio opera a intervalos de 30 minutos, entonces 2 autobuses pasarán por el punto más transitado en una hora. La cantidad promedio de pasajeros de esos autobuses debe estar dentro del estándar de servicio, aunque cualquier autobús pueda estar más lleno que el promedio. Si el estándar se excede constantemente para el cálculo promedio, Valley Transit puede considerar vehículos más grandes para la(s) ruta(s) en cuestión, o un servicio más frecuente para mejorar la situación.

### ***Anuncios de Paradas***

Las paradas en las principales intersecciones, puntos de transferencia y destinos se anunciarán en los autobuses de ruta fija. Los operadores de tránsito anunciarán otras paradas a pedido. (49 CFR 37.167 (a-c))

## **Descripción de los Servicios de Paratrásito**

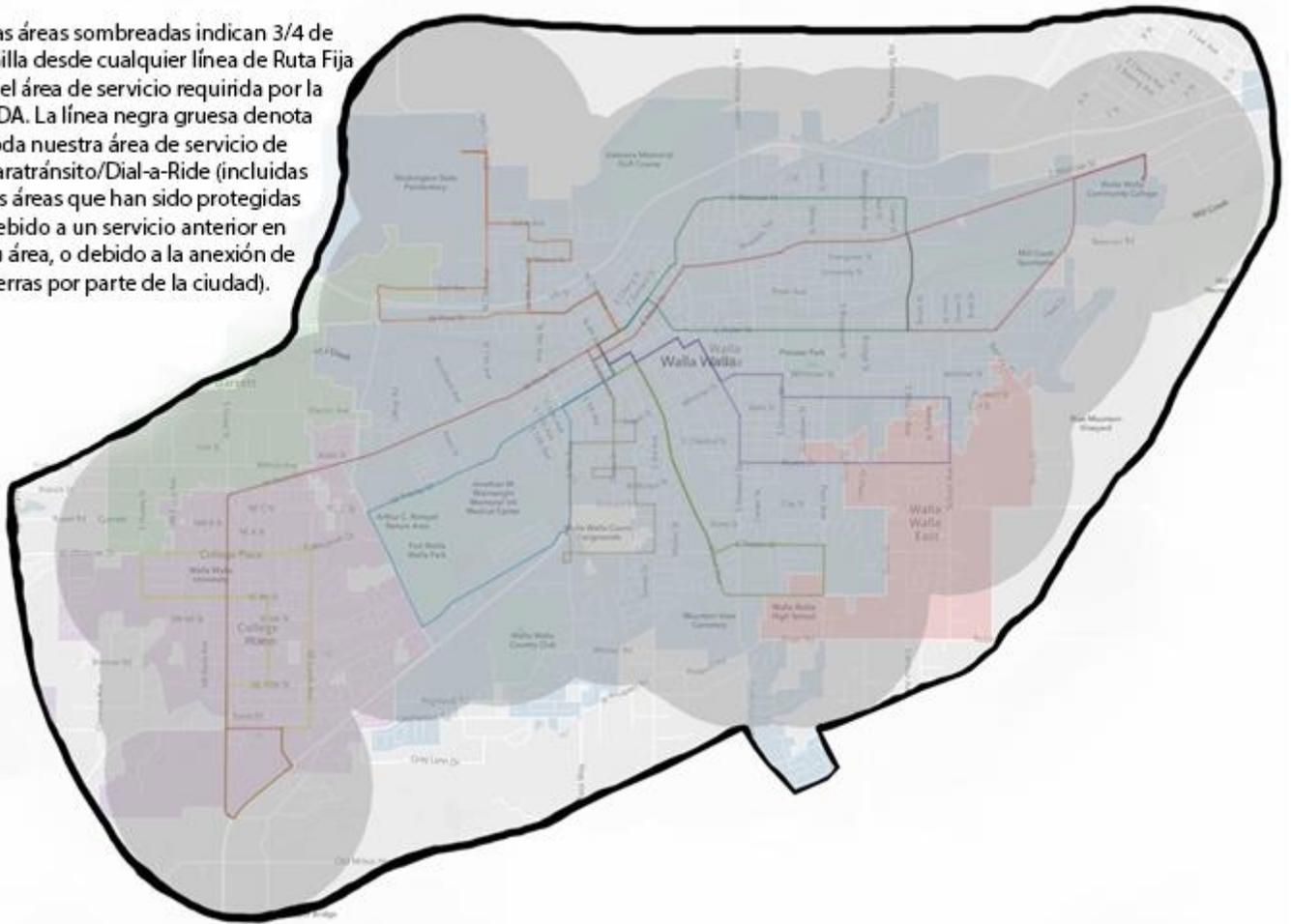
### ***Dial-a-Ride***

El servicio Dial-a-Ride es para personas que, debido a su discapacidad, no pueden usar los autobuses de ruta fija de Valley Transit y para todas las personas de 70 años o más. Dial-a-Ride no está diseñado para usarse como una alternativa al sistema de ruta fija porque es más fácil o más conveniente que viajar en autobús. Sigue siendo transporte público y no debe confundirse con transporte privado o médico. Los pasajeros no podrán especificar el tipo de vehículo utilizado para el transporte. Valley Transit utiliza minibuses accesibles, pero en el caso de que no haya un minibús disponible, el transporte puede realizarse en un autobús de tamaño completo o en una camioneta de supervisor.

### ***Área de Servicios***

El siguiente mapa muestra una zona de  $\frac{3}{4}$  de milla a cada lado de una línea de autobús de ruta fija, donde se requiere el apoyo de Paratrásito/Dial-a-Ride. Además, verá segmentos coloreados fuera del radio gris donde Valley Transit brinda servicio dentro de los límites de la ciudad, según lo permita la capacidad, como cortesía para aquellos residentes que viven a más de  $\frac{3}{4}$  de milla de la línea de autobús de ruta fija más cercana. Esta cláusula de límites de la ciudad cubre solo Walla Walla y College Place, Washington.

Las áreas sombreadas indican 3/4 de milla desde cualquier línea de Ruta Fija o el área de servicio requerida por la ADA. La línea negra gruesa denota toda nuestra área de servicio de Paratrásito/Dial-a-Ride (incluidas las áreas que han sido protegidas debido a un servicio anterior en su área, o debido a la anexión de tierras por parte de la ciudad).



**Horario de Tarifas** Valley Transit se encuentra en un piloto de tarifa cero hasta diciembre de 2025. Antes de que termine 2025, la Junta Directiva de Valley Transit tomará una decisión sobre si el piloto de tarifa cero se adoptará oficialmente como el calendario de tarifas a largo plazo.

### *Elegibilidad*

La elegibilidad de ADA Paratrásito se determina a través de un proceso de solicitud, en el que el pasajero brinda información a Valley Transit para explicar su nivel de necesidad. Valley Transit a menudo busca información de proveedores de tratamiento o atención médica para ayudar a definir las habilidades funcionales de los solicitantes.

Para calificar para el servicio Paratrásito/Dial-a-Ride, un pasajero debe cumplir con al menos uno de los siguientes criterios:

- Incapacidad para subir o bajar de un autobús de tránsito que está equipado con un dispositivo elevador/rampa para sillas de ruedas
- Incapacidad para ir o venir de una parada de autobús regular de Valley transit debido a una discapacidad
- Incapacidad para esperar en una parada de autobús regular debido a una discapacidad
- Incapacidad para comprender y seguir instrucciones o señales informativas por razones distintas del idioma o la alfabetización

## O

- 70 años de edad o más (Los pasajeros aprobados bajo el estatus de "Ciudadano Honorario" utilizan el servicio de Respuesta a la Demanda si este es su único criterio de calificación.)

Todos los posibles pasajeros de Dial-a-Ride están obligados por la Ley de Estadounidenses con Discapacidades a solicitar el servicio de Dial-a-Ride. De acuerdo con la ADA, Valley Transit debe:

- Hacer una determinación de elegibilidad dentro de los 21 días de haber recibido la solicitud completa
- Proporcionar una notificación por escrito que explique la razón detrás de la determinación de que el solicitante no es elegible para servicio
- Proporcionar al solicitante la capacidad de apelar una denegación o condiciones de servicio
- Proporcionar materiales en formatos accesibles a pedido

Valley Transit ofrece una categoría especializada única de elegibilidad llamada "Ciudadanos Honrados". Esta categoría es para personas de 70 años de edad o más, pero que no califican según otros criterios de ADA para la elegibilidad de transporte. Recibirán servicio, pero no está sujeto a la política de viaje garantizado del ADA (Ley de Estadounidenses con Discapacidades).

### *Elegibilidad Presunta*

La elegibilidad presunta puede ocurrir (y generalmente ocurre) antes de que un posible pasajero presente una solicitud a Valley Transit. Tras el contacto inicial, el personal generalmente puede hacer una conjetura precisa sobre la presencia de una condición que impide el uso de la ruta fija. La Elegibilidad Presunta brinda un servicio completo de Paratrásito ADA a un solicitante por hasta 21 días mientras se procesa su solicitud. Por lo general, la elegibilidad presunta se reemplaza rápidamente por un hallazgo más formal y, debido a esto, a veces se confunde con la elegibilidad temporal. Si el proceso de determinación excediera el período de 21 días por algún motivo, la elegibilidad presunta del pasajero también se extendería.

### *Elegibilidad Temporal*

La Elegibilidad Temporal se otorga a un solicitante con una condición que le impide usar la Ruta Fija que se espera mejore en un futuro cercano. Por ejemplo, es probable que un pasajero con problemas de movilidad debido a una cirugía reciente sea elegible para Paratrásito por un corto período de tiempo después de su operación. Un año después, es posible que puedan usar la ruta fija una vez más y, por lo tanto, ya no califiquen para usar Dial-a-Ride. La renovación más allá de la ventana de elegibilidad establecida inicialmente debe revisarse para cada instancia en que se solicite.

### *Elegibilidad Condicional*

La Elegibilidad Condicional ocurre cuando un pasajero no puede usar la Ruta Fija para algunos viajes (o ciertos tipos de viajes). Por ejemplo, un ciclista puede haber tenido un reemplazo de rodilla y tiene problemas para viajar en una ruta fija cuando las condiciones invernales afectan su movilidad. Debido a que pueden usar el sistema de ruta fija sin problemas durante los meses de verano, se les otorgaría la elegibilidad condicional solo de octubre a abril. La elegibilidad condicional se reevalúa cada tres años con el sesgo de que un pasajero seguirá siendo elegible.

### *Elegibilidad Incondicional*

A veces denominada elegibilidad total, la elegibilidad incondicional significa que el ciclista no puede usar la ruta fija debido a una condición que es poco probable que mejore. La elegibilidad incondicional se reevalúa cada tres años con el sesgo de que un pasajero seguirá siendo elegible.

### *Inelegibilidad*

Para este hallazgo no se presentó una condición que impida el uso de Ruta Fija. Nuestro estatus de "Ciudadano de Honor" para las personas mayores de 70 años no extiende la elegibilidad protegida de paratransito. Un solicitante que se determina que no es elegible puede presentar una apelación dentro de los 60 días posteriores a la determinación. Si el personal no puede tomar una determinación, se enviará al solicitante a un terapeuta ocupacional o físico para una evaluación funcional. Todos los costos de una evaluación funcional y el transporte hacia y desde la cita están cubiertos por Valley Transit.

### *Apelaciones de Elegibilidad*

Si se determina que un solicitante no es elegible y no está de acuerdo con este hallazgo, tiene 60 días para presentar una apelación. Una vez que se recibe la solicitud de apelación, el Comité de Apelaciones programará una audiencia para la apelación dentro de los 30 días. Una persona que haya presentado una apelación será notificada por escrito de la hora, la fecha y el lugar de la audiencia de apelación y tendrá derecho a hablar personalmente en su nombre y/o a que otros lo representen en la audiencia de apelación. La asistencia no es obligatoria para una persona que solicita una apelación. Si una persona que solicita una apelación (o su representante) no puede asistir, puede solicitar una entrevista telefónica para enviar información adicional. Si la persona o un representante designado no está presente en la audiencia de apelación, la decisión del Comité de Apelaciones se basará en la información presentada.

No se requiere que el servicio Dial-A-Ride se brinde a una persona que busca una apelación de elegibilidad. Sin embargo, si el Comité de Apelaciones no ha tomado una decisión dentro de los 30 días posteriores a la audiencia, se brindará un servicio temporal hasta que se emita una decisión sobre la apelación.

El Comité de Apelaciones emitirá una decisión final por escrito dentro de los 30 días de la audiencia de apelación. Las decisiones del Comité de Apelaciones serán definitivas.

Las solicitudes de apelación deben enviarse por escrito a Valley Transit a la siguiente dirección:

**Valley Transit**  
**1401 W. Rose St.**  
**Walla Walla, WA 99362**

### **Planificación**

Valley Transit requiere la programación de Día Anticipado para asegurar un viaje garantizado por la ADA. Día Anticipado significa no más tarde de las 5:00 pm del día anterior al viaje. El domingo, los mensajes de correo de voz dejados antes de las 5:00 pm se considerarán como hechos con un día de anticipación para el servicio del lunes, y el viaje será programado por el supervisor de apertura. Las solicitudes para el mismo día y los complementos se consideran según el espacio disponible, pero no están sujetos a un viaje garantizado según la ADA. Para obtener los mejores resultados, llame al menos dos horas antes del viaje solicitado. Nuestros programadores de viajes están disponibles entre las 8:00 am y las 5:00 pm, de lunes a viernes.

### *Subscripciones*

Valley Transit puede programar hasta con 14 días de anticipación. Sin embargo, los viajes recurrentes que ocurren al menos semanalmente y en un horario predecible pueden programarse mediante suscripción. Estos tipos de viajes pueden ser por trabajo, diálisis, fisioterapia o citas de rutina similares. Si bien Valley Transit no aplica ninguna restricción sobre dónde una persona puede realizar un viaje de suscripción, este tipo de viajes no puede representar más del 50 % de la capacidad total de viajes entregados. La escasez de capacidad sería la única razón por la que un pasajero podría ver restringido su uso del servicio de suscripción.

Los viajes de suscripción se pueden solicitar una vez que se haya determinado la elegibilidad y se haya establecido un patrón de viajes continuos programados regularmente sin ausencias y/o cancelaciones tardías. Tenga a la mano la siguiente información cuando solicite una suscripción:

- Nombre del pasajero y dirección postal
- Direcciones exactas de donde viajará
- Cuánto tiempo necesitará la cita de viaje permanente
- Fechas y horas consistentes en las que necesitará las citas de transporte

Para evitar multas por no presentarse, llame a nuestra oficina para suspender su suscripción durante los períodos de vacaciones, enfermedad o cualquier otra razón por la que no necesite su viaje programado. Los viajes de suscripción (incluidos los pacientes de diálisis) se cancelan automáticamente en los siguientes días festivos: Año Nuevo, Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Colón/Día de los Pueblos Indígenas, Día de Acción de Gracias, y Navidad.

### ***Propósito, Prioridad y Volumen del Viaje***

Valley Transit no restringe ni prioriza los viajes. Se le da la misma importancia a un viaje al consultorio del médico que a un viaje al salón. Un pasajero elegible puede viajar en cualquier parte del área de servicio durante las horas de operación programadas, y no hay límite para la cantidad de viajes que un pasajero puede solicitar, siempre que se realicen con un día de anticipación. Debido a limitaciones de capacidad, es posible que no sea posible acomodar una serie de solicitudes adicionales para el mismo día, pero la capacidad es el único criterio que se tiene en cuenta al programar.

### ***Promesa de Ventana y Rendimiento a Tiempo***

En el momento en que se realiza la reserva de un viaje, el pasajero recibe un compromiso de Valley Transit para llegar dentro del período de recogida de 30 minutos. Esto se conoce como la ventana de promesa. Valley Transit tiene como objetivo entregar el 99% de los viajes dentro de los 15 minutos posteriores a la apertura de la ventana de recogida y mantener el 90% de todos los viajes dentro de la ventana de promesa de 30 minutos.

### ***Ventana de Cortesía o Tiempo de Permanencia***

Valley Transit esperará cinco minutos después de llegar para recoger a un pasajero para que el pasajero se presente para viajar. Esto no significa que el pasajero solo tenga cinco minutos para abordar físicamente el vehículo, sino que debe confirmar visualmente su intención de abordar dentro de esta ventana. Si la ventana de cortesía se cierra sin que el pasajero se presente para viajar, el viaje se reserva como No Show y el conductor continuará con su próximo viaje programado. Un patrón de ausencias excesivas podría poner en peligro la elegibilidad de un pasajero para los servicios; más sobre esto en la página 17.

### ***Desempeño a Tiempo***

El desempeño a tiempo en el sistema de paratransito de la ADA se considera bajo dos criterios:

- ¿Se completó el abordaje de pasajeros dentro de la Ventana de Promesa discutida anteriormente?
- Una vez embarcado, ¿se evitó un viaje excesivamente largo?

Valley Transit considera que un viaje es excesivamente largo si la totalidad del tiempo de viaje del pasajero supera los 60 minutos. El objetivo del sistema es que el 95 % de los viajes se completen en 45 minutos y que el 99 % de los viajes se completen en 60 minutos.

### ***Equipo Aprobado***

Los pasajeros serán transportados siempre que el ascensor o la rampa y el vehículo puedan acomodarlos físicamente, a menos que hacerlo sea incompatible con los requisitos legítimos de seguridad (p. ej., el peso combinado del dispositivo/ocupante supera las especificaciones del ascensor). Además, Valley Transit puede acomodar dispositivos de movilidad que cumplan con los siguientes estándares mínimos:

- Las sillas de ruedas/scooters, que son dispositivos de movilidad que tienen tres o más ruedas, se pueden usar en interiores, están diseñados o modificados para que los use una persona con un impedimento de movilidad, ya sea que se operen manualmente o con energía alternativa.
- Los andadores se pueden usar para el movimiento, pero no como asiento durante el viaje. Los pasajeros pueden encontrar andadores plegables que se pueden guardar entre los asientos o en la cajuela de un vehículo como los más convenientes para viajar, pero no se limitan solo a ese tipo de modelo.
- Cualquier dispositivo de movilidad o ayuda que elijan los pasajeros debe estar en buen estado de funcionamiento; con las baterías cargadas, los neumáticos inflados, los reposapiés instalados y todas las piezas aseguradas. (49 CFR 37.3)

### *Frenos de Dispositivos de Movilidad*

Al ocupar el ascensor, la rampa o el área de aseguramiento, se recomienda que los pasajeros apliquen los frenos en sus dispositivos de movilidad; sin embargo, no están obligados a hacerlo. Con los dispositivos de movilidad motorizados, se recomienda que el interruptor de encendido se coloque en la posición de "apagado", pero no es obligatorio.

### *Uso de Oxígeno Portátil*

Las personas con discapacidades que usan dispositivos de oxígeno portátiles pueden viajar con respiradores y suministros de oxígeno portátiles debidamente asegurados. Valley Transit permite un suministro personal razonable, incluidos extras, pero no puede transportar suministros a granel de manera segura. Los suministros de oxígeno no deben obstruir el pasillo. (49 CFR 37.167(h))

### *Asistentes de Cuidado Personal*

Un asistente de atención personal (PCA) es alguien que viaja con el pasajero para brindarle la asistencia que necesita. Los PCA viajan gratis y deben subir y bajar en el mismo lugar que el pasajero principal. Los operadores de Valley Transit no pueden desempeñar esta función, por lo que el pasajero deberá proporcionar su propio PCA. Es útil que el solicitante indique en su formulario de solicitud si usará o no un PCA. Como mínimo, esta información debe compartirse en el momento en que se programe el viaje para garantizar un lugar para el PCA en el vehículo. Tanto los invitados como los acompañantes también pueden viajar con el pasajero, sin embargo, deben pagar una tarifa regular.

### *Invitados y Niños*

Un invitado o acompañante es cualquier persona que viaja con el pasajero que no está designado como su PCA. (49 CFR 37(d)).

Los niños pueden viajar en Dial-a-Ride si tienen una discapacidad ADA elegible o viajan como acompañantes con un pasajero adulto elegible. Los niños que buscan usar Dial-a-Ride como cliente deben seguir el mismo proceso de elegibilidad que los adultos. Cuando viajen como acompañantes de un adulto, los niños menores de 5 años viajarán gratis. Los niños menores de 5 años deben estar acompañados por un padre, tutor, o por otra persona responsable (por ejemplo, un hermano mayor). La parte responsable debe proporcionar un asiento de automóvil apropiado de acuerdo con la Ley de Restricción de Niños del Estado de Washington.

### *Cochecitos y Carros*

Las personas y los animales que utilicen cochecitos o carritos son bienvenidos en todos los vehículos de Valley Transit. Sin embargo, a menos que la carriola o carrito se use como un dispositivo de movilidad para una persona con discapacidad, la carriola o carrito debe doblarse (si es posible) y mantenerse fuera del pasillo. No se permite que los cochecitos y carritos bloqueen pasillos, salidas u ocupen el área de seguridad del dispositivo de movilidad. El único uso permitido del área de aseguramiento por parte de un cochecito o carrito es en el caso de que el aparato también sirva como dispositivo de movilidad para una persona con discapacidad.

Al sacar a una persona de un cochecito o carrito, la otra persona debe ser sostenida por un adulto o trasladada a su propio asiento en el autobús. Al sacar un animal de un cochecito o carrito, la designación del animal determina los siguientes pasos:

- Si el animal es un **animal de servicio**, una vez fuera de la carriola o carreta, el animal debe estar enganchado, atado con correa o atado, a menos que los dispositivos interfieran con la capacidad del animal de servicio para realizar una tarea, o la discapacidad de una persona impida el uso de tal dispositivo.
  - En caso de que el animal no pueda ser enhezado, atado o amarrado, deberá permanecer bajo el control de su dueño en todo momento.
- Si el animal es una **mascota**, o animal de apoyo emocional, una vez fuera de la carriola o carrito, el animal debe ser trasladado a un contenedor, jaula o transportador cerrado. Si el pasajero no tiene un contenedor, jaula o transportador para trasladar a la mascota, no se le permitirá viajar en el autobús.

### *Animales de Servicio y Mascotas*

Los animales de servicio y las mascotas o los animales que brindan apoyo emocional, terapia, consuelo o compañía siempre son bienvenidos a bordo de los vehículos de Valley Transit y en nuestro Centro de Tránsito y paradas/refugios de autobús, siempre que cumplan con todas las políticas pertinentes. Las siguientes políticas se aplican a TODOS los animales en vehículos o propiedad de Valley Transit:

- El animal debe estar bajo el control de dueño y comportarse apropiadamente en todo momento.
- El animal o el transportador no deben bloquear el pasillo o las salidas de emergencia. Pueden permanecer a lo pies de la persona o en su regazo, pero no pueden ocupar un asiento del vehículo.
- El animal no debe ser disruptivo, ni ruido excesivo ni comportamiento amenazante.
- El animal no debe representar una amenaza directa para la salud pública.

### *Animales de Servicio*

Un animal de servicio es cualquier perro guía, perro de señales u otro animal entrenado individualmente para trabajar o realizar tareas para una persona con una discapacidad. Los animales de servicio no son mascotas. Son animales de trabajo que están entrenados específicamente para brindar asistencia. Además de los requisitos anteriores, para viajar en un vehículo de Valley Transit, un animal de servicio debe cumplir con lo siguiente:

- Estar enganchado, atado o atado, a menos que el dispositivo interfiera con la capacidad de los animales de servicio para realizar una tarea, o la discapacidad de una persona impida el uso del dispositivo.

### *Mascotas/Otros Animales*

Las mascotas y los animales que brindan apoyo emocional, terapia, consuelo o compañía no se consideran animales de servicio. Además de las restricciones enumeradas anteriormente, las mascotas u otros animales deben cumplir con lo siguiente:

- Estar en un contenedor, jaula o transportador cerrado en todo momento
- Para proteger la salud pública, los animales fallecidos no pueden ser abordados independientemente del uso de un transportador

Bajo control y buen comportamiento son las características que definen a un animal de servicio entrenado. El cuidado y la supervisión de cualquier animal traído a la propiedad de Valley Transit es responsabilidad exclusiva de su dueño. Además, los clientes que viajan con animales están sujetos a las mismas reglas generales que se aplican a todos los pasajeros (es decir, cualquier daño o suciedad causado por el animal es responsabilidad del

pasajero). Si un animal no está bajo control, o si su comportamiento es excesivamente perturbador o amenazante, Valley Transit puede rechazar el servicio o solicitar que el animal sea retirado del vehículo. Todos los animales deben ser mantenidos bajo restricción física por el propietario en todo momento. Los animales que perturben, amenacen o intimiden serán tratados en un proceso disciplinario caso por caso.

Debido al tamaño pequeño de los minibuses, es posible que no se permitan mascotas en Dial-a-Ride que no sean animales de servicio, a menos que sean pequeñas y puedan transportarse en un transportador adecuado. El pasajero, la mascota y el transportista deben poder abstenerse de bloquear el pasillo. El peso combinado de la mascota y la jaula no debe exceder las 25 libras. Cuando reserve un viaje, informe al representante de servicio al cliente que traerá una mascota para que pueda asegurarse de que haya suficiente espacio en el vehículo.

### ***Asistencia de Embarque***

Los operadores colocarán el autobús para que subir y bajar sea lo más fácil posible para todos, minimizar la pendiente de la rampa/ascensor y usar la opción de arrodillarse según sea necesario. Los operadores de autobuses proporcionarán asistencia a los pasajeros que lo soliciten. A los pasajeros con discapacidad se les debe permitir tiempo suficiente para subir y bajar del vehículo.

### ***Asiento Prioritario***

Previa solicitud, el operador del autobús solicitará, pero no exigirá, a los pasajeros que cedan los asientos prioritarios en la parte delantera del autobús a personas mayores y personas con discapacidades. Los operadores no están obligados a hacer cumplir la designación de asientos prioritarios más allá de realizar dicha solicitud.

Las áreas de aseguramiento de dispositivos de movilidad en los autobuses se consideran asientos prioritarios y es nuestra práctica preferida mantenerlos disponibles siempre que sea posible. Los pasajeros que utilicen ayudas comunes para la movilidad deberán abordarse si las áreas de seguridad no están ocupadas por un dispositivo de movilidad, independientemente de la cantidad de pasajeros en el autobús. Los operadores de autobuses deben pedir a los pasajeros sentados en las áreas de seguridad que se muevan a otros asientos disponibles o que se pongan de pie. Si el autobús está lleno, no es necesario que los pasajeros se bajen para dejar espacio para abordar a un pasajero que utiliza un dispositivo de movilidad.

### ***Certificación de Política***

Valley Transit honra los hallazgos de elegibilidad de Paratrásito de otras jurisdicciones sobre la misma base que la Elegibilidad Presunta. Por ejemplo, un pasajero que visita Walla Walla desde Tri-Cities disfrutaría de hasta 21 días de los mismos privilegios de conducción en el sistema local para los que descubrió que era elegible en casa. Después de 21 días, deberán presentar una solicitud formal en el sistema de tránsito de Valley para continuar con su estado de elegibilidad. El estado de este visitante se mide durante un período continuo de 365 días. (49 CFR 37.121) Es posible que se requiera que el visitante proporcione pruebas de su condición de visitante (per ejemplo, prueba de domicilio, etc.)

Como otro ejemplo, si un visitante proviene de un área que no tiene servicios de Paratransit, pero cree que sería elegible si existieran esos servicios, puede solicitar la elegibilidad de visitante durante 21 días al proporcionar pruebas de discapacidad. En ambos ejemplos, el pasajero en cuestión también debe proporcionar pruebas de su condición de visitante. Si el pasajero en estos ejemplos se está trasladando al área de servicio de Valley Transit, se le animaría a presentar una solicitud completa de elegibilidad durante su período de elegibilidad de visitante de 21 días para garantizar la continuidad del servicio.

### ***Notificación de Política***

Valley Transit notificará al público sobre la política de ADA en el sitio web y en la guía para pasajeros. La copia completa de la política de ADA también está disponible a pedido en la oficina administrativa de Valley Transit, ubicada en 1401 West Rose Street, Walla Walla, WA.

## Origen-a-Destino

Esta amplia descripción es utilizada intencionalmente por la ADA (y Valley Transit) para satisfacer las necesidades individuales de cada pasajero. Si bien algunos pueden usar una versión más limitada del servicio, como de acera a acera, otros pueden necesitar un servicio de puerta a puerta. El propósito es garantizar que cada pasajero elegible pueda usar los servicios Paratransito/Dial-a-Ride dentro del área y horario de servicio publicados. En lugar de que la ADA requiera un tipo específico de servicio para todos, esta decisión se deja a los pasajeros y operadores. Es práctica de Valley Transit cumplir con los requisitos del pasajero que no alteran fundamentalmente la naturaleza de su servicio con nada más que una solicitud verbal. Algunos ejemplos de solicitudes que alterarían la naturaleza del servicio y, por lo tanto, no se realizarían son:

- Asistencia a través de una puerta y dentro/fuera de la casa de un pasajero (o más allá de un vestíbulo común de un edificio público)
- Dejar un vehículo desatendido por un largo período de tiempo
- Perder la capacidad de mantener un vehículo desatendido en la línea de visión
- Acciones que no son seguras (retroceder por un callejón angosto, etc.)

Ejemplos de niveles de servicio:

Tipo	Descripción
Mano-a-Mano	Un cuidador entrega al pasajero al operador para su transporte, y el operador lleva al pasajero a un cuidador o recepcionista en el vestíbulo común del destino.
Puerta-por-Puerta	Se lleva al pasajero desde la puerta de su recogida hasta la puerta de su destino (solo vestíbulo común)
Puerta-a-Puerta	El pasajero es llevado desde la puerta de su lugar de recogida hasta la puerta de su destino
De Acera-a-Acera	Los pasajeros abordan desde el bordillo frente a su camioneta y se bajan en el bordillo del destino

Nuestros operadores no pueden ingresar a la casa de un pasajero. Otros ejemplos operativos se evalúan caso por caso. Valley Transit hace su mejor esfuerzo para acomodar cada solicitud de modificación razonable y cumplir con todas las solicitudes de origen a destino que no constituyen una alteración fundamental de su servicio, y la contrapartida es pedirles a los pasajeros que observen una fuerte preferencia por tales solicitudes para hacerse con al menos un día de anticipación (preferiblemente en el momento de la reserva original del viaje). Se cubrirá más sobre este tema en la sección Modificación razonable en el Apéndice C.

## Artículos de Mano

En general, los artículos de mano se limitan a lo que el pasajero puede llevar de forma independiente en el autobús y almacenar a sus pies para el viaje. Ocasionalmente, un asiento adyacente que esté vacante durante todo o parte del viaje puede utilizarse para mayor capacidad o conveniencia. Sin embargo, el propietario debe retirar los artículos de mano si se necesita el asiento para permitir que viaje otro pasajero.

Los operadores de Valley Transit pueden ayudar con artículos de mano dentro de las siguientes limitaciones:

- La asistencia se limita a subir y bajar los artículos del autobús solamente
- No se cargarán ni transportarán artículos que no puedan (según la estimación del operador) almacenarse de manera segura durante todo el viaje
- No se permitirá asegurar artículos en el exterior del vehículo (excepto bicicletas en autobuses con portaequipajes que hayan sido diseñados y montados específicamente para ese propósito)
- Nuestros operadores no ayudarán con un artículo que (en su estimación) exceda las 25 libras de peso
- Nuestros operadores solo pueden ayudar con tantos paquetes o comestibles como puedan transportar de manera segura en un viaje

## ***Política de Aseguramiento***

Los operadores utilizarán amarres delanteros y traseros para asegurar los dispositivos de movilidad. Los operadores asegurarán los dispositivos de movilidad en las partes más fuertes del dispositivo; sin embargo, el pasajero puede indicar el lugar de amarre más óptimo. El dispositivo de movilidad se asegurará mirando hacia la parte delantera del vehículo. A un pasajero no se le negará el transporte si su dispositivo de movilidad no se puede asegurar por completo (siempre que se ajuste a la cláusula de equipo aprobado anterior), pero el operador buscará el acuerdo verbal del pasajero de que entiende que no está asegurado de manera segura en caso de un colisión pero desea viajar de todos modos.

Los operadores ayudarán a los pasajeros con sistemas de seguridad, rampas y cinturones de seguridad; sin embargo, no pueden ayudar a los pasajeros que usan dispositivos de movilidad motorizados con la operación de su equipo. Los autobuses de ruta fija no están equipados con cinturones de seguridad en los asientos tipo banco debido a la seguridad que brinda su tamaño y peso mucho más grandes, pero se alienta a los pasajeros sentados en sillas de ruedas y scooters a usar los cinturones de seguridad que se proporcionan como parte del sistema de sujeción de sillas de ruedas. (49 CFR 37.165)

## ***Proceso de Denuncia***

Valley Transit se compromete a brindar opciones de transporte seguras, confiables y accesibles para la comunidad. Valley Transit ha establecido una Política de quejas del cliente y los clientes que deseen presentar una queja y/u obtener una copia de la Política de quejas del cliente pueden comunicarse con Valley Transit al 509-525-9140, en la web en [www.valleytransit.com](http://www.valleytransit.com), o en persona. , en la oficina administrativa de Valley Transit ubicada en 1401 West Rose Street, Walla Walla, WA. (RCW 46.07b) Esa política también está disponible como Apéndice B en este documento. Las quejas de esta naturaleza se conservan durante un mínimo de seis años.

## ***Mantenimiento de Ascensores o Rampas***

Los operadores de autobuses deben probar el elevador o la rampa durante la inspección previa al viaje todos los días. La avería del equipo de accesibilidad debe informarse inmediatamente al despacho. Un vehículo con un elevador o rampa inoperable debe retirarse del servicio lo antes posible y no puede volver a funcionar hasta que se repare. Si hay una falla en el ascensor o la rampa, se debe enviar un vehículo de reemplazo si el próximo viaje al destino de cualquier pasajero que utilice un dispositivo de movilidad está programado en más de 30 minutos. Si el próximo viaje de cualquier pasajero que use un dispositivo de movilidad está programado en 30 minutos o menos, se puede enviar un vehículo de reemplazo si está disponible. (49 CFR 37.163)

## **Interrupciones del Servicio**

### ***Cancelaciones, Cancelaciones Tardías y Ausencias***

La cancelación de cualquier reserva de viaje con más de una hora de anticipación al viaje programado se considera solo una cancelación, en lugar de una ausencia. Una cancelación realizada dentro de una hora del viaje programado se considera una cancelación tardía. Valley Transit considera que una cancelación tardía es equivalente a una ausencia debido a la importante interrupción del servicio que presenta. Una ausencia ocurre cuando un pasajero no se presenta para abordar el vehículo para un viaje programado, tiene una cancelación tardía, cancela en la puerta cuando el operador intenta recogerlo o simplemente se niega a abordar un vehículo que llegó dentro de la ventana de promesa. Esto supone que el vehículo llega al lugar de recogida programado dentro de la ventana de promesa de 30 minutos y espera al menos cinco minutos.

Valley Transit no cuenta los viajes como ausencias si son causados por nuestro error, como por ejemplo:

- Viajes colocados en el horario por error
- Recolecciones programadas en el lugar de recogida equivocado
- Operadores que llegan y salen antes de que comience la ventana de promesa

- Operadores que llegan tarde (después del final de la ventana de promesa)
- Operadores que llegan dentro de la ventana de promesa, pero salen sin esperar los cinco minutos requeridos

Además, Valley Transit no cuenta los viajes como ausencias si una situación fuera del control del pasajero les impidió notificarnos que no se puede realizar el viaje, como por ejemplo:

- Emergencia médica
- Emergencia familiar
- Enfermedad repentina o cambio de condición
- Una cita que se retrasa inesperadamente sin previo aviso

Los pasajeros deben comunicarse con nuestra oficina lo antes posible cuando experimenten circunstancias de No Show fuera de su control.

Si un pasajero no se presenta para el primer tramo de un viaje, todos los viajes posteriores programados para el día no se cancelarán automáticamente. Un viaje de ida y vuelta, por ejemplo, puede resultar en ausencias adicionales si no se cancela al menos una hora antes del inicio de la ventana de promesa. Es responsabilidad del pasajero cancelar los viajes que ya no necesita llamando a la oficina de despacho de Dial-a-Ride al menos una hora antes de su viaje.

### *Suspensión del Servicio*

Debido a que las ausencias impiden que otros pasajeros obtengan viajes, una acumulación de ausencias puede resultar en la suspensión del servicio. Los pasajeros estarán sujetos a la suspensión del servicio si tienen un patrón significativo de ausencias. Valley Transit revisará el porcentaje de ausencias de un pasajero si ha perdido al menos tres viajes en un mes con un porcentaje general de al menos el 10 % de sus viajes sin asistencia.

Cada caso de posible suspensión se considera por sus propios méritos y dentro de un contexto de sistema demostrable. En ningún caso una suspensión será desproporcionada al patrón de perturbación para el cual está tratando de inspirar la corrección. Además, ninguna ventana de suspensión por No Shows excederá los 30 días. Un pasajero suspendido por no presentarse tiene el mismo derecho de apelación que un pasajero que no reúne los requisitos para usar Paratransit. Todos los avisos de suspensión incluyen una copia de esta política, información sobre disputas de ausencias y cómo apelar ausencias y/o suspensiones. Los pasajeros que apelen una suspensión propuesta pueden continuar viajando hasta que se tome una decisión sobre la apelación. Si la apelación es denegada, la suspensión se impondrá a partir de la fecha en que se deniegue la apelación, pendiente de la notificación final al pasajero.

Valley Transit notifica verbalmente los viajes que no se presentan el mismo día en que ocurren para permitir la capacitación de los pasajeros y/o la disputa de una ausencia según las circunstancias. Valley Transit notificará a los pasajeros por carta si se acercan al doble del promedio del sistema de ausencias y pronto podrían cruzar el umbral de suspensión de acuerdo con los criterios enumerados anteriormente.

Todos los avisos de suspensión incluyen una copia de esta política, información sobre cómo disputar las ausencias y cómo apelar las ausencias y/o suspensiones. Los pasajeros que apelen una suspensión propuesta pueden continuar viajando en espera de una decisión sobre la apelación. Si la apelación es denegada, la suspensión se impondrá a partir de la fecha en que se deniegue la apelación, pendiente de la notificación final al pasajero.

Las suspensiones normalmente comienzan un lunes. Las violaciones de la política de ausencia dentro de un período continuo de 12 meses resultarán en las siguientes suspensiones.

- Primera suspensión: suspensión de siete días

- Segunda suspensión: suspensión de 14 días
- Tercera suspensión: suspensión de 21 días
- Cuarta (y posteriores) suspensión(es): suspensión de 30 días

## **Apelaciones**

### *Disputar Ausencias*

Los pasajeros que deseen disputar ausencias específicas deben hacerlo dentro de los cinco días hábiles posteriores a la recepción de una carta de notificación de ausencia. Los pasajeros deben comunicarse con la oficina de despacho de Dial-a-Ride al (509) 527-3779, de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm para explicar las circunstancias y solicitar la eliminación de un No Show.

### *Apelación de Suspensiones Propuestas o Ausencias Restantes Disputadas*

Los pasajeros que deseen apelar suspensiones bajo esta política tienen derecho a presentar una solicitud de apelación, que debe ser por escrito. Los pasajeros deben presentar solicitudes de apelación por escrito dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de una carta de suspensión. Los pasajeros que no cumplan con la fecha límite de solicitud de apelación serán suspendidos del servicio en la fecha indicada en el aviso de suspensión. Todas las apelaciones de suspensión siguen la política del proceso de apelaciones de Valley Transit.

## **Amenaza Directa**

Valley Transit no discriminará en función de ningún estado protegido. Sin embargo, si una persona es violenta, demuestra un comportamiento gravemente perturbador que no se debe a una discapacidad o participa en una conducta ilegal en la propiedad de Valley Transit, puede, de acuerdo con los procedimientos establecidos para todos los pasajeros, negarse a llevar al pasajero. Una persona que represente un riesgo significativo para los demás puede ser excluida del servicio si las modificaciones razonables a las políticas, prácticas o procedimientos del alojamiento público no eliminan ese riesgo. (49 CFR 37.5 App. D/ 29 CFR 36.208) A un pasajero también se le puede negar el servicio debido a fluidos corporales que no están (o no pueden) contenerse de manera adecuada y, por lo tanto, ponen a otros en riesgo.

## **Conducta Prohibida**

Además de todo lo anterior, los pasajeros podrán ser objeto de negación de servicio por las siguientes conductas:

- Destrucción de bienes de dominio público (vehículo, instalaciones y/o su mobiliario)
- Hacer violencia a otros o a uno mismo
- Comportamiento que es gravemente rebelde, gravemente perturbador, amenazante o aterrador para los demás y no causado por una discapacidad
- Burlas, intimidación o uso de lenguaje vulgar/ofensivo con otros pasajeros o el personal de Valley Transit que no sea causado por una discapacidad como el síndrome de Tourette
- Comportamiento que interfiere con la operación segura del vehículo
- Violación de la política de animales de servicio al no controlar el animal de servicio propio
- Violaciones de las reglas operativas que rigen la provisión de transporte en todo el sistema
- Participar en actividades ilegales
- Fumar, vapear o escupir en el vehículo
- Tirar objetos

- Llevar objetos peligrosos, armas (excepto lo permitido por la Ley de Washington) o cualquier otro material que pueda dañar a otros
- Tocar instrumentos o dispositivos musicales (los dispositivos personales de música están bien con el uso de auriculares)
- Otra conducta que el personal de Valley Transit considere que representa una amenaza real o potencial para la salud, la seguridad o el bienestar de uno mismo, el operador, otros pasajeros y/u otro personal de tránsito

Los pasajeros que están excluidos del sistema de Valley Transit debido a una amenaza directa pueden solicitar una apelación administrativa comunicándose con la oficina principal al (509) 525-9140.



## Apéndice B: Política de Comentarios del Cliente

### *Accesibilidad*

Las personas que deseen hacer comentarios a Valley Transit podrán hacerlo de las siguientes maneras: en persona, por teléfono, fax o correo electrónico. Todo el personal de Valley Transit que tenga contacto con el público recibirá capacitación sobre el proceso de comentarios. Los comentarios serán recibidos por el Centro de Servicio al Cliente en la oficina principal de Valley Transit, los días de semana, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

### *Reconocimiento*

Cualquier persona que envíe un comentario y proporcione un nombre, número de teléfono, dirección o dirección de correo electrónico recibirá un acuse de recibo del comentario dentro de los siete (7) días hábiles posteriores a la recepción del comentario por parte de Valley Transit.

### *Investigación y Seguimiento*

Las quejas o inquietudes se asignarán al supervisor de carreteras de Valley Transit para su investigación y seguimiento. Los comentarios y/o sugerencias sobre los servicios de Valley Transit se asignarán al personal responsable del desarrollo del servicio o a otro departamento apropiado para su investigación y seguimiento.

### *Cumplidos*

Los elogios con respecto a las personas se enviarán al empleado y a su supervisor para su reconocimiento. Los elogios para la agencia se enviarán al Gerente General o su designado.

### *Seguimiento*

Valley Transit mantendrá un sistema de seguimiento para todos los comentarios que proporcione una identificación única de cada comentario y permita el acceso rápido a la información sobre el estado del comentario en cualquier momento. El proceso de comentarios, es decir, la entrada de datos, la asignación, el seguimiento, la respuesta y la presentación de informes, será administrado por el personal del Departamento de Operaciones.

### *Respuestas*

Valley Transit responderá a la persona que haga un comentario, siempre que se haya proporcionado la información de contacto, dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la recepción del comentario. En caso de que el plazo necesario para la respuesta exceda de quince días, se informará del estado a la persona que formuló el comentario, además de recibir una respuesta final. Las respuestas deberán estar en el formato solicitado (p. ej., escrito, verbal, correo electrónico y/o formato alternativo o accesible).

### *Reportando*

Cada comentario del cliente se proporcionará a la Junta Directiva de Valley Transit en los materiales de sus reuniones mensuales. Se proporcionará un informe resumido a la Junta Directiva trimestralmente.

## *Sin-Represalias*

Valley Transit se asegurará de que la calidad del servicio brindado a quienes envíen comentarios a la agencia no se vea afectada negativamente por la presentación.

## *Educación y Divulgación*

Valley Transit proporcionará información sobre el acceso al proceso de comentarios a pasajeros, empleados, agencias que brindan servicios a personas con necesidades especiales y al público en general en formato impreso y electrónico, como:

- Sitio web de Valley Transit [www.valleytransit.com](http://www.valleytransit.com)
- Horarios y Guías de Información al Cliente
- Publicaciones de vehículos del servicio de ingresos

## *Proceso de Apelaciones*

Valley Transit proporcionará un proceso de apelación formal a todas las personas que no estén satisfechas con el resultado de su queja de servicio. Las respuestas a la apelación deben estar en el formato solicitado (p. ej., escrito, verbal, correo electrónico y/o formato alternativo o accesible)

## *Proceso de Apelación de Comentarios de Clientes de Valley Transit*

Acción Por	Acción
Cliente	Dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de nuestra respuesta al comentario, el cliente puede presentar por escrito al Gerente de Operaciones, una explicación detallada de por qué la respuesta recibida no es satisfactoria.
Gerente de Operaciones de Valley Transit	Investigar y responder a la apelación presentada dentro de los siete días hábiles.
Cliente	Si no se resuelve satisfactoriamente, presente por escrito al Gerente General, las razones por las cuales la respuesta de la apelación recibida no es satisfactoria dentro de los siete días hábiles.
Gerente General de Valley Transit	Investigar y responder a las apelaciones presentadas dentro de los siete días hábiles. El Gerente General es el último nivel dentro del proceso de apelación.

## *Retención de Registros*

Valley Transit (VT) mantendrá todos los registros relacionados con comentarios, quejas y denegaciones o apelaciones durante un mínimo de seis años. Los resúmenes de quejas se conservarán permanentemente.

## **Apéndice C: Política de Modificación Razonable de Valley Transit**

### *Propósito*

El propósito de la política de modificación razonable es garantizar que Valley Transit (VT) ofrezca oportunidades y acceso iguales y efectivos a los servicios de transporte público para personas con discapacidades y el pleno cumplimiento de las disposiciones del Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 y Sección 504 de la Ley de rehabilitación de 1973.

## *Política*

VT se compromete a brindar igualdad de acceso y oportunidades a personas calificadas con discapacidades en todos los programas, servicios y actividades. VT reconoce que para tener oportunidades y beneficios igualmente efectivos, las personas con discapacidades pueden necesitar modificaciones razonables a las políticas y procedimientos. VT se adherirá a todas las leyes, regulaciones y pautas federales y estatales aplicables con respecto a proporcionar modificaciones razonables, según sea necesario, para brindar un acceso equitativo a los programas para las personas con discapacidades. VT no discrimina por motivos de discapacidad en la admisión, participación o recepción de servicios y beneficios bajo cualquier programa o actividad de tránsito. VT tomará las medidas adecuadas para garantizar que las personas con discapacidad tengan las mismas oportunidades de participar.

Ningún individuo calificado con una discapacidad, por razón de dicha discapacidad, será excluido de la participación o se le negará los beneficios de los servicios, programas o actividades de VT o será sujeto a discriminación por parte de VT.

## *Modificaciones Razonables*

Una modificación razonable es un cambio o excepción a una política, práctica o procedimiento que permite a las personas discapacitadas tener igual acceso a programas, servicios y actividades. VT hará modificaciones razonables a las políticas, prácticas y procedimientos cuando sea necesario para garantizar el acceso a los servicios de tránsito para las personas calificadas con discapacidades, a menos que:

- Hacer el acomodo alteraría fundamentalmente la naturaleza del servicio de transporte público.
- Hacer el acomodo crearía una amenaza directa a la salud o seguridad de otros pasajeros y / o del conductor.
- La persona con una discapacidad puede utilizar completamente el servicio de VT sin que se realicen las adaptaciones.

Para los propósitos de esta sección, el término acomodación razonable se interpretará de manera consistente con el término " modificaciones razonables " como se establece en las regulaciones del Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades en 28 CFR 35.130 (b) (7), y no como se define o interpreta para los propósitos de discriminación laboral bajo el Título I de la ADA (42 USC 12111-12112) y sus regulaciones de implementación en 29 CFR parte 1630.

## *Criterio de Elegibilidad*

Una persona es elegible para ser considerada para recibir una modificación razonable si esa persona tiene: un impedimento físico o mental que limita sustancialmente una o más de las principales actividades de la vida de dicha persona; un registro de tal impedimento; o se ha considerado que tiene tal impedimento.

## *Solicitudes de Modificaciones Razonables*

VT hará que la información sobre cómo comunicarse con VT esté disponible para el público a través de su sitio web y las pautas de la política de pasajeros. VT seguirá estos procedimientos al aceptar solicitudes:

- A. Las personas que soliciten modificaciones deberán describir lo que necesitan para utilizar el servicio.
- B. Las personas que solicitan modificaciones no están obligadas a utilizar el término "modificación razonable" al realizar una solicitud. El personal de VT determinará si la solicitud representa una modificación razonable y procederá a acomodar la solicitud en consecuencia.
- C. Siempre que sea posible, VT solicita que las personas realicen dichas solicitudes de modificaciones antes de que se espere que VT proporcione el servicio modificado.
- D. Cuando una solicitud de modificación no se puede realizar y determinar de antemano (por ejemplo, debido a una condición o barrera en el destino de un paratránsito, respuesta a la demanda o viaje de ruta fija que la persona con una discapacidad no conocía hasta su llegada), El personal deberá determinar si la modificación debe proporcionarse en el momento de la solicitud. El personal operativo puede consultar con la gerencia de VT antes de tomar una determinación para otorgar o rechazar la solicitud.

Las solicitudes de acomodación pueden hacerse de forma oral o por escrito. El proceso de adaptación razonable comienza tan pronto como se realiza la solicitud de adaptación.

La solicitud puede presentarse en cualquier formato escrito. Los medios alternativos para presentar una solicitud, como entrevistas personales, llamadas telefónicas, a través de un cuidador o asistente de cuidado personal, o solicitudes grabadas, estarán disponibles para las personas con discapacidades si no pueden comunicar su solicitud por escrito o previa solicitud.

### ***Proceso Interactivo***

Cuando se realiza una solicitud de acomodación, VT y la persona que solicita una acomodación deben participar en un proceso interactivo de buena fe para determinar si se proporcionará alguna acomodación. La persona y VT deben comunicarse entre sí sobre la solicitud, el proceso para determinar si se proporcionará una adaptación y las posibles adaptaciones. La comunicación es una prioridad durante todo el proceso.

### ***Plazo Para Procesar Las Solicitudes y Proporcionar Modificaciones Razonables***

VT procesará las solicitudes de adaptaciones razonables y luego las proporcionará, cuando corresponda, en el menor tiempo posible. Sin embargo, VT reconoce que el tiempo necesario para procesar una solicitud dependerá de la naturaleza de las adaptaciones solicitadas y de si es necesario obtener información de respaldo.

### ***Otorgar Solicitudes de Modificación Razonables***

Tan pronto como VT determine que se proporcionarán ajustes razonables, esa decisión se comunicará inmediatamente a la persona. Este aviso debe ser por escrito para mantener la información requerida para propósitos de informes. Previa solicitud, se proporcionarán medios alternativos de respuesta.

Al elegir entre alternativas para cumplir con los requisitos de no discriminación y accesibilidad con respecto a instalaciones nuevas, alteradas o existentes, o servicios de transporte designados o especificados, VT dará

prioridad a aquellos métodos que ofrecen servicios, programas y actividades a personas calificadas con discapacidades en el entorno más integrado apropiado a las necesidades de las personas con discapacidad.

### *Negar Solicitudes de Modificación Razonables*

Tan pronto como VT determine que se denegará una solicitud de adaptación razonable, VT comunicará la base de la decisión por escrito a la persona que solicita la modificación. La explicación de la negación indicará claramente:

- A. las razones específicas de la negación;
- B. cualquier alojamiento alternativo que pueda crear el mismo acceso a los servicios de tránsito solicitado por el individuo; y
- C. la oportunidad de presentar una queja relativa a la decisión de VT sobre la solicitud.

### *Proceso de Quejas*

VT tiene un proceso para investigar y hacer seguimiento de las quejas de personas calificadas. Estos procedimientos serán publicados en el sitio web de VT y se proporcionarán a cualquier individuo a quien VT haya denegado una solicitud de adaptación. El proceso y cualquier información necesaria para presentar una queja están disponibles en la oficina de administración en 1401 West Rose Street. Se pondrán a disposición de las personas con discapacidades medios alternativos para presentar quejas, como entrevistas personales, llamadas telefónicas o solicitudes grabadas, si no pueden comunicar su solicitud por escrito o previa solicitud.

Cualquier persona que crea que ha sido discriminada para obtener una modificación razonable puede presentar una queja comunicándose con la oficina de administración al (509) 525-9140 o visitando en persona 1401 West Rose Street. VT investiga las quejas recibidas no más de 15 días después de su recepción. VT procesará las quejas que estén completas. Una vez recibida la denuncia, el denunciante recibirá un acuse de recibo. Si se necesita más información para resolver la queja, VT puede comunicarse con el demandante. El demandante tiene 15 días hábiles a partir de la fecha de la carta para enviar la información solicitada a Valley Transit.

Si el demandante no se comunica con VT o no recibe la información adicional dentro de los 30 días hábiles, VT puede cerrar administrativamente la queja. Además, una queja puede cerrarse administrativamente si el demandante ya no desea continuar con su caso.

Después de que VT investigue la queja, se entregará una decisión por escrito al demandante. VT emitirá una carta de cierre o una carta de conclusión.

- A. *Carta de conclusión:* esta carta resumirá la queja, las entrevistas realizadas con respecto a la queja y explica qué acciones tomará VT para abordar la queja.
- B. *Carta de cierre:* esta carta explicará por qué VT ha determinado que la queja no amerita adaptaciones según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades y que la queja se cerrará.

Si el demandante no está de acuerdo con la decisión de Valley Transit, se puede buscar la oportunidad de apelar la decisión siempre que la queja presente un aviso de apelación dentro de los 10 días posteriores a la decisión inicial de VT.

En caso de apelación, se le otorgará al demandante todo el debido proceso, incluida la capacidad de presentar evidencia adicional, presentar el caso en persona durante una audiencia de apelación y ser representado por un abogado.

### ***Empleado Designado***

VT designará un funcionario dentro de la organización responsable de procesar las solicitudes de modificación razonables y manejar las quejas. Este individuo es:

Lowell Nee, Gerente de Operaciones  
Valley Transit  
1401 West Rose Street  
Walla Walla, WA 99362  
(509) 525-9140  
lowell@valleytransit.com

### ***Retención de Registros***

VT mantendrá todos los registros relacionados con las solicitudes de modificación y denegaciones razonables o apelaciones durante al menos seis (6) años.