

LRGVDC – Valley Metro

Políticas y Procedimientos de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)

Aprobado por la Junta Directiva de LRGVDC
Fecha propuesta: 25 de junio de 2025

Lower Rio Grande Valley Development Council
Valley Metro
510 S. Pleasantview Drive
Weslaco, TX 78596
(956) 969-5761
1-800-574-8322

TABLA DE CONTENIDO

• Introducción.....	3
• Propósito.....	3
• Servicios de Transporte Público.....	3
• Programación de Viajes	4
• Procedimientos Telefónicos	4
• Servicio de Banqueta a Banqueta.....	5
• Rutas Flexibles	5
• Cancelaciones / No Presentarse	6
• Acompañantes / Invitados	7
• Guías de Asistencia al Pasajero	8
• Tarifas	8
• Usuarios de Silla de Ruedas	9
• Uso y Sujeción del Elevador	10
• Mantenimiento del Elevador	10
• Otros Equipos y Ayudas de Movilidad	10
• Mantenimiento y Características de Accesibilidad	11
• Asientos Designados	11
• Anuncio de Paradas	12
• Pasajeros Desordenados o Abusivos.....	12
• Artículos Permitidos en Vehículos de LRGVDC	16
• Artículos No Permitidos en Vehículos de LRGVDC	16
• Política de Cinturón de Seguridad.....	16
• Clima	17
• Quejas, Reconocimientos y Solicitudes de Modificación Razonable	18
• Capacitación de Operadores	20
• Seguridad	21
• Comunicación e Información Pública	22

INTRODUCCIÓN

Es objetivo de LRGVDC – Valley Metro atender la necesidad de transporte público mediante la administración y coordinación de un programa de transporte público. Inherente a este objetivo está la prestación de servicios de transporte para personas con discapacidades. La prestación de estos servicios se realiza dentro del marco de la Ley para estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA), los reglamentos relacionados emitidos por el Departamento de Transporte de los Estados Unidos (USDOT) y cualquier revisión y/o actualización emitida posteriormente.

PROPÓSITO

Las políticas y procedimientos de este manual han sido redactados para garantizar que las personas con discapacidades no sean excluidas de participar, se les nieguen beneficios, o sean sujetas a discriminación en ningún programa o servicio de Valley Metro. (49 CFR 27.1)

Para más información sobre los reglamentos de la Administración Federal de Tránsito (FTA) y la Ley ADA, favor de consultar nuestro sitio web.

LRGVDC – Valley Metro es el proveedor de transporte público para los condados de Cameron, Hidalgo, Willacy, Starr y Zapata. Este servicio cuenta con un conjunto de políticas que los pasajeros deben seguir.

Este folleto proporciona políticas relacionadas con la seguridad del pasajero y sus responsabilidades al utilizar nuestro servicio.

Es para beneficio de todos los pasajeros que se sigan las políticas sobre seguridad y responsabilidades. Las políticas en este folleto son críticas para la eficiencia y efectividad de nuestro Distrito de Transporte Urbano y Rural.

Todas las políticas serán aplicadas de manera consistente y justa. Si usted considera que ha sido tratado injustamente, en este folleto se incluye un proceso de apelación y número telefónico.

SERVICIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO

LRGVDC – Valley Metro se enorgullece de brindar servicios de transporte seguros y confiables al público en general en los condados de Cameron, Hidalgo, Willacy, Starr y Zapata. El transporte está abierto para todos.

LRGVDC – Valley Metro opera un servicio de respuesta a la demanda (Demand Response). Las solicitudes deben hacerse al menos un día hábil antes de la fecha deseada del viaje y pueden programarse con hasta 30 días de anticipación.

Horario del Servicio

Lunes a domingo: 6:00 a.m. a 8:30 p.m.

Nota: El servicio rural no está disponible los sábados ni domingos.

Días festivos en los que NO se ofrece servicio

- Año Nuevo
- Día de los Caídos (Memorial Day)
- 4 de Julio
- Día del Trabajo (Labor Day)
- Día de los Veteranos
- Día de Acción de Gracias
- Navidad

PROGRAMACIÓN DE VIAJES

LRGVDC – Valley Metro aceptará solicitudes o citas de viaje desde un (1) día hasta catorce (14) días de anticipación.

[49 CFR 37.131 (b) & (b)(4)]

Las solicitudes de viaje que no se hagan antes de las 5:00 p.m. al menos un (1) día antes de la fecha programada del viaje no serán permitidas, y no se otorgarán viajes el mismo día.

Las reservaciones serán aceptadas durante horas normales de oficina en base a “servicio del día siguiente” (no 24 horas exactas de anticipación), en todos los días previos a los días de servicio (por ejemplo, fines de semana y días festivos). Las reservaciones también podrán aceptarse por medios mecánicos, como máquinas contestadoras o buzón de voz.

[49 CFR 37.131 (b)(1)]

Los viajes serán programados para comenzar no más de una (1) hora antes o después de la hora de salida deseada por el individuo.

[49 CFR 37.131 (b)(2)]

Para asegurar que se brinde un servicio puntual a todos los pasajeros, los usuarios deberán permanecer en su lugar de destino al menos una (1) hora antes de ser recogidos nuevamente. Los viajes de regreso no podrán programarse antes de ese tiempo.

PROCEDIMIENTOS TELEFÓNICOS

LRGVDC – Valley Metro solicitará la siguiente información al recibir una solicitud de viaje:

- Nombre del usuario
- Dirección completa del punto de recogida
- Nombre del acompañante o invitado, si aplica
- Número de teléfono o número donde se pueda localizar al usuario
- Fecha solicitada para la recogida
- Hora solicitada para la recogida
- Dirección del destino (o nombre del lugar)

- Hora de la cita (médica, etc.), si aplica
- Hora de regreso, si aplica

Los usuarios podrán programar tantos viajes como deseen durante una misma llamada, según el tiempo disponible.

SERVICIO DE BANQUETA A BANQUETA (RURAL)

LRGVDC – Valley Metro también proporciona servicios de transporte bajo el programa rural de respuesta a la demanda. Este servicio utiliza vehículos relativamente pequeños para brindar transporte según la demanda del usuario.

LRGVDC – Valley Metro proporcionará servicio a cualquier persona elegible en el horario solicitado en un día en particular, en respuesta a una solicitud hecha el día anterior. (Las reservaciones pueden hacerse por medio de un agente de reservaciones o por medios mecánicos.)

Este servicio está abierto al público en general, pero es particularmente útil para adultos mayores y personas con discapacidades.

Este servicio está disponible para residentes de los condados de:

- Cameron
- Hidalgo
- Willacy
- Starr
- Zapata

Condado de Willacy

LRGVDC – Valley Metro brindará servicio al público en general, en particular a residentes adultos mayores y discapacitados. El servicio proporciona viajes para residentes del Condado de Willacy y del área de Harlingen Downtown / Distrito Médico. Los viajes deben programarse con anticipación para utilizar el servicio.

RUTAS FLEXIBLES / TRANSPORTE URBANO

Valley Metro Demand Response

Es un sistema de transporte de LRGVDC – Valley Metro que puede trasladar clientes dentro de las áreas urbanas del Condado de Hidalgo. Este sistema requiere al menos un (1) día de anticipación.

El espacio es limitado y la ocupación es por orden de llegada.

Valley Metro puede trasladar clientes hacia y desde:

- instalaciones médicas
- centros comerciales

- y otros negocios

El servicio es únicamente de no emergencia.

Rutas de Autobús Valley Metro

LRGVDC – Valley Metro también proporciona servicios de transporte urbano conocidos como Flexed Routes (rutas flexibles). Estas rutas están abiertas al público en general.

Los autobuses de Valley Metro pueden desviarse hasta media (1/2) milla de la ruta para recoger o dejar pasajeros.

CANCELACIONES / NO PRESENTARSE

Los pasajeros pueden ser recogidos hasta 15 minutos antes o 15 minutos después de la hora programada.

Los usuarios deberán comenzar a acercarse al vehículo dentro de cinco (5) minutos de su llegada al punto de recogida. [49 CFR 37.167(i)]

Las cancelaciones deberán hacerse al menos 60 minutos antes de la hora programada de recogida.

Estas guías podrán suspenderse en caso de mal clima u otras circunstancias especiales. Los casos en los que el viaje se pierda por circunstancias fuera del control del usuario no se considerarán "no-show".

[49 CFR 37.125(h)(1)]

Suspensión por No Presentarse

Un "no-show" es un usuario que:

- no se encuentra en el punto de recogida dentro de cinco (5) minutos de la llegada del vehículo, o
- no notifica a LRGVDC – Valley Metro con al menos 60 minutos de anticipación sobre su intención de cancelar un viaje programado.

Cuando una persona elegible bajo ADA establece un patrón o práctica de perder viajes programados, LRGVDC – Valley Metro podrá suspender temporalmente el servicio.

No-Shows considerados excesivos

1ra ocurrencia

(3 en un mes)

- Acción: Carta de advertencia
- Suspensión: 0 días

2da ocurrencia

(3 en un mes subsecuente)

- Acción: Carta de notificación de suspensión

- Suspensión: 30 días
3ra ocurrencia

(1 vez después de la carta de advertencia)

- Acción: Carta de suspensión extendida
- Suspensión: 3 meses

Los viajes perdidos por razones fuera del control del pasajero, incluyendo errores del operador, no serán base para determinar un patrón o práctica.

Antes de suspender el servicio, LRGVDC – Valley Metro tomará los siguientes pasos:

- Notificar por escrito y por correo certificado al individuo sobre la propuesta de suspensión
- Citar detalladamente la base de la suspensión y la sanción exacta
- Proveer al individuo la oportunidad de ser escuchado y presentar información y argumentos
- Proveer una notificación por escrito de la decisión y sus razones

En casos de suspensión temporal por no-show, la suspensión no comenzará hasta que se complete el proceso de apelación.

Todas las acciones disciplinarias tomarán en cuenta factores atenuantes como:

- clima
- problemas del vehículo
- otras circunstancias

Si a una persona con discapacidad se le niega el servicio, tendrá la oportunidad de apelar la suspensión y presentar información que demuestre que los problemas previos se han resuelto o que existen opciones para mitigarlos.

[FTA CFR 10.1, pg. 2-6] Si el usuario decide apelar la acción disciplinaria, dicha acción quedará pendiente hasta el resultado de la apelación. [49 CFR 37.125(h)(3)]

ESCOLTAS / INVITADOS

LRGVDC – Valley Metro permitirá que los usuarios lleven al menos un (1) acompañante, como un asistente de cuidado personal o invitado. [49 CFR 37.123(1)]

Asistentes de Cuidado Personal

Son personas designadas o específicamente empleadas para ayudar al usuario con sus necesidades personales.

Las personas con discapacidades no estarán obligadas a tener un asistente de cuidado personal para usar los servicios o programas de Valley Metro. [49 CFR 37.5(e)]

Sin embargo, los usuarios deberán utilizar asistentes personales en casos donde tengan dificultad para acercarse al menos a 10 pies del autobús de Valley Metro.

Invitados

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

[49 CFR 37.123(f)(1)(ii)]

GUÍAS DE ASISTENCIA AL PASAJERO

La asistencia para abordar y descender puede ser requerida por cualquier pasajero, pero con mayor frecuencia por personas mayores o con discapacidades.

Los operadores de LRGVDC – Valley Metro aprenden y practican técnicas prácticas de asistencia durante su capacitación inicial.

Guías básicas para operadores

- Es responsabilidad del operador garantizar la seguridad de todos los pasajeros
- Asegurar un área de entrada segura y bien iluminada
- Mantener limpios los escalones y libre de obstrucciones el pasillo
- Prestar atención al lugar donde se detiene el vehículo
- No dejar espacios incómodos junto a banquetas, rejillas, bordes, etc.
- Observar al pasajero e identificar posibles condiciones que puedan causar problemas
- Ofrecer ayuda si parece necesaria
- Si la ayuda es aceptada, esperar instrucciones del pasajero
- Hablar con el pasajero durante el proceso de asistencia
- Colocarse siempre del lado cuesta abajo de la persona o de la silla de ruedas
- Tratar todas las sillas de ruedas como si no tuvieran frenos
- Asegurar que los frenos estén puestos antes de cualquier movimiento
- Utilizar cinturones de cuerpo antes de cargar sillas de ruedas, cuando aplique
- Asegurar adecuadamente todos los dispositivos de movilidad
- No intentar hacer más de lo que pueda manejarse de manera segura
- Obtener ayuda adicional si es necesario

TARIFAS

Una persona discapacitada, para efectos de este descuento, se define como una persona que por razón de:

- enfermedad
- lesión
- edad

- malformación congénita
- otra incapacidad temporal o permanente

no puede utilizar, sin instalaciones especiales, planeación o diseño, los servicios de transporte masivo tan eficazmente como una persona no afectada.

[49 CFR 609.1]

El asistente de cuidado personal que viaje con una persona discapacitada viajará gratis en cualquier sistema de rutas de autobús, siempre que acompañe a la persona discapacitada.

USUARIOS DE SILLA DE RUEDAS

LRGVDC – Valley Metro transportará cualquier silla de ruedas en sus vehículos siempre y cuando:

1. Las dimensiones no creen ni representen un problema de seguridad o responsabilidad
2. La capacidad de peso no exceda las especificaciones recomendadas por el fabricante cuando esté ocupada

[49 CFR 37 & 38]

Las sillas de ruedas deben colocarse en el área designada del vehículo donde puedan asegurarse. No se permitirá que viajen en otra ubicación.

[49 CFR 37.165 (b) & (c)(3)]

Si una silla de ruedas no puede ser asegurada o restringida, el usuario aún podrá viajar, pero deberá permanecer en el área designada.

[49 CFR 37.165(d)]

En algunas circunstancias, Valley Metro puede pedir al pasajero que se transfiera a un asiento del vehículo, aunque no se le exigirá hacerlo.

[49 CFR 37.165(e)]

Valley Metro permitirá que cualquier usuario que solicite abordar usando un elevador o rampa lo haga, incluso si no usa silla de ruedas.

[49 CFR 37.165(g)]

Sin embargo, los elevadores y rampas no se desplegarán en paradas donde puedan dañarse o exista algún peligro temporal que impida su uso seguro.

[49 CFR 37.167(g)]

Cuando sea necesario o a solicitud, el personal de LRGVDC – Valley Metro ayudará a las personas con discapacidades con el uso de:

- dispositivos de sujeción
 - rampas
 - elevadores
- [49 CFR 37.165(f)]

MANTENIMIENTO DE ELEVADORES, RAMPAS Y DISPOSITIVOS DE SUJECIÓN

Valley Metro mantiene un sistema de revisiones regulares y frecuentes para asegurar que los elevadores y rampas funcionen adecuadamente.

[49 CFR 37.163(b)]

Mediante inspecciones diarias y radios de dos vías, LRGVDC se asegura de que los operadores reporten cualquier falla del elevador mientras el vehículo está en servicio.

Los operadores deben notificar de inmediato al Program Specialist I – Dispatch si un elevador no funciona por cualquier razón.

[49 CFR 37.163(c)]

Si un elevador o rampa se vuelve inoperable durante el servicio:

- el vehículo será retirado del servicio, reparado y devuelto a operación no antes del siguiente día de servicio, a menos que esto reduzca el servicio y no haya vehículo de reemplazo disponible.

En ese caso, el vehículo podrá continuar en servicio por no más de tres (3) días desde que se detectó la falla.

[49 CFR 37.163(d) & (e)]

Si un vehículo con elevador o rampa inoperable está operando en ruta y el siguiente vehículo accesible tardará más de 30 minutos, Valley Metro proporcionará transporte alternativo a personas con discapacidades que no puedan utilizar ese vehículo.

[49 CFR 37.163(f)]

OTRAS AYUDAS DE MOVILIDAD Y EQUIPO

LRGVDC – Valley Metro permitirá animales de servicio en sus vehículos e instalaciones.

[49 CFR 37.167(d)]

Un animal de servicio es cualquier perro guía, perro señal, u otro animal entrenado para trabajar para una persona con discapacidad.

No se permitirán otros animales, incluyendo animales de apoyo emocional.

LRGVDC – Valley Metro permitirá cualquier ayuda respiratoria razonable, incluyendo:

- tanques portátiles de oxígeno (si están en uso por el pasajero)
- respiradores

[49 CFR 37.167(h)]

MANTENIMIENTO DE CARACTERÍSTICAS DE ACCESIBILIDAD

LRGVDC – Valley Metro mantendrá en condición operativa aquellas características requeridas para hacer accesibles y utilizables sus vehículos e instalaciones para personas con discapacidades, incluyendo:

- elevadores
- dispositivos de sujeción
- señalización
- etc.

[49 CFR 37.161(a)]

Si una característica de accesibilidad está dañada o fuera de servicio, será reparada prontamente.

[49 CFR 37.161(b)]

Si la reparación causa más que una interrupción temporal o aislada, Valley Metro hará adaptaciones razonables para los usuarios que necesiten esa característica mientras esté fuera de servicio.

[49 CFR 37.161(c)]

ASIENTOS DESIGNADOS

El espacio en la parte frontal de cada autobús de ruta fija está reservado como asientos prioritarios para personas mayores y personas con discapacidades.

Valley Metro pedirá a las personas que no sean discapacitadas ni adultas mayores que cedan estos asientos cuando sean necesarios.

[49 CFR 37.167(1)(i)]

También existe un espacio designado para sillas de ruedas en cada autobús de ruta fija. Valley Metro pedirá a las personas que no usan silla de ruedas que se retiren de los asientos plegables en esa área cuando sea necesario.

[49 CFR 37.167(1)(1)]

Valley Metro no obligará a una persona con discapacidad a usar los asientos prioritarios si no desea hacerlo. [49 CFR 37.59(c)]

ANUNCIO DE PARADAS

Valley Metro anunciará todas las paradas en su sistema de ruta fija en:

- puntos de transferencia
- intersecciones menores
- destinos principales
- y en otros intervalos suficientes para permitir que personas con discapacidad visual u otras discapacidades se orienten en su ubicación [49 CFR 37.167(b)(1)]

En paradas donde opere más de una ruta, los vehículos y/o conductores anunciarán:

- el nombre de la ruta
 - el número de ruta para que las personas con discapacidad visual u otras discapacidades puedan identificar el vehículo correcto.
- [49 CFR 37.167(c)]

PASAJEROS DESORDENADOS O ABUSIVOS

Esta política rige los procedimientos para tratar con pasajeros problemáticos que afecten la operación segura de los vehículos de LRGVDC.

Se aplica a pasajeros que:

- afecten la operación segura del vehículo
- participen en conducta violenta
- conducta seriamente disruptiva
- conducta ilegal mientras son transportados

Los pasajeros que violen la operación segura del vehículo pueden:

- ser negados al abordar
- ser solicitados a bajar del vehículo
- ser prohibidos de usar el servicio
- o, como último recurso, ser arrestados y acusados

Conductas cubiertas por esta política

- Estar intoxicado
- Conducta desordenada
- Molestar a otros pasajeros o al operador
- Crear un riesgo de seguridad
- Gritar
- Decir malas palabras
- Hacer gestos obscenos
- Golpear o abofetear a otros pasajeros o al operador
- Discutir con el operador u otros pasajeros
- Cualquier otra conducta que afecte la operación segura del vehículo

Nota importante

La conducta relacionada con la discapacidad de una persona y que simplemente moleste u ofenda no debe considerarse "seriamente disruptiva".

Tampoco se puede negar servicio basándose en un miedo infundado hacia una discapacidad particular.

Pasos para el personal

- Mantener la calma y actuar profesionalmente
- Detener el vehículo en un área segura
- Solicitar que el pasajero cese la conducta
- Informar a despacho del problema y la ubicación
- Informar al pasajero que su conducta puede resultar en pérdida del servicio
- Si continúa, pedirle que abandone el vehículo
- Esperar a que llegue un supervisor y la policía, si es necesario
- Informar al pasajero de las consecuencias
- Si el comportamiento continúa, el pasajero podrá ser considerado elegible solo si viaja con un asistente
- Si ni aun así se puede controlar la conducta, podrá ser declarado no elegible para el servicio futuro

El operador deberá completar un reporte detallado del incidente tan pronto como sea posible.

Disciplina por conducta violenta, ilegal o seriamente disruptiva

Primera ocurrencia

- Acción: Advertencia escrita
- Suspensión: 0 días

Segunda ocurrencia

- Acción: Carta de suspensión
- Suspensión: 7 días

Tercera ocurrencia

- Acción: Carta de suspensión
- Suspensión: 14 días

Ocurrencias subsecuentes

- Acción: Carta de suspensión
- Suspensión: 30 días

Todas las acciones disciplinarias tomarán en cuenta factores atenuantes como:

- clima

- problemas del vehículo
- otras circunstancias

Si la persona decide apelar la acción disciplinaria, la acción quedará pendiente hasta el resultado de la apelación. [49 CFR 37.125(h)(3)]

PROCESO DE APELACIÓN DE ACCIONES DISCIPLINARIAS

Cualquier persona disciplinada por LRGVDC – Valley Metro podrá apelar la acción disciplinaria. Se recomienda que la apelación sea presentada por escrito dentro de 60 días. [49 CFR 37.125(h)(3)]

Si una persona con discapacidad es negada el servicio, tendrá la oportunidad de apelar la suspensión y presentar información que demuestre que los problemas previos han sido resueltos o mitigados. [FTA C4710.1, pg 2-6]

Dirección para apelaciones

ADA Bus Service Disciplinary Action Appeal
LRGVDC – Valley Metro
510 S Pleasantview Dr.
Weslaco, TX 78596
Tel: 956-969-5761

Procedimiento

- El tiempo límite para apelar se basará en la fecha en que se recibió la carta disciplinaria
- Al recibir la apelación, LRGVDC – Valley Metro fijará una fecha para la audiencia
- La audiencia se llevará a cabo lo más pronto posible
- A solicitud, se proporcionará transporte al apelante para asistir a la audiencia
- Se dará al apelante toda oportunidad de presentar su caso y evidencia relevante
- Las apelaciones serán escuchadas por personas designadas por TAC y un miembro del personal de Valley Metro
- No participará ninguna persona involucrada en la imposición de la acción disciplinaria
- Todas las determinaciones se harán por escrito
- Toda documentación será retenida
- LRGVDC – Valley Metro emitirá una decisión final lo antes posible después de la audiencia

OTRAS CONSIDERACIONES

Cada vehículo de LRGVDC – Valley Metro deberá contener letreros que indiquen que los asientos al frente son prioritarios para personas con discapacidades y que otros pasajeros deben cederlos.

También deberá designarse al menos un grupo de asientos mirando hacia adelante.

Está prohibido

- Fumar cualquier tipo de cigarrillo, cigarro, vape o pipa
- Consumir cualquier tipo de bebida (especialmente alcohólicas)
- Consumir cualquier tipo de alimento
- Viajar como pasajero mientras se posee o se está bajo la influencia de alcohol o drogas ilegales
- Tirar basura dentro del vehículo
- Reproducir radios, reproductores de casete, CD u otros aparatos de sonido en voz alta

Los pasajeros deberán usar audífonos o auriculares.

Se recomienda que los pasajeros usen cinturón de seguridad mientras viajan.

LRGVDC – Valley Metro ni sus operadores asumen responsabilidad por artículos perdidos o robados.

Los operadores NO pueden

- Entrar a la residencia del pasajero
- Proporcionar cuidado personal, incluyendo ayudar a vestirse
- Levantar o cargar pasajeros
- Maniobrar sillas de ruedas hacia arriba o abajo de escalones
- Aceptar propinas o gratificaciones
- Negar servicio a una persona con discapacidad debido a aumento de primas o negativa de cobertura de seguro

ARTÍCULOS PERMITIDOS EN LOS VEHÍCULOS

- Equipaje de mano, paquetes o artículos que puedan ser cargados por el pasajero o colocados debajo del asiento
- Carriolas y cochecitos deben ir doblados
- Andadores están permitidos, pero deben ir doblados
- Asientos de carro para niños
- Carritos
- Animales de servicio

ARTÍCULOS NO PERMITIDOS EN LOS VEHÍCULOS

- Bicicletas
- Cañas de pescar
- Objetos o instrumentos punzocortantes
- Gasolina u otros materiales peligrosos
- Explosivos
- Armas de fuego
- Muebles de cualquier tipo
- Baterías de carro
- Oxidantes
- Venenos
- Material radioactivo
- ORM (otros materiales regulados – domésticos)

Además, cualquier objeto que:

- obstruya pasillos
- pueda dañar o lesionar a quienes estén a bordo estará prohibido.

La elegibilidad de artículos no específicamente identificados será determinada a discreción del personal supervisor de LRGVDC – Valley Metro.

POLÍTICA DE CINTURÓN DE SEGURIDAD

LRGVDC – Valley Metro solicita que todos los pasajeros usen cinturón de seguridad mientras viajen en cualquier vehículo de tránsito, cuando esté disponible.

Esta política aplica tanto a:

- pasajeros ambulatorios
- personas en silla de ruedas

Las personas sentadas en áreas perimetrales deben usar cinturón mientras el autobús esté en movimiento.

Las personas en silla de ruedas deben permitir que el conductor asegure su silla y deben usar cinturón de regazo o de hombro.

Excepciones

- Infantes o niños pequeños
- Pueden ser sostenidos en el regazo del adulto.

- Carta médica

Si una persona tiene una carta del médico indicando que es físicamente o médicamente perjudicial usar cinturón.

La carta debe incluir:

- fecha de inicio
- fecha de terminación

3. Falta de asientos disponibles

Si no hay asiento disponible, el pasajero deberá:

- sostenerse firmemente del pasamanos
- permanecer detrás de la línea blanca

Si una persona se niega a:

- usar cinturón
- permitir que el conductor asegure su silla
- usar cinturón de regazo y hombro en el área de sujeción entonces deberá firmar un "release form" (formulario de liberación de responsabilidad), liberando de toda responsabilidad a LRGVDC – Valley Metro en caso de accidente.

LRGVDC – Valley Metro no negará transporte si no puede asegurar o restringir completamente el dispositivo de movilidad a su satisfacción. En esos casos, se recomienda fuertemente que el usuario se transfiera a un asiento, si es posible.

Es decisión del usuario transferirse o permanecer en su dispositivo de movilidad.

También se recomienda, aunque no se requiere, que:

- las sillas de ruedas tengan cinturón personal de regazo
- las sillas manuales tengan reposapiés instalados

Para su seguridad, asegúrese de que su silla de ruedas u otro dispositivo de movilidad esté correctamente mantenido de acuerdo con las especificaciones del fabricante.

CLIMA

Suspensión del servicio por condiciones climáticas

Los operadores harán todo esfuerzo por brindar servicio siempre que esté programado.

En caso de condiciones climáticas extremas que hagan inseguro viajar, el Director Ejecutivo se reserva el derecho de suspender temporalmente el servicio hasta que las condiciones mejoren.

Si el servicio se suspende temporalmente, el personal deberá reportarse a trabajar a menos que se le indique lo contrario.

La oficina de despacho intentará contactar a los pasajeros programados utilizando los números de teléfono registrados en la base de datos.

Consejos para pasajeros en clima severo

- Manténgase al tanto de las condiciones del clima
- Si las calles están congeladas o inundadas, permita tiempo adicional
- Evite retrasos estando a tiempo y teniendo lista la tarifa correcta
- Limpie el lodo o aguanieve del calzado antes de abordar
- Espere a que el autobús se detenga completamente antes de levantarse o abordar
- En todo momento, cuide su paso, use cinturón de seguridad y ropa apropiada

Guía para pasajeros durante clima severo

Las tormentas severas, tormentas eléctricas y carreteras congeladas pueden afectar el servicio.

Puede ocurrir lo siguiente:

- El tiempo de viaje puede aumentar
- El servicio en calles menos transitadas, especialmente no tratadas o inundadas, puede ser cancelado
- Si el pasajero no puede llegar al vehículo antes de la llegada del clima severo, se le pedirá que permanezca en la instalación hasta que pase
- Si un vehículo queda atrapado en clima severo, el operador intentará llegar a la zona segura más cercana y hará que los pasajeros bajen hasta que pase el peligro

QUEJAS, RECONOCIMIENTOS Y SOLICITUDES DE MODIFICACIÓN RAZONABLE

LRGVDC – Valley Metro aceptará:

- quejas
- reconocimientos
- solicitudes de modificación razonable
- sugerencias sobre su programa ADA en persona, por correo, por teléfono o por correo electrónico.

El Program Specialist será responsable de atender estos asuntos.

Cómo presentar una queja

Las personas que consideren haber sido sujetas a discriminación por motivo de discapacidad en la prestación de servicios, actividades o programas pueden presentar una queja por escrito.

La queja debe incluir:

- nombre
- dirección
- número telefónico
- descripción detallada de la presunta discriminación

Dónde presentar la queja

ADA Coordinador
Program Specialist II
510 S Pleasantview Dr.
Weslaco, TX 78596
956.682.3481 ext. 309
dcruz@lrgvdc.org

Tiempo de respuesta

- La queja será reconocida por escrito dentro de 5 días hábiles
- Se revisará prontamente
- Se proporcionará respuesta escrita dentro de 30 días calendario

Si ocurre una demora, el reclamante será notificado con:

- explicación
- nuevo calendario estimado

Apelaciones

Si el reclamante no está satisfecho con la resolución, podrá presentar una apelación por escrito dentro de 15 días de la decisión.

La apelación será revisada por el Director de Servicios Regionales de Tránsito, y se emitirá una decisión final por escrito dentro de 30 días de la apelación.

Información que debe acompañar la queja / reconocimiento / sugerencia

- Nombre, dirección y teléfono (o puede permanecer anónimo)
- Fecha y hora del incidente
- Número del vehículo (si aplica) y nombre del conductor o despachador
- Descripción de la queja, reconocimiento o sugerencia

En llamadas telefónicas o visitas en persona, Valley Metro registrará la mayor cantidad de información posible y preparará una declaración.

Antes de actuar sobre una presunta infracción grave, el usuario deberá:

- firmar la declaración
- estar dispuesto a testificar si es necesario

LRGVDC – Valley Metro responderá a la necesidad de una modificación razonable, incluso si el usuario no utiliza específicamente ese término. [49 CFR 37.169(b)(2)]

El personal operativo de LRGVDC – Valley Metro puede hacer determinaciones sobre modificaciones razonables al momento de la solicitud. [49 CFR 37.169(b)(4)]

Se negará una solicitud de modificación razonable si:

- altera fundamentalmente la naturaleza del servicio
- crea una amenaza directa a la salud o seguridad de otros
- crea una carga financiera o administrativa excesiva
- el servicio puede utilizarse sin dicha modificación [49 CFR 37.169(c)]

El personal no podrá divulgar la identidad de ninguna persona que presente una queja.

Los usuarios tampoco podrán conocer qué acciones, si alguna, se tomaron contra empleados como resultado de una queja o reconocimiento.

Si una solicitud es negada, Valley Metro tomará, en la máxima medida posible, otras acciones para asegurar que la persona con discapacidad reciba el servicio. [49 CFR 37.169(e)]

Valley Metro mantendrá un registro de todas las quejas relacionadas con incumplimiento ADA por al menos cinco (5) años. [49 CFR 27.121(b)]

CAPACITACIÓN

LRGVDC – Valley Metro se asegurará de que su personal esté capacitado con competencia, según sus funciones, para que operen vehículos y equipos de manera segura y apropiada, y para que traten a las personas con discapacidades con respeto y cortesía.

Todos los operadores y despachadores serán capacitados por el Operations Supervisor o su designado en al menos lo siguiente:

[49 CFR 37.173]

- Operación de elevadores, rampas y dispositivos de sujeción
- Carga y descarga de pasajeros con ayudas de movilidad
- Asistencia al pasajero, incluyendo cortesía y comprensión de barreras físicas y actitudinales
- Manejo defensivo

Los conductores deberán

- Ayudar a asegurar sillas de ruedas, aunque deban dejar su asiento
- Conducir hasta la banqueta del lugar de recogida
- Dar asistencia para abordar y descender
- Conducir hasta la banqueta del punto de destino

Los conductores NO deberán

- Administrar medicamentos
- Operar oxígeno u otras máquinas de asistencia vital
- Mover sillas de ruedas hacia/desde el vehículo más allá de 10 pies de la banqueta
- Alimentar o vestir pasajeros
- Manejar quejas
- Programar reservaciones
- Cargar o manipular paquetes

SEGURIDAD

Para garantizar la seguridad de todos los pasajeros, se seguirán estas guías en todo momento:

- Se alentará a los pasajeros a usar cinturones de seguridad
- Se prohibirá jugar con los sistemas de sujeción
- Todas las sillas de ruedas deberán estar en las áreas designadas y utilizar sistema de sujeción [49 CFR 38.23(d)]
- Los pasajeros no deberán distraer al operador con conversación innecesaria

LRGVDC – Valley Metro negará servicio a cualquier persona que participe en conducta:

- violenta
- seriamente disruptiva
- ilegal

Esto no incluye casos donde la apariencia o conducta involuntaria simplemente moleste, incomode u ofenda a otros. [49 CFR 37.5(h)]

LRGVDC – Valley Metro puede requerir el uso de un asistente personal si dicho asistente ayuda a mitigar conducta ilegal, violenta o disruptiva.

COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PÚBLICA

LRGVDC – Valley Metro pondrá a disposición de las personas con discapacidades información adecuada sobre el servicio de transporte que proporciona.

Debe haber suficiente capacidad telefónica, tanto de voz como de TDD / Relay Texas, para permitir a los usuarios:

- programar servicio
- obtener información

Todos los materiales disponibles para personas con discapacidades, tales como:

- folletos informativos
- formularios de solicitud
- manuales para pasajeros estarán disponibles en formatos accesibles como:
- letra grande
- audio
- Braille

La información accesible será proporcionada a solicitud.

Gracias por utilizar el Transporte Público

Operado por LRGVDC – Valley Metro
510 S. Pleasantview Dr.

Weslaco, TX 78596

1-800-574-8322

www.lrgvdc.org/valleymetro