



Política de ADA & Paratransit

Fecha de Revisión: 01/01/2025

Contenido

- Información de ADA..... 5**
- Acrónimos y abreviaturas 6**
- Definiciones 7**
- Tarifas.....12**
- Dispositivos de movilidad homologados12**
- Sujeción de dispositivos de movilidad 13**
- Equipos portátiles de oxígeno 13**
- Asistentes personales 14**
- Animales de servicio y aprendices de animales de servicio..... 14**
- Asistencia al embarque..... 16**
- Mantenimiento de ascensores o rampas 17**
- Asientos reservados 18**
- Anuncios de parada 18**
- Denegación de servicio 18**
- Servicios complementarios de Paratransit ADA 19**
- Requisitos de admisibilidad 19**
- Categorías de admisibilidad 20**
- Proceso de solicitud de admisibilidad 21**
- Área de servicio..... 23**
- Servicio de-origen-a-destino 25**
- Días y horas de funcionamiento..... 26**
- Objetivo del viaje 27**
- Programación de viajes 28**
- Acompañantes y asistentes personales en los servicios complementarios de Paratransit de la ADA...30**

<u>Certificación de visitante</u>	30
<u>Denegaciones de viaje</u>	31
<u>Política de no-presentación/cancelación-tardía</u>	32
<u>Proceso de reclamación</u>	33
<u>Apéndice A Política de comentarios de los clientes</u>	36
<u>Apéndice B Conductas prohibidas</u>	39

Registro de cambios

Fecha	Sección	Descripción
diciembre 2024	Varios	Actualización de la plantilla WSDOT

Informacion sobre Americans with Disabilities Act (ADA)

A continuación, se ofrece información general necesaria sobre Valley Transit, la entidad responsable de la prestación de los servicios ADA Paratransit descritos en este plan.

Valley Transit se compromete a proporcionar igualdad de acceso a sus instalaciones, programas y servicios a las personas con discapacidades. Este material puede estar disponible en un formato alternativo enviando un correo electrónico a Vicki Croes, HR Manager at vicki@valleytransit.com o llamando 509-525-9140. Personas con dificultades auditivas pueden solicitarlo llamando al Washington State Relay al 711.

Acrónimos and Abreviaciones

ADA:	Americans with Disabilities Act
CFR:	Code of Federal Regulations
FTA:	Federal Transit Administration
OEER:	WSDOT Office of Equity and Civil Rights
RTAP:	Rural Transit Assistance Program
WLAD	Washington's Law Against Discrimination
WSDOT	Washington State Department of Transportation

Definiciones

En ocasiones, la demostración del cumplimiento, por ejemplo, del Americans with Disabilities Act, requiere el uso de un término específico. Debido al uso inevitable de la jerga del sector, a continuación, se ofrece una lista de definiciones comunes de los términos que puede encontrar:

- **Americans with Disabilities Act:** Normalmente abreviada como ADA, esta ley se promulgo en 1990. Esta legislación federal histórica exige que las personas con discapacidades reciban servicios de transporte iguales a los disponibles en los servicios de Fixed Route.
- **Día de Antelación:** Día de antelación se refiere a la obligación del pasajero de programar un viaje Paratransit el día anterior a su viaje previsto.
- **Discapacidad:** Con respecto a un individuo, un impedimento físico o mental que limita sustancialmente una o más de las principales actividades de la vida de dicho individuo; un registro de tal impedimento; o ser considerado como teniendo tal impedimento.
- **Elegibilidad:** La elegibilidad es el proceso por el cual un pasajero puede solicitar recibir servicios de Paratransit/Dial-A-Ride.
- **Equivalencia:** Equivalencia generalmente se refiere a la obligación de un proveedor de prestar servicios Paratransit/Dial-A-Ride durante el mismo horario que la(s) Fixed Route(s) que complementa(n). También se utiliza ocasionalmente para expresar la obligación de un proveedor de proporcionar suficiente capacidad (conductores y vehículos) para satisfacer las necesidades de los usuarios elegibles que hicieron reservas con un día de antelación.
- **Fixed Route:** Un Fixed Route Public Transit System recorre una ruta definida con un horario establecido sin desviarse de esa ruta.
- **Evaluación Funcional:** Una Evaluación Funcional es una evaluación de la capacidad de un solicitante de Paratransit para utilizar un vehículo de Fixed Route. Realizada por un profesional capacitado, estas evaluaciones se ordenan cuando el personal es incapaz de hacer una conclusión clara

de elegibilidad basado en el contenido de la solicitud de un posible pasajero de Paratransit.

- **Viajes Perdidos:** Un viaje perdido se define con cualquiera de los siguientes:
 - a. El vehículo llega y se marcha antes de comienzo de la ventana de recogida sin recoger al pasajero y sin que éste indique que ya no desea realizar el viaje.
 - b. El vehículo no espera los cinco minutos requeridos dentro de la ventana de recogida, no hay contacto con el pasajero (o intento de contacto) y el vehículo se marcha sin el pasajero.
 - c. El vehículo llega una vez finalizado, el plazo de recogida y se marcha sin recoger al pasajero (ya sea porque el pasajero no se encuentra allí o porque renuncia a realizar el viaje por llegar tarde).
 - d. El vehículo no llega al lugar de recogida.
 - Nuestro objetivo es no perder ningún viaje.
- **Dispositivo, o Ayuda, de Movilidad:** Dispositivo diseñado para ayudar en la locomoción a una persona con discapacidad.
- **Origen-a-Destino:** Origen-a-destino es la norma de la ADA para la recogida y entrega. En la página 15 encontrara un análisis competo.
- **Paratransit:** También conocido como Dial-A-Ride o Complementary Paratransit, se refiere a la obligación de un proveedor bajo la ADA de ofrecer una alternativa de movilidad equivalente para las personas que no pueden utilizar los servicios Fixed Route debido a una discapacidad.
- **Modificación Razonable:** Una clara solicitud verbal o escrita de un cambio en la prestación del servicio que hará que el servicio sea más accesible para el pasajero **que no** causa una amenaza directa para la salud y la seguridad de los demás, no resulta en un cambio fundamental en el servicio (por ejemplo, proporcionar atención médica, desviar de Fixed Route para ir a otro lugar, etc.), no sería necesario para hacer el

servicio accesible (por ejemplo, una solicitud de un asiento específico, o para viajar solo solamente, etc.), o resulta en una carga financiera indebida para la agencia de tránsito. Algunos ejemplos de posibles solicitudes de modificación razonable son:

1. El uso de una rampa o ascensor sin un dispositivo de movilidad
 2. Permitir que una persona con diabetes coma o beba en el autobús para evitar una bajada de glucosa
 3. Asistencia puerta a puerta, en lugar de acera a acera para una persona con problemas de visión
- **Zona o Estación de Sujeción:** En un vehículo, lugar designado para los usuarios de sillas de ruedas, equipado con un sistema de sujeción.
 - **Dispositivo, Equipo o Sistema de Sujeción:** En un vehículo, equipo utilizado para asegurar una silla de ruedas contra movimientos incontrolados durante el transporte.
 - **Animal de Servicio:** Cualquier perro guía, perro de señales u otro animal entrenado individualmente para trabajar o realizar tareas para una persona con discapacidad, incluyendo, pero no limitado a guiar a las personas con problemas de visión, alerta a las personas con problemas de audición a los intrusos o sonidos, proporcionar una protección mínima o el trabajo de rescate, tirar de una silla de ruedas, o recoger objetos caídos.
 - **Aprendiz de Animal de Servicio:** Cualquier perro o caballo miniatura que este recibiendo entrenamiento para ser un animal de servicio.
 - **Entrenador de Animales de Servicio:** Una persona que ejerce el cuidado, la custodia y el control sobre un aprendiz de animal de servicio durante un curso de entrenamiento designado para convertir al aprendiz de animal de servicio en un animal de servicio
 - **Área de Servicio:** Paratransit/Dial-A-Ride es un requisito en una zona que se extiende $\frac{3}{4}$ de milla a cada lado de una línea de Fixed Route. Esta zona no puede resultar en una zona geográfica de deservicios rodeada de

servicios en todos los lados – tal zona debe ser absorbida.

Colectivamente, esta zona se denomina Área de Servicio.

- **Denegación de Viaje:** Se produce una denegación de viaje cuando se cumplen tres circunstancias:
 - La solicitud de viaje se presenta de forma coherente con las normas del Día de antelación; Y
 - Todas las plazas disponibles hasta una hora antes y una hora después de la hora solicitada están completas; Y
 - El proveedor no puede enviar un conductor y un vehículo adicionales para realizar el viaje.
 - O un usuario solicita un viaje de ida y vuelta y solo podemos proporcionarle una parte del viaje. Si el usuario no realiza el viaje de ida ofrecido, ambos viajes serán denegados.
 - Nuestro objetivo es que no se deniegue ningún viaje que cumpla los requisitos de la ADA.
- **Silla de Ruedas:** Una ayuda para la movilidad que pertenece a cualquier clase de dispositivos de tres o más ruedas, utilizable en interiores, diseñado o modificado para y utilizado por personas con problemas de movilidad, ya sea operado manualmente o con motor.

Introducción de la Política ADA

Valley Transit se compromete a cumplir Sección 504 de la Rehabilitation Act of 1973, en su forma enmendada; Americans with Disabilities Act (ADA), promulgada el 26 de Julio, 1990; y RCW 49.60, Washington's Law Against Discrimination (WLAD).

Estas legislaciones de derechos civiles prohíben la discriminación basada en la discapacidad y requieren que las opciones de servicio de transporte sean proporcionadas a una persona con discapacidades comparables a aquellas disponibles para personas sin discapacidades.

Es la política de Valley Transit que, cuando se ve en su totalidad, los servicios, programas, instalaciones y comunicaciones proporcionadas por Valley Transit, directamente o por un proveedor de servicios contratado, son fácilmente accesibles y utilizables por personas con discapacidad en la mayor medida posible.

Las nuevas construcciones y modificaciones de las instalaciones realizadas por Valley Transit deberán cumplir con la ADA. Si el cumplimiento total de la ADA es inviable debido a la impracticabilidad estructural, las alteraciones de las instalaciones cumplirán con la ADA en la mayor medida posible. Para obtener información sobre los próximos proyectos y a oportunidad de hacer comentarios sobre los planes, por favor visite nuestro sitio web o póngase en contacto con nuestro Coordinador de ADA: Vicki Croes al 509-525-9140.

Valley Transit proporciona capacitación relacionada con la ADA al personal al ser contratado y la actualiza según sea necesario para garantizar que el personal este capacitado para dominar, según corresponda a sus deberes, para que operen vehículos y equipos de manera segura y asistan y traten adecuadamente a las personas con discapacidades de manera respetuosa y cortés.

Es la política de Valley Transit que, cuando se vean 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 para las personas con discapacidades en la mayor medida posible. 49.CFR.37.105 Si algún documento o recurso no está fácilmente disponible en el formato más accesible para su uso, Valley Transit puede suministrar formatos alternativos a solicitud.

1. Tarifas

Valley Transit tiene una política de tarifa cero hasta diciembre de 2025 como proyecto piloto para todos los servicios excepto Job Access. Antes de finales de 2025, la Junta Directiva de Valley Transit tomara una decisión sobre si el proyecto piloto de tarifa cero se adoptara formalmente como el programa de tarifas a largo plazo.

Los pases Job Access pases están disponibles para Viajes ilimitados durante un mes calendario por \$12. Los pases están disponibles en Walla Walla en nuestra oficina principal a 1401 W. Rose Street y en Token Transit. (49 CFR 37.131 (c)).

2. Dispositivos de movilidad homologados

Valley Transit puede acomodar dispositivos de movilidad que cumplan con las siguientes definiciones y normas mínimas:

- Una silla de ruedas es una ayuda para la movilidad que pertenece a cualquier clase de dispositivos de tres o más ruedas; que se puede utilizar en interiores; y que esta designada o modificada para y es utilizada por personas con discapacidades de movilidad, ya sea de accionamiento manual o eléctrico.
- Un dispositivo de movilidad es un equipo diseñado o destinado a ayudar a las personas con discapacidades de movilidad (es decir, andadores, bastones, aparatos ortopédicos, muletas).
 - Es posible que Valley Transit no pueda acomodar equipos que no estén diseñados principalmente para el uso de personas con discapacidades de movilidad (es decir, carritos de la compra, monopatines)

- Los dispositivos de movilidad deben guardarse fuera de la trayectoria de los demás pasajeros.

Valley Transit transportara a los pasajeros con sus dispositivos de movilidad, a menos que:

- Hacerlo sea inconsistente con los requisitos de seguridad de esta política o por las especificaciones del fabricante del vehículo (por ejemplo, el peso combinado de la silla de ruedas y el ocupante excede el de las especificaciones de elevación de vehículo).
- El uso de los dispositivos de movilidad supone una amenaza directa. Para más información, véase 11. Denegación de servicio.

3. Sujeción de dispositivos de movilidad

Los operadores harán lo siguiente al asegurar los dispositivos de movilidad:

- Utilizar amarres delanteros y traseros.
- Asegurar los dispositivos de movilidad en las partes más fuertes del dispositivo. No obstante, el pasajero puede indicar el punto de amarre más óptimo.
- El dispositivo de movilidad se sujetará según las especificaciones del fabricante en lo que respecta a la orientación hacia delante o hacia atrás.
- Ayudar a los pasajeros con los sistemas de sujeción, rampas y cinturones de seguridad.
- No se negará el transporte a un pasajero si su dispositivo de movilidad no puede sujetarse completamente (siempre que quepa dentro de equipo aprobado).

Valley Transit no exige, pero recomienda que los pasajeros frenen sus dispositivos de movilidad cuando estén en un elevador o en áreas de sujeción. En el caso de las sillas eléctricas o los scooters, Valley Transit recomienda que los usuarios pongan el interruptor de encendido en la posición «off» (apagado) en los elevadores o en las áreas de sujeción. Los operadores no pueden ayudar a los

pasajeros que utilizan sillas eléctricas o scooters con el funcionamiento de sus equipos.

La política de Valley Transit sobre si es obligatorio sujetar el dispositivo de movilidad.

Valley Transit no se negará a transportar a alguien cuyo dispositivo de movilidad no pueda sujetarse satisfactoriamente, siempre y cuando el dispositivo de movilidad se ajuste a las definiciones de 2. Dispositivos de movilidad aprobados.

4. Equipo portátil de oxígeno

Valley Transit permite que los pasajeros viajen con respiradores y suministros de oxígeno portátiles, de acuerdo con las normas aplicables del Departamento de Transportes de EE.UU. sobre el transporte de materiales peligrosos en 49 CFR Subtitle B, Chapter 1, Subchapter C. Los pasajeros deben asegurar el equipo de oxígeno portátil de manera segura y el equipo no debe obstruir el pasillo.

5. Asistentes personales

Un asistente de cuidado personal es alguien que viaja con un pasajero y lo ayuda con sus necesidades personales debido a una discapacidad. Valley Transit no exige asistentes personales. Sin embargo, si se utilizan, los clientes deben proporcionar su propio asistente de cuidado personal.

Un asistente personal difiere de un acompañante o invitado. Un invitado o acompañante es cualquier persona que acompaña al pasajero y que no está designada como su asistente de cuidado personal.

Los operadores no están obligados a prestar servicios de asistencia, como ayudar al usuario a utilizar el oxígeno o el equipo médico, administrar la medicación u otras necesidades personales. Los usuarios que necesiten los servicios de un asistente deberán viajar con un asistente personal.

Para obtener información sobre las tarifas para asistentes personales invitados y acompañantes, consulte el apartado 1. Tarifas. Para obtener información

sobre la programación de viajes complementarios de paratransito de la ADA con asistentes de cuidados personales, invitados y acompañantes, consulte 12. Servicios complementarios de paratransito de la ADA.

6. Animales de servicio y aprendices de animales de servicio

Un animal de servicio es cualquier perro guía, perro de señales, caballo miniatura u otro animal adiestrado individualmente para trabajar o realizar tareas para una persona con discapacidad. Un aprendiz de animal de servicio es cualquier perro o caballo miniatura que está siendo entrenado para ser un animal de servicio.

Valley Transit permite que los animales de servicio y los aprendices animales de servicio acompañen a las personas con discapacidades en todos los vehículos e instalaciones de la organización. Los pasajeros pueden utilizar más de un animal de servicio.

Valley Transit no cobra una tarifa por animales de servicio o aprendices de animales de servicio. Si un animal de servicio o aprendiz de animal de servicio causa daños a los vehículos o instalaciones de Valley Transit, el usuario de animal de servicio o aprendiz de animal de servicio puede ser cobrado por esos daños.

Para viajar en los servicios de Valley Transit, los animales de servicio o los aprendices de animales de servicio:

- Deben ir con correa, atadura o arnés, a menos que el uso de tales dispositivos interfería con la tarea que realiza el animal de servicio o el aprendiz de animal de servicio, o que la discapacidad de la persona impida el uso de tales dispositivos. En estos casos, el adiestrador deberá utilizar la voz, una señal u otro medio eficaz para mantener el control del animal de servicio o del aprendiz de animal de servicio.
- No debe ser agresivo ni representar una amenaza directa para la salud o la seguridad del personal de Valley Transit, otros pasajeros u otros animales.

- Debe estar entrenado para ir al baño.

El personal de Valley Transit no solicitara certificación por escrito de que el animal de un pasajero es un animal de servicio o un aprendiz de animal de servicio, ni solicitara una demostración de la(s) tarea(s) del animal de servicio o del aprendiz de animal de servicio. Sin embargo, el personal de Valley Transit puede hacer las siguientes preguntas a los usuarios de animales de servicio:

- ¿Es necesario el animal debido a una discapacidad?
- ¿Para qué trabajo o tarea ha sido entrenado o está en entrenamiento el animal?

Valley Transit puede negar el servicio a un animal de servicio o a un aprendiz de animal de servicio si el animal esta fuera de control del manejador, representa una amenaza directa, no está entrenado para ir al baño, o si su manejador se niega a contestar la(s) pregunta(s) sobre el animal mencionadas anteriormente.

Si Valley Transit le niega el servicio al animal de servicio o al aprendiz de animal de servicio, el manejador/entrenador/persona con discapacidad puede seguir utilizando los servicios de Valley Transit. El personal de Valley Transit le proporcionara al manejador/entrenador/persona con discapacidad información sobre como apelar la negación del servicio al animal de servicio/aprendiz de animal de servicio y, si aplica, opciones para remediar la situación para que el animal de servicio/aprendiz de animal de servicio pueda usar los vehículos e instalaciones de Valley Transit

El personal de Valley Transit no se hará cargo del animal de servicio o aprendiz de animal de servicio del pasajero. Los pasajeros pueden utilizar un asistente de Cuidado personal o acompañante para ayudar con el cuidado de un animal de servicio o aprendices de animales de servicio.

Las leyes federales y estatales no consideran a los animales de apoyo emocional como “animales de servicio”. Consulte la guía del pasajero de Valley Transit

para conocer las políticas sobre animales de apoyo emocional y mascotas que acceden a los vehículos e instalaciones de Valley Transit.

Los animales de servicio y los aprendices de animales de servicio deben permanecer a los pies del pasajero o en su regazo. El animal no puede sentarse en el asiento del vehículo.

Es una infracción de la ley del estado de Washington presentar falsamente a sabiendas a un animal como animal de servicio o aprendiz de animal de servicio para garantizarle los derechos otorgados a los animales de servicio (RCW 49.60.214). Dichas infracciones pueden dar lugar a sanciones civiles o pecuniarias.

7. Asistencia al embarque

El operador de Valley Transit colocara el vehículo de modo que subir y bajar sea lo más fácil posible para todos, reducirá al mínimo el pendiente de la rampa y utilizara la opción de arrodillarse del vehículo según sea necesario. Los operadores permitirán que los pasajeros con discapacidades dispongan del tiempo adecuado para subir y bajar del vehículo.

Los operadores utilizaran el equipo de accesibilidad del vehículo para ayudar a los clientes (es decir, anunciadores del vehículo, elevadores/rampa). Para obtener información sobre los procedimientos que deben seguirse en caso de que el equipo de accesibilidad del vehículo no funcione, véase 8.

Mantenimiento de ascensores o rampas.

Cuando sea necesario o así se solicite, los operadores proporcionaran a los usuarios ayuda para utilizar los ascensores, las rampas y los sistemas de sujeción. A petición de usuario, los operadores podrán ayudar a los usuarios que utilicen sillas de ruedas manuales a subir las rampas del vehículo si ello no constituye una amenaza directa para la salud o la seguridad del operador. Para más información, véase 1. Denegación de servicio.

Los usuarios en silla de ruedas pueden subir al elevador de vehículos separados de su silla de ruedas. Los pasajeros pueden utilizar el elevador del vehículo Mirando hacia o desde el vehículo. Valley Transit no requiere que los operadores asuman el control de una silla de ruedas eléctrica o ayuden a un pasajero a entrar o salir de su silla de ruedas. Los pasajeros pueden viajar con un asistente personal para realizar estas tareas. Para más información, véase 5. Asistentes personales.

Operadores colocaran el autobús de forma que la subida y bajada sea lo más fácil posible para todos, reducirán al mínimo el pendiente de la rampa/elevador y utilizaran la opción de arrodillarse cuando sea necesario. Los pasajeros con discapacidad dispondrán de tiempo suficiente para subir y bajar del vehículo.

8. Mantenimiento de ascensores o rampas

Valley Transit utilizara y mantendrá las características de accesibilidad de los vehículos y las instalaciones y repara con prontitud las características que no funcionen correctamente.

Cuando un operador descubra que el elevador/rampa de un vehículo no funciona, informara inmediatamente a un supervisor.

Valley Transit tomara las siguientes medidas para los servicios con características que funcionen mal:

- Valley Transit retirara del servicio los vehículos de Fixed Route con elevador/rampa inoperable tan pronto como sea posible y a más tardar antes del siguiente día de servicio del vehículo. Si un vehículo de Fixed Route está operando con un elevador/rampa inoperable y un pasajero requiere el elevador/rampa y si el siguiente vehículo en la ruta no está programado para llegar a la parada por más de 30 minutos, Valley Transit despachara transporte alternativo inmediatamente para transportar a ese pasajero. (49 CFR 37.163)
- Los vehículos del servicio de respuesta a la demanda con un elevador/rampa inoperable pueden permanecer en servicio durante el resto de

día si Valley Transit puede asignar a otro vehículo a los pasajeros que requieran este equipo de accesibilidad.

- Todos los vehículos que tengan un elevador/rampa inoperable no volverán al servicio hasta que se repare el elevador/rampa, con la excepción permitida por la FTA de lo siguiente: si Valley Transit no tiene un vehículo de repuesto para reemplazar el vehículo con un elevador/rampa inoperable, Valley Transit puede volver a poner el vehículo en servicio temporalmente, por un máximo de 3 o 5 días mientras hace los preparativos para reparar el elevador/rampa.

Valley Transit trabajara con los pasajeros que requieran modificaciones razonables debido a que una característica de accesibilidad no funciona. Véase 14. Modificaciones razonables para obtener información sobre como realizar estas solicitudes.

- Los usuarios que observen que algún elemento de accesibilidad no funciona correctamente deben notificarlo inmediatamente al operador del vehículo o llamar al servicio de atención al cliente de Valley Transit a 509-525-9140.

9. Asientos reservados

Todos los vehículos de Fixed Route de Valley Transit contienen señalización que designa asientos prioritarios/reservados en la parte delantera del vehículo para adultos mayores y personas con discapacidades y en todos los lugares de sujeción de sillas de ruedas. La señalización instruye a los pasajeros a cumplir con la solicitud del operador del autobús para hacer estos asientos disponibles para los adultos mayores y personas con discapacidad que prefieren utilizarlos.

Los conductores de Valley Transit permitirán subir a bordo a los pasajeros que utilicen dispositivos de ayuda a la movilidad si las zonas de sujeción no están ocupadas por un dispositivo de movilidad, independientemente del número de pasajeros que haya en el vehículo. Los operadores pedirán a los demás pasajeros sentados en zonas de asientos prioritarios y reservados que se despachen a otros asientos disponibles o que se pongan de pie. Los operadores

del vehículo podrán pedir a las personas ambulantes con discapacidad que desalojen un asiento del lugar de sujeción de la silla de ruedas. Los operadores no están obligados a hacer cumplir la designación de asientos prioritarios y reservados más allá de hacer la solicitud. (4 CFR 38.27 (a); 49 CFR 37.167 (j)).

10. Anuncios en las paradas

Los servicios de Fixed Route de Valley Transit harán anuncios a bordo en las paradas, intersecciones principales, puntos de destino, puntos de transferencia con otras Fixed Routes y a intervalos suficientes a lo largo de la ruta. Los operadores anunciarán otras paradas si así se solicita. (49 CFR 37.167)

11. Denegación de servicio

Valley Transit puede negar, suspender o excluir a cualquier pasajero de sus instalaciones y/o servicios por involucrarse en conductas violentas, seriamente perjudiciales, ilegales, consideradas una “amenaza directa” para otros, o por las conductas/acciones descritas en esta política, en el guía de pasajero de Valley Transit en el manual del pasajero de Valley Transit RCW 9.91.025, unlawful transit conduct.

Una amenaza directa es un riesgo significativo para la salud o la seguridad de los demás que no puede eliminarse mediante una modificación razonable de las políticas, prácticas y procedimientos de como viajar con un asistente de cuidado personal. Una amenaza directa no ocurre cuando la discapacidad de una persona resulta en una apariencia o comportamiento involuntario que puede ofender, molestar o incomodar a otros.

Los pasajeros suspendidos o excluidos de las instalaciones y/o servicios de Valley Transit pueden solicitar una apelación de esta decisión poniéndose en contacto con Valley Transit. Véase 13. Proceso de Reclamación para obtener la información de contacto de Valley Transit. (RCW 9.91.025).

12. Servicios complementarios de Paratrásito ADA

Valley Transit ofrece servicios complementarios de respuesta a la demanda ADA y servicios de Fixed Route desviada. Estos servicios están disponibles a petición de las personas elegibles para el paratrásito complementario ADA y/o el público en general. Esta sección proporciona detalles sobre estos servicios disponibles.

12.1 Requisitos de elegibilidad

Las personas con una discapacidad o un estado de salud incapacitante que les impida utilizar de manera independiente los autobuses de Fixed Route de Valley Transit parte del tiempo o todo el tiempo pueden acceder al Paratransit de Valley Transit.

La presencia de una discapacidad o una condición de salud incapacitante por sí misma no hace que una persona sea automáticamente elegible para el servicio de Paratransit. La capacidad de utilizar los servicios de Valley Transit es la base de la elegibilidad.

Valley Transit revisará las solicitudes de elegibilidad para el Paratransit basándose en las siguientes calificaciones. Las personas son elegibles para el servicio de Paratransit de Valley Transit si:

- No pueden abordar, viajar o salir de un autobús equipado con rampa/elevador sin ayuda.

O

- Necesitan utilizar una rampa/elevador, pero no pueden desplegarse de manera segura en la parada del autobús.

O

- Tiene una discapacidad que le impide ir y volver de su parada de autobús en determinadas condiciones.

Y

- Están certificados para utilizar el Paratransit de Valley Transit.

Valley Transit responderá a los solicitantes de elegibilidad de Paratransit por escrito. Si el solicitante no recibe una respuesta de elegibilidad dentro de los

21 días siguientes a la presentación de una solicitud completa, Valley Transit tratará al solicitante como elegible y proporcionará servicios de Paratransit hasta que la organización haga una determinación final de elegibilidad.

12.2 Categorías de admisibilidad

Valley Transit clasificará la elegibilidad de Paratransit de un solicitante como condicional, incondicional o temporal. La siguiente tabla muestra las descripciones de los tipos de elegibilidad y las circunstancias para los tipos de elegibilidad.

Tipo de Elegibilidad	Circunstancias	Descripción
Incondicional	Persona con discapacidad que no puede utilizar de forma independiente el transporte de Fixed Route.	Se le permite realizar todos los Viajes utilizando el Paratransit.
Condicional	Incluye, pero no se limita a, una persona que no puede utilizar el transporte de Fixed Route por: <ul style="list-style-type: none"> • Discapacidad o combinación de discapacidad y barreras arquitectónicas/de desplazamiento para llegar a la zona de embarque o salir de ella. Rutas o paradas inaccesibles específicas.	Elegible para utilizar el Paratransit para algunos viajes, pero no para todos.
Temporal (incondicional o condicional)	A una persona se le impide utilizar todas o algunas rutas o paradas fijas durante un periodo de tiempo determinado.	Elegibilidad temporal para utilizar el Paratransit según las circunstancias.

12.3 Proceso de solicitud de elegibilidad

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

Para calificar para el servicio Paratransit/Dial-A-Ride, el pasajero debe cumplir con al menos uno de los siguientes criterios

- Incapacidad para subir o bajar de un autobús de tránsito equipado con un dispositivo de elevación/rampa para sillas de ruedas.

- Imposibilidad de subir o bajar de una parada de autobús de Valley Transit debido a una discapacidad.
- Imposibilidad de esperar en una parada de autobús normal debido a una discapacidad.
- Incapacidad para comprender y seguir instrucciones o señales informativas por motivos ajenos al lenguaje o la alfabetización.

O

- 70 años o más (pasajeros aprobados bajo el estatus de “Ciudadano de Honor” que utilicen el servicio de Demand Response si este es su único criterio de cualificación).

Todos los pasajeros potenciales de Dial-A-Ride están obligados por la Americans with Disabilities Act a solicitar el servicio Dial-A-Ride. De acuerdo con la ADA, Valley Transit debe:

- Hacer una determinación de elegibilidad dentro de 21 días de recibir la solicitud completa
- Proporcionar una notificación por escrito explicando las razones por las cuales se determinó que el solicitante no es elegible para el servicio
- Proporcionar al solicitante la posibilidad de apelar una denegación o las condiciones del servicio
- Proporcionar materiales en formatos accesibles previa solicitud
- Las solicitudes de Dial-A-Ride se pueden recibir pidiendo una en persona en la oficina principal de Valley Transit: 1401 W. Rose St. Walla Walla, WA 99362
- También puede solicitar una por teléfono a la Administración de Valley Transit 509-525-9140, o Dispatch 509-527-3779. Puede descargar una copia aquí. Por último, puede solicitar un pase Dial-A-Ride enviando un correo electrónico a info@valleytransit.com y solicitando una aplicación Dial-A-Ride.

- Valley Transit requiere formulario de Verificación Profesional completado por un proveedor médico para las solicitudes de Dial-A-Ride, así como un formulario de autorización médica.
- Los solicitantes pueden obtener ayuda para completar el formulario llamando al 509-525-9140 o en persona en la oficina principal de Valley Transit.

Valley Transit ofrece una categoría especializada única de elegibilidad llamada “Ciudadanos Honrados”. Esta categoría es para personas de 70 años de edad o mayores, pero que no califican bajo otros criterios de la ADA para la elegibilidad de transporte. Ellos recibirán servicio, pero no está sujeto a la política de viaje garantizado de la ADA.

En caso de que un solicitante sea declarado no admisible y no esté de acuerdo con esta decisión, dispone de 60 días para presentar un recurso de apelación. Una vez recibida la solicitud de apelación, el Comité de Apelación programara una audiencia en un plazo de 30 días. A la persona que haya presentado un recurso se le notificara por escrito la hora, fecha y lugar de la audiencia de apelación y tendrá derecho a hablar en persona en su nombre y/o a que otras personas le representen en la audiencia de apelación. La Asistencia no es obligatoria para la persona que solicita una apelación. Si una persona que solicita una apelación (o su representante) no están presentes en la audiencia de apelación, la decisión del Comité de Apelación se basara en la información presentada.

El servicio Dial-A-Ride no está obligado a prestarse a una persona que interponga un recurso de elegibilidad. Sin embargo, si el Comité de Apelaciones no ha tomado una decisión en un plazo de 30 días después de la audiencia, se proporcionará un servicio temporal hasta que se emita una decisión sobre la apelación.

El Comité de Apelación emitirá una decisión final por escrito en un plazo de 30 días a partir de la audiencia de apelación. Las decisiones del Comité de Apelaciones serán definitivas.

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

Valley Transit

1401 W. Rose St.

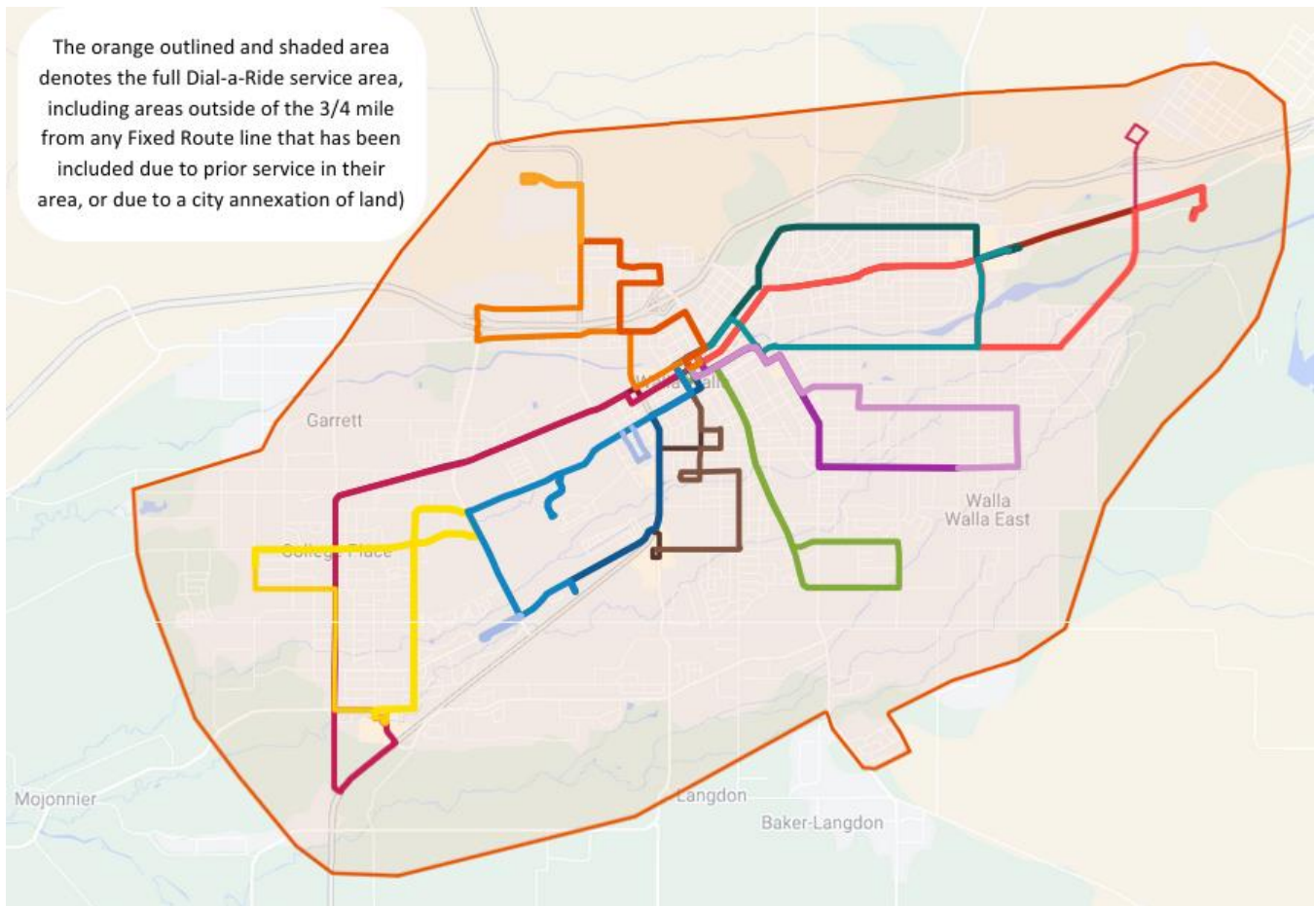
Walla Walla, WA 99362

12.4 Área de servicio

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

Narrativa del cuadro informativo del mapa:

La zona Naranja delineada y sombreada denota el área completa de servicio Dial-A-Ride, incluyendo las zonas fuera de los $\frac{3}{4}$ de milla de cualquier línea de ruta fija que se ha incluido debido a un servicio anterior en su área, o debido a una anexión de la ciudad de la tierra.



Visión general de la Poblaciones Atendidas: Walla Walla County

Información Demográfica

	Walla Walla County	% de Total	Área de Servicio de College Place	CP % de Total	Área de Servicio Walla Walla	WW % de Total	Estado de Washington	% de Total
Población Total	61,890		9,804		33,492		7,785,786	
Adultos Mayores (65 años o más)	12,626	20.4%	1,716	17.5%	5,962	17.8%	1,308,012	16.8%
Personas con Discapacidad (menores de 65)	6,561	10.6%	981	10%	3,818	11.4%	692,935	8.9%

Fuentes: información sobre discapacidad de Census QuickFacts (State of Washington estadísticas compartidas)

*Las cifras de población son una estimación, los datos del censo reciente solo proporcionan porcentajes

12.5 Servicio de origen a destino

Esta amplia descripción es utilizada intencionadamente por la ADA (y Valley Transit) para satisfacer las necesidades individuales de cada pasajero. Mientras que algunos pueden utilizar una versión más limitada de servicio, como de acera a acera, otros pueden necesitar un servicio de puerta a puerta. El propósito es asegurar que cada pasajero elegible pueda utilizar los servicios de Paratransit/Dial-A-Ride dentro del área y horario de servicio publicados. En lugar de que la ADA exija un tipo específico de servicio para todos, esta decisión se deja en manos de los pasajeros y los operadores. La práctica de Valley Transit es satisfacer 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 para atravesar una puerta y entrar/salir de la casa de un pasajero (o más allá de un vestíbulo común de un edificio público)
- Dejar un vehículo desatendido durante un periodo de tiempo prolongado
- Perder la capacidad de mantener un vehículo desatendido en la línea de visión
- Acciones inseguras (retroceder por un callejón estrecho, etc.)

Ejemplos de niveles de servicio:

Tipo	Descripción
De acera-a-acera	El pasajero se sube en la acera delante de su punto de recogida y se baja en la acera de su destino
Puerta-a-puerta	El pasajero es llevado desde la puerta de su punto de recogida hasta la puerta de su destino
Puerta-a través de -puerta	El pasajero es llevado desde la puerta de su punto de recogida a través de la puerta de su destino (solo vestíbulo común)
Enlace	El servicio de enlace lleva al pasajero desde el punto de recogida y lo conecta con un Fixed Route accesible para completar su viaje.

Si un pasajero hace una reservación de acera a acera, pero en el momento del servicio se descubre una barrera desconocida y el pasajero requiere asistencia adicional, el pasajero puede solicitar asistencia de puerta a puerta al conductor. Valle Transit no puede tomar medidas que alteren fundamentalmente la naturaleza de su servicio o creen cargas indebidas.

Nuestros operadores no pueden entrar en el domicilio de un pasajero. Otros ejemplos operativos se evalúan caso por caso. Valley Transit hace todo lo posible por atender todas las solicitudes de modificación razonables y satisfacer todas las solicitudes de origen a destino que no constituyan una alteración fundamental de su servicio, y la contrapartida es pedir a los pasajeros que observen una marcada preferencia por que dichas solicitudes se hagan con al menos un día de antelación (preferiblemente en el momento de la reserva original de viaje).

Nuestros operadores no deben dejar los vehículos desatendidos durante un largo periodo de tiempo o fuera de la línea de visión. No deben realizar acciones inseguras, como retroceder por un callejón estrecho, etc.

12.6 Días y horas de funcionamiento

El Paratransit complementario ADA/Dial-A-Ride de Valley Transit está disponible los mismos días y horas que los servicios de Fixed Route de Valley Transit. Los días y horas de operación en días festivos para el Paratransit complementario ADA son los mismos que los del servicio de Fixed Route.

	Rutas y Horas	lunes - viernes	sábado	Domingos y días festivos
1	Isaacs/WWCC	6:15 am – 5:45 am	X	X
2	College Ave/Meadowbrook	6:15 am – 5:45 am	X	X
3	2 nd Ave / Wa-Hi	6:15 am – 5:45 am	X	X
4	Melrose / Alder	6:15 am – 5:45 am	X	X
5	Fairgrounds	6:15 am – 5:45 am	X	X

6	VA/Medical Loop	6:15 am – 5:45 am	X	X
7	Pleasant Street Loop	6:15 am – 5:45 am	X	X
8	College Place Loop	6:15 am – 5:45 am	X	X
E	East Loop (Valley Transit + plus)	5:45 pm – 8:40 pm	10:45 am – 6:10pm	X
W	West Loop (Valley Transit + plus)	5:45 pm – 8:40 pm	10:45 am – 6:10pm	X
C	Connector (Valley Transit + plus)	5:45 pm – 8:40 pm	10:45 am – 6:10pm	X
DAR	Dial-a-Ride/Paratransit	6:00 am – 6:00pm	x	X
JA	Job Access	5:00 am – 6:00 am 9:00 pm – 11:30 pm	5:00 am – 11:00am 6:10 pm – 11:30pm	5:00 am – 11:30pm

Cierres por días festivos

- Valley Transit Fixed Route y Dial-A-Ride no funcionara en los siguientes días festivos reconocidos a nivel nacional:
- Día de Año Nuevo
- Columbus/ Día de los Pueblos Indígenas
- Día de Acción de Gracias
- Navidad

En estos días festivos de horario reducido, solo funcionaran los servicios de Deviated Fixed Route y los servicios de conexión:

- Martin Luther King Jr. Day
- Día de los Caídos
- Día del Trabajo
- El día después Día de Acción de Gracias
- Valley Transit Job Access funcionara los siguientes días festivos incluyendo: Día de Año Nuevo, Día de los Caídos, Día de Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias, y Navidad para clientes registrados en Job Access

con reserva previa. **Job Access no funcionará en el Columbus/Día de los Pueblos Indígenas.** Para los Viajes de días festivos, las reservas pueden hacerse con hasta dos semanas de antelación.

12.7 Propósito del viaje

Valley Transit no restringe ni prioriza los viajes. Un viaje al consultorio de medico tiene la misma importancia que un viaje al salón de belleza. Un pasajero elegible puede viajar en cualquier lugar del área de servicio durante las horas de operación programadas, y no hay límite en el número de viajes que un pasajero puede solicitar, *siempre y cuando se hagan con un día de anticipación.* Debido a las limitaciones de capacidad, puede que no sea posible atender una serie de solicitudes de viajes complementarios en el mismo día, pero la capacidad es el único criterio que se tiene en cuenta a la hora de programar los viajes.

12.8 Programación de viajes

Los pasajeros pueden solicitar un viaje de Paratransit llamando al despacho al 509-527-3779.

Valley Transit exige la programación Día de antelación para asegurar un viaje garantizado por la ADA. Día de antelación significa no más tarde de las 5:00 pm del día anterior al viaje. Los domingos, los mensajes de voz dejados antes de las 5:00pm se consideran hechos Día de antelación para el servicio del lunes, y el viaje será programado por el supervisor de apertura. Las solicitudes para el mismo día y los servicios complementarios se tendrán en cuenta en función del espacio disponible, pero **no** están sujetos a un transporte garantizado en virtud de 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.

Suscripciones

Valley Transit puede programar hasta con 14 días de antelación. Sin embargo, los Viajes recurrentes que se realizan al menos

semanalmente y a una hora predecible pueden programarse mediante suscripción. Este tipo de Viajes pueden ser para ir al trabajo, diálisis, fisioterapia o citas rutinarias similares. Aunque Valley Transit no impone ninguna restricción sobre el destino de los viajes de suscripción, este tipo de viajes no puede suponer más del 50% de la capacidad total de viajes realizados. Una escasez de capacidad sería la única razón por la que un viajero podría ver restringido su uso del servicio de suscripción.

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

- Nombre y dirección postal del pasajero
 - Direcciones exactas desde y hacia donde viajara
 - Cuanto tiempo necesitara la cita de transporte permanente
 - Fechas y horas fijas en las que necesitara las citas de transporte
- Para evitar penalizaciones por no presentarse, llame a nuestra oficina para poner su suscripción en espera durante los periodos de días de festivos: Día de Año Nuevo, Columbus/ Día de los Pueblos Indígenas, Día de Acción de Gracias, y Navidad.

Ventana de promesa y cumplimiento de plazos

En el momento en que se hace una reservación de viaje, el pasajero recibe un compromiso de Valley Transit de llegar dentro de la ventana 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 de 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 esperara cinco minutos después de llegar a recoger a un pasajero para que el pasajero se presente a subir. Esto no significa que el pasajero solo tiene cinco minutos para abordar físicamente el vehículo, sino que necesita confirmar visualmente su intención de abordar dentro de esta ventana. Si la Ventana de cortesía se cierra sin que el pasajero se presente, el viaje se considera No presentarse y el conductor continuara con el siguiente viaje programado. Un patrón de ausencias excesivas puede poner en peligro la elegibilidad de un pasajero para recibir servicios, más información en la página 17.

Puntualidad

La puntualidad en el sistema ADA Paratransit se considera bajo dos criterios:

- ¿Se completo el embarque del pasajero dentro de la Ventana de promesa antes mencionada?
- 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 de sistema es que el 95% de los viajes se realicen en 45 minutos y el 99% en 60 minutos.

12.9 Acompañantes y asistentes personales en el servicio complementario de Paratransit de la ADA

Al organizar un viaje en los servicios complementarios de Paratransit de la ADA, los usuarios deben notificar al programador de Valley Transit si viajan con un

asistente de cuidado personal. Además, Valley Transit acomodara a un acompañante que no sea un asistente de cuidado personal además de un asistente de cuidado personal si el pasajero notifica al programador sobre el acompañante cuando organice el viaje. Valley Transit aceptara acompañantes adicionales que no sean cuidadores personales según el espacio disponible.

Véase 1. Tarifas and 5. Asistentes Personales para tarifas e información general para asistentes de cuidados personales e invitados/acompañantes.

12.10. Certificación de visitante

Los visitantes son personas con discapacidades que viven fuera del área de servicio de Valley Transit y desean utilizar el Paratransit complementario ADA de Valley Transit. Los visitantes son elegibles para un total de 21 días de servicio de Paratransit en un periodo de 365 días a partir del primer día que el visitante utiliza el servicio. Para días adicionales de servicio, los visitantes deben solicitar el servicio complementario ADA con Valley Transit.

Valley Transit certificara a un visitante mediante el siguiente proceso:

Valley Transit honra los hallazgos de elegibilidad de Paratransit de otras jurisdicciones sobre la misma base que la Elegibilidad Presunta. Por ejemplo, un pasajero que visita Walla Walla de Tri-Cities disfrutaría de hasta 21 días de los mismos privilegios de viaje en el sistema local como encontraron que eran elegibles en casa. Una vez transcurridos los 21 días, tendría que presentar una solicitud formal en el sistema Valley Transit para seguir disfrutando de los mismos privilegios. Este estatus de visitante se mide durante un periodo móvil de 365 días. (19 CFR 37.121) Es posible que los visitantes deban presentar una prueba de su condición de visitante (por ejemplo, un comprobante de domicilio, etc.).

Como otro ejemplo, si un visitante viene de una zona que no tiene servicios Paratransit, pero cree que sería elegible si esos servicios existieran, puede solicitar la elegibilidad de visitante durante 21 días proporcionando una prueba de discapacidad. En ambos casos, el usuario

en cuestión también debe presentar una prueba de su condición de visitante. Si el pasajero en estos ejemplos se muda al área de servicio de Valley Transit, se le recomienda que presente una solicitud de elegibilidad completa durante el periodo de 21 días como visitante para garantizar la continuidad del servicio.

12.11 Denegaciones de viaje

Valley Transit intentara satisfacer todas las solicitudes de servicio de Paratransit complementario ADA.

Si Valley Transit no puede programar o negociar un viaje solicitado dentro de una hora del viaje solicitado, esto constituye una denegación de viaje, incluso se el pasajero acepta un viaje que esta más allá del a ventana negociada.

Valley Transit controlara las denegaciones de viaje y los viajes perdidos para garantizar que la capacidad del servicio complementario de Paratransit ADA sea adecuada

12.12 Política de No-Presentarse/Cancelación tardía

La anulación de una reserva de viaje con más de una hora de antelación a la salida programada se considera solo una cancelación y no un “no presentarse”. Una cancelación hecha dentro de una hora del viaje programado se considera una Cancelación tardía. Valley Transit considera que una Cancelación tardía equivale a un No presentarse debido a la interrupción significativa del servicio que presenta. Un no presentarse ocurre cuando un pasajero no se presenta a abordar el vehículo para un viaje programado, tiene una Cancelación tardía, cancela en la puerta cuando el operador está intentando recoger, o simplemente se niega a abordar un vehículo que ha llegado dentro de la Ventana de promesa. Esto supone que el vehículo llega al lugar de recogido programado dentro de la Ventana de promesa de 30 minutos y espera al menos cinco minutos.

Valley Transit no cuenta los viajes como No presentados si se deben a un error nuestro, como, por ejemplo:

- Viajes incluidos en el horario por error
- Recogidas programadas en el lugar de recogida equivocado
- Operadores que llegan y se marchan 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 No presentado si una situación fuera del control del pasajero les impidió notificarnos que el viaje no se puede tomar, tales como:

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

Pasajeros deberán ponerse en contacto con nuestra oficina lo antes posible cuando experimenten circunstancias de no presentarse ajenas a su voluntad.

Si un pasajero no se presenta en la primera etapa de un viaje, todos los viajes programados para ese día no se cancelarán automáticamente. Un viaje de ida y vuelta, por ejemplo, puede resultar en No presentado 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 necesite llamando a la oficina de Dial-A-Ride al menos una hora antes de su viaje.

13. Proceso de reclamación

Valley Transit se compromete a Proporcionar servicios de transporte seguros, confiables y accesibles y agradece los comentarios de los clientes. Las quejas ADA y preguntas sobre el proceso de quejas ADA de Valley Transit pueden ser enviadas a ADA Coordinador, Vicki Croes, utilizando los siguientes métodos:

- Correo electrónico: vicki@valleytransit.com
- **Llame a:** 509-525-9140
- Enviar correo a: 1401 West Rose St. Walla Walla, WA 99362

Valley Transit responderá con prontitud a todas las quejas que tengan información de contacto valida.

Valley Transit conservara copias de las quejas, la documentación de investigación y resolución, y la respuesta de Valley Transit a la queja de acuerdo con los requisitos de conservaciones de registros de quejas de la ADA, Washington State Archives Office, y el Washington State Department of Transportation Consolidated Grant Program.

Para compartir información sobre su proceso de quejas ADA, Valley Transit utilizara los mismos medios que utiliza para informar al público en general sobre sus políticas y procedimientos. Esto incluye a traves del sitio web de la organización.

14. Modificación razonable

Propósito

El objetivo de la política de modificaciones razonables es garantizar que Valley Transit (VT) ofrezca igualdad de oportunidades y acceso efectivo a los servicios de transporte público a las personas con discapacidad y el pleno cumplimiento de las disposiciones de la Title II de la Americans with Disabilities Act of 1990 y la Section 504 de la Rehabilitación Act de 1973.

Política

Valley Transit se compromete a proporcionar igualdad de acceso y oportunidades a individuos calificados con discapacidades en todos los programas, servicios y actividades. Valley Transit reconoce que, para tener oportunidades y beneficios igualmente efectivos, los individuos con discapacidades pueden necesitar modificaciones razonables a las políticas y procedimientos. Valley Transit se adherirá a todas las leyes, reglamentos y directrices federales y estatales aplicables con respecto a ofrecer igualdad de acceso a los programas para las personas con discapacidades. Valley Transit no discrimina por motivos de discapacidad en la admisión, participación o recepción de servicios y beneficios bajo ningún programa o actividad de tránsito. Valley Transit tomará las medidas apropiadas para asegurar que las personas discapacitadas tengan las mismas oportunidades de participar

Ningún individuo calificado con una discapacidad, por razón de tal discapacidad, será excluido de participar en o se le negaran los beneficios de los servicios, programas o actividades de Valley Transit o será sujeto a discriminación por Valley Transit.

Las solicitudes de modificaciones de las políticas, prácticas o procedimientos de Valley Transit para acomodar a una persona con una discapacidad se pueden hacer por adelantado o en el momento del servicio. Valley Transit está en mejores condiciones de atender y acomodar las solicitudes cuando se hacen por adelantado.

Se pueden solicitar modificaciones razonables por adelantado a Valley Transit enviando un correo electrónico a info@valleytransit.com o llamando al 509-525-9140. La solicitud debe contener una explicación de la modificación necesaria.

En caso de solicitud en el momento del servicio, los operadores de Valley Transit determinarán si se puede proporcionar la modificación. Los operadores pueden consultar con la gerencia de Valley Transit antes de decidir conceder o denegar la solicitud.

Valley Transit solo denegará solicitudes basadas en uno o más de los siguientes motivos:

- La concesión de la solicitud alteraría fundamentalmente la naturaleza de los servicios, programas o actividades de Valley Transit.
- Acceder a la solicitud supondría una amenaza directa para la salud o la seguridad de otras personas.
- Sin la modificación solicitada, la persona discapacitada puede utilizar plenamente los servicios, programas o actividades de Valley Transit para los fines previstos.

Cuando Valley Transit deniegue una solicitud de modificación razonable, la organización tomara otras medidas para garantizar que la persona con discapacidad reciba los servicios ofrecidos por Valley Transit, en la mayor medida posible.

Valley Transit se compromete a compartir información con el público sobre sus procedimientos de solicitud de modificación razonable de la ADA utilizando los mismos medios que se utilizan para informar al público sobre otras políticas y procedimientos de la organización, incluido el sitio web de la organización.

Apéndice A: Política de comentarios de los clientes

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 se recibían en el Centro de Atención al Cliente en la oficina principal de Valley Transit, los días de semana, de 8:00 am a 5:00 pm

Acuse de recibo

Toda 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 laborales siguientes a la recepción del comentario por Valley Transit.

Investigación y seguimiento

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

Elogios

Los cumplidos relativos a personas concretas se transmitirán al empleado y a su supervisor para su acuse de recibo. Los cumplidos relativos a la agencia se remitirán al General Manager o a la persona que este designe.

Seguimiento

Valley Transit mantendrá un sistema de seguimiento para todos los comentarios que proporcione una identificación única de cada comentario y permita un

acceso rápido a la información sobre el estado del comentario en cualquier momento. El proceso de comentarios, es decir, el ingreso de datos, la asignación, el rastreo, el seguimiento, la respuesta y la presentación de informes, será administrado por el personal de departamento de operaciones.

Respuestas

Valley Transit responderá a la persona que haga un comentario, siempre y cuando se haya proporcionado la información de contacto, dentro de los quince (15) días laborales siguientes a la recepción del comentario. En caso de que el periodo de tiempo necesario para la respuesta exceda los quince días, la persona que hizo el comentario será informada del estado, además de recibir una respuesta final. Las respuestas se darán en el formato solicitado (por ejemplo, por escrito, verbalmente, por correo electrónico y/o en formato alternativo o accesible.).

Informes

Cada comentario de los clientes se proporcionará a la Junta Directiva de Valley Transit en los materiales de su reunión mensual. Trimestralmente se entregará un informe resumido a la Junta Directiva.

No Represalias

Valley Transit se asegurará de que la calidad del servicio prestado a quienes presenten comentarios a la agencia no se vea, de ninguna manera, afectada negativamente por su presentación.

Educación y Divulgación

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

- El sitio web de Valley Transit www.valleytransit.com
- Horarios y guías de Información al Cliente

- Anuncios de vehículos de servicio de ingresos

Proceso de apelación

Valley Transit proporcionará un proceso formal de apelación a todas las personas que no estén satisfechas con el resultado de su queja sobre el servicio. Las respuestas a las apelaciones se darán en el formato solicitado (por ejemplo, por escrito, verbalmente, por correo electrónico y/o en un formato alternativo o accesible).

Proceso de Apelación de los Comentarios de los Clientes de Valley Transit

Acción de	Acción
Cliente	Dentro de los 10 días laborales de haber recibido 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.
Valley Transit Director de Operaciones	Investigar y responder a la apelación presentada dentro de siete días laborales.
Cliente	So no se resuelve satisfactoriamente, presentar por escrito al General Manager, la(s) razón(es) por la(s) cual(es) la respuesta de apelación recibida es insatisfactoria dentro de un plazo de siete días laborales.
Valley Transit Directora General	Investigar y responder a las apelaciones presentadas en un plazo de siete días laboral. El General Manager es el último nivel dentro del proceso de apelación.

Conservación de Registros

VT conservara todos los registros relacionados con comentarios, quejas y denegaciones o recursos durante un mínimo de seis años. Los resúmenes de las quejas se conservan de forma permanente.

Apéndice B:

Conductas Prohibidas

Además de todas las disposiciones anteriores, los pasajeros podrán ser objeto de denegación de servicio por los siguientes comportamientos:

- Destrucción de la propiedad pública (el vehículo, las instalaciones y/o su mobiliario)
- Hacer violencia a otros o a uno mismo
- Comportamiento gravemente indisciplinado, gravemente perturbador, amenazante o atemorizante para otros y que no sea causado por una discapacidad
- Burlas, intimidación o uso de lenguaje vulgar u ofensivo con otros pasajeros o con el personal de Valley Transit que no esté causado por una discapacidad como el síndrome de Tourette
- Comportamiento que interfiere con el funcionamiento seguro de vehículo
- Violación de la política sobre animales de servicio por no controlar al animal de servicio propio
- Violación de las normas de funcionamiento que rigen la prestación de transporte en todo el sistema
- Participar en actividades ilegales
- Fumar, vaporizar o escupir en el vehículo
- Arrojar objetos
- Llevar objetos peligrosos, armas (excepto las permitidas por la Ley de Washington) o cualquier otro material que pueda dañar a otras personas
- Tocar instrumentos o dispositivos musicales (los dispositivos de música personales están bien con el uso de auriculares)
- Cualquier otra conducta que a juicio de personal de Valley Transit representa una amenaza real o potencial para la salud, la seguridad o el bienestar de uno mismo, del operador, de otros pasajeros y/o del personal de tránsito.

Referencias - RCW 9.91.025, Valley Transit Rules of Conduct

Los pasajeros que son excluidos del sistema Valley Transit debido a una amenaza directa tienen la posibilidad de solicitar una apelación administrativa poniéndose en contacto con la oficina principal a (509) 525-9140.