

La S: Servicios de Reservación A Pedido

Guía de Transporte Paralelo/ADA



Mayo 2024

Índice

Políticas vigentes a partir del 1 de mayo de 2024.

Las políticas y procedimientos de la StanRTA están sujetos a cambio.

Si desea este documento en un formato alternativo o asistencia de traducción, comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente de La S: Tel.: (209) 527 - 4900; o sitio virtual www.stanrta.org

Contactos Importantes	1
Objetos Perdidos.....	1
Tarifas	1
Días de Operación	2
Cuenta de Saldo de Tarifa.....	3
Sobregiro/Saldo Negativo	4
Área de Servicio de La S	5
Estableciendo Elegibilidad.....	6
Reservando Su Traslado	7
Aplicación 'Book The S App'	13
Ya a Bordo.....	13
¿Quién Puede Viajar?	17
Reglas del Pasajero	19
Responsabilidades del Pasajero	24
Sanción por No Presentarse	26
Proceso de Apelación.....	28
Solicitudes Razonables de Modificación.....	32
Hágase Oír	34
Aplicación 'Ask The S'	35
Conozca Sus Derechos.....	36
Queja por Infracción ADA.....	37
Título VI	40
Notas	42



Presentación

Bienvenido al mundo de los servicios de Reservación A Pedido que ofrece la Jurisdicción Regional de Transporte Público de Stanislaus (StanRTA) —la que opera como “La S”.

La Reservación A Pedido se refiere a los servicios de transporte público que requieren una programación anticipada por parte del pasajero. Los pasajeros son recogidos y dejados a su puerta o en la banqueta. La S ofrece programas Transporte Paralelo ADA, Puerta A Puerta (Dial-A-Ride), y Medivan bajo el programa de servicios de Reservación A Pedido. Visite www.StanRTA.org para obtener información sobre los servicios Medivan y de Puerta A Puerta.

Transporte Paralelo ADA

El servicio Transporte Paralelo (Paratransit) ADA de La S está disponible para personas con limitaciones que les impiden viajar en autobuses de ruta fija. Las personas deben obtener la certificación para utilizar este servicio (consulte la página 6). El servicio de Transporte Paralelo ADA está disponible dondequiera que opere el servicio de ruta fija, con la ventaja que los minibuses operan hasta 3/4 de milla más allá de cualquier recorrido de ruta fija.

En esta guía para pasajeros, usted encontrará la información necesaria para utilizar Transporte Paralelo ADA. Este servicio representa un vínculo clave para personas deshabilitadas, permitiéndoles circular por sus comunidades. Aunque el servicio que brinda es maravilloso para quienes lo necesitan, el



Transporte Paralelo ADA no en todas las situaciones funciona con tanta conveniencia. Este es un servicio de viaje compartido —y a menudo debe hacer varias paradas y desvíos en el camino a su destino. Si usted necesita un viaje directo de ida o regreso a su destino, se le sugiere que a considerar otras opciones.

El servicio Transporte Paralelo ADA es un medio de traslado público, no una unidad médico-especializada. No podemos transportar pasajeros que estén demasiado frágiles o enfermos como para completar su traslado de manera segura. Al decidir si el Transporte Paralelo ADA de La S es apropiado para usted, sepa que los operadores de La S no brindan servicios de asistencia, ni realizan traslados de “recibo y entrega” a sus familiares o a sus auxiliares de salud.

Revise esta guía detenidamente. Si tiene preguntas, comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente de La S al teléfono (209) 527 - 4900 o visite nuestro sitio virtual en www.StanRTA.org.

Contactos Importantes

La S: Servicios de Reservación A Pedido (Transporte Paralelo ADA, Puerta A Puerta [Dial-A-Ride], y Medivan)

Servicio al Cliente y Reservaciones (209) 527 - 4900
Centro de Elegibilidad Stanislaus (MOVE) (209) 672 - 1143

Objetos Perdidos

Los pasajeros son responsables de sus artículos personales durante el viaje. Los pasajeros pueden llamar a La S al (209) 527 - 4900 para preguntar sobre artículos personales que hayan olvidado en el autobús o en alguna dependencia de la Agencia.

Los artículos perecederos que se hayan hallado se desecharán, a más tardar, al final del día. Los artículos personales no perecederos serán conservados durante treinta (30) días antes de ser desechados.



Tarifas

Tipo de Tarifa	Costo
Transporte Paralelo ADA – en cada dirección	\$2.50
Veteranos de la FFAA	GRATIS
Estudiantes de MJC con ID estudiantil	GRATIS
Menores de 18 años	GRATIS
Empleados del Ayuntamiento o Condado con ID	GRATIS

Los pasajeros deben pagar la tarifa exacta al momento de abordar, ya sea en efectivo o con el saldo de otro traslado. Los operadores no manejan efectivo. Los veteranos y estudiantes de MJC deben presentar una identificación válida y vigente para beneficiarse de viajar gratis. Una vez en el registro y perfil de cliente, esos pasajeros no necesitarán presentar identificación cada vez que viajen.

Las tarifas se pueden comprar en efectivo, cheque, tarjeta de crédito débito en la oficina de Servicio al Cliente ubicada en la Terminal Central de Autobuses de Modesto, 1001 9th Street, Modesto. Los boletos y balances para completar tarifa también se pueden comprar por teléfono —los que recibirán por correo postal o como crédito agregado a su cuenta. Los boletos no son reembolsables.

Política de Reembolso: Todas las ventas son definitivas. No ofreceremos reembolsos por tarifas no usadas, extraviadas o dañadas. Los balances de tarifas no son, tampoco, reembolsables.

Días de Operación

El horario del servicio Transporte Paralelo ADA de La S complementa el sistema de ruta fija S —mismo que opera los 7 días de la semana y todos los días del año.

Antes y después del horario de atención al cliente (ver tabla abajo), los pasajeros pueden llamar al (209) 527 - 4900 y recibir respuestas a sus preguntas mediante despacho. Las reservas sólo se podrán realizar durante el horario de atención al cliente.

El horario de atención del Transporte Paralelo ADA de La S es:

Lunes – Viernes 4:45 a.m. – 11:15 p.m.
Sábado 6:15 a.m. – 10:00 p.m.
Domingo 8:00 a.m. – 8:15 p.m.

Horario de Atención al Cliente:

Lunes – Viernes	6:00 a.m. – 7:00 p.m.
Sábado	8:00 a.m. – 5:00 p.m.
Domingo	9:00 a.m. – 4:30 p.m.

Última Reserva Cada Día

- La última hora disponible para recoger pasajeros es de 30 a 60 minutos antes de que finalice el horario del servicio, dependiendo de su ubicación.
- La hora límite para hacer reservaciones es a las 5:00 pm del día anterior al viaje.

Las cancelaciones se pueden realizar con un programador hasta las 7:00 pm, de lunes a viernes. Después de las 7:00 pm, las cancelaciones se pueden hacer con el despacho.

Cuenta y Saldos de Tarifa

El pasajero puede ahora crear una cuenta pre-pagada donde almacenar fondos aplicables a sus boletos de traslado. Cada vez que aborde el autobús de La S la tarifa se deducirá de su saldo. De esta manera, no es necesario comprar boletos o pases con anticipación, no es necesario usar una aplicación virtual ni andar con el cambio exacto. La cuenta se puede configurar en persona o por teléfono. El pago puede realizarse en efectivo, con cheque, con tarjeta de débito o crédito. Llame a Servicio al Cliente al (209) 527 - 4900.

- La transacción máxima es de \$150 por vez
- El saldo máximo que puede mantener son \$200

Lamentablemente, no podemos ofrecer reembolsos de tarifas. El Servicio de Atención al Cliente le recordará cuando su saldo esté bajo.

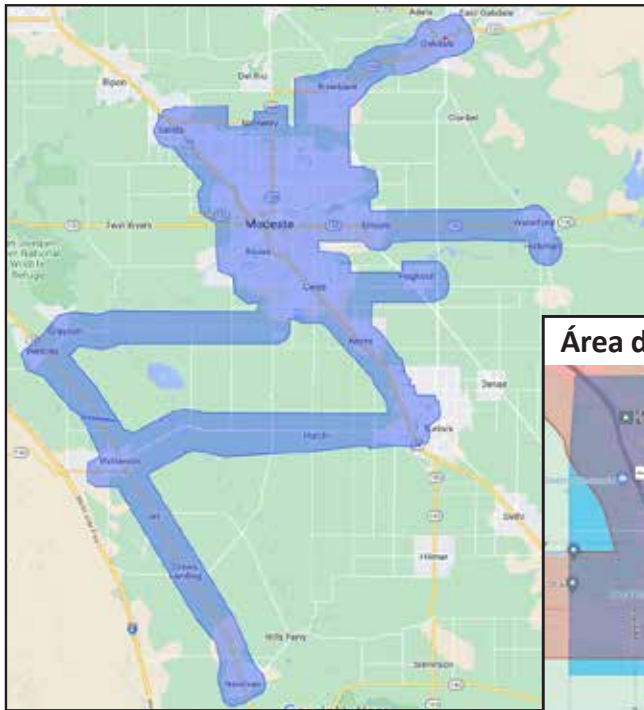
Sobregiro/Saldo Negativo

La S comprende que hay veces en las que una persona no pueda agregar fondos a su cuenta a tiempo para evitar incurrir en un saldo negativo. La S permitirá un sobregiro a corto plazo —de hasta \$10— en la cuenta de un usuario. Los fondos deben reponerse/depositarse a más tardar en 10 días para garantizar un servicio ininterrumpido. El Servicio de Atención al Cliente se comunicará con el pasajero para notificarle cuando se produzca un sobregiro. Si el pasajero no recarga su cuenta puede resultar que ésta se le cancele y/o pierda, temporalmente, sus privilegios de viaje. en que ésta se le cancele y/o pierda, temporalmente, sus privilegios de viaje.



Área de Servicio de La S

En cumplimiento con las regulaciones federales, el servicio Transporte Paralelo ADA de La S se extiende hasta 3/4 de milla más allá de toda ruta fija que La S opera en la región. Todo embarque o desembarque de puerta-a-puerta deben realizarse dentro de dichos límites.



Área de Servicio en Turlock

Turlock Transit ofrece servicio para incapacitados (ADA) y sus traslados dentro de la ciudad de Turlock. Estos viajes se pueden programar llamando a Turlock Transit al (209) 668 - 5600. Para viajes regionales entre Turlock y destinos en el condado de Stanislaus —dentro de los límites del servicio ADA de La S (ver mapa)— el pasajero debe comunicarse con el servicio al cliente de La S al (209) 527 - 4900. La S también ofrece un servicio, limitado, a los clientes de Turlock ADA en los días en que Turlock Transit no opera. Esto incluye domingos y feriados.

Estableciendo Elegibilidad

Todos los usuarios del servicio Transporte Paralelo ADA de La S deben primero establecer su elegibilidad según el Decreto 'Estadounidenses Incapacitados' (ADA). Todas las evaluaciones de elegibilidad se realizan a través del Centro de Elegibilidad de Stanislaus, operado por MOVE —llamar al (209) 672 - 1143. MOVE es una organización sin fines de lucro que brinda un proceso de elegibilidad en persona, uniforme y simplificado para los servicios de servicio Transporte Paralelo ADA en todo el Condado Stanislaus.

Las oficinas de MOVE se ubican en Sisk Rd N°4701, Suite 201, Modesto, CA 95356. Las entrevistas de elegibilidad también se llevan a cabo en locales-satélite alrededor del Condado para facilitar acceso. La S dispone de transporte gratuito hacia y desde las citas de elegibilidad para quienes viven dentro de su área del servicio. Las reservas las coordina el equipo de reservas de MOVE y La S.

La elegibilidad para el servicio de transporte paralelo difiere de la elegibilidad establecida a través de programa —como el Ingreso de Seguridad Suplementaria (SSI)— en que no es una determinación de incapacidad médica, sino una evaluación de su capacidad funcional para desenvolverse en el quehacer del transporte público —dentro de las pautas del ADA. El personal de MOVE en el Centro de Elegibilidad le ayudará durante el proceso de entrevista y se enterará de su situación por sus propias palabras. Familiares, amigos y auxiliares de cuidado también pueden participar en el proceso de entrevista.

Tarjeta de Elegibilidad y Vencimiento

Los pasajeros del servicio Transporte Paralelo ADA de La S reciben una tarjeta de identificación válida por hasta tres años desde el momento de su emisión. Esta tarjeta otorga acceso a los privilegios individuales de Transporte Paralelo ADA en el condado de Stanislaus. Si viaja a otro lugar de los Estados Unidos, esta identificación —cuando se presente a otras agencias de tránsito— establecerá el estatus de visitante.

Visitantes

Los visitantes de fuera de la ciudad que estén certificados como ADA por otro prestador de servicios de transporte público, pueden viajar en el servicio S Transporte Paralelo ADA por hasta 21 días de servicio al año. Para establecer la elegibilidad de un visitante, comuníquese con MOVE al (209) 672 - 1143. El visitante que requiera más de 21 días de servicio en un período de 12 meses debe obtener la certificación del Transporte Paralelo ADA de La S para seguir gozando de privilegios de viaje.

Reservando Su Traslado

Cuando Hacer la Reservación

El servicio Transporte Paralelo ADA está garantizado para las personas que reservan sus viajes el día anterior al que desean el servicio. Las reservaciones se pueden hacer con hasta 21 días de anticipación para Medivan —y 14 días de anticipación para Transporte Paralelo ADA o de Puerta-A-Puerta (Dial-A-Ride). La fecha límite para reservas es a las 5:00 p.m. del día anterior al que se planea viajar. Se aceptan reservas durante todo el horario de atención al cliente.

Espacios de Reserva

La S tiene una “ventana” de reserva de una hora. Vale decir que el coordinador de reservaciones puede ofrecerle una hora de recogida de hasta 1 hora antes (o después) de la hora que usted solicita que lo recojan. Por ejemplo, si solicita que lo recojan a las 6 am, se le puede ofrecer un horario de viaje entre las 5 am y las 7 am. Este espacio de una hora está permitido por la ley federal. Además, La S requiere que haya mínimo una hora entre el momento de recoger al pasajero y la hora programada para regresarlo.

Haciendo su Reserva

El pasajero es responsable de proporcionar la siguiente información cuando utilice el Transporte Paralelo ADA de La S:

1. Entre qué hora mínima y máxima (60 minutos) quiere que lo recojan —u hora de la cita a la que va
2. Entre qué hora mínima y máxima (60 minutos) quiere que lo lleven de regreso —si es el caso
3. Domicilio de origen
4. Dirección de destino
5. Si el pasajero viaja con un animal de servicio, un auxiliar de cuidado (PCA) o un acompañante.
6. Accesorio de movilidad que utilizará el pasajero
7. Si el pasajero necesita usar el elevador del vehículo para subirse o bajarse del autobús

Favor de tomar en cuenta que un pasajero está limitado a viajar con solo un acompañante.

Favor de informar al coordinador si tiene indicaciones en particular cuando le recojan o regresen. Esto es especialmente importante en complejos de apartamentos u oficinas con múltiples puntos de entrada y salida.

Tenga toda la información lista cuando realice su llamada —y anote los lapsos disponibles dentro de la hora para su reserva cuando el coordinador se las lea.

Mensajes Recordatorios

Los pasajeros recibirán una notificación la noche anterior al viaje, y entre 11 y 12 minutos antes del viaje. Los pasajeros pueden seleccionar notificaciones por teléfono o mensaje de texto. Recomendamos los mensajes automatizado de texto como el medio de contacto más confiable.



Si necesita hacer varias reservas, se agradece llamar después de las 10 de la mañana.

Si sus planes de viaje son flexibles, lo mejor es programar su viaje entre las 11:00 am y la 1:00 pm y después de las 6:00 pm

Espacio de Horario de Recogida y Tiempo del Recorrido

Una vez que haya negociado la hora de su recogida, el coordinador de reservas le informará que el autobús puede llegar hasta 15 minutos antes o después de la hora prevista. A esto se le llama “ventana” de recogida. Debe estar listo para ir desde el principio hasta el final de ese período de recogida, no sólo a la hora negociada.

Su viaje en La S será similar al tiempo de traslado que le tomaría en un autobús de ruta fija. Esto se conoce como tiempo de viaje comparable. El tiempo de viaje comparable incluye el tiempo que toma caminar hasta el paradero, el tiempo en el autobús,

otras caminadas, y el tiempo de transferencia entre autobuses. Para calcular la duración de su viaje, vaya a maps.google.com, escriba sus puntos de origen y destino y presione el ícono de “autobús”. Aparecerán posibles viajes en autobús.

Cambios a Traslados ya Programados

Al realizar un cambio en una recogida ya programada, el pasajero debe llamar para realizar el cambio por lo menos una hora antes de la “ventana de recogida” programada. La S hará lo que pueda para acomodar el cambio que solicita, pero no se da garantía de que se pueda realizar.



Cancelaciones

Si después de haberlo programado no necesita el traslado, llame y cancele lo antes posible —pero no menos de 1 hora antes de la “ventana de recogida”. Los viajes cancelados menos de 1 hora antes de que comience el período de recogida se cuentan como “ausencias” (consulte la página 24)... a menos que se deba a una emergencia familiar, enfermedad, o a un error incurrido por La S.

Viajes en el Mismo Día

Debido a la alta demanda de este servicio, rara vez se aceptan solicitudes de viajes en el mismo día. Para solicitar un traslado el mismo día, debe llamar al menos 2 horas antes de la hora de recogida deseada. Las reservaciones para un viaje en el mismo día —si están disponibles— no son apropiadas para citas o tareas urgentes, ya que el viaje disponible puede ser hasta varias horas después de que el pasajero quiere viajar.

Servicio de Suscripción

Si necesita una serie de traslados: durante un período prolongado; en los mismos días de la semana; a la misma hora de recogida; y desde la misma dirección de recogida o regreso, puede solicitar una suscripción. Una vez aprobado, un vehículo llegará automáticamente dentro del plazo programado. No necesitará llamar con un día de anticipación para programar cada viaje. Es importante recordar que las solicitudes de suscripción NO están garantizadas, y pueden estar limitadas a no más del 50% de todos los viajes del día, y en una hora determinada. Si no puede conseguir una suscripción, aún puede llamar el día anterior o hasta 14 días antes para cada viaje.

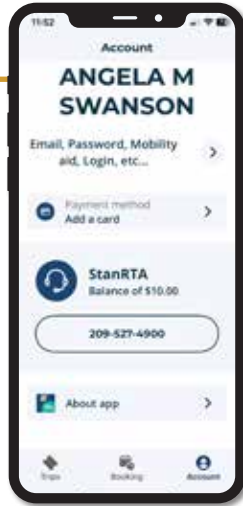
Si tiene una suscripción pero, por ejemplo, está en el hospital, o estará ausente por un período determinado, es importante que pause o cancele su suscripción, y así evitará sanciones por no presentarse. Se puede pausar una suscripción por hasta dos semanas. Después de dos semanas, tendremos que dar a otros la oportunidad de reservar traslados por suscripción. Usted podrá, todavía seguir haciendo reservas hasta con 14 días de antelación para cada viaje.



Aplicación 'Book The S App'



Ahora Ud. puede hacer su reservación y darle seguimiento a su viaje; además de consultar el saldo de su cuenta... usando su teléfono inteligente, computadora o tableta! Descargue la aplicación informática "Book The S" GRATIS desde App Store o Google Play. Para configurar su aplicación Book The S, deberá primero establecer una cuenta en línea. Llame al Servicio de Atención al Cliente de La S al (209) 527 - 4900, y un coordinador lo ayudará a crear un perfil que incluya correo electrónico, nombre de usuario, y una contraseña. Una vez establecida la cuenta, el cliente puede también usar la aplicación Book The S para reservar un viaje hacia o desde una dirección visitada anteriormente, editar un itinerario existente o cancelar un viaje.



Ya a Bordo

Servicio Puerta-A-Puerta

El Transporte Paralelo ADA de La S brinda servicio puerta a pasajeros certificados por ADA. Tenga en cuenta que las condiciones de acceso a un domicilio en particular pueden impedir que el operador pueda llegar a la puerta. Los vehículos de La S deben siempre mantener su dirección hacia adelante, lo que significa que sus vehículos no ingresarán a callejones estrechos

o lotes que no cumplan con esta condición de seguridad. Los vehículos de La S también deben estacionarse en un lugar seguro —y el operador no puede perder de vista el vehículo cuando hay pasajeros a bordo. Los pasajeros podrán solicitar una evaluación de su residencia para determinar el punto más cercano y seguro para ser recogidos. Si su viaje incluye, regularmente, un origen o destino para el cual no podemos brindar un servicio seguro de puerta-a-puerta, un supervisor o jefe de seguridad realizará una visita para evaluar los peligros potenciales. De ahí, y si es necesario, designará un lugar alternativo, pero seguro, para recoger al pasajero.

Servicios del Operador

Asistencia del Operador: El operador lo ayudará a subir y bajar del vehículo y a maniobrar los mecanismos de seguridad (cinturón, asegurar un accesorio, etc.). Sin embargo, no lo levantará, no lo transportará, ni lo acompañará hacia o desde lugares donde se pierda de vista el vehículo. Si requiere de una asistencia que no brindamos, traiga un auxiliar de cuidado personal o asegúrese de tener a alguien disponible en el lugar de subida o bajada para ayudarle.

El servicio Puerta-A-Puerta de La S incluye lo siguiente:

- Ayudar a subir y bajar a pasajeros del autobús
- Acompañar a al pasajero hacia y desde la puerta de calle o entrada principal del edificio, tanto en el origen como en el destino.
- Asegurarse de que el pasajero ha cruzado el umbral de la puerta principal de su destino.

Los operadores tienen prohibido cruzar el umbral de los puntos de origen y destino del pasajero. Los operadores no pueden perder de vista su autobús en momento alguno.

Escoltar al pasajero incluye que el operador transportará sus paquetes. El operador pueden ayudar a cargar y descargar bolsas y similares, pero solo si esto no le causa un retraso para atender al siguiente pasajero. Los operadores pueden colocar bolsas o maletas en el umbral de su residencia, pero no cruzar dentro del lugar.

Llegada del Autobús

La puntualidad de los pasajeros es importante para ayudar al Servicio de Transporte Paralelo ADA de La S a mantener su horario. El pasajero debe estar listo para partir en cualquier momento dentro de “la ventana” de 30 minutos en que aparecerá el autobús para recogerlo. Si no



está, el operador de La S esperará hasta 5 minutos. Si pierde su viaje, puede volver a llamar para que vengan por usted —pero probablemente la nueva recogida se realizará por lo menos 2 horas más tarde. Si el autobús llega fuera del lapso de 30 minutos programado y el pasajero ya no está presente, no se considerará ausencia o falta de dicho pasajero.

Explicación de una Ruta y Traslado Compartido

Debido a que los viajes de La S generalmente implican recoger y dejar a otros pasajeros, su ruta probablemente no lo llevará directamente al lugar al que desea ir. Según la ley federal (ADA), su traslado puede durar tanto como un viaje similar en autobús o tren regular. El tiempo de viaje suele ser más largo que si

lo hiciera en coche particular o tomara un taxi. Pero si usted que cree que su viaje duró mucho más de lo esperado, puede presentar una queja para que se investigue el problema.

Si Cambia su Lugar de Desembarque o Solicita un Desvío

El operador no está autorizado a cambiar el lugar de desembarco ni tomar rutas alternativas a un destino.

Imposibilidad para Dejar al Pasajero en su Destino

Ocasionalmente, el autobús llega a un destino y el pasajero no puede desembarcar. Esto ocurre con mayor frecuencia si, por ejemplo, su auxiliar de cuidado no está esperándolo, o el pasajero no puede entrar a su casa, etc. En esos casos, el pasajero será retenido a bordo del autobús mientras el operador se comunica con el despacho. Dependiendo de las circunstancias, el pasajero podrá permanecer a bordo hasta que un nuevo viaje de regreso sea programado, o puede ser devuelto a su último punto de embarque (origen o destino). Si el pasajero no puede quedarse solo —y no se puede localizar a su contacto de emergencia— La S se reserva el derecho de reportar el problema a las autoridades pertinentes.

Barreras Idiomáticas

Si un pasajero necesita un intérprete para comunicarse con el operador del autobús, puede solicitarlo. La StanRTA cuenta con servicios de interpretación que pueden ayudar en varios idiomas.

¿Quién Puede Viajar?

Si no es seguro que un pasajero esté solo con extraños; o si el pasajero es médicamente frágil; o requiere de atención personalizada, es responsabilidad de ese pasajero hacerse acompañar por un Auxiliar de Cuidado (PCA).

Los pasajeros con Certificación ADA pueden viajar con:

Animales de Servicio

Una persona discapacitada puede abordar el vehículo con un animal de servicio adiestrado. El pasajero deberá mantener al animal bajo control y no puede ser una amenaza para los demás pasajeros. Los animales de servicio deben mantenerse fuera de los pasillos.



Mascotas

Sólo se permiten mascotas domesticadas en los vehículos de La S. Deben viajar en porta-mascotas cerrados. Por protocolos de seguridad, los operadores no pueden subir o bajar porta-mascotas de los vehículos. La StanRTA no se hace responsable por pérdidas, daños o lesiones causadas a, o por, mascotas. Si una mascota causa percances o contratiempos, la StanRTA se reserva el derecho de rechazar su traslado en el futuro.

Auxiliares de Cuidado (PCA)

Se recomienda a los pasajeros cuyas necesidades requieren de asistencia más allá de la rutinaria, que se hagan acompañar por un Auxiliar de Cuidado (PCA). La necesidad de un PCA debe establecerse cuando el pasajero se inscribe para elegibilidad bajo las normas de ADA. Para obtener información adicional sobre los PCA, o si tiene preguntas sobre ciertas necesidades especiales, comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente de La S al (209) 527 - 4900. Los PCA deben subir y bajar del autobús con su pasajero asignado. Los PCA no pueden subir ni bajar en un lugar diferente.

Por favor comprenda que los operadores de Transporte Paralelo ADA no son auxiliares de atención personal. Los operadores solo están ahí para transportarlo de manera segura —desde su origen hasta su destino. El PCA está ahí para brindar asistencia al pasajero con sus necesidades mientras viaja, o si el pasajero no es capaz de responder a emergencias en otros aspectos de su vida. Los PCAs no están designados por su nombre. Esto permite que un pasajero, por ejemplo, tenga la flexibilidad de hacerse acompañar por un auxiliar, un cónyuge u otro ser querido.

Los PCA no pagan pasaje.

Acompañantes

Los pasajeros certificados por ADA pueden tener 1 persona que los acompañe en un viaje ADEMÁS del PCA. Se pueden acomodar acompañantes adicionales solo si hay espacio disponible. Los acompañantes pagan tarifa completa, y deben viajar hacia y desde el mismo destino que el pasajero.

Niños

Todos los niños de 0 a 8 años deben viajar asegurados en un asiento individual, por medio de una silla infantil apropiada a la edad del menor y aprobada por el estado. Ésta silla debe ser proporcionada por el pasajero. No contar con dicha adaptación resultará en la denegación del servicio. Depende del pasajero adulto determinar qué protección es apropiada según lo establece el Código de Vehículos de California. Tome en cuenta que la instalación y seguridad de los asientos mencionados es responsabilidad del pasajero. Los niños de nueve (9) años de edad y mayores pueden viajar sin compañía. Menores y jóvenes de 0 a 18 años viajan gratis.

Reglas del Pasajero

Cinturones de Seguridad: Obligatorios para Todo Pasajero

Los pasajeros deben usar cinturones de seguridad en todo momento. Esto incluye cinturones de hombro. También se requiere que los pasajeros que optan por sentarse en sus propios accesorios de movilidad (silla de ruedas, motos eléctricas, etc.) usen cinturón.



Para los pasajeros que utilizan medios de movilidad —como sillas de ruedas o unidades moto-eléctricas— es obligatorio que los aseguren con los cinturones al piso del autobús —además de cualquier otro cinturón que venga con el aparato. Si necesita una extensión para el cinturón de seguridad del autobús, solicítela. De ser necesario, puede pedir ayuda al operador.

Los pasajeros deben cumplir con otras precauciones de seguridad que les indique el operador, una autoridad de seguridad y/o que dicte la ley de California.

Accesorios de Movilidad y Restricciones de Peso

Los elevadores y rampas para medios de movilidad de La S están diseñados para acomodar vehículos (compatibles con el ADA) que no excedan las 30 por 48 pulgadas (medidas desde 2 pulgadas del suelo). La restricción de peso máximo es de 1000 libras (silla y ocupante). Los pasajeros con accesorios de gran tamaño pueden solicitar una visita domiciliaria para determinar si su aparato puede acomodarse de manera segura en los autobuses de Transporte Paralelo ADA de La S. Un gerente o auxiliar de seguridad acudirá a la residencia del pasajero para realizar dicha evaluación.



Los aparatos de movilidad deberán estar sujetos con cuatro correas. Si un pasajero sospecha que su unidad no está bien asegurada, debe informar al operador, y pedirle que revise su trabajo.

No Comer, Beber, ni Fumar a Bordo

No fume, y —a menos que sea médicamente necesario— no coma ni beba mientras permanezca en el autobús.

Cosméticos/Productos de Olores Fuertes

Se ruega a los pasajeros que no usen perfumes o productos con aromas fuertes cuando viajen en el autobús. Eso garantiza que los vehículos sean accesibles también para aquellos con sensibilidad química o enfermedades respiratorias.

Código de Vestir

El servicio de Transporte Paralelo ADA de La S es un medio público compartido, y la ropa debe ser apropiada para viajar con otros pasajeros. Por ejemplo, se requiere que calzen zapatos y que no viajen con camiones de dormir o batas de hospital.

Expectativas de Conducta

Un comportamiento inapropiado se define como cualquier conducta que no respete el derecho y la dignidad de los demás, que interfiere con la operación ordenada del transporte, daña la propiedad pública, es perjudicial, o infringe las reglas para viajar en el autobús.

A aquel pasajero que muestre una conducta inapropiada —pero que no justifique su expulsión inmediata del autobús— recibirá una advertencia verbal. La advertencia indicará el motivo por el cual su comportamiento es inapropiado y los pasos que el pasajero debe tomar para corregir dicha trasgresión. El operador de La S, u otro agente, documentará esa advertencia verbal, indicando la fecha y hora en que se dio la advertencia.

Conducta Alterante

Seriously disruptive behavior is defined as conduct that is violent, illegal or endangers the health or safety of others. Such behavior includes, but is not limited to:

- Amenazas
- Abuso físico o verbal
- Intimidación o acoso verbal, gestual, físico, forzado en un tercero, y/o con connotaciones sexuales o raciales
- Intoxicación pública
- Exhibir, voluntaria y repetidamente, una conducta inapropiada
- Subir materiales nocivos o peligrosos al vehículo.
- Liberar fluidos corporales (incluyendo heces) o emanados por el pasajero, su ropa o su aparato de movilidad.
- Fetidez por falta de higiene personal
- Pasajeros con una enfermedad contagiosa y transmitida por el aire (por ej.: tuberculosis)

- Un animal de servicio que no puede controlar su pasajero. Al pasajero que exhiba un comportamiento que altere seriamente el orden se le puede negar el próximo servicio (por ejemplo, el viaje de vuelta) sin protocolo previo (carta de advertencia, etc.). Pero, si la conducta es insostenible, se le puede expulsar del autobús inmediatamente.

Un repetitivo comportamiento inapropiado o cualquier conducta seriamente alterante puede resultar en la suspensión formal de ese pasajero para recibir Servicio de Transporte Paralelo ADA. La duración de la suspensión estará determinada por la gravedad del incidente en cuestión, su historial de incidentes anteriores, y cualquier suspensión en el pasado. Casos adicionales de comportamiento inapropiado o seriamente alterante después de una suspensión pueden resultar en una suspensión ADICIONAL del Servicio de Transporte Paralelo ADA, que se extenderá hasta el momento en que el pasajero pueda demostrar que cumplirá con las políticas y reglas del Servicio de Transporte Paralelo ADA de La S.

Denegación de Servicio

El Servicio de Transporte Paralelo ADA de La S tiene el derecho de denegar servicio a un pasajero si transportarlo se considera inseguro, inapropiado, o si el pasajero infringe el Código de Conducta del Pasajero. La versión completa de dichas políticas se puede encontrar visitando stanrta.org/572/Passenger-Conduct-Policy.

Bolsas de Compras

Cada pasajero está limitado a portar hasta 3 bolsas de compras O un (1) artículo de mano que no exceda las 25 libras, y que pueda llevarlo, razonablemente, en su regazo o enfrente de su asiento. Los pasajeros deben ser capaces de subir sus paquetes a bordo sin ayuda. Un pasajero no puede ocupar espacio en otros asientos del autobús, como tampoco en las áreas para sillas de ruedas, ni en los accesos al vehículo.



No se deben llenar demasiado las bolsas. Para obtener más información sobre lo que se considera una bolsa de compras, comuníquese con Servicio al Cliente, consulte el sitio virtual de la StanRTA (www.stanrta.org), u obtenga un folleto de “Política sobre Bolsas” que describe todo en detalle.

A los pasajeros que superen este límite se les podrá denegar su traslado. Se supone que los pasajeros subirán sus bolsas o paquetes sin ayuda —o que se hagan acompañar por otra persona o un PCA para ayudarlo.

Carritos para Compras

En el autobús se permiten subir carritos para compra, pequeños, y que cumplan las siguientes especificaciones:

- Hasta 30" de alto, 18" de ancho y 18" de profundidad (solo la caja, sin incluir manija ni ruedas)
- Permite doblar fácil y rápidamente por las puertas del vehículo o dar giros repentinos si se necesita
- Contener lo que transporta dentro de la altura y capacidad designada del carrito
- No se pueden incluir artículos que estén mojados, goteando, o que se consideren peligrosos por cualquier motivo.

Los carritos no pueden bloquear el pasillo y, si no caben junto al pasajero en su asiento, deben estar asegurados como las sillas de ruedas y otros artefactos. Los carritos vacíos deben plegarse y acomodarse entre los asientos.

Coches de Bebé

- Los pasajeros con coches de bebé deben retirar al niño y plegar el cochecito ANTES de subir al vehículo.
- Los niños deben viajar asegurados con un cinturón, en un asiento individual, por medio de una silla infantil apropiada a la edad del menor y aprobada por el estado. Ésta silla debe ser proporcionada por el pasajero.

Responsabilidades del Pasajero

Los pasajeros son los responsables de cancelar cualquier traslado que ya no quieran o necesiten. Los pasajeros deben llamar al (209) 527-4900 al menos 1 hora antes del inicio “la ventana” de recogida para cancelar un viaje. Es responsabilidad exclusiva del pasajero notificar a La S de todas las cancelaciones una hora como mínimo antes del posible arribo programado del autobús.

A menos que el pasajero les indique lo contrario, el Servicio de Transporte Paralelo ADA de La S llamará al pasajero recordándole de su viaje tanto la noche anterior como el día de su viaje. Esto es para ayudar al pasajero a que no se le olvide.

Cancelaciones de Último Minuto

La S comprende que a veces un pasajero tiene cambios en su horario —o incluso se olvida que pidió un traslado. Sin embargo,

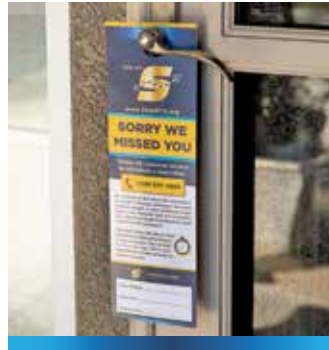
estos tardíos cambios causan un desajuste para La S porque un operador y un vehículo terminan realizando un viaje inútil para un pasajero que no ocupa el servicio. Esto puede hacer que La S llegue tarde a recoger o dejar a otros pasajeros. El pasajero que exhiba un patrón de cancelaciones tardías —o no se presente como se acordó— pueden afectar la sincronización del sistema. Es posible que se le suspenda su acceso a traslados por no presentarse repetidamente.

No se penalizará ausencia o cancelación tardía cuando:

- El personal cometió un error en la reserva del traslado
- El vehículo nunca llegó al lugar
- El vehículo llegó fuera del periodo de espera acordado — o no esperó según dictamina la norma
- El traslado no se pudo realizar debido a una emergencia fuera del control del pasajero
- Se ha suspendido el servicio por exceso de viajes en vano

Marbete Notificando Ausencia

Siempre que sea posible, el operador de La S dejará un marbete (notificación en un colgante de puerta) cuando haya llegado a recogerlo y usted no aparece. El marbete es su prueba de que estuvimos allí y de cuándo llegamos.



Sanción por No Presentarse

El Servicio de Atención al Cliente de La S revisa y verifica cada Ausencia y Cancelación Tardía para garantizar su exactitud antes de ingresarlos en el registro del pasajero. Al final de cada mes, todo pasajero que haya desperdiciado su reserva recibirá una notificación por escrito de que ha quebrantado esa regla y puede estar sujeto a una suspensión del servicio. Las suspensiones se determinan en función a si sobrepasan cierto número de citas desperdiciadas por el pasajero durante los 12 meses previos.

La S también considera cuántos traslados Sí se han cumplido por el pasajero en ese mes, de modo que los pasajeros frecuentes no sean penalizados por no cumplir ocasionalmente con una cita. Al final de cada mes, La S enviará una carta de suspensión a cualquier pasajero que sobrepase los límites indicados a continuación.

Número de Traslados	Número de ausencias o cancelaciones tardías que justifiquen acción
Hasta 30	No se presenta a la cita o cancela tarde en 3 ocasiones
30 o más	10% o más del total de reservas

Suspensiones

Las suspensiones comienzan con una duración de 7 días y aumentan dependiendo de cuántas veces un pasajero ha sido suspendido previamente dentro de los 12 meses anteriores. La suspensión se inicia el mes siguiente —a menos que el pasajero presente una apelación.

Número de suspensiones en un lapso de 12 meses	Número de Días de Suspensión
1ra vez	3 días
2da vez	7 días
3ra vez	14 días
4ta vez	21 días
5ta vez y las siguientes	30 días



Proceso de Apelación

El pasajero tiene derecho a apelar cualquier suspensión. El proceso de apelación es el mismo que se utiliza para las suspensiones del servicio de ruta fija. Para leer sobre sus derechos para apelar una suspensión, la información se halla bajo este enlace en-línea: www.StanRTA.org/513/Appeals-Process.

Cancelación de Suscripción

Si un pasajero con suscripción recibe 2 suspensiones de servicio dentro de un período consecutivo de 12 meses, la suscripción se le cancelará.

Derechos de Apelación

Si el pasajero no está de acuerdo con los resultados de la decisión inicial, podrá solicitar una audiencia administrativa sobre la Orden (sanción) en cuestión, a más tardar 5 días hábiles después de recibir la explicación administrativa inicial. El pasajero podrá presentar su solicitud de apelación por teléfono, por escrito en persona.

El Director de Revista de Apelaciones, o su designado, tendrá 10 días hábiles —a partir de la recepción de la carta de inconformidad— para efectuar su análisis y emitir su determinación final, utilizando los métodos de notificación al cliente descritos anteriormente. Las apelaciones del pasajero pueden presentarse: en formato digital o en hoja escrita; por teléfono al (209) 477-7011, o; en persona —dirigidas al Director de Revista de Apelaciones.

La solicitud de Audiencia de Apelación debe indicar qué tipo de audiencia se solicita (en persona o por correo postal), y/o si el pasajero desea asistir y presentar alguna prueba.

Apelación Inicial

Un pasajero tiene 5 días hábiles para solicitar una revista inicial de la Orden de Suspensión. Pasado este plazo, la Orden se considerará definitiva. El pasajero podrá presentar su solicitud: por teléfono; en forma digital o en hoja escrita, o; en persona. El Director de Revista de Apelaciones —o un designado por la StanRTA— tendrá 5 días hábiles —a partir de la recepción de la carta de inconformidad— para efectuar su análisis y emitir su determinación final, utilizando los métodos de notificación al cliente descritos anteriormente. La solicitud de revista de suspensión del pasajero afectado debe dirigirse a:

Apelaciones

Jurisdicción Regional de Transporte Público de Stanislaus
912 Calle 11, Suite 100
Modesto, CA 95354
(209) 477 - 7011
info@stanrta.org

La revisión administrativa determinará si la suspensión se adhirió a la normativa y si las no faltas (ausencias o cancelaciones tardías) fueron corroboradas. El Director Administrativo de Revistas emitirá una declaración escrita confirmando, modificando, o anulando la suspensión. Se puede también —bajo previo acuerdo y/o solicitud del interesado— emitir una notificación telefónica o electrónica.

La sanción se suspende automáticamente desde que el pasajero presenta su protesta, hasta el día siguiente que la resolución del funcionario administrativo es entregada al interesado. Si la StanRTA corrobora la suspensión, ésta se reanudará y continuará hasta la fecha de terminación especificada.

La revista administrativa no aceptará nuevos testimonios, ni del pasajero o del equipo de operaciones del transporte —como tampoco realizará investigaciones adicionales o reconsideración de pruebas presentadas previamente.

Audiencia de Apelación

Una vez que StanRTA recibe una solicitud para celebrar una audiencia de apelación, la suspensión del pasajero, nuevamente, se pausa automáticamente. El período de pausa es desde el momento en que el pasajero presenta su protesta, hasta el día siguiente que se entrega la decisión final del Director de Revista de Apelaciones. Si la StanRTA le notifica que se revoca la suspensión, el pasajero puede continuar sus viajes sin condiciones. Si la StanRTA confirma la suspensión, la sanción se reanudará y continuará hasta la fecha de compleción.

La Audiencia de Apelación la llevará a cabo el Director de Revista de Apelaciones por correo postal o en persona. El pasajero no está obligado a participar de la audiencia, pero puede participar presentando una refutación escrita u oral a la evidencia mencionada en la Orden de Suspensión. Los pasajeros que deseen participar personalmente en la audiencia deberán declararlo como parte de su Solicitud de Audiencia para hacerlo. Si el pasajero que solicita la audiencia no puede asistir, podrá hacer que otra persona lo represente cuando ésta se lleve a cabo.

Si el pasajero o un representante designado no está presente en la audiencia, la decisión del Director de Revista de Apelaciones se basará en la documentación disponible ahí y en ese momento.

Los procedimientos de Apelación se llevarán a cabo durante el horario normal de las oficinas de la StanRTA, 912 11th Street, Ste 100, Modesto, CA 95354, o en alguna dependencia accesible al público.

El Director de Revista de Apelaciones revisará la documentación que respalda la acción de suspensión. A continuación se examinará la documentación presentada por el pasajero para refutar los cargos, de haberlos. Una vez que se haya presentado toda la documentación, el Director de Revista de Apelaciones tendrá 5 días hábiles después de dicha Audiencia de Apelación para emitir una decisión, por escrito, la que se entregará al pasajero de la manera acordada —como se describe anteriormente en esta política.



Si el Director de Revista de Apelaciones determina que se debe cumplir con la suspensión, la StanRTA emitirá una declaración por escrito a tal efecto. La decisión del Director de Revista de Apelaciones es definitiva.

Solicitudes Razonables de Modificación

Una modificación razonable es una alteración a las políticas, prácticas, o procedimientos de La S — solicitada por una persona con limitaciones, de modo que pueda utilizar el sistema de Transporte Paralelo y de Ruta Fija. La StanRTA ofrece múltiples formas de solicitar una modificación y/o adaptación razonable.



Para Hacer su Solicitud

Dentro de lo posible, las solicitudes de modificación deben realizarse con tiempo.

- Para iniciar su solicitud, llame al (209) 527 - 4900
- Se le pedirá que describa la modificación que desea.
- Incluir información sobre por qué la modificación es necesaria para permitir que la persona pueda usar los servicios que dispensa la agencia de transporte público.

La StanRTA también puede permitir modificaciones y/o adaptaciones razonables en ciertas situaciones en las que no es posible realizar una solicitud por adelantado. El operador puede aprobar muchas solicitudes de modificación sin necesidad de consultas adicionales. Un ejemplo típico es permitir que un pasajero, con una necesidad médica, coma en el autobús. El Departamento de Transporte reconoce que, probablemente, estas situaciones son más difíciles de manejar que una solicitud anticipada, pero es necesario responder a ellas.

Ejemplos de Modificaciones y/o Adaptaciones

La mayoría de las adaptaciones se realizan con previo aviso. Entre las modificaciones típicas que se realizan de forma rutinaria se encuentran:

- Ajustar el punto dónde se detiene el autobús en un paradero de modo que facilite el acceso de sillas de ruedas desde o a la banqueta.
- Solicitud de advertencias adicionales para intersecciones y/o paraderos a lo largo de la ruta.
- Asistencia del operador del autobús para la subida o bajada de un pasajero.

Concesión de Solicitudes

La StanRTA hace todo lo posible para satisfacer las necesidades de todos los pasajeros; sin embargo, siempre puede surgir alguna circunstancia inesperada, y es posible que no se pueda conceder una solicitud de modificación y/o adaptación. En tal situación, el operador del autobús tendría la primera responsabilidad de decidir si concede o no la solicitud en el acto. Puede también llamar a su supervisor para obtener orientación sobre cómo proceder.

Denegación de Solicitud de Modificación y/o Adaptación

La solicitud de modificación puede denegarse si se incluye en una o más de estas categorías:

- Causaría una amenaza directa a la salud o seguridad de otros
- Resultaría en una alteración fundamental del servicio
- No es necesario que la persona que pide la modificación o acomodación utilice el servicio que ofrece la agencia
- Resultaría en un costo financiero y administrativo irrazonable

Hágase Oír

Una de las muchas formas en que podemos mejorar nuestro servicio es a través de los comentarios de los pasajeros. Es importante que nos relate sus experiencias al usar La S. Sus aportes pueden ayudarnos a identificar problemas de servicio específicos que pueden necesitar de nuestra atención. Si usted identifica un problema, le recomendamos que llame al Servicio de Atención al Cliente para presentar una queja. Nuestro personal dedica muchas horas a investigar quejas y resolverlas. No hay límite en la cantidad de quejas que puede presentar un pasajero. No debe temer que presentar quejas afecte la calidad de su servicio o su elegibilidad. La S no tolera represalias de ningún tipo contra nuestros pasajeros. Investigamos inmediatamente todas las acusaciones de represalias.

“Ask The S”



Esta aplicación le permite realizar cualquier solicitud en solo unos momentos. Su solicitud irá directamente a nuestro equipo de Atención al Cliente para que actúe. Recibirá una respuesta de seguimiento dentro de 24 horas, y una acción definitiva sobre su solicitud en un plazo de máximo dos semanas. La aplicación “Ask The S” divide los comentarios de los ciudadanos en las siguientes áreas:

- Mantenimiento de Paraderos
- Elogios o Buenas Ideas
- Objetos Perdidos
- Reportar un Problema con La S
- Reportar un Problema ADA con La S
- Reportar Discriminación (Título VI) con La S
- Reportar y Solicitar Servicio de Mantenimiento en un Paradero

Además de estas solicitudes, StanRTA publicará periódicamente una pregunta o solicitará comentarios sobre temas en particular —como documentos públicos, encuestas, etc.

La aplicación informática “Ask The S” está también disponible a través del sitio virtual de la StanRTA: www.stanrta.org/146/Ask-The-S.



Las solicitudes también se pueden realizar directamente con el equipo de Atención al Cliente al (209) 527 - 4900.

Conozca Sus Derechos

Para los pasajeros con certificación ADA, se requiere que La S programe viajes dentro de una (1) hora antes o después de la hora solicitada. El programador les dará a los pasajeros un rango de tiempo para su recogida (llamado “ventana”) durante el cual deben esperar que se les recoja.

- El operador del autobús debe pararse en la puerta abierta, saludarlo, ofrecerle apoyo, y garantizar su seguridad al entrar y al salir del autobús.
- Cuando sea posible, el operador lo asistirá hacia y desde la puerta principal del vehículo.
- Todos los pasajeros pueden pedir usar la rampa-ascensor, independientemente si andan con un accesorio de movilidad o no.
- Debido a su diseño, las patinetas y andadores corren riesgo de volcarse, incluso si están firmemente sujetos. Los pasajeros que opten por permanecer sentados en estos accesorios, aceptan la responsabilidad y el riesgo de caerse
- Si está en el autobús por más de 60 minutos y lo recogen o lo regresan fuera de su “ventana” programada, comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente para que lo asistan.
- Los andadores deben estar bien sujetos para la seguridad de todos.
- Los clientes pueden reservar varios traslados dentro de la misma llamada al Servicio de Atención al Cliente.

Queja por Infracción ADA

La StanRTA se compromete a garantizar el cumplimiento del Decreto de Protección a Estadounidenses con Discapacidades (ADA), incluida la Sección 49, Partes 27 y 37 del Código Federal de Regulaciones (CFR). Las entidades de movilización pública deben realizar modificaciones y/o adaptaciones razonables a las políticas, prácticas y procedimientos para evitar la discriminación y garantizar que todo programa es accesible para personas incapacitadas. Las quejas de la ADA se aplican a todos los servicios, procesos, dependencias y equipamientos suplementarios de tránsito.

Sometiendo la Queja ADA

La StanRTA quiere escuchar a todas las personas que creen que la StanRTA quebrantó las regulaciones del Decreto de Protección a Estadounidenses con Discapacidades (ADA). Para hacerlo, puede presentar una queja por escrito descargando el formulario del sitio virtual de la StanRTA, o presentando la queja en-línea utilizando el portal “Solicitud de un Constituyente” en la aplicación “Ask The S”, también ubicado en el sitio virtual de la StanRTA. Pueden también llamar a la oficina de la StanRTA o al servicio de Atención al Cliente para presentar la queja. Las quejas que no se envíen a través de la aplicación informática “Ask The S” deben enviarse por correo postal, por correo electrónico a www.stanrta.org/146/Ask-The-S:



Pregúntele a La S:

Enviando un Formulario Escrito:

Enlace de Cumplimiento con las Normas de ADA StanRTA
912 11th Street, Suite 100
Modesto, CA 95354
info@stanrta.org

Sometiendo una Queja Escrita a Través de un Telefonema:

Oficina de Servicio al Cliente de La S: (209) 527 - 4900
Oficina Administrativa de la StanRTA: (209) 477 - 7011

Para presentar una queja, se debe llenar y someter el formulario de queja adjunto.

Todas las quejas deben ser presentadas por escrito. Si el reclamante no puede escribir debido a una limitación y necesita ayuda para llenar el formulario, el personal de StanRTA o un representante de Servicio al Cliente le ayudarán escribiendo la queja a través del teléfono. Para acceso al Servicio de Retransmisión de California (para ciegos, sordos, etc.) llame al (209) 527 - 4900 o marque 711.

El enlace de StanRTA comenzará una investigación dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la recepción de una queja por escrito. Si es necesario, el enlace se comunicará con el reclamante por escrito a más tardar treinta (30) días hábiles después de recibir la queja para obtener información adicional.

Si el reclamante no proporciona la información solicitada de manera oportuna, StanRTA cerrará administrativamente la queja.

StanRTA completará la investigación dentro de los noventa (90) días posteriores a la recepción de la queja. Si se necesita tiempo adicional para la investigación, se contactará al denunciante.

El Responsable de Cumplimiento preparará una respuesta por escrito que incluirá un resumen de las conclusiones y las acciones recomendadas. El denunciante tendrá quince (15) días hábiles —a partir de la recepción de la respuesta— al recurso de apelación. Si no se recibe apelación, se cerrará la queja. El proceso de apelación para quejas de ADA es el mismo proceso citado en el Código de Conducta del Pasajero.



Título VI

De conformidad con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, La S se adhiere a una política de cero-discriminación. Cualquier persona que crea que ha sido objeto de discriminación en virtud del Título VI por motivos de raza, color u origen nacional, puede presentar una queja hasta 180 días después de ocurrido el incidente.

Cualquier persona que cree haber sido objeto de discriminación en virtud del Título VI por motivos de raza, color u origen nacional con respecto a la prestación de servicios de tránsito tiene derecho a solicitar información, o presentar una queja, dentro de los 180 días-calendario posteriores al presunto incidente. Las quejas se pueden presentar descargando un formulario de queja en el sitio virtual www.stanrta.org.

También usted puede llamar al (209) 477 - 7011, o comunicarse con La S por correo electrónico a civilrightsofficer@stanrta.org para solicitar un formulario —o que le preparan una queja en su nombre. Las quejas también se pueden presentar ante el Servicio de Atención al Cliente al (209) 527 - 4900; o en persona en el Servicio de Atención al Cliente en la Terminal Central de Modesto, 1001 9th Street, Modesto, CA. El personal puede ayudarle a someter su queja.

También puede enviar una declaración escrita que contenga la siguiente información:

1. Nombre, domicilio y teléfono del denunciante
2. El fundamento de la denuncia; (por ejemplo, raza, color u origen nacional)
3. La(s) fecha(s) en que ocurrió el presunto hecho discriminatorio



Ride the



Servicios de Reservación A Pedido de La S (Transporte Paralelo ADA, Puerta A Puerta (Dial-A-Ride), y Medivan)

Servicio al Cliente y Reservaciones..... (209) 527 - 4900

Centro de Elegibilidad de Stanislaus (MOVE)..... (209) 672 - 1143