

**SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA  
COMUNIDAD**

**P.O. BOX 612**

**CORSICANA, TEXAS 75151**

**(903) 872-2405**

**(800) 834-1924**

**TRANSPORTACION PÚBLICA RURAL**

**GUIA DEL PASAJERO**

**Enero 2019**

**Revisar**

**Mayo 2019**

## Tabla de contenido

Proveedor De Servicios .....	3
Elegibilidad Para El Servicio.....	3
Politica .....	3
Reservaciones.....	4
Política de Cancelación .....	4
Responsabilidades Del Cliente .....	5
Ausentismo .....	5
Sillas de rueda De Pasajeros y Otras Ayudas Para La Movilidad .....	6
Inmovilidad.....	6
Desorientación .....	6
No Comprensión.....	7
Impedimento de Comunicación .....	7
Cuidado Personal.....	7-8
Niños.....	8
Animales de Servicio.....	8
El Comportamiento Del Cliente.....	8
Asistencia del conductor de CTS.....	9
Accidentes/Incidentes/Quejas .....	9
Procedimiento De Quejas .....	10-11
Terminación De Los Servicios.....	11
Sistema de Seguridad .....	11
Tarifas .....	12
Definiciones.....	13-14
Vacaciones Observadas .....	15
Notas.....	16

## **Proveedor De Servicios**

Servicio de tránsito comunitario (CTS) funciona como un componente de Community Services, Inc. (CSI) Horario de operación es de 5:00a.m a 5:30 p.m. Lunes al Sábado, excepto días festivos. Reservaciones de 8:00a.m.-4:00p.m. Lunes al Viernes. CTS proporciona servicio de respuesta a la demanda. Vehículos de CTS están equipados de ADA. CTS tiene una política de acera a acera. Todos los servicios de publicidad se hacen en formatos accesibles (es decir, letra grande, TDD, Braille, cinta de audio) "bajo petición"

## **Elegibilidad Para El Servicio**

Servicios de transporte de CTS fueron desarrollados para proporcionar transporte eficiente seguro y eficiente para el público en general y a las personas con necesidades especiales como especificado por Americans with Disabilities Act (ADA) y como se define por contratos en los que CTS puede ingresar de vez en cuando.

El objetivo de CTS es implementar y mantener un sistema de transporte eficaz para servir al público en general.

## **Politica**

Es la política de servicio de tránsito comunitario que de lo contrario no cualificado, únicamente por razón de su discapacidad, se excluirá de la participación en,

ser negado los beneficios de o estarían sujeto a discriminación bajo cualquier programa o actividad realizada por el servicio de tránsito comunitario. Es la política de CTS para servir a las personas sin distinción de raza, religión u origen nacional.

## Reservaciones

Para organizar un viaje, los clientes necesitan llamar a CTS al (903) 872-2405 o gratis al 1 800 834 1924. Usted debe estar preparado para proporcionar su nombre, las direcciones de todos los puntos de levante y dejada, la hora de su cita y cualquier alojamiento especial que puede necesitar. Si usted no da la dirección correcta se le regresara a su casa y cobraremos el viaje. Recordatorio: CTS tiene un límite de tres 3 bolsos con un límite de peso máximo de 25lb por bolso. Un paquete de sodas o aguas se considera como un bolso. Los clientes deben llamar a CTS para reservar antes del viaje deseado. Si se requiere un viaje de regreso, debe programarse al mismo tiempo.

**TODAS LAS RESERVAS SON SEGÚN LA  
DISPONIBILIDAD**

## Política de Cancelación

CTS requiere dos (2) horas de aviso antes del tiempo de levantar. Notificaciones de menos de dos horas se considera ausente. Tres ausencias en 30 días resultaran en suspensión durante 30 días. Esto incluye recogidas programadas y regreso de viajes.

## Responsabilidades Del Cliente

Se espera que el cliente este' listo y espere justo dentro de la puerta de entrada u otra ubicación al menos 30 minutos antes, de lo acordado. Los clientes que sean incapaces de cumplir con el autobús de CTS en la ubicación u hora programada se espera que llame a CTS con dos horas de anticipación. En el evento que CTS sea incapaz de recoger al cliente en el tiempo que acordó CTS hará todo lo posible para avisar al cliente de este cambio. Tiempo de recoger será de 60 a 90 minutos antes de la hora de la cita. Viaje de regreso será 15 a 60 minutos después de notificar al mensajero. Cliente es responsable de todos los artículos personales que olvide en el vehiculó de CTS y el cliente es responsable de recoger los artículos en la oficina de CTS.

## Ausentismo

CTS esperara 5 minutos después de la llegada del vehiculó en cada punto de recogida programada para el cliente. El cliente con más de 5 minutos de retraso o no cumple con el viaje por cualquier razón se considera cancelado automáticamente. Tres faltas en un periodo de 30 días resultaran en suspensión por treinta días. Continuación de la suspensión por ausentismo puede resultar que los servicios sean terminados permanentemente.

## **Sillas de rueda De Pasajeros y Otras Ayudas Para La Movilidad**

Vehículos CTS son capaces de dar cabida a más sillas de ruedas que no superen 30" de ancho, 48" de longitud y no excedan el límite de peso de ADA cuando está ocupado. Clientes son responsables por el buen estado de funcionamiento de sus dispositivos de movilidad. CTS no se hace responsable de cualquier dispositivo de movilidad que se encuentra en una condición de trabajo insegura como frenos rotos, rotas las ruedas, etc.

## **Inmovilidad**

Si el cliente tiene movilidad propia, o si movilidad propia es posible pero existe el riesgo de lesiones físicas, y necesita la asistencia de una PCA para proporcionar movilidad o disminuir el riesgo de lesiones, un cliente puede solicitar un PCA a montar sin coste alguno. El cliente es responsable de la PCA de.

## **Desorientación**

Si el cliente, debido a un impedimento visual o mental, es incapaz de orientarse adecuadamente a si mismo y navegar para llegar a su destino, de un cliente puede solicitar un PCA a montar sin coste alguno. El cliente es responsable de la PCA de.

## **No Comprensión**

Si el cliente debido a la deficiencia mental, es incapaz de desempeñar adecuadamente los procesos mentales necesarios para manejar acciones comunes, un cliente puede solicitar un PCA a montar sin coste alguno. El cliente es responsable de la PCA de.

## **Impedimento de Comunicación**

Si el cliente es incapaz de transmitir o recibir comunicaciones debido a problemas sensoriales o mentales eficazmente, y si los problemas impiden que el cliente use el servicio un cliente puede solicitar un PCA a montar sin coste alguno. El cliente es responsable de la PCA de.

## **Cuidado Personal**

Operador de PCA para ayudar específicamente al cliente con cuidado diario personal. Algunas de las cosas que ayudará una PCA son listados a continuación: asistencia al cliente de su puerta en el vehículo de CTS y hacia atrás, abriendo puertas, empujar sillas de ruedas, llevar paquetes, comunicación con el conductor (si el cliente es imposible), cuidado personal. A cliente puede solicitar un AAC a montar sin coste alguno. El cliente es responsable de la PCA de. CTA debe estar junto al cliente todo el tiempo para pasear gratis.

## Niños

Niños y jóvenes están obligados a ser acompañados por un adulto (21 años o más de edad). Niños de 7 años de edad y menos de 4'9 "están obligados a estar en un asiento de seguridad. La escolta y el niño pagan la tarifa regular.

## Animales de Servicio

CTS permite a los clientes viajar con animales de servicio. Todos los demás animales están obligados a estar contenidos en una caseta de viajes para mascotas aprobada. El animal debe permanecer en la caseta durante todo el viaje. Caseta debe permanecer con el cliente. La caseta no puede usar un asiento.

## El Comportamiento Del Cliente

Para asegurar la seguridad y comodidad de todos los clientes y el conductor de las siguientes actividades están prohibidas en todos los vehículos. Las personas que se dedican a estas actividades podrán ser negadas servicio: fumar/cigarrillos eléctricos, comer y beber, radios personales sin audífonos, comportándose de manera violenta o gravemente perjudicial, en posesión de drogas ilegales, armas, causando daños al vehículo.

## Asistencia del conductor de CTS

El conductor de CTS ayudará a todos los clientes cuando embarque y salga del vehículo. Conductor



asegurará sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad, asistirá con cinturones de seguridad, cobrará la tarifa adecuada. Ayudará en la carga y descarga de 3 bolsas de comestibles. Los conductores no se les permiten llevar los paquetes a los clientes a casa o ayudar al cliente a su ubicación. Los conductores no pueden aceptar regalos o propinas.

## **Razonable Modificación**

Servicio de transporte público de la comunidad proporciona respuesta de demanda de servicio con una política de acera a acera así una política posterior, sin embargo tránsito comunitario hará modificaciones razonables de su política a petición de individuos serían incapaces de utilizar el servicio. Se negará modificación razonable basada en lo siguiente.

La solicitud será:

- a. Alterar fundamentalmente la naturaleza del servicio de transporte público de la entidad
- b. Crear una amenaza directa para la salud o seguridad de los demás
- c. Sin la modificación solicitada, el individuo con una discapacidad es capaz de utilizar los servicios de la Agencia de tránsito completamente, programa o actividades para su propósito
- d. Previsto conceder la petición podría causar una excesiva carga financiera o administrativa

## **Accidentes/Incidentes/Quejas**

Todas las quejas deben ser dirigidas a Katie Ragan en el servicio de transporte público de la comunidad por teléfono: 903-875-3736, correo electrónico: [kragan@csicorsicana.org](mailto:kragan@csicorsicana.org) o por correo: comunidad Services, Inc., P.O. Box 612 Corsicana, TX 75151

Al presentar una queja, por favor proporcione la siguiente información:

1. Información de contacto (nombre, dirección, teléfono o correo electrónico) Su nombre (nombre opcional)
2. Ayudas de movilidad (si cualquier)
3. Fecha, hora y lugar del incidente
4. Número de identificación del vehículo
5. Nombre de empleado de agencia (s) u otros

## **Procedimiento De Quejas**

Paso 1: La organización querellante se pondrá en contacto con Katie Ragan para reportar la queja por teléfono, correo o correo electrónico, (información de contacto mencionado). La Sra. Ragan responderá dentro de dos a cinco días a la denuncia. Si no hay respuesta o resolución a la queja proceda al paso dos.

Paso 2: Pondremos en contacto con el autor Daniel Edwards, Sr., Director Ejecutivo comunidad Services Inc. por teléfono: 903-875-3721, por correo electrónico: [dedwards@csicorsicana.org](mailto:dedwards@csicorsicana.org) o correo:

comunidad Services Inc., P.O. Box 612, Corsicana TX, 75151. Sr. Edwards responderá dentro de los siete a diez días. Si no hay respuesta o resolución a la queja proceda al paso tres.

Paso 3: El demandante notificará por escrito lácteos Johnson, Presidente de la Junta de servicios comunitarios, Inc. de directores, P.O Box 612, Corsicana, TX 75151. Si la persona agraviada requiere asistencia en la preparación de la carta, él o ella puede solicitar asistencia de un tercero de su elección. El presidente convocará entonces un Comité para ser compuesto de tres personas. Uno de los miembros, que servirá como Presidente, será elegido por el Presidente de la Comunidad Services, Inc entre los miembros de la Junta de Comunidad Services, Inc. Un segundo miembro deberá ser un usuario del servicio de tránsito comunitario y será elegido por la persona agraviada. Un tercer miembro, elegido por el Presidente de la Junta de Comunidad Services, Inc. El Comité reunirá a continuación la persona agraviada. La audiencia se limita a la queja específica presentada en la carta. Si estos esfuerzos prueban sin éxito dentro de diez a catorce días de negocio continúe en el paso final.

Tras la deliberación, la Comisión presentará una recomendación escrita al Presidente de disposición de la Junta Directiva Comunidad Services, Inc.

Paso Último: La persona agraviada deberá presentar su queja a

Texas Department of Transportation  
Civil rights Division  
125 E 11<sup>th</sup> Street  
Austin, TX 78701

### **Terminación De Los Servicios**

Si una persona no siga las directrices y procedimientos que involucran el uso de servicios de CTS, servicio finalizará como sigue.

1. Si es posible, la persona recibirá dos advertencias orales.
2. Si no se logra el cumplimiento después de las dos advertencias orales, la persona recibirá una advertencia escrita indicando en detalle el área de no cumplimiento.
3. Si no se logra el cumplimiento después de la advertencia por escrito, la persona se notificará por escrito que terminar su uso de todo o una parte de los servicios de CTS, con una explicación de motivos de los mismos.

### **Sistema de Seguridad**

Vehículos de CTS están protegidos por sistema de seguridad de audio y vídeo.

## **Tarifas**

\$2.00 con pase de autobús para un viaje dentro de la ciudad

\$4.00 sin pase de autobús para una parada dentro de la ciudad

\$5.00 por cada parada dentro del mismo condado

\$1.00 por milla de condado a condado (Ellis/Navarro)

Si tiene alguna pregunta sobre la tarifa, por favor comuníquese con CTS al 903 872-2405 o llame gratis

1 800 834-1924

CTS no acepta cheques

CTS no tiene cambio (feria)

Usted debe tener el cambio exacto listo para su boleto y pagar antes de entrar en el vehículo de CTS.

**CTS NO ESPERARÁ PARA QUE USTED BUSQUE EL BOLETO O EL CAMBIO CORRECTO. SE LE MARCARA FALTA.**

## Definiciones

ADA: Americans with Disabilities Act de 1990

CSI: Community Services, Inc

CTS: Servicio de tránsito comunitario

Personal Care Atendant (PCA): persona que se requiere por médica o social razón para facilitar el transporte a una persona con discapacidad.

Respuesta A La Demanda: Servicio de respuesta de la demanda es un sistema de transporte caracterizado por enrutamiento flexible y la programación para proporcionar el transporte.

Ayudas Para La Movilidad: Sillas de ruedas, andadores, muletas, bastones, llaves, concentrador de oxígeno portátil, otros dispositivos similares diseñados para su uso por personas con discapacidades de movilidad.

No Show: No show es la falta de notificación de cancelación dos horas previas para recoger a tiempo.

Animal De Servicio: La definición de un animal por el DOT de los Estados Unidos: "cualquier perro guía, perro señal u otro animal individualmente entrenado para trabajar o realizar tareas para un individuo con una discapacidad, incluyendo pero no limitado a,

guiando a las personas con deficiencias visuales, alertas personas con problemas auditivos a intrusos o sonidos, proporcionando trabajo de protección o rescate animal, tirando la silla de ruedas de traer objetos".

## **Vacaciones Observadas**

Día de Martin Luther King

Día del Presidente

Viernes Santo

Memorial Day

4 de Julio

Día del Trabajo

Día de los Veteranos

Día de Acción de Gracias  
(Jueves and Viernes)

Noche Buena

Día de la Navidad

Año Nueva

