



**MANUAL DEL CLIENTE DE
PARATRÁNSITO DE LA
GREATER CLEVELAND RTA**
*Una guía para utilizar el Servicio de
Paratrásito ADA*

www.riderta.com/paratransit

REVISED
Junio 2026

INTRODUCCIÓN DEL SERVICIO DE PARATRANSPORTE

AUTORIDAD REGIONAL DE TRANSPORTE DEL ÁREA METROPOLITANA DE CLEVELAND

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 garantiza que haya un servicio de transporte accesible y no discriminatorio disponible para las personas con discapacidad. La ley contiene disposiciones para la adquisición de vehículos accesibles por entidades públicas y privadas, requisitos para el servicio complementario de paratransito conforme a la ADA por parte de entidades públicas que operan un sistema de transporte de ruta fija, y un servicio de transporte accesible no discriminatorio.

El Paratransito de la Greater Cleveland Regional Transit Authority ("GCRTA") es un servicio de "viaje compartido" de origen a destino disponible para quienes, debido a una discapacidad funcional o condición, no pueden utilizar el sistema de rutas fijas. La elegibilidad puede ser incondicional, temporal o bajo ciertas condiciones. Las normativas federales definen el área de servicio de paratransito ADA como situada a menos de 3/4 de milla de una ruta fija local cuando dicha ruta está en funcionamiento.

* Este Manual del Cliente de Paratransit puede actualizarse periódicamente. La versión más actualizada puede encontrarse en línea en www.riderta.com o enviarse por correo previo a petición. El Manual del Cliente de Paratransito será seguido por todos los servicios

proporcionados por el Departamento de Paratr nsito de la Greater Cleveland Regional Transit Authority, incluyendo, pero no limitándose a, todos los servicios contratados, salvo que se indique lo contrario en dichos contratos. GCRTA se reserva el derecho de modificar, añadir o eliminar de este Manual del Cliente de Paratransit para cumplir con las directrices de la ADA, federales, estatales, locales o de la empresa a voluntad.

 ndice

A. Programación	3
B. Tiempo de espera	3
C. No presentarse, cancelación tardía y cancelación en la puerta.....	4
D. Bolsas y artículos	4
E. Dispositivos de movilidad, Rampas, Bordillos y Escaleras.....	5
F. Cinturones de seguridad	5
G. Animales de Servicio.....	5
H. Tarifas.....	5
I. Tiempo de viaje	5
J. Tiempo mínimo de estancia.....	5
K. Clientes desatendidos.....	6
L. Asistencia al Pasajero	6
M. Asistentes y Acompañantes de Cuidado Personal	6
N. Modificaciones razonables.....	6
O. Comportamiento abusivo y disruptivo	8
P. Contrabando y materiales peligrosos.....	8

Q. Suspensiones8

R. Reaplicación9

A. Programación

Una vez que recibas tu Tarjeta de Servicio de Paratransito ADA, estarás registrado para usar los servicios de paratransito y podrás empezar a programar viajes.

Los viajes pueden programarse hasta con tres días de antelación. Las reservas de Paratransit deben hacerse al menos un (1) día antes del día en que necesites tu viaje para tener mejores oportunidades de agenda.

Para programar por hora de cita;

Dile al reservador la hora a la que te gustaría llegar a tu destino o cita. Se te dará una ventanilla de recogida que te llevará a tu destino a la hora de la cita.

Para programar por hora de recogida;

Informa al reservador la hora más temprana a la que estarás listo para recoger. Se te dará una ventana que comienza dentro de una hora desde la hora solicitada.

Por ejemplo, si sales del trabajo a la 13:00, puedes tener una ventana de 13:00 a 13:30 (puedes considerar tiempo para ponerte un abrigo o usar un ascensor y pedir una ventana de 13:05 a 13:35). Ten en cuenta que puedes estar en el autobús hasta 90 minutos y que debes estar en tu próximo destino al menos 30 minutos. Como resultado, cualquier viaje posterior no se programará hasta dentro de 2 horas después de que termine la ventana de recogida. En este ejemplo, la siguiente ventana de recogida no puede comenzar hasta las 15:30.

Para programar, cancelar o reseñar viajes en línea:

Cita online en <http://www.paratransit.gcrtc.org/>. Necesitarás tu número de identificación de cliente y contraseña. Recomendamos guardarlo entre tus favoritos.

Para programar por teléfono con un reservador en directo:

Llama al 216-621-9500 y sigue las indicaciones para programar una ruta. Si no hay un reservador disponible de inmediato, puedes retener o introducir un número de teléfono para devolver la llamada. Las llamadas serán devueltas en el orden en que se recibieron.

Para programar, cancelar o revisar viajes por teléfono con el sistema automatizado:

Llama al 216-621-9500 y sigue las indicaciones para programar. Ten a mano tu número de usuario y contraseña.

B. Tiempo de espera

Se espera que los pasajeros estén listos y esperando al inicio de la ventana de recogida. Se recomienda encarecidamente a los pasajeros que esperen su transporte en la puerta principal

de su casa o en el vestíbulo de un complejo, edificio de apartamentos u oficina, con una vista clara de la llegada del autobús. Se recomienda programar el periodo de recogida para que comience una vez que estés completamente listo para recogerla. Ten en cuenta el tiempo necesario para factores como fichar la salida, recoger tus pertenencias, esperar el ascensor y caminar hasta la entrada del edificio.

Los operadores solo deben esperar cinco (5) minutos por un pasajero tras llegar dentro del plazo de recogida de 30 minutos. Las disposiciones de "No Presentación" descritas en la Sección D a continuación entrarán en vigor si el pasajero no utiliza el viaje programado cuando el Operador llegue dentro de la ventana de recogida. Las disposiciones de "No Presentación" no entrarían en vigor si un Operador llega después de que termine la ventana de recogida.

C. No presentarse, cancelación tardía y cancelación en la puerta

La GCRTA ha establecido un proceso de revisión administrativa para suspender (véase la **Sección Q**), por un periodo razonable, la provisión de servicio complementario de paratransito a personas elegibles bajo la ADA que establezcan un patrón o práctica de ausencia de viajes programados.

Cancelación anticipada y cancelación el mismo día

Se anima a los pasajeros a cancelar un viaje con la mayor antelación posible. Un viaje cancelado antes del día del viaje programado se considera una "Cancelación Anticipada". Una "cancelación el mismo día" ocurre más de 60 minutos antes del inicio de la ventana de recogida.

Se otorgarán 0 puntos por una "Cancelación Anticipada" o "Cancelación el mismo día".

No presentarse

Un no presentarse es cualquier viaje programado pero no realizado debido a un error o circunstancia del pasajero.

Se evaluarán 2 puntos.

Cancelación tardía

Los viajes se cancelaban en los 60 minutos previos al inicio de la ventana de recogida.

Se evaluará 1 punto.

Cancelar en la puerta

Los viajes cancelados después de que haya comenzado la ventana o después de que el autobús haya llegado al punto de recogida dentro del plazo de 30 minutos se consideran Cancelación en la Puerta.

Se evaluarán 2 puntos.

La afluencia de pasajeros se revisará mensualmente para ausencias, cancelaciones tardías y cancelaciones en la puerta (definida como tasa de ausencia). Los pasajeros con 2 o más puntos y cuya tasa de ausencia supere el 7% serán penalizados. A continuación se muestran

los niveles progresivos de sanción para los meses señalados dentro de un periodo de 6 meses:

Si el mes más reciente evaluado se marca como penalización, el gráfico siguiente define qué nivel recibirá el pasajero.

- 1 mes de los últimos seis meses – Carta educativa
- 2 meses de los últimos seis meses – Carta de advertencia
- 3 meses de los últimos seis meses – 3 días consecutivos de suspensión
- 4 meses de los últimos seis meses – 7 días consecutivos de suspensión
- 5 meses de los últimos seis meses – 15 días consecutivos de suspensión
- 6 meses de los últimos seis meses – 30 días consecutivos de suspensión

D. Bolsas y artículos

Los pasajeros están limitados a cuatro maletas de mano o paquetes que no excedan un total de 50 libras. Si tus maletas de mano o paquetes superan la cantidad o peso máximo, tú y tus objetos pueden no ser transportados. Los operadores no pueden asistir a los pasajeros con objetos grandes que pesen más de 25 libras, como un televisor o muebles.

E. Dispositivos de movilidad, Rampas, Bordillos y Escaleras

Los vehículos pueden acomodar sillas de ruedas y ayudas a la movilidad que miden hasta 30 pulgadas de ancho, 48 pulgadas de largo y 40 pulgadas de alto, y pesan 800 libras o menos cuando estén ocupados.

Asegúrate de que las rampas y pasillos de tu casa estén libres de hielo, nieve u otros restos, para que los operadores puedan ayudarte con seguridad. Si el operador del autobús considera que la zona es insegura, puede que no se le proporcione asistencia.

F. Cinturones de seguridad

Se recomienda encarecidamente a todos los pasajeros que utilicen cinturón de regazo y arnés de hombro si hay alguno disponible.

G. Animales de Servicio

La GCRTA permite que los animales de asistencia monten conforme a la ley ADA. La ADA define un animal de asistencia como cualquier animal entrenado para prestar asistencia a una persona con discapacidad. Los animales de asistencia realizan algunas de las funciones y tareas que la persona con discapacidad no puede realizar por sí misma. Los "perros guía" son un tipo de animal de servicio utilizado por algunas personas con discapacidad visual.

El cuidado o supervisión de un animal de asistencia es responsabilidad exclusiva del propietario. Se puede pedir al pasajero y al animal de asistencia que salgan del vehículo si el comportamiento del animal representa una amenaza directa para la salud o seguridad de otros.

H. Tarifas

Con tu tarjeta paratransit válida, el servicio "puerta a puerta" de paratransit cuesta actualmente \$2.75 en cada sentido. El servicio de autobús y tren de ruta fija cuesta \$1.25 para personas elegibles bajo la ADA. Los Asistentes de Atención Personal, según la definición de la ADA, viajan gratis SOLO en Paratransit y pagan las tarifas correspondientes en autobús y tren de ruta fija. Las tarjetas tarifarias con descuento no pueden usarse para el servicio de paratransito.

I. Tiempo de viaje

Espera que tu tiempo máximo a bordo sea similar al de un viaje comparable realizado en el servicio de ruta fija de la GCRTA, incluyendo cualquier trayectoria a pie, espera y transbordos. El tiempo de viaje a bordo también puede variar según la distancia de viaje, la demanda, el tráfico, el clima y la construcción.

J. Tiempo mínimo de estancia

Los clientes deben permanecer en cualquier *lugar* durante un mínimo de 30 minutos.

K. Clientes desatendidos

Los clientes determinados como incapaces de quedarse sin supervisión (según la edad, limitaciones cognitivas o solicitud especial del responsable) pueden programar viajes y viajar sin vigilancia; sin embargo, es necesario hacer arreglos para que una parte responsable reciba el vehículo de Paratransit en cada ubicación. Un cliente o su tutor legal debe solicitar una modificación razonable para que se determine que no puede dejarse sin vigilancia. Para enviar una solicitud, por favor llame a GCRTA al 216-356-3085.

El conductor solo esperará cinco minutos a que la parte responsable se encuentre con el vehículo de Paratransit. Si no llega ninguna parte responsable, el conductor notificará a la GCRTA y continuará su ruta con el pasajero aún a bordo. GCRTA intentará contactar con la persona de contacto de emergencia designada. Si el cliente no es recibido al final de la ruta, será devuelto al garaje de autobuses. El cliente no quedará desatendido y la policía será notificada para ayudar a localizar a la parte responsable. Los clientes que deban continuar en una ruta más allá de su destino programado pueden estar sujetos a la suspensión de los servicios.

L. Asistencia al Pasajero

Puede pedir a un operador que le ayude desde el vehículo hasta la puerta (o vestíbulo de los edificios de apartamentos) de su residencia o hasta el primer punto de recepción de un edificio público. Los operadores no pueden entrar en una residencia en ningún momento. Más información puede estar sujeta a **la Sección O**.

M. Asistentes y Acompañantes de Cuidado Personal

Un Asistente de Cuidado Personal (PCA) está definido por la ADA como alguien que presta asistencia en las actividades de la vida diaria de un pasajero. Se permite que una (1) PCA viaje con el pasajero si la elegibilidad lo determina necesario. Si la PCA no está autorizada, la persona que acompaña al cliente se considera acompañante. Se permite un máximo de un (1) PCA y un (1) Acompañante en cualquier viaje.

Todos los pasajeros ADA pueden acompañarles a la tarifa actual de la ADA. Este acompañante debe ser comunicado en el momento de la programación del viaje para que se reserve el espacio adecuado para el vehículo.

N. Modificaciones razonables

Al determinar si conceder una modificación solicitada, la Autoridad Regional de Tránsito del Gran Cleveland ("GCRTA") se guiará por las disposiciones de las regulaciones y directrices del Departamento de Transporte de los Estados Unidos proporcionadas en el Apéndice E del Título 49 CFR Parte 37.

Las solicitudes de modificaciones razonables serán consideradas de la siguiente manera:

- 1) Un pasajero que solicite una modificación razonable deberá describir lo que considera necesario para utilizar el/los servicio(s) de transporte(s) de GCRTA. El pasajero no está obligado a usar el término "modificación razonable" al hacer una solicitud. La solicitud de modificación puede ser para cualquiera de los servicios de transporte proporcionados por GCRTA.
- 2) Las disposiciones de modificación razonable se aplican a las personas discapacitadas según la ADA.
- 3) La GCRTA ha designado a la siguiente persona responsable de gestionar las solicitudes de modificación y los procedimientos relacionados con las apelaciones de dichas decisiones:

Gerente Senior de la Oficina de Igualdad de Oportunidades en el Empleo
1240 W 6th St
Cleveland, OH 44113
216-356-3085
ADA-Civilrights@gcrta.org

- 4) Siempre que sea posible, el pasajero debe solicitar modificaciones y permitir que la GCRTA decida si la solicitud será concedida con antelación. Las solicitudes no necesitan ser por escrito.
 - a. Solicitudes realizadas durante el proceso de elegibilidad ADA.

- i. Las solicitudes realizadas a través de la elegibilidad tendrán las determinaciones procesadas junto con las determinaciones de elegibilidad en un plazo de 21 días para nuevos solicitantes y con la determinación de renovación para solicitudes realizadas durante el proceso de recertificación.
 - b. Se pueden hacer solicitudes al programar viajes.
 - c. Las solicitudes pueden hacerse completando el Formulario de Solicitud de Modificación Razonable disponible para su descarga en la página web o mediante solicitud.
- 5) Cuando no se puedan hacer y determinar de forma práctica las solicitudes de modificación razonable, un miembro del personal de la GCRTA tomará una decisión oportuna siempre que tales acciones no supongan una amenaza directa o una alteración fundamental de los servicios.
- 6) Si la solicitud se realiza en el momento del servicio, la GCRTA y/o un miembro del personal pueden tomar una decisión. Dichas determinaciones se toman sobre una base no precedente basada en los hechos y circunstancias únicos de esa solicitud.
- 7) Las solicitudes de modificación de políticas y prácticas pueden ser denegadas por una o más de las siguientes razones:
 - a. Conceder la solicitud cambiaría fundamentalmente la naturaleza de los servicios, programas o actividades de transporte;
 - b. Conceder la solicitud supondría una amenaza directa para la salud o seguridad de otros;
 - c. Sin la modificación solicitada, la persona con discapacidad puede utilizar plenamente los servicios, programas o actividades para su propósito previsto;
 - d. La solicitud genera una carga financiera y administrativa indebida.
- 8) Si se deniega una solicitud inicial de modificación, GCRTA tomará en la máxima medida posible cualquier otra acción y/o encontrará una alternativa adecuada para garantizar que el pasajero con discapacidad reciba los servicios prestados.
- 9) Si se deniega una solicitud de modificación razonable, el pasajero puede presentar una apelación. La GCRTA ha establecido un proceso para investigar y resolver apelaciones. Hay un formulario disponible en nuestra página web o bajo petición e incluye los procedimientos mediante los cuales la GCRTA tramita y responde a las apelaciones.

O. Comportamiento abusivo y disruptivo

No se tolerará conducta abusiva o disruptiva (incluido el lenguaje) dirigida a empleados o pasajeros de la GCRTA. Los casos de abuso o interrupción del servicio serán investigados a fondo caso por caso. La gravedad del caso determinará la pena y puede ir desde una carta de advertencia hasta la acusación penal. La GCRTA se reserva el derecho de suspender y/o revocar los privilegios de transporte en casos de conducta abusiva cuando la seguridad y el

bienestar de empleados y/o pasajeros se vean comprometidos o cuando dicho comportamiento provoque una interrupción de las operaciones de la GCRTA.

P. Contrabando y materiales peligrosos

El contrabando (incluidas las drogas ilegales) y los materiales peligrosos están prohibidos en todos los vehículos de la GCRTA. Los infractores pueden ser procesados y suspendidos del servicio.

Q. Suspensiones

Un pasajero puede utilizar los procesos administrativos de revisión y apelación descritos a continuación cuando la RTA deniega o suspende el servicio por violar cualquiera de las disposiciones contenidas en el Manual del Cliente de Paratransito de la Greater Cleveland RTA.

Antes de solicitar una apelación, los clientes notificaban de una suspensión pendiente bajo la Disposición C (por ejemplo, ausencias, etc.) debe solicitar primero una Revisión Administrativa.

Los clientes suspendidos por motivos distintos a los cubiertos por la Disposición C (por ejemplo, ausencia, etc.) deben acudir directamente al Proceso de Apelaciones que se indica anteriormente.

El proceso de Revisión Administrativa es el primer paso y se llevará a cabo de la siguiente manera:

- (1) Antes de suspender el servicio, debe llevarse a cabo el siguiente proceso de revisión administrativa:
 - (i) Notificar por escrito al cliente que GCRTA propone suspender el servicio para incluir la duración y el motivo de la suspensión.
 - (ii) Ofrecer al cliente la oportunidad de ser escuchado y de presentar información y argumentos;
 - (iii) Proporcionar al cliente la notificación de la decisión y los motivos de la misma.
- (2) Los viajes perdidos por la persona por razones ajenas a su control (incluyendo, pero no limitado a, viajes perdidos por error del operador) no serán base para determinar que tal patrón o práctica existe.
- (3) El proceso de apelación tras una revisión administrativa está disponible para una persona a la que se le hayan impuesto suspensiones bajo las disposiciones de "No presentarse y cancelación tardía" que se enumeran en **Sección C**.

Para solicitar una revisión administrativa – Los clientes deben contactar primero al 1-700-431-0104 o

ADA-suspension@gcrta.org solicitar una revisión administrativa de la infracción por parte del responsable de la programación de paratransito en un plazo de 10 días desde la fecha indicada en la carta. La notificación se hará al apelante en un plazo de 10 días.

La suspensión se retrasa hasta que se resuelva la apelación.

Proceso de apelación – disponible para clientes que tienen una suspensión pendiente:

1. Si una Revisión Administrativa confirma una suspensión emitida bajo la Disposición C, o si ha sido suspendido por una disposición distinta a la C, puede presentar una solicitud por escrito de apelación dentro de los 30 días siguientes a la fecha de la carta original de suspensión a:

Gerente Senior de la Oficina de Igualdad de Oportunidades en el Empleo
1240 W 6th St
Cleveland, OH 44113
216-356-3085
ADA-Civilrights@gcrta.org

2. Las apelaciones serán revisadas por un Comité de Apelaciones que se reúne una vez al mes. El panel está compuesto por dos miembros del personal de la RTA y un voluntario del Comité ADA de la Junta Asesora Ciudadana.
3. El panel deberá notificar al apelante la decisión final.

R. Reaplicación

Es responsabilidad exclusiva del solicitante, o de la parte responsable que lo representa, solicitar o volver a solicitar privilegios ADA en el tiempo suficiente para completar el proceso de solicitud. Las nuevas solicitudes se aceptarán 90 días antes de la fecha de caducidad. Por favor, recuerda permitir entre 30 y 60 días para el procesamiento y evitar interrupciones en el servicio. Todos los formularios y evaluaciones deben completarse completamente. Las fechas de caducidad están claramente indicadas en las Cartas de Elegibilidad.