

# Servicio de Paratránsito del Departamento de Transporte Público



## *Guía del pasajero*

**907-343-6543**

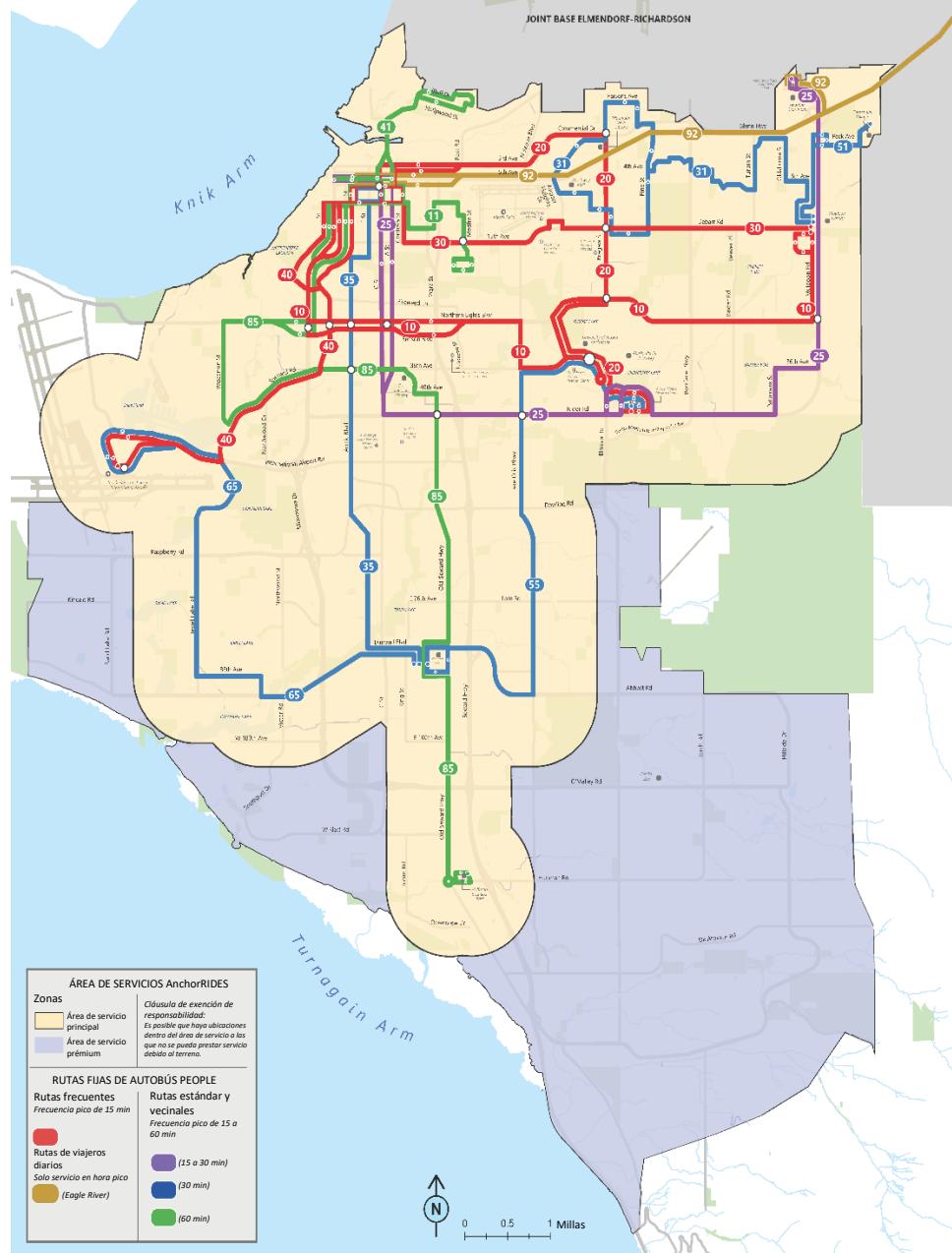
Para conocer las últimas actualizaciones visítenos en:

[www.AnchorRIDES.org](http://www.AnchorRIDES.org)

Actualización: enero de 2024

# Área de servicio AnchorRIDES

Fecha efectiva: 22 de enero de 2024



## Contenidos

Recomendaciones para hacer viajes satisfactorios con AnchorRIDES.	5
Código de conducta para el transporte público.....	6
Información adicional para el cliente.....	9
Quejas, cumplidos o sugerencias .....	9
Objetos perdidos .....	9
Sistema de paratránsito coordinado de Anchorage .....	11
Servicios de AnchorRIDES.....	11
Elegibilidad de ADA para servicio diferencial.....	11
Recertificación de elegibilidad conforme a la ADA .....	14
Apelaciones de elegibilidad conforme a la ADA .....	15
Servicio de transporte para ciudadanos mayores.....	15
Turistas .....	16
Servicio de exención para servicios comunitarios y en el hogar (HCB) de Medicaid .....	17
Capacitación para viajes .....	17
Tipos de servicios .....	18
Tipos de viajes .....	21
Viajes de suscripción .....	22
Áreas de servicio .....	22
Horarios de servicio.....	24
Interrupciones del servicio por días festivos.....	25
Política de pago de tarifas .....	25
Tarifas .....	25
Métodos de pago de la tarifa .....	27
Política y procedimientos de programación de viajes .....	28
Información necesaria para hacer reservas .....	30
Notificaciones de viaje .....	30
Recomendaciones para programar viajes.....	31
Citas .....	32
Centro de llamadas y operaciones .....	33
Cancelaciones .....	33
Día del servicio .....	34
Tolerancia de recogida de pasajeros.....	34
Antes del lapso estimado de 30 minutos para la recogida .....	34
Durante el lapso estimado de 30 minutos para la recogida .....	35
Llegadas anticipadas.....	37

Retrasos en los viajes .....	37
Cambios en el mismo día .....	38
Llamadas para aplazar la recogida .....	38
Viajes de vuelta luego de no presentarse .....	39
Apartamentos/complejos de edificios/comunidades cerradas.....	39
Asistencia adicional .....	40
Dispositivos de movilidad y sujeción.....	40
Animales de servicio y mascotas.....	41
Asistentes de cuidado personal .....	42
Acompañantes.....	42
Niños.....	42
Estándar de desempeño respecto de la duración de los viajes .....	43
Boletos de viajes de cortesía conforme a la Ley para Estadounidenses con Discapacidades .....	43
Política de cancelación de viaje.....	44
Imposición de multas .....	45
Suspensión.....	46
Apelación.....	46
Interrupciones y alertas del servicio .....	47
Como parte de su preparación ante emergencias durante el viaje:..	49
Mal tiempo .....	49
Proceso de presentación de quejas conforme al Título VI .....	50
Solicitudes de adaptaciones razonables .....	53
RESUMEN DE CONTACTO .....	54
Adjunto al proceso de prohibición .....	56

---

## Recomendaciones para hacer viajes satisfactorios con AnchorRIDES

1. Reserve los viajes con la mayor anticipación posible. Los horarios se van ajustando a medida que se acercan los días de servicio.
2. Si el inglés es su segundo idioma, se le proporcionará un traductor a pedido. Notifique al representante de Servicio de atención al cliente y le proporcionarán un traductor en el idioma de su elección.
3. Llame o deje mensaje en la línea de cancelación **(907-343-6543)** si no va a realizar su viaje o no estará listo. Es posible que las cancelaciones tardías y las ausencias reiteradas provoquen la suspensión del servicio.
4. Mantenga precisas sus necesidades de servicio de transporte para evitar interrupciones en el servicio. Notifique a AnchorRIDES sobre cambios de dirección, número de teléfono, estado de discapacidad, ayudas para la movilidad, contactos de emergencia, etc.
5. Inscríbase en las llamadas de notificaciones de viaje de AnchorRIDES para recibir recordatorios de viaje y alertas de llegada. Los recordatorios de viaje se realizan la noche anterior a los viajes programados. Las alertas de llegada ocurren cuando se estima que los vehículos llegarán en 10 minutos.
6. Anote la información del viaje en un calendario físico o en el calendario de su teléfono celular. Configure alarmas para el inicio del período de recogida de 30 minutos.
7. Esté atento a las condiciones climáticas y el pronóstico del tiempo. Lleve con usted los medicamentos, suministros y dispositivos que necesite.
8. Quince minutos antes de la hora de recogida programada. Espere para llamar hasta que hayan pasado más de 15 minutos de la hora de recogida programada.

9. Cuando viaje con varios paquetes, puede llevar a un asistente o usar un carro rodante. Nuestros conductores no ofrecen ayuda con los paquetes.
10. Comunique cualquier problema que tenga a la administración de AnchorRIDES. No podemos solucionar un problema si no sabemos cuál es. Sus comentarios nos ayudan a brindar un mejor servicio para usted y todos los pasajeros.

## **Código de conducta para el transporte público**

Las conductas que alteren el orden o afecten la seguridad o los derechos de otros pasajeros no se tolerarán conforme a las disposiciones del Departamento de Transporte Público. Las siguientes conductas pueden hacer que el personal del Departamento de Policía de Anchorage o del Departamento de Transporte Público o un empleado de AnchorRIDES exijan a la persona en cuestión que se baje del vehículo (AMC 11.70.030):

1. Fumar, consumir o usar una pipa, cigarrillo o cualquier producto de tabaco encendido o que genere vapor;
2. Beber o consumir alcohol, o bien transportar envases abiertos de alcohol;
3. Molestar o acosar a otros pasajeros;
4. Descartar, desechar, apoyar, arrojar o tirar cualquier basura, comida o bebida dentro de un vehículo de pasajeros o desde su interior hacia la calle, a excepción de los receptáculos designados a tal fin;
5. Reproducir cualquier radio, reproductor MP3, radiocasete, grabadora de casetes, instrumento musical u otro dispositivo similar, a menos que esté conectado a un auricular que limite el sonido al usuario individual;
6. Transportar cualquier animal vivo, excepto:
  - a. Animales pequeños debidamente contenidos;
  - b. Un animal de servicio que acompañe a un pasajero con discapacidad o a un entrenador;
7. Pararse delante de la línea blanca/amarilla marcada en el extremo frontal del piso de cualquier vehículo de pasajeros, o

bien comportarse de modo que obstruya la visión del conductor del vehículo de pasajeros;

8. No pagar o negarse a pagar, a sabiendas, la tarifa aplicable para el transporte en el vehículo de pasajeros en efectivo o fichas de la manera requerida;
9. Presentar un pase, credencial u otro medio para pagar la tarifa cuando la persona que los exhibe sabe que dicho pase, credencial u otro medio no son válidos;
10. Violar las leyes de exhibición o exposición indecente según se definen en la [sección 8.10.080](#);
11. Actuar de forma deliberada para obstruir, impedir, entorpecer, interferir u obstaculizar en modo alguno el manejo seguro y eficiente del vehículo de pasajeros o a cualquier conductor de vehículo de pasajeros en el desempeño de sus tareas;
12. Distribuir volantes o folletos sobre cualquier tema, o bien pedirles o mendigarles a los pasajeros;
13. Usar lenguaje ofensivo, amenazas insultantes o cualquier tipo de obscenidad o abuso físico dirigido a un pasajero, al conductor del vehículo o bien a otro pasajero;
14. Realizar actos vandálicos o destruir cualquier parte de un vehículo de pasajeros;
15. Depositar en un vehículo de pasajeros fluidos corporales de cualquier tipo como saliva, orina, heces, vómito o sangre;
16. Transportar cualquier líquido inflamable o combustible, ácido o cualquier artículo de naturaleza peligrosa o molesto para los demás;
17. Charlar por teléfono celular con el alto parlante;
18. Rehusarse a salir del vehículo de pasajeros cuando el conductor así se lo solicite por haber infringido esta sección.

**Las violaciones de las disposiciones enumeradas anteriormente estarán sujetas a una multa descrita en la Sección 11.70.040 de AMC. Las suspensiones en AnchorRIDES se aplican a todos los servicios e instalaciones de transporte público, incluidos People Mover y Share-A-Ride.**

Si el pasajero no puede cumplir estas políticas, es posible que se le exija llevar a un acompañante o asistente de cuidado personal para que lo ayude a respetarlas, que se suspenda el servicio, que se lo obligue a bajar del vehículo con una escolta policial o que deba pagar multas o cumplir una condena de prisión.

Si nota un problema, informe al conductor del autobús o llame al servicio de atención al cliente. Si es testigo de un delito, trate de avisarle al conductor o llame al 911.

Consulte el Anexo del proceso de prohibición en la página 56.

## **Información adicional para el cliente**

### **Quejas, cumplidos o sugerencias**

El contratista de AnchorRIDES tiene la responsabilidad de resolver los problemas en el servicio de forma rápida y eficiente. Llame a Ride Line para comunicar cualquier queja, sugerencia o cumplido por el servicio AnchorRIDES eligiendo la opción 2 para AnchorRides, luego la opción 5.

**Teléfono:** 907-343-6543

**Correo postal:** **3600 Dr. Martin Luther King, Jr. Ave.  
Anchorage, AK 99507**

Cuando se presenta una queja, se registra la descripción del problema, se investiga la denuncia y se trabaja con el personal que corresponda para resolver el problema e informarle los resultados.

Una vez que presente la queja, espere entre 5 y 7 días para que se termine de investigarla.

### **Objetos perdidos**

Si desea recuperar un objeto perdido, llame al 343-6543. Los objetos perdidos pueden retirarse de AnchorRIDES, 3625A Dr. Martin Luther King Jr. Avenue, de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. Los objetos se guardan durante 10 días y luego se desechan o se trasladan al Departamento de Policía de Anchorage. AnchorRIDES no se hace responsable de los objetos que se dejen en los vehículos o en los centros de transporte.

### **Junta Asesora de Transporte Público (PTAB)**

La Junta Asesora de Transporte Público ofrece orientación al concejo y al alcalde en temas relacionados con el transporte público. La junta contribuye a la planificación a largo plazo de un sistema de transporte público equilibrado en la Municipalidad de Anchorage. La junta se reúne el segundo jueves de cada mes a las 5:30 p. m. Para obtener más información, comuníquese al 343-8213 o [peoplemover@muni.org](mailto:peoplemover@muni.org).

## **Comisión Asesora de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades**

Se ha establecido una Comisión Asesora de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) que consta de siete miembros. El grupo actúa en calidad de asesor del alcalde y de la asamblea en cuestiones de política relativa a la implementación por parte del municipio de la ADA. Hacen recomendaciones para la adopción, cambio o derogación de leyes, normas, regulaciones, restricciones u otros asuntos municipales que afecten a la comunidad de personas con discapacidades. La junta se reúne cada segundo martes de cada mes a las 10:30 a. m. En el ayuntamiento, 8º piso.

# Bienvenido a AnchorRIDES

## Sistema de paratránsito coordinado de Anchorage

El Departamento de Transporte Público de la Municipalidad de Anchorage administra AnchorRIDES como parte del sistema estatal de paratránsito coordinado. AnchorRIDES es un servicio de transporte compartido que ofrece un transporte asequible a las personas que residen en el área metropolitana urbanizada de Anchorage.

MV Transportation tiene un contrato para operar como AnchorRIDES para brindar transporte de servicios humanos en nombre de organizaciones locales, estatales y sin fines de lucro con diversos requisitos, políticas y procedimientos de servicio.

## Servicios de AnchorRIDES

### **Servicio de paratránsito conforme a la ADA**

El Departamento de Transporte Público (PTD) debe proporcionar servicio de paratránsito según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) a personas cuyas discapacidades les impidan utilizar de forma independiente los autobuses de People Mover para algunos o todos sus viajes. El servicio de transporte conforme a la ADA se financia con el presupuesto operativo de la Municipalidad de Anchorage y con subsidios federales. El servicio debe ser comparable al nivel de servicio prestado a las personas sin discapacidad en el servicio de ruta fija (People Mover) y operar dentro de 3/4 millas [1,2 km] a cada lado de las rutas de autobús People Mover. El servicio conforme a la ADA no se prioriza ni limita según el objetivo del viaje, ni admite patrones ni prácticas de límite de capacidad.

### **Elegibilidad de ADA para servicio diferencial**

El servicio de paratránsito complementario AnchorRIDES brinda servicio puerta a puerta para personas con discapacidades físicas, cognitivas o sensoriales que les impiden utilizar People Mover. **El solo hecho de tener una discapacidad no habilita a una persona para acceder al servicio de paratránsito conforme a la ADA.** La

elegibilidad se basa en las capacidades funcionales actuales del solicitante. Para determinar la elegibilidad, la Oficina de Evaluación Municipal de AnchorRIDES aplica las disposiciones federales de la subparte F 37.125 del Título 49 de la Ley para Estadounidenses con Discapacidades de 1990, que regula las normas y el proceso de elegibilidad para el servicio de paratránsito de la ADA.

Todas las personas que buscan elegibilidad para el servicio de paratránsito ADA deben pasar por el siguiente proceso de determinación de elegibilidad:

#### **Completar y firmar la solicitud de transporte conforme a la ADA.**

- 1. Completar y firmar la solicitud de transporte conforme a la ADA.**
- 2. Llevar a cabo una evaluación en persona sobre sus capacidades de transporte.**
- 3. Completar la autorización de verificación médica.**

Una vez que se complete la solicitud, se realice la evaluación de capacidades para el transporte y se obtenga la verificación médica, se tomará una determinación de elegibilidad en un plazo de 21 días. Se enviará una carta de determinación de elegibilidad por correo.

Quienes sean elegibles para el servicio de paratránsito conforme a la ADA, accederán a uno o más de los siguientes niveles de elegibilidad.

### **Elegibilidad completa**

El servicio de AnchorRIDES se ofrece sin restricciones según las pautas del programa.

### **Elegibilidad temporal**

El servicio de AnchorRIDES se ofrecerá a las personas que puedan usar el servicio de autobús accesible de People Mover, pero que tengan la necesidad temporal de usar el transporte de AnchorRIDES.

### **Elegibilidad condicional**

El servicio de AnchorRIDES se ofrece para ciertos viajes para los que se determine que la discapacidad de la persona le impide usar People

Mover de forma independiente. Esto puede incluir viajes estacionales, viajes poco frecuentes, viajes que involucren orígenes y destinos específicos, o viajes para los que no haya sido capacitado por el entrenador de viajes de People Mover.

## **Elegibilidad ADA para niños**

Para evaluar la elegibilidad conforme a la ADA de los niños de hasta cuatro (4) años, se evalúa al adulto acompañante y al niño como si se tratara de una sola persona.

Los niños que viajen en AnchorRIDES deben seguir la ley de cinturones de seguridad del Estado de Alaska.

Rango de edad/peso	Estatuto de Alaska 28.05.095*
Desde el nacimiento hasta los 12 meses y menos de 20 libras [9,07 kg].	Se requiere asiento de seguridad orientado hacia atrás
1-4 años y más de 20 libras.	Sistema de retención infantil adecuado
4-7 años, menos de 57 pulgadas [144,78 cm] de alto y 20 a 65 libras [29,4 kg].	Asiento elevado asegurado con cinturón de seguridad
Más de 4 años y excede el requisito de altura y peso de 4-7 años.	Asegurado de forma segura con el cinturón de seguridad
8-16 años y NO excede los requisitos de altura y peso de 4-7 años	Dispositivo de seguridad infantil aprobado por el DOT

\*Comuníquese con el Departamento de Seguridad Pública del Estado de Alaska para obtener información adicional.

## **Recertificación de elegibilidad conforme a la ADA**

Todos los pasajeros de AnchorRIDES que usen el servicio de paratránsito conforme a la ADA deben obtener una recertificación una vez que se cumpla la fecha de vencimiento de la elegibilidad; esta fecha se encuentra en la carta de elegibilidad para el servicio de paratránsito conforme a la ADA. Por lo general, la elegibilidad tiene una validez de entre seis (6) meses y tres (3) años a partir de la fecha de certificación. Un mes antes de que se cumpla la fecha de vencimiento de la elegibilidad, se envían avisos a modo de recordatorio. Si se produce algún cambio respecto de la discapacidad, quizás sea necesario reevaluar la elegibilidad de la persona. Si el pasajero no vuelve a solicitar el servicio antes de que se cumpla la

fecha de vencimiento, habrá un intervalo en el que no podrá programar viajes. Comuníquese con la Oficina de Elegibilidad de AnchorRIDES al 343-6543 para obtener una solicitud o descárguela del sitio web [www.AnchorRIDES.org](http://www.AnchorRIDES.org).

## **Apelaciones de elegibilidad conforme a la ADA**

Una vez que la persona complete el proceso de evaluación y reciba una carta de elegibilidad, puede apelar la decisión dentro de los 60 días. Las apelaciones deben presentarse por escrito y enviarse al Departamento de Transporte Público (3600 Dr. Martin Luther King Jr. Ave, Anchorage, Alaska 99507 o [AnchorRIDES@muni.org](mailto:AnchorRIDES@muni.org)). Se programará una audiencia con el Comité de Apelaciones de AnchorRIDES dentro de los 30 días posteriores a la recepción de la solicitud de apelación. El Comité de Apelaciones de AnchorRIDES se reunirá con el solicitante y llevará a cabo una revisión de todos los testimonios y los materiales relacionados con la elegibilidad. Si no se toma una decisión dentro de los 30 días posteriores a la reunión, el solicitante será elegible para acceder al servicio de AnchorRIDES hasta que se tome una decisión. AnchorRIDES no tiene la obligación de brindar el servicio de transporte durante las etapas anteriores del proceso de apelación.

## **Servicio de transporte para ciudadanos mayores**

AnchorRIDES proporciona transporte para personas mayores a personas **de sesenta (60) años o más**; y puede incluir a aquellos que sean elegibles para la ADA. Para acceder al servicio, las personas mayores deberán completar y firmar una solicitud de AnchorRIDES y presentarla en la Oficina de la MOA. Una vez que recibamos la solicitud completa, enviaremos la carta de elegibilidad y el paquete para pasajeros nuevos por correo o a través de otro medio accesible.

## **Destinos y cargos de los viajes para personas mayores**

- Los viajes a lugares con instalaciones médicas, de atención médica y de farmacia para los servicios prestados en estas instalaciones** son financiados por subvenciones del Estado

de Alaska, NTS Transportation y solicitan donaciones para viajes de cualquier monto, incluido ninguno.

- **Los viajes para todos los demás lugares que no sean médicos, de atención médica ni de farmacias** son financiados por el Municipio de Anchorage y tienen una tarifa obligatoria. Entre estos viajes, se incluyen aquellos con cualquier destino y fin.

Anchorage RIDES trabaja para satisfacer la demanda de viajes según el nivel de financiamiento. Es posible que no se ofrezca transporte a personas mayores si se alcanza la capacidad máxima de servicio o se agota el financiamiento. El servicio de paratránsito conforme a la ADA es un servicio que la ley federal exige prestar a las personas elegibles que tengan alguna discapacidad y tengan la máxima prioridad dentro del área de servicio principal.

## Turistas

Los turistas que estén en Anchorage y deseen solicitar los servicios de Anchorage RIDES deben completar la solicitud para turistas y brindar información sobre sus capacidades de movilidad, las fechas de llegada y de partida, sus datos de contacto, los dispositivos de movilidad que necesiten, sus asistentes de cuidado personal (Personal Care Attendant, PCA) y acompañantes y otros datos necesarios para puedan acceder a un servicio seguro y satisfactorio.

Los turistas que soliciten servicios de paratránsito conforme a la ADA deben incluir una copia de la carta de elegibilidad para servicios de paratránsito conforme a la ADA emitida por su agencia de transporte local, una verificación médica de una discapacidad elegible conforme a la ADA o una verificación médica de una discapacidad que afecte la movilidad. Esto les permite a los turistas gozar de hasta 21 días de servicio.

Si los turistas recibirán la condición de residentes de Anchorage, o si necesitan servicios de transporte para más de 21 días, Anchorage RIDES exige que se efectúe una certificación mediante nuestro proceso de elegibilidad habitual.

Los turistas de 60 años en adelante y sus acompañantes pueden usar el servicio de transporte de AnchorRIDES para personas mayores durante su estadía.

Para el servicio de rutas fijas, Anchorage también cuenta con una flota totalmente accesible que se denomina People Mover. Para obtener más información sobre People Mover, puede visitar [PeopleMover.org](http://PeopleMover.org) o llamar a la línea para pasajeros al 907-343-6543.

## **Servicio de exención para servicios comunitarios y en el hogar (HCB) de Medicaid**

AnchorRIDES es un proveedor de transporte de la División de Servicios para Personas Mayores y con Discapacidades del Estado de Alaska que ofrece servicios a las personas que reúnen los requisitos para participar en el programa de exención para servicios comunitarios y en el hogar de Medicaid. El Estado de Alaska debe autorizar previamente la elegibilidad y el transporte. Los coordinadores de atención de los destinatarios deben enviar las inscripciones y los planes de cuidado junto con la información de autorización previa al siguiente contacto:

**Especialista de Medicaid de AnchorRIDES**

**Teléfono: 343-6543**

**Fax: 343-2586**

## **Capacitación para viajes**

El Departamento de Transporte Público ofrece capacitación gratuita sobre viajes de People Mover para brindarles a los pasajeros las habilidades necesarias para viajar con éxito en el sistema de ruta fija. People Mover es un servicio sistemático, económico y más flexible que AnchorRIDES. La capacitación individual se personaliza según las necesidades del usuario y puede incluir planificación de rutas, seguridad personal, transferencias, pago de tarifas de autobús, seguridad de peatones y más. La capacitación puede realizarse para un viaje específico o para varios viajes. Un entrenador de viajes le ayudará y apoyará de principio a fin y estará disponible para realizar cursos de seguimiento. También se encuentran disponibles

capacitaciones para viajes en grupo para empresas y agencias de servicios sociales.

Para obtener información sobre la capacitación para viajes o solicitar un formulario de recomendación, llame al 343-6543 o envíe un correo electrónico a [TransitAnchorRides@ci.anchorage.ak.us](mailto:TransitAnchorRides@ci.anchorage.ak.us).

## **Tipos de servicios**

Los conductores se detendrán en el camino de entrada más cercano o en el lugar más seguro junto a la acera o la calle pública. Si tiene algún problema relacionado con los lugares donde lo recogen o lo dejan, comuníquese con nosotros para que hagamos una evaluación y tomemos una resolución.

### **De puerta a puerta**



El conductor acompañará a un pasajero elegible entre el vehículo y la entrada predeterminada del edificio. Si el conductor puede mantener a la vista su vehículo, ingresará al vestíbulo de un edificio para anunciar su presencia, localizar y ayudar a los pasajeros a subir al vehículo.

Por medidas de seguridad, los conductores no pierden de vista su vehículo al ingresar a casas, ascensores, subir a varios niveles de escaleras o viajar a una entrada fuera del alcance visual de su vehículo. Si la puerta principal no es visible desde el área de recogida/devolución, los pasajeros deben encontrarse con el conductor en un lugar que le permita mantener la vista de su vehículo.

**Los pasajeros deben estar listos para abordar el vehículo a su llegada dentro del período de recogida de 30 minutos.** No confíe en llamadas de alerta automática de IVR, llamadas de despacho, conductores que tocan timbres o buscapersonas para localizar y ayudar a los pasajeros a abordar.

Los accesos, pasillos, escaleras y rampas deben estar en buen estado, además de estar libres de hielo, nieve y otros escombros/obstrucciones. Se puede cancelar un viaje si el conductor no puede acceder de manera segura al lugar de servicio para brindar el servicio puerta a puerta.



## **De mano a mano**

Los pasajeros que usan este tipo de servicio son personas con discapacidades que necesitan supervisión en todo momento y que no pueden quedarse solas. El conductor se asegura de que haya alguien en el destino final que se haga responsable personalmente del pasajero, como un PCA, un cuidador o un tutor. El sitio de regreso debe garantizar que haya alguien disponible para recibir al conductor a su llegada para recibir al pasajero.



## **Política de pasajeros desatendidos**

Si no hay nadie disponible en el lugar de regreso para recibir físicamente al pasajero, el conductor solo esperará 5 minutos y el pasajero permanecerá en el vehículo de AnchorRIDES. El área de despachos se comunicará con el contacto de emergencia para llevar al pasajero a un segundo destino final. **Si no existe un contacto o no es posible llevar al pasajero a otro lugar, se llamará al Departamento de Policía de Anchorage para que asuma la custodia del pasajero. Al pasajero se le impondrá una infracción por no presentarse por cada intento fallido de dejar al pasajero.** Si no hay nadie que reciba al pasajero en reiteradas ocasiones, este deberá viajar acompañado de un asistente de cuidado personal en lo sucesivo. No todos los lugares son accesibles para brindar el servicio de mano a mano. Es posible que los pasajeros deban llevar a sus propios PCA para subir al vehículo y bajar de él en caso de que AnchorRIDES no pueda brindar este tipo de servicio.

## **Tipos de viajes**

### **Viajes de respuesta a la demanda**

Los vehículos se asignan y despachan en respuesta a las solicitudes de reserva de viajes de los pasajeros elegibles. Las solicitudes de viajes deben efectuarse al centro de atención al cliente dentro del horario de reserva con entre uno y siete días de anticipación.

## **Viajes de suscripción**

El servicio de suscripción proporciona programación automática de viajes que ocurren el mismo día de la semana, hora del día y con las mismas direcciones de origen y destino. AnchorRIDES ofrece un servicio de suscripción como privilegio y conveniencia para los pasajeros elegibles, pero no es un servicio requerido según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA).

Los criterios de elegibilidad de suscripción son los siguientes:

1. Los viajes se realizan el mismo día de la semana, hora del día, con las mismas direcciones de origen y destino, y con una duración de 3 o más meses.
2. El viaje es por motivos médicos, laborales, educativos/capacitantes (Ej.: Clases en UAA, AK Charter College, clases de ESL, etc.), trabajo voluntario o con fines de guardería.
3. El pasajero ha utilizado AnchorRIDES durante al menos 30 días sin cancelaciones tardías, cancelaciones en la puerta ni infracciones por no presentarse (consulte la página 29 para obtener más información sobre la política de no presentación/cancelación tardía). Por favor llame al 343-6543 si desea obtener más información.

## **Áreas de servicio**

### **Áreas de servicio principales**

El área de servicio principal de AnchorRIDES brinda servicio de paratránsito dentro de 3/4 millas a cada lado de cada ruta fija operada por People Mover según lo exige la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA). AnchorRIDES utiliza un software que ofrece coordenadas geográficas para determinar si las direcciones de los viajes se encuentran dentro de los 3/4 millas a partir de las rutas de autobús de People Mover.

### **Áreas de servicio premium**

Las áreas de servicio premium son ubicaciones más allá de 3/4 millas de las rutas fijas de People Mover, pero dentro de los límites generales del área de servicio. Nuestro software de mapas determina si la dirección del viaje supera o no los 3/4 millas desde una ruta de autobús de People Mover y si se encuentra dentro de un área premium aprobada. El servicio premium está aprobado por la MOA, pero no es un requisito según la ADA para los servicios de paratránsito.

1. **Anchorage Hillside, Klatt/Bayshore, Sand Lake, East Hillside Dr. y South Rabbit Creek Road\*** Los servicios disponibles para esta zona son para pasajeros elegibles con cualquier fuente de financiamiento preaprobada dentro de las pautas del programa AnchorRIDES.

**\*El servicio a estas áreas puede estar limitado durante los meses de invierno debido a las condiciones adversas de la carretera.**

## Áreas sin servicio

AnchorRIDES no brinda servicio en algunas áreas por cuestiones relacionadas con la distancia, el terreno o la seguridad de acceso. Entre estas áreas se incluyen las siguientes, entre otras:

- Toda dirección que se encuentre dentro del área de servicio, pero a la que no pueda llegarse de forma segura con un vehículo de AnchorRIDES por restricciones de espacio, falta de mantenimiento, condiciones peligrosas o las características del terreno.
- La base conjunta Elmendorf/Richardson (no se brindan servicios más allá de las puertas de entrada).
- La zona oeste del Aeropuerto Internacional de Anchorage.
- Kincaid Park.
- La zona que se encuentra 3/4 millas al sur de las calles Tudor Rd y Campbell Airstrip Rd, en dirección a Stuckagain Heights.
- La zona que se encuentra 3/4 millas al norte de la calle Muldoon Road.

## **Horarios de servicio**

Las horas de servicio de AnchorRIDES son comparables a las horas de operaciones de People Mover. Como regla general, si People Mover está operando durante el mismo horario y área a la que desea viajar, entonces AnchorRIDES también está operando. Las solicitudes de viaje se comparan con la ruta de People Mover más cercana para determinar la disponibilidad de programación y la elegibilidad. Los horarios de AnchorRIDES cambian junto con los cambios en el servicio People Mover y requieren cambios o cancelación de los viajes afectados.

<b>Área de servicio principal</b>	<b>Recogida más temprana</b>	<b>Último regreso</b>
<b>De lunes a viernes</b>	<b>6:00 a. m.</b>	<b>12:00 a. m.</b>
<b>Sábado y domingo</b>	<b>8:00 a. m.</b>	<b>8:00 p. m.</b>

<b>Área de servicio premium</b>	<b>Recogida más temprana</b>	<b>Último regreso</b>
<b>De lunes a viernes</b>	<b>7:00 a. m.</b>	<b>11:00 p. m.</b>
<b>Sábado y domingo</b>	<b>9:00 a. m.</b>	<b>7:00 p. m.</b>

## Interrupciones del servicio por días festivos

El servicio AnchorRIDES no opera:

Día de Año Nuevo	Día de Dr. MLK Jr.	Día del Presidente
Día de Seward	Día de los Caídos	Día de la Liberación
Día de la Independencia	Día del Trabajo	Día de los Pueblos Indígenas
Día de los Veteranos	Día de Acción de Gracias	Viernes Negro
Nochebuena <small>después de las 8 p. m.</small>	Día de Navidad	

En días festivos cerrados, los pasajeros de ADA pueden solicitar viajes al día siguiente dejando mensajes de correo de voz al 343-6543. El servicio de atención al cliente devolverá las llamadas el día siguiente para confirmar los viajes solicitados. El día después de un feriado cerrado, se aceptan solicitudes de viaje según la ADA el mismo día según el espacio disponible. Esto solo es válido para los pasajeros elegibles conforme a la ADA quienes, según la ley federal, deben poder programar el servicio para el día siguiente.

## Política de pago de tarifas

Se requiere el pago de la tarifa al abordar un vehículo AnchorRIDES. Los usuarios de AnchorRIDES pueden optar por pagar la tarifa de ida en efectivo (tarifa exacta) o presentar un boleto prepago al abordar el vehículo. Los conductores no pueden proporcionar cambio. No se aceptan tarifas de viaje de ida y vuelta, y se puede negar el transporte si no se recibe el pago al abordar el vehículo.

## **Tarifas**

Existen varias agencias que financian servicios con AnchorRIDES, y es posible que cada servicio tenga diferentes requisitos respecto de las tarifas, las donaciones o los copagos.

Categoría de tarifa (viaje de ida)	Principal	Prémium
<b>Servicio de paratránsito conforme a la ADA</b>	\$3,50	\$5,50
<b>Ubicaciones médicas, sanitarias o de farmacia para personas mayores</b> (Incluye personas mayores elegibles para la ADA)	Donación	Donación
<b>Ubicaciones no médicas para personas mayores</b> (Destinos donde no haya farmacias ni instalaciones médicas o de atención de la salud)	\$3,50	\$5,50
<b>Exención para servicios comunitarios y en el hogar (HCB) de Medicaid</b> (El servicio debe autorizarse previamente)	Sin tarifa	Sin tarifa
<b>Asistente de cuidado personal</b> (El servicio debe autorizarse previamente)	Sin tarifa	Sin tarifa
<b>Primer acompañante</b>	\$3,50	\$5,50
<b>Cada acompañante adicional</b>	\$15,00	\$15,00
<b>Niños (4 años y menos)*</b>	Sin tarifa	Sin tarifa

\*De conformidad con la ley sobre cinturones de seguridad del Estado de Alaska, los niños de 4 años o menos deben viajar en un dispositivo de retención infantil adecuado. El adulto acompañante deberá facilitar el dispositivo de retención infantil y asegurararlo en el vehículo.

## Métodos de pago de la tarifa

### Pagos en efectivo

Las tarifas se depositarán en la caja de tarifas al inicio de cada viaje. Los conductores no manipularán dinero, excepto que se trate de una adaptación razonable. Los pasajeros depositarán las tarifas en la caja de tarifas u observarán al conductor mientras lo hace. **No se permite pagar en efectivo por adelantado los viajes que se harán en el mismo día, pero más tarde.** Si desea pagar viajes por anticipado, compre cuadernillos de boletos.

### Cuadernillos de boletos

Los cuadernillos de 10 cupones de boletos se pueden comprar en efectivo, con tarjeta de crédito o débito. **MV Transportation no acepta cheques.** Cada cuadernillo de boletos principal cuesta \$35,00, y cada cuadernillo de boletos premium cuesta \$55,00. **Los boletos no se venden individualmente y no tienen valor de reembolso.** AnchorRIDES **no es responsable por boletos perdidos o robados.**

Lugar para compra de boletos

AnchorRIDES - MV Transportation  
3625-A Dr. Martin Luther King Jr. Ave.  
Anchorage, AK 99507-1222  
(Ubicado cerca de Tudor y Elmore)

### U-PASS

UAA, APU y Charter College ofrecen a sus estudiantes, personal y profesores tarifas gratuitas para AnchorRIDES y People Mover. Consulte con su escuela para ver si participa en nuestro programa U-Pass.

Cada institución educativa define sus propios requisitos de aprobación para el programa UPASS. AnchorRIDES no cuenta con lectores de tarjetas inteligentes. Los pasajeros elegibles que busquen tarifas gratuitas de UPASS deben recibir una autorización previa de la Oficina de Elegibilidad de AnchorRIDES. Se debe presentar una copia de su identificación de empleado/estudiante o documentación de la

universidad que muestre las fechas de estado activo. AnchorRIDES autorizará las tarifas gratuitas para viajes futuros hasta el final del semestre. Las tarifas que se pagaron antes de obtener la autorización de U-Pass no se reembolsarán.

## **Política y procedimientos de programación de viajes**

Puede reservar viajes en cualquier momento, desde el día anterior al viaje y con hasta 7 días de anticipación, dentro de los horarios de reserva. Los viajes para el día siguiente deben reservarse dentro de los horarios de reserva de viajes.

Puede programar varios viajes para el mismo día, pero estos se programan en intervalos de 45 minutos. Esto permite que los pasajeros dispongan de tiempo suficiente en el destino y evita que lleguen dos autobuses al mismo tiempo. Durante el invierno, recomendamos programar los viajes en intervalos de 60 minutos, debido a que es probable que existan condiciones climáticas adversas que dificulten la circulación. Los conductores no pueden esperar mientras los pasajeros hacen trámites rápidos. Todas las paradas deben establecerse previamente.

Puede solicitar una hora de recogida o de regreso para cada viaje de ida, pero no ambas. (Ver Sección de Citas)

Negociaremos el horario y le ofreceremos la opción de viajar hasta una hora antes o después de la hora que usted solicitó. Esto nos permite maximizar la cantidad de viajes que podemos programar en cada período de tiempo. Hacemos todo lo que está a nuestro alcance para cumplir con las solicitudes. Sin embargo, no siempre es posible viajar a la hora solicitada.

Podemos registrar las preferencias en el archivo de reservas del pasajero, pero no tenemos la obligación de acceder a pedidos de conductores, asientos, vehículos o rutas específicas, debido a que AnchorRIDES es un servicio de transporte público de uso compartido.

Para que las personas con discapacidades utilicen nuestro servicio, se considerarán otros cambios en las políticas y procedimientos a través de la política y el procedimiento de solicitud de adaptación razonable de la ADA. Consulte la sección Solicitud de adaptación razonable en la página 41.

## Información necesaria para hacer reservas

1. Apellido y nombre del pasajero elegible.
2. Fecha del viaje.
3. Dirección del punto de recogida y número de teléfono.
4. Dirección del punto de destino y número de teléfono, incluido el nombre del edificio.
5. Cualquier dato específico sobre el punto de recogida o el destino final, como el lugar donde estará esperando en el consultorio médico, la escuela, la universidad o cualquier otro edificio grande con varias entradas.
6. Una hora de recogida preferida o la hora de la cita, pero no ambas.
7. Información sobre el dispositivo de movilidad que usará.



Si viajará con un asistente de cuidado personal (PCA) o un acompañante.

## Notificaciones de viaje

Para comodidad de nuestros pasajeros, AnchorRIDES ofrece recordatorios de viaje automáticos la noche anterior a un viaje programado y notificaciones de alerta 10 minutos antes de la llegada prevista del vehículo. Los pasajeros pueden optar por recibir notificaciones de su viaje a través de mensajes de texto y correo electrónico, llamadas telefónicas y correo electrónico, solo mensajes de texto, solo llamadas telefónicas O solo correo electrónico. Es posible que los pasajeros NO reciban notificaciones por mensajes de texto NI por llamadas telefónicas (consulte con su operador telefónico, ya que pueden aplicarse cargos).

Se puede utilizar un número de teléfono o correo electrónico para notificaciones de viaje, ya que no se pueden enviar a varios números de teléfono o correos electrónicos. Es responsabilidad del pasajero

mantener información de contacto precisa en sus archivos a través de comunicación directa con la **Oficina de Elegibilidad**.

RECUERDE, los recordatorios de viaje automatizados no son un servicio obligatorio, pero se brindan como una herramienta complementaria para los pasajeros. En última instancia, es responsabilidad del pasajero, con o sin recordatorios de viaje, estar preparado para sus viajes de acuerdo con la política del programa.

## **Recomendaciones para programar viajes**

- Durante los días de semana, los horarios pico del servicio de AnchorRIDES es de 7 a. m. a 9 a. m. y de 2 p. m. a 5 p. m. Por lo general, contará con más opciones de horarios si solicita un viaje fuera de estas horas “pico”.
- Anote las fechas y las horas de los viajes reservados y confirmados.
- Si es necesario, llame por la mañana para verificar y confirmar los viajes programados. Solicite llamadas automáticas de recordatorio con respuesta de voz interactiva y de aviso.
- Use el calendario de su teléfono celular para configurar los viajes como citas. Configure un recordatorio sonoro para que se active 15 minutos antes de la hora programada del viaje; de esta forma, sabrá cuándo empieza el lapso estimado para la recogida.
- Cuando haga una reserva por teléfono, escuche atentamente las fechas, las horas y las direcciones de los viajes antes de colgar. Asegúrese de que la información sea correcta. Esto es muy importante si necesita programar varios viajes en una misma llamada.

- Los vehículos de AnchorRIDES se detienen en los lugares designados de los centros comerciales y las tiendas, los hospitales, las instituciones educativas y cualquier otro edificio que tenga varias puertas. Consulte cuáles son las paradas de los vehículos para planificar su recorrido en consecuencia. Si necesita usar otra puerta, haga una solicitud de adaptación con antelación.

## Citas

Cuando reserve viajes con horas de llegada o partida específicas:

- **Informe a qué hora quiere llegar al destino, no a qué hora es la cita.** Esto le permite disponer de tiempo para llegar al lugar específico dentro del edificio una vez que llegue el autobús. Esta hora se denomina "hora de llegada máxima".
- Informe a qué hora estará listo para irse. Tenga en cuenta la duración de la cita y el tiempo que le llevará ir hasta el área de espera para que lo recojan. Esta hora se denomina "hora de partida máxima".
- Sepa cuáles son las horas de apertura y cierre de su destino. Planifique el viaje de modo que pueda esperar dentro del edificio.
- Si se le hace tarde, llame e informe que volverá a comunicarse para pedir el viaje de regreso cuando "esté listo". Llame cuando esté listo para que le recojan en el siguiente autobús disponible. El tiempo de espera puede ser de 1 hora en horas no pico y de 1,5 horas en horas pico.
- Si "está listo" para que lo pasen a buscar más de una hora antes de la hora programada, llame para preguntar si pueden recogerlo más temprano. Le informaremos si hay un lugar disponible para recogerlo en el lapso de una hora. No llame si falta una hora o menos para la hora de recogida programada, ya que el tiempo de espera podría aumentar si se trata de una hora pico.

## **Centro de llamadas y operaciones**

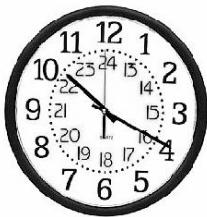
### **343-6543 Opción 2- Extensión 1**

- Programación de viajes y atención al cliente.
- Asistencia de despacho para los viajes “en curso” durante el horario de atención al público.



## **Horarios para la reserva de viajes**

<b>7 días por semana</b>	<b>Sistema horario de 12 horas</b>	<b>Sistema horario de 24 horas</b>
<b>Lunes a domingo</b>	<b>8:30 a. m. a 5 p. m.</b>	<b>De 08:30 a 17:00</b>



AnchorRIDES usa el sistema horario de 24 horas para garantizar la precisión respecto de la hora del día. Si le resulta familiar, use el horario de 12 horas. De lo contrario, indique si el viaje es a. m. o p. m. (en la mañana o por la tarde).

## **Cancelaciones**

**Deje un mensaje en la línea de 24 horas: 343-6543 Opción 2-Extensión 2**

Cancelé los viajes que ya no necesite lo antes posible. Se recomienda a los pasajeros que cancelen los viajes dos (2) horas antes de la hora programada como mínimo para evitar los puntos por cancelaciones tardías. Sin embargo, lo alentamos a llamar para evitar que el vehículo haga un viaje innecesario. Solo podemos cancelar los viajes

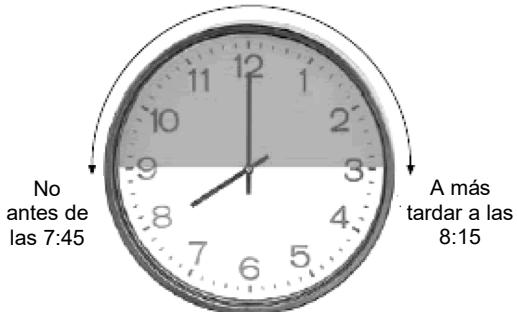
que usted especifique, por lo que le recomendamos que cancele los viajes en una sola dirección que no necesite.

Si olvida cancelar y llegamos a recogerlo, se considerará una infracción por no presentarse o cancelar en la puerta (consulte la Política de no presentación/cancelación tardía). Si se registra una ausencia en el primer viaje, no podemos cancelar los viajes restantes debido a que la ley federal lo prohíbe. Los pasajeros pueden recibir varias infracciones por ausencia en el mismo día si no cancelan los viajes programados con antelación.

## **Día del servicio**

### ***Tolerancia de recogida de pasajeros***

El conductor puede llegar en cualquier momento dentro de un período de recogida de 30 minutos que comienza 15 minutos antes de la hora programada y finaliza 15 minutos después de la hora programada; luego espera 5 minutos en el lugar.



**Lapso estimado de recogida de 30 minutos**

Por ejemplo, si la recogida está programada para las 8:00 a. m., el conductor puede llegar entre las 7:45 a. m. y las 8:15 a. m.

### ***Antes del lapso estimado de 30 minutos para la recogida***

- Consulte el pronóstico del tiempo y vístase en consecuencia.
- Lleve con usted los medicamentos, suministros, bebidas o bocadillos que necesite.
- Vaya al baño antes de que empiece el lapso de 15 minutos para la recogida. Es posible que deba permanecer en el vehículo durante una hora o más.

- Recuerde llevar con usted cualquier número de teléfono que sea importante, incluido el número telefónico del servicio de atención al cliente de AnchorRIDES (343-6543).
- Asegúrese de que su dispositivo de movilidad esté en buenas condiciones de funcionamiento. Si usa un dispositivo eléctrico, asegúrese de que la batería esté cargada. Si necesita oxígeno, lleve un tanque lleno por si el viaje demora más de lo esperado.
- Asegúrese de llevar con usted el dinero para pagar el viaje o el boleto.

### ***Durante el lapso estimado de 30 minutos para la recogida***

- Esté listo con sus pertenencias y espere en un lugar desde donde pueda ver si llega el vehículo en el lapso estimado de 30 minutos para la recogida.
- Permanezca dentro de la zona de recogida para evitar perderse la llegada del vehículo y el período de espera de 5 minutos.
- Si solicitó una llamada de aviso de llegada, revise su teléfono. El sistema le informará que el autobús llegará en unos 10 minutos. No espere la llamada de aviso de llegada para empezar a prestar atención en caso de que llegue el vehículo, ya que la tecnología no es infalible.

## **Cuando llegue el vehículo, el conductor:**

- Brindará servicio puerta a puerta.
- Esperará cinco (5) minutos para que usted aparezca y se suba.
- Le preguntará su nombre, confirmará su viaje y le ayudará si es necesario.
- Maniobrará su silla de ruedas manual si necesita ayuda desde fuera de la puerta hasta el vehículo.
- Le ayudará a abordar, sentarse y asegurar su dispositivo de movilidad, según corresponda.
- Cobrará la tarifa, de acuerdo con la fuente de financiamiento del viaje indicada en la reserva del viaje (Ver “Política de pago de tarifas”).
- Se asegurará de que todos los pasajeros estén sentados de forma correcta y segura. Todos los pasajeros deben permanecer en sus asientos durante el viaje y deben usar cinturones de seguridad o dispositivos de seguridad aprobados para niños.
- Una vez que llegue a destino, permanezca sentado hasta que el conductor esté listo para ayudarlo a bajar. Evite resbalones y caídas.



## **El conductor no se encargará de lo siguiente:**

- No dará cambio por el pago de las tarifas. Los vehículos solo tienen una máquina expendedora que acepta dinero.
- No ingresará en viviendas ni lo ayudará a prepararse para salir.
- No lo levantará o transportará a usted o su dispositivo de movilidad hacia arriba y hacia abajo por escaleras, como una silla de ruedas o una andadera.

- No operará/empujará su dispositivo de movilidad eléctrica, equipo personal o médico.
- No ingresará a un edificio más allá del vestíbulo o la primera puerta para buscarlo.
- No cerrará/abrirá puertas con llave.
- No recorrerá las instalaciones, tomará elevadores ni subirá o bajará varios pisos de escaleras u oficinas para ubicar y ayudar a los pasajeros. Los conductores no tienen la obligación de contactar a los pasajeros a través del buscaperonas ni de llamarlos o tratar de encontrarlos una vez que estén en las instalaciones. Los pasajeros han hecho una reserva y deben estar listos para viajar.
- No cargará paquetes ni objetos personales. Los pasajeros deben poder llevar sus paquetes en un solo viaje o deben llevar con ellos a un acompañante o asistente de cuidado personal para que cargue los objetos en un solo viaje.

## **Llegadas anticipadas**

- Si puede abordar temprano, no dude en hacerlo.
- Si el conductor llega antes del inicio del lapso estimado para la recogida, no debe insistirle para que se suba. Si sucede esto, comuníquese con el centro de atención al cliente para que se notifique al Área de despachos o al gerente.
- Si no está listo para subir al vehículo, el conductor debe regresar una vez que comience el lapso estimado para la recogida y debe esperar 5 minutos.

## **Retrasos en los viajes**

Se considera que el servicio de AnchorRIDES está retrasado en los siguientes casos:

- Si el vehículo llega 16 minutos después de la hora de recogida programada.
- Si lo dejan en su destino después de la hora de llegada para la cita.

Un representante del servicio de atención al cliente de AnchorRIDES puede darle la hora de llegada estimada para los casos en los que los viajes se retrasan.

## Cambios en el mismo día

AnchorRIDES no tiene la obligación de ofrecer viajes en el mismo día ni de programar cambios conforme a la Ley para Estadounidenses con Discapacidades. Sin embargo, reconocemos que las emergencias o las situaciones imprevistas suceden, y queremos garantizar la seguridad de nuestros pasajeros. AnchorRIDES trabajará para satisfacer los pedidos de cambios en el día del servicio, si es posible, y en la medida en que no se conviertan en un patrón o una práctica común del pasajero. Los pedidos de cambio en los viajes afectan los horarios de otros pasajeros.

El área de despachos autoriza los viajes y los cambios en el mismo día. Los conductores no están autorizados para agregar viajes o hacer cambios en los cronogramas. Si el pasajero no cuenta con una autorización, el viaje se llevará a cabo de acuerdo con lo programado, o puede cancelar y programar otro transporte.



## Llamadas para aplazar la recogida

Si no puede estar listo cuando empiece el lapso estimado para la recogida, llame. Esto permitirá ahorrar tiempo y le evitará infracciones por ausencia. Si está listo más de una hora antes de la hora de recogida programada, puede llamar para preguntar si pueden recogerlo antes. No llame si falta menos de una hora para la hora de recogida programada. Esto podría causar un aumento del tiempo de espera durante las horas pico del servicio. Conforme a la Política de no presentación, este tipo de cambio genera un punto de infracción por cancelación tardía.

Si se le hace tarde y no “está listo” cuando comience el lapso estimado para la recogida, llame al servicio de atención al cliente para que se cancele el viaje y quede sujeto a la llamada del pasajero. Vuelva a llamar cuando esté listo para que lo recojan. Es posible que el tiempo de espera sea de una hora o más durante las horas pico.

## **Viajes de vuelta luego de no presentarse**

Si no se encontró con el conductor de AnchorRIDES a la hora de la recogida y no tiene otra forma de regresar a su casa, llámenos. Programaremos el próximo viaje disponible para que lo recojan y lo lleven hasta su destino final. Resultará en dos puntos de infracción por no presentarse, pero no lo dejaremos plantado.

## **Apartamentos/complejos de edificios/comunidades cerradas**

Proporcione información detallada sobre el nombre y el número del edificio si este forma parte de un complejo. AnchorRIDES tiene puntos específicos para recoger y dejar pasajeros en la mayoría de los destinos con complejos. Si programa un viaje a uno de estos destinos, la persona que le tome la reserva le informará dónde se encuentra el punto específico de encuentro.

Si su destino se encuentra dentro de una comunidad cerrada que tiene una entrada especial, informe al agente de seguridad con antelación para que autorice el ingreso del vehículo de paratránsito. Si no se notifica el ingreso y el vehículo no puede ingresar al área de recogida, se registrará una infracción por ausencia y el viaje no se concretará.

## **Residencias/escuelas/centros de cuidado diurno**

Los pasajeros que programen viajes con estos tipos de destinos deben encontrarse con el conductor en el vestíbulo principal. Los conductores no tienen permitido alejarse del área donde se encuentra el vehículo, buscar a los pasajeros o ingresar en

habitaciones para encontrarlos. El personal de las instalaciones debe estar listo para ayudar a la persona a entrar y salir por la puerta principal o la puerta más cercana. AnchorRIDES puede ofrecer acceso en línea para ver las llegadas y las salidas programadas. Comuníquese con el gerente de Servicio de atención al cliente. (Consulte la sección Seguimiento de viajes a ubicaciones principales a continuación)

## **Seguimiento de viajes a ubicaciones principales**

MV Transportation ofrece información sobre partidas y llegadas en línea y en tiempo real en los centros en los que el personal de asistencia puede controlar la hora estimada de llegada o partida de sus clientes. La información se ofrece en línea; los datos de las direcciones específicas son solo de lectura. Esta información se ofrece para ayudar al personal a preparar a sus clientes para la recogida y para que estén listos para recibirlas a la hora de llegada. Si desea obtener más información, comuníquese con el gerente del servicio de atención al cliente de AnchorRIDES.

## **Asistencia adicional**

### **Dispositivos de movilidad y sujeción**

AnchorRIDES intentará acomodar sillas de ruedas, monopatines y otros dispositivos de movilidad. Los pasajeros pueden optar por trasladarse a un asiento o permanecer en su dispositivo de movilidad. Los dispositivos de movilidad requieren: tres o más ruedas; contención con la plataforma elevadora/rampa; los pesos ocupados no deben exceder la capacidad del elevador/rampa; y contención dentro de la zona de seguridad. Los pasajeros con dispositivos de movilidad que excedan estos requisitos serán revisados para determinar su seguridad y realizar adaptaciones razonables.

Asegúrese de que las sillas de ruedas u otros dispositivos de movilidad estén limpios, sean seguros y estén en buenas condiciones de funcionamiento antes de viajar. Si no podemos ayudarle hacia y desde el vehículo debido a un dispositivo de movilidad defectuoso, es posible que se le niegue el transporte.

Por motivos de seguridad, solo el operador puede operar el elevador del vehículo o el equipo de sujeción. Los conductores no pueden subirse al elevador junto con los clientes. Los conductores no pueden operar o "conducir" su dispositivo de movilidad motorizado por usted. **Si necesita este tipo de asistencia, debe encargarse de conseguir a un asistente para que lo acompañe.** Además, si no puede subir o bajar las escaleras del vehículo, puede pedirle al conductor que despliegue el elevador del vehículo.

Póngase en contacto con Servicio de atención al cliente para que le comuniquen con nuestro personal de gestión sus dudas sobre embarque accesible, sujeción de dispositivos de movilidad o para obtener un juego gratuito de lazos de sujeción para su dispositivo de movilidad.

## **Animales de servicio y mascotas**

Los animales de servicio son bienvenidos, pero deben permanecer a sus pies o en su regazo. No pueden ser agresivos ni disruptivos. Los animales de servicio no podrán ocupar asiento. En caso contrario, es posible que se niegue el servicio o se exija llevarlos en una transportadora.

Se permiten **mascotas, animales de apoyo emocional y de terapia** cuando se transportan en el vehículo en una transportadora adecuada para mascotas con un peso total que pueda ser manejado por el pasajero o el PCA. El conductor no llevará ni cargará a su mascota ni la transportadora. Los pasajeros que viajen con mascotas deben notificar al CSR al programar un viaje.



## Asistentes de cuidado personal



Un asistente de cuidado personal (PCA) es una persona que ayuda al pasajero cuando este debe viajar. El PCA no paga ninguna tarifa si el pasajero elegible obtuvo una aprobación para PCA con antelación al viaje. El vehículo recoge y deja al PCA y al pasajero en la misma dirección y a la misma hora. AnchorRIDES ofrece servicios de PCA.

Se recomienda llevar un PCA en los siguientes casos:

- El pasajero no puede moverse de forma independiente más allá de la puerta del lugar de recogida o regreso.
- Si el pasajero necesita más ayuda que la que ofrecen los conductores de AnchorRIDES antes, durante o después del servicio.

## Acompañantes

Los pasajeros certificados pueden viajar con acompañantes siempre y cuando se los recoja y se los deje en la misma dirección y a la misma hora. El primer acompañante paga la misma tarifa que le corresponda pagar al pasajero elegible. Se podrán llevar acompañantes adicionales, siempre y cuando haya lugar en el vehículo, y estos pagarán una tarifa más alta (consulte la sección Tarifas). Cuando reserven un viaje, los pasajeros deben informar al representante del servicio de atención al cliente que viajarán con acompañantes.

## Niños

Los pasajeros elegibles de AnchorRIDES pueden llevar a niños como acompañantes, quienes pagarán la tarifa correspondiente. Cuando reserven un viaje, los pasajeros deben informar al representante del servicio de atención al cliente que viajarán con niños. Los vehículos de AnchorRIDES cuentan con cinturones de seguridad. **El pasajero o adulto debe llevar el dispositivo de seguridad para niños (asiento**

para automóvil) adecuado según la edad y el peso del niño conforme a la Ley de uso de cinturones de seguridad del Estado de Alaska. Si no se proporciona un dispositivo de seguridad para niños, no se permitirá que el niño suba al vehículo.

## **Estándar de desempeño respecto de la duración de los viajes**

La tabla que se muestra a continuación indica la duración estimada de los viajes en una sola dirección. Los viajes al área central según la ADA deben ser comparables en duración al mismo viaje si se utilizara People Mover, incluido el tiempo caminando hacia y desde la parada de autobús.

Duración del viaje	Duración máxima del viaje
Menos de 5 millas	60 minutos
Entre 5,1 y 10 millas	75 minutos
Entre 10,1 y 20 millas	90 minutos
De 20,1 millas en adelante	120 minutos

## **Boletos de viajes de cortesía conforme a la Ley para Estadounidenses con Discapacidades**

AnchorRIDES registra todos los servicios para garantizar que se cumplan los estándares de desempeño en relación con la puntualidad y la duración de los viajes. Si los viajes enmarcados en la ADA que se hacen dentro del área principal no cumplen los estándares de desempeño en virtud de los requisitos federales relativos a los patrones o las prácticas de límites de capacidad, se emitirán boletos de cortesía. Los boletos de cortesía se emiten mensualmente a los pasajeros conforme la ADA cuando los viajes principales:

- Tienen tiempos de llegada de vehículos más de 15 minutos después de los horarios programados.

- Tienen longitudes de viaje que excedan las duraciones máximas de viaje.

No se emitirán billetes gratuitos cuando las razones estén fuera del control del proveedor, como cortes eléctricos o tecnológicos, grandes desvíos de tráfico, accidentes o fuertes tormentas meteorológicas.

## **Viajes no realizados de AnchorRIDES**

El viaje no realizado se produce cuando el contratista de AnchorRIDES no lleva a cabo el viaje debido a un error de programación, de despacho o a la llegada tardía del vehículo. Si la cantidad de viajes no realizados supera el límite que establecen los estándares de desempeño del contrato, se aplica una multa monetaria al contratista. Si existen circunstancias que no dependen del proveedor, como demoras por accidentes, mal tiempo y desvíos de carretera importantes, se considera que no hubo un viaje no realizado.

## **Política de cancelación de viaje**

Si se pierden viajes o no se cancelan con anticipación, se altera el cronograma, se aumenta la duración de los viajes y se desperdician recursos. Los pasajeros que pierdan viajes o los cancelen tardíamente de forma reiterada están sujetos a períodos de suspensión, excepto que existan motivos más allá de su control.

Se ofrece asistencia telefónica (343-6543) durante el horario de atención para que los pasajeros puedan cancelar viajes y solicitar ayuda durante los “viajes en curso”. La línea de cancelaciones está disponible las 24 horas del día; los pasajeros puedan llamar al 343-6543 y dejar mensajes de voz para cancelar viajes.

La Oficina Municipal de AnchorRIDES está abierta durante los horarios de atención normales para brindar asistencia a los pasajeros y asistentes y explicarles las políticas, ayudarlos a resolver

problemas, ofrecerles estrategias para mejorar su experiencia de transporte y ayudarlos a apelar infracciones.

Se solicita a los pasajeros que cancelen los viajes (2) horas antes de la hora de recogida programada como mínimo y que estén listos y en el punto de recogida dentro de lapso estimado para la recogida. Los conductores esperan cinco (5) minutos y, si el pasajero no llega, notifican al área de despachos.

Si no se presenta o cancela en la puerta en la primera recogida del día, **todas las recogidas posteriores del día no se cancelarán**. Si no cancela los viajes programados restantes, se producirán no presentaciones adicionales.

Los pasajeros deben respetar las políticas vigentes, incluso aunque otras personas hayan programado los viajes en su nombre. Además, los viajes mano a mano que requieren un cuidador ya sea en el punto de recogida o de regreso no están excluidos del cumplimiento de la política de cancelación del viaje. Consulte la sección Servicio de mano a mano para obtener más información.

## **Imposición de multas**

AnchorRIDES registra los estados de los viajes de cada reserva y asigna los siguientes puntos por infracciones:

**2 puntos = No presentarse, cancelar en la puerta y sin cancelación de tarifa**

**1 punto = Cancelación tardía**

AnchorRIDES identifica a los pasajeros que cumplen las siguientes condiciones en un período de 90 días para recibir la suspensión temporal del servicio:

- 1. Un pasajero con seis (6) o más puntos de no presentación, cancelaciones tardías o puntos de cancelación sin tarifa***

Y

- 2. Pasajeros que tienen un quince por ciento (15 %) o más de sus viajes programados registrados como ausencias o cancelaciones tardías.***

## Suspensión

Los pasajeros que reciban multas están sujetos a la suspensión del servicio por un período razonable. Las infracciones repetidas de la política dentro de un período de 90 días harán que la duración de la suspensión aumente de la siguiente manera:

Puntos	Porcentaje mínimo de	Multa
6	15 %	suspensión de 7
12	15 %	suspensión de 14
18+	15 %	suspensión de 30

## Apelación

Los viajes con puntos de multa evaluados deben apelarse dentro de los catorce (14) días calendario a partir de la fecha de la carta de notificación mediante la presentación del **Formulario de apelaciones de cancelación de viaje**. Si usted o su proveedor de atención no pueden comunicarse por escrito, comuníquese con la Oficina de Elegibilidad para obtener ayuda.

Se llevará a cabo una revisión administrativa y se tomará una decisión dentro de los cinco (5) días hábiles.

Si el pasajero no está conforme con la decisión posterior a la revisión administrativa, puede hacer una apelación final al Comité de Apelaciones de AnchorRIDES antes de que comience el período de suspensión. La reunión de apelación se programará dentro de los

treinta (30) días. Los pasajeros pueden seguir usando el servicio de AnchorRIDES mientras la apelación está pendiente.

Durante el período de apelación, se mantendrá el registro de infracciones por ausencias y cancelaciones tardías, y es posible que se impongan multas adicionales.

## **Interrupciones y alertas del servicio**

- Escuche la radio u otras fuentes de noticias.
- Consulte nuestra página web, [www.anchorrides.org](http://www.anchorrides.org)
- Redes sociales de AnchorRides en Facebook
- Llame y escuche mensajes al (907)343-6543
- Si tiene una recogida programada, escuche una alerta de texto a través del sistema de notificación TripSpark.

El Departamento de Transporte Público y el proveedor contratado ofrecerán un transporte seguro a los pasajeros y empleados de AnchorRIDES en situaciones de emergencia o mal tiempo. AnchorRIDES hace consideraciones especiales por los desafíos que implica transportar a personas con discapacidades, incluidos los obstáculos en el recorrido del viaje, ya que se operan vehículos en vías laterales y entradas. Si las condiciones de operación se consideran inseguras debido a condiciones climáticas severas, una emergencia declarada, condiciones peligrosas en la carretera o el medio ambiente, o cierre no programado de una agencia/empresa individual, el gerente general de AnchorRIDES o la persona designada estará en contacto con el administrador del contrato, la persona designada o departamento gubernamental local, estatal o federal que autorice para supervisar, preparar y autorizar la suspensión del servicio.

## **Procedimientos ante declaraciones de emergencias en la comunidad**

Ante una emergencia o una catástrofe, AnchorRIDES hará todo lo posible por brindar el servicio de transporte a los pasajeros tal como lo programaron. Es posible que sea necesario establecer puntos de recogida alternativos. Trabajaremos junto con el centro local de control de catástrofes para intentar establecer puntos que exijan un traslado mínimo por parte de los pasajeros. Si no es seguro viajar por un área donde se produjo una catástrofe, AnchorRIDES se reserva el derecho de suspender, modificar o cancelar los viajes sin previo aviso.

Si se encuentra en su hogar cuando se produce una catástrofe, permanezca allí. Si lo llevamos a un destino específico y ya programó otro medio de transporte para regresar a su casa, llámenos y avísenos para que podamos registrar el paradero de todos los pasajeros con viajes programados.

### **En caso de que ocurra una catástrofe que afecte a toda la comunidad, AnchorRIDES tomará las siguientes medidas:**

- El sistema se “paralizará”. Es decir, todos los vehículos permanecerán en espera en el lugar donde estén o en un sitio seguro hasta que el área de despachos se comunique con los conductores.
- Se hará un inventario de los vehículos y los pasajeros que se encuentran a bordo de ellos.
- Se hará un inventario de los pasajeros que usaron el sistema como medio de transporte.
- No se realizarán recogidas adicionales hasta que hayamos determinado que podemos proceder de manera segura.
- Quizás sea necesario llevar a los pasajeros a los refugios que se establezcan. Si el autobús no logra ponerse en contacto con el área de despachos, los operadores tomarán las medidas que se estipulan en el protocolo vigente.
-

## **Como parte de su preparación ante emergencias durante el viaje:**

- Mantenga actualizados los datos de sus contactos de emergencia e incluya un número de teléfono fijo y uno de teléfono celular junto con el nombre de cada persona.
- Lleve con usted dosis adicionales de los medicamentos o suministros que necesite tomar o lleve una lista de los medicamentos que debe tomar.
- La Oficina de Gestión ante Emergencias de Anchorage tiene una base de datos de población vulnerable para identificar a personas mayores y con discapacidades que puedan necesitar ayuda o que “alguien se asegure de que se encuentran bien” ante una emergencia. AnchorRIDES recomienda a los pasajeros que llamen al 343-1401 o envíen un correo electrónico a [wooem@muni.org](mailto:wooem@muni.org) para utilizar este servicio.
- 

## **Mal tiempo**

AnchorRIDES se reserva el derecho de suspender, modificar o cancelar el servicio ante condiciones climáticas peligrosas que puedan poner en riesgo la seguridad de los pasajeros, los empleados o los vehículos. En los días de mal tiempo, escuche los informes de cierre en la radio o la televisión. Los anuncios del servicio de paratránsito pueden incluirse con información de cierre en nuestro saludo telefónico, sitio web y Facebook en Alertas de AnchorRIDES. La Oficina de Programación también podrá informarle si se han producido cancelaciones o modificaciones en el servicio.

**Las aceras, las entradas, las escaleras y las rampas deben limpiarse y cubrirse de arena para que los conductores puedan acceder a ellas de forma segura. Es posible que cancelemos un viaje en casos en los que el vehículo no puede acceder de forma segura al punto de servicio o en los que no es posible ofrecer al pasajero el servicio de puerta a puerta.**

Si necesita viajar para hacerse diálisis, quimioterapia u otro servicio médico urgente, llame al servicio de atención al cliente al 343-6543 para confirmar el viaje. Se hará todo lo posible para llevar a cabo los viajes por motivos médicos urgentes o esenciales.

## **Procedimientos ante accidentes e incidentes**

En caso de que ocurra un accidente o un incidente, mantenga la calma y siga las instrucciones del conductor. Si se siente mal o nota que otro pasajero se siente mal, informe al conductor de inmediato. El conductor se detendrá para evaluar la situación, llamar al área de despachos y tomar las medidas que sean necesarias. El área de despachos llamará al número de teléfono fijo de la casa del pasajero o se comunicará con los contactos de emergencia. Se enviará a un supervisor de AnchorRIDES al lugar para que evalúe el caso y ofrezca asistencia. Es posible que sea necesario trasladar a los pasajeros a otro vehículo para continuar con el viaje.

Todos los conductores están capacitados para brindar primeros auxilios y reanimación cardiopulmonar; sin embargo, no son paramédicos calificados. Si se produce una emergencia médica, se enviarán paramédicos al lugar. Si se produce un incidente peligroso o grave, se enviarán agentes de la policía local al lugar.

## **Proceso de presentación de quejas conforme al Título VI**

El Departamento de Transporte Público de Anchorage ha asumido el compromiso de garantizar que no se restrinja ni se niegue el acceso a sus servicios a ninguna persona en función de su raza, color o nacionalidad conforme al Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y sus enmiendas.

Para ello, el Departamento de Transporte Público de Anchorage se ha fijado los siguientes objetivos:

- Garantizar que el nivel y la calidad del servicio de transporte público se ofrezcan independientemente de la raza, el color o la nacionalidad de los pasajeros.

- Identificar y abordar, según proceda, los efectos desproporcionadamente altos y adversos para la salud humana y el medio ambiente, incluidos los efectos sociales y económicos de los programas y actividades en las poblaciones minoritarias y de bajos ingresos.
- Promover la participación total y justa de todas las poblaciones afectadas en la toma de decisiones sobre el transporte público.
- Prevenir la denegación, la reducción o el retraso de los beneficios en relación con los programas y las actividades que benefician a las minorías o las personas con bajos ingresos.
- Asegurarse de que las personas que tienen un dominio limitado de inglés (Limited English Proficiency, LEP) puedan acceder a los programas y las actividades.

El director, el personal directivo superior y todos los supervisores y empleados del Departamento de Transporte Público tienen la responsabilidad de honrar el compromiso que esta institución ha asumido respecto del Título VI. El coordinador del Título VI se encarga de supervisar la operación diaria del programa y recibe e investiga las quejas relacionadas con el Título VI que se reciben mediante el proceso de presentación de quejas que se describe en la próxima sección.

## **¿Quién puede presentar una queja del Título VI?**

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 del Título VI ante el Departamento de Transporte Público de Anchorage dentro de los 180 días a partir de la fecha de la presunta discriminación. Las quejas pueden presentarse ante el Departamento de Transporte Público de Anchorage o el Departamento de Transporte de los EE. UU.

## **Presentar una queja**

Obtenga una copia del formulario de queja conforme al Título VI. Puede descargar una copia en el sitio web [peoplemover.org](http://peoplemover.org) o puede llamar al (907) 343-8246, TDD 343-4775, para solicitar que le envíen una copia por correo. Envíe el formulario completo al

Departamento de Transporte Público:

**Correo electrónico:** [titlevi@muni.org](mailto:titlevi@muni.org)

**Fax:** **(907) 249-7498**

**Correo postal:** **Anchorage Public Transportation  
Department Title VI Coordinator  
3600 Dr. Martin Luther King, Jr.  
Avenue Anchorage, Alaska 99507**

El Departamento de Transporte Público de Anchorage brindará la ayuda necesaria a las personas que deseen presentar quejas y tengan capacidades limitadas para comunicarse en inglés.

## **Proceso de presentación de quejas conforme al Título VI**

El coordinador del Título VI asigna un número de seguimiento interno al formulario de queja y da inicio a una investigación dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la recepción del formulario. Se contacta al reclamante por escrito dentro de los treinta (30) días hábiles posteriores a la recepción de la queja para obtener información adicional, si es necesario. Si el reclamante no brinda la información solicitada de forma oportuna, el coordinador del Título VI puede cerrar la queja conforme al proceso administrativo.

Se elaborará un informe de investigación escrito dentro de los noventa (90) días posteriores a la recepción de la queja. El informe incluirá una descripción resumida del incidente, las conclusiones y las recomendaciones. El director del Departamento de Transporte Público y el director de la Oficina de Oportunidad Económica

(Office of Economic Opportunity, OEO) revisarán el informe. Se enviará una carta de cierre al reclamante.

Si no es posible resolver el problema, se notificará al reclamante que tiene el derecho de apelar la decisión ante la Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de Transporte a la siguiente dirección: Coordinador del Programa del Título VI, 4007 7th Street SW Room 9100, Washington, DC 20590.

## **Solicitudes de adaptaciones razonables**

El Departamento de Transporte Público de la Municipalidad de Anchorage ha asumido el compromiso de garantizar la igualdad y la equidad y ha efectuado modificaciones razonables a las políticas, las prácticas y los procedimientos de People Mover y AnchorRIDES con el fin de evitar la discriminación y asegurarse de que las personas con discapacidades puedan acceder a sus programas y servicios conforme a las disposiciones de la Ley para Estadounidenses con Discapacidades. Las solicitudes de modificaciones deben hacerse con antelación siempre que sea posible. La Política de adaptación razonable y el formulario de solicitud se pueden obtener en [www.AnchorRIDES.org](http://www.AnchorRIDES.org).

Las solicitudes de ajustes razonables se dirigen a:

Gerente del programa AnchorRIDES

Correo postal: 3600 Dr. MLK Jr Ave, Anchorage, AK 99507

Teléfono: 907-343-6543

Correo electrónico: [AnchorRIDES@muni.org](mailto:AnchorRIDES@muni.org)

## RESUMEN DE CONTACTO

<p><b>Todos los servicios de AnchorRIDES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Reservas de viaje</li><li>- Línea de cancelación de correo de voz las 24 horas</li><li>- Solicitudes/elegibilidad/política</li><li>- Comentarios o quejas</li></ul>	<p><b>Teléfono:</b> 907-343-6543</p> <p><b>Fax:</b> 907-249-8020</p> <p><b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:AnchorRIDES@muni.org">AnchorRIDES@muni.org</a></p> <p><b>Sitio web:</b> <a href="http://www.AnchorRIDES.org">www.AnchorRIDES.org</a></p> <p><b>Facebook:</b> <a href="http://www.anchorrides.org/">http://www.anchorrides.org/</a></p>
<p><b>Especialista en exenciones de Medicaid</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Autorizaciones previas</li><li>- Inscripciones</li><li>- Facturación</li></ul>	<p><b>Teléfono:</b> 907-343-6543</p> <p><b>Fax:</b> 907-343-2586</p>

## Elegibilidad para AnchorRIDES

### Servicio de atención al cliente y venta de entradas de AnchorRIDES

**3625 A Dr. Martin Luther King Jr. Ave.**

(En East Anchorage en el campus municipal de Tudor & Elmore)

Norte

E.Tudor Rd.

ANMC

Servicio de  
atención al  
cliente y venta  
de entradas de  
AnchorRIDES

Elegibilidad para  
AnchorRIDES

Oeste

Elmore Rd.

Dr. MLK Jr. Ave.

Este

Sur

# Adjunto al proceso de prohibición



## Departamento de Transporte Público

### Conductas prohibidas, intrusión o proceso de prohibición y consecuencias

#### I. Propósito

El Departamento de Transporte Público (PTD) del Municipio de Anchorage (MOA) garantiza que People Mover, AnchorRIDES y RideShare brinden un transporte seguro y conveniente para los residentes y visitantes de Anchorage.

Este documento describe el proceso que el PTD utilizará para suspender a los pasajeros de People Mover, AnchorRIDES o RideShare que incurran en la conducta prohibida identificada en el [Código Municipal de Anchorage \(AMC\) 11.70.030](#) (consulte el Anexo 1).

#### II. Descripción general y definiciones

Ningún individuo puede participar en conductas prohibidas identificadas en [AMC 11.70.030](#) en los activos administrados, contratados u operados por el PTD. Esto incluye los vehículos de People Mover, AnchorRIDES o RideShare, las instalaciones de tránsito, las paradas de autobús, los parques y las atracciones, las oficinas de Servicio de atención al cliente o las instalaciones administrativas y de mantenimiento.

Como se muestra en el Anexo 1, las conductas prohibidas incluyen actividades individuales o grupales que sean:

- Perjudiciales o dañinas para otras personas que viajan en People Mover, AnchorRIDES o RideShare o en cualquier activo administrado por el PTD.
- Comportamientos ofensivos o amenazantes hacia cualquier empleado del PTD, pasajeros o el personal de Seguridad de tránsito.

Las conductas prohibidas también incluyen delitos contra personas según lo citado en [AMC 8.10](#) o actividad criminal que infrinja la ley

estatal o federal. (El hecho de que una persona no sea arrestada o condenada por un delito no excluye las sanciones según esta política).

### **III. Conductas prohibidas**

El PTD mantiene una “Política de tolerancia cero” para las conductas prohibidas identificadas en [AMC 11.70.030](#) para proteger la seguridad de todos sus empleados y garantizar que los pasajeros también tengan una experiencia amena y segura al viajar en People Mover, AnchorRIDES y RideShare.

Cualquier persona que participe en una conducta prohibida definida por [AMC 11.70.030](#) (consulte el Anexo 1) recibirá una advertencia verbal del operador del autobús, el conductor de AnchorRIDES o el coordinador de RideShare para que se abstenga de dicha conducta. Si la persona no cumple con esta advertencia, el operador del autobús, el conductor de AnchorRIDES o el coordinador de RideShare solicitarán ayuda al Área de despacho del PTD. Luego, el Área de despacho del PTD notifica a Seguridad de tránsito. Si el incidente incluye una agresión, Seguridad de Tránsito alertará al Departamento de Policía de Anchorage (APD).

Según sea necesario, Seguridad de tránsito o su representante solicitará ayuda al APD para retirar a la persona responsable de la conducta prohibida de People Mover, AnchorRIDES o RideShare.

Tan pronto como se resuelva el problema, el empleado, el coordinador de RideShare, el pasajero involucrado y la seguridad de tránsito prepararán un informe de incidente que (1) describa la conducta prohibida, (2) identifique a la persona o personas que la causan, (3) indique si esta es una primera , segunda , tercera o cuarta infracción, (4) resuma las lesiones o daños a la propiedad, (5) indicará si los sistemas de video People Mover o AnchorRIDES grabaron el incidente y (6) informará si se llamó a APD a la escena.

### **IV. Notificación: Cartas de advertencia y suspensión**

Según el informe del incidente, el PTD notificará a la o las personas responsables acerca de la conducta prohibida con una carta de advertencia o una carta que suspenda sus privilegios de viajar en People Mover, AnchorRIDES y RideShare. Esta carta incluirá la siguiente información:

- La fecha, la hora y el lugar del incidente.
- El número de autobús o vehículo y la ruta si es posible.

- Descripción de la conducta prohibida y apartado específico de [AMC 11.70.030](#) la conducta infringida.
- La duración de la suspensión del privilegio de viajar si así la impone el PTD.
- Las consecuencias que impondrá el PTD si se repite la conducta prohibida.

Las cartas se enviarán a los destinatarios por correo certificado con acuse de recibo. Si se desconoce la dirección postal o el nombre de la persona, el PTD notificará al operador del autobús, al conductor de AnchorRIDES o al coordinador de RideShare involucrado en el incidente y les pedirá que obtengan una identificación antes de permitir que la persona suba al vehículo de People Mover, AnchorRIDES o RideShare. El operador de autobús, el conductor de AnchorRIDES o el coordinador de RideShare enviarán esta información al superintendente de operaciones del PTD para enviar la carta al individuo.

## **V. Procedimiento de apelación**

Las personas pueden solicitar una apelación de los privilegios de viaje suspendidos de People Mover, AnchorRIDES y RideShare completando el [“Formulario de solicitud de apelación”](#) disponible en la oficina de Servicio de atención al cliente del PTD o en línea en [www.peoplemover.org](http://www.peoplemover.org). Este formulario requiere la siguiente información:

- El nombre, el correo electrónico, la dirección postal y el número de teléfono.
- Las razones por las que se produjo la conducta prohibida.
- Otras personas involucradas en la conducta prohibida.
- Una declaración explicando por qué no se debe imponer la suspensión.
- Los pasos para asegurar que no se repetirá la conducta prohibida en el futuro.

Todas las cartas que apelen suspensiones por conducta prohibida deben enviarse al gerente del Servicio de atención al cliente del PTD; el matasellos no deberá ser posterior a diez (10) días hábiles después de que la carta de suspensión del PTD se envíe por correo al

destinatario. Para incidentes que requieran la ayuda del APD, las personas que cumplan con la solicitud de apelación de diez (10) días hábiles pueden continuar viajando en People Mover, AnchorRIDES y RideShare en espera del resultado de su apelación.

Dentro de los treinta (30) días hábiles después de recibir una solicitud de apelación, un comité de apelación, que incluye al director del PTD, el superintendente de Operaciones del PTD y el gerente del Servicio de atención al cliente del PTD, llevará a cabo una conferencia telefónica o por videoconferencia para revisar la solicitud de apelación y decidir si (1) desestima la suspensión, (2) reduce la suspensión, (3) se reúne con la persona para obtener una aclaración, o (4) permite que la suspensión original permanezca vigente.

Si se necesita una aclaración por parte de la persona que solicita la apelación, el PTD se comunicará con ella y programará una conferencia telefónica o por videoconferencia que incluya al superintendente de Operaciones del PTD, al gerente del Servicio de atención al cliente del PTD y al supervisor de Seguridad de tránsito. A más tardar siete (7) días hábiles después de la revisión de la apelación, el PTD enviará al individuo una carta certificada informándole de su decisión.

## **VI. Consideraciones para evaluar una apelación**

El comité de apelación del PTD no pasará por alto ni minimizará las consecuencias que la conducta prohibida podría tener en la seguridad de los empleados y pasajeros, o en las operaciones diarias de People Mover, AnchorRIDES y RideShare. Por lo tanto, dentro de los catorce (14) días hábiles se seguirán los siguientes pasos para evaluar y resolver cada apelación:

- **Paso 1: Revisión de las pruebas.** Durante la reunión inicial, el comité de apelación revisará minuciosamente el informe del incidente y el video que muestra la conducta prohibida. Mientras lo hace, cada miembro del comité de apelación redactará una breve declaración que evalúa si la descripción del incidente es suficiente en la carta de notificación del PTD al apelante.

- **Paso 2: Entrevista al operador del autobús, al conductor de AnchorRIDES o al coordinador de RideShare.** Al menos dos (2) miembros del comité de apelación entrevistarán al operador del autobús, al conductor de AnchorRIDES o al coordinador de RideShare y a otras personas que atestiguaron la conducta prohibida para garantizar que todos los hechos relacionados con la conducta del apelante se consideren durante la revisión de la apelación.
- **Paso 3: Revisión y debate del formulario de solicitud de apelación.** El comité de apelación leerá en voz alta el [Formulario de solicitud de apelación](#) del apelante y debatirá cada punto para discernir si proporciona mérito suficiente para rescindir la sanción impuesta por la conducta prohibida.
- **Paso 4: Consideración de posibles factores mitigantes.** En algunos casos, ciertas condiciones médicas preexistentes o una discapacidad podrían hacer que un pasajero participe en conductas prohibidas de forma involuntaria. Si el apelante plantea cualquiera de dichos factores en el [Formulario de solicitud de apelación](#) y proporciona pruebas, del tipo de un testigo presencial o una declaración médica, el comité de apelación dará a esta información la debida consideración para conceder la apelación si nadie resultó herido y no se produjo ninguna actividad delictiva.
- **Paso 5: Determinación de la necesidad de una reunión con el apelante.** Si la información del [Formulario de solicitud de apelación](#) del apelante no es clara, el comité de apelación se comunicará con el apelante por carta certificada y programará una conferencia telefónica o por videoconferencia. (Esta carta certificada requerirá que el apelante llame a la oficina del Servicio de atención al cliente del PTD para confirmar que participará en la conferencia telefónica o por videoconferencia en la fecha programada, o

la reprogramará si es necesario. Si el apelante no asiste a la conferencia telefónica o por videoconferencia según lo programado, el comité de apelación presentará su debate y resolución sin más aportes del apelante).

- **Paso 6: Resolución de la apelación.** El apelante tiene la carga de presentar pruebas atenuantes y convencer al PTD de que la suspensión impuesta por la conducta prohibida es injustificada y debe ser revocada. Al menos dos tercios del comité de apelación deben estar de acuerdo en que el apelante cumplió con esta carga de la prueba para que el PTD conceda la apelación y rescinda o cambie la suspensión.
- **Paso 7: Carta de la resolución de apelación.** Dentro de los siete (7) días hábiles, el director del PTD firmará una carta que describe la resolución del comité de apelación, y la enviará al apelante por correo certificado.

## VII. Gestión de registros

El PTD mantendrá registros detallados de cada incidente de conductas prohibidas que incluya una carta de advertencia y suspensión. Estos registros consistirán de copias de los siguientes:

- Los informes de incidentes.
- La documentación en video de incidentes de conductas prohibidas.
- Las entrevistas y declaraciones de testigos.
- Los registros policiales de los incidentes.
- Las cartas a la o las personas responsables de las conductas prohibidas.
- Formulario de solicitud de apelación.
- El acta de apelación por teléfono o videoconferencia.
- La carta de resolución del PTD de la solicitud de apelación.

## **Consecuencias de las conductas prohibidas**

El Código Municipal de Anchorage (AMC) AMC 11.70.030 define las conductas prohibidas. Las siguientes consecuencias se clasifican en tres (3) niveles de gravedad: Categoría A: actos severos, Categoría B: actos graves y Categoría C: actos leves. El Departamento de Transporte Público (PTD) del Municipio de Anchorage (MOA) aplicará estrictamente las presentes consecuencias para proteger la seguridad de todos los empleados y garantizar que los pasajeros también tengan una experiencia amena y segura mientras viajan en People Mover, AnchorRIDES y RideShare.

Ningún individuo puede participar en conductas prohibidas identificadas en AMC 11.70.030 en los activos administrados, contratados u operados por el PTD. Esto incluye los vehículos de People Mover, AnchorRIDES y RideShare, las instalaciones de tránsito, las paradas de autobús, los parques y las atracciones, las oficinas de Servicio de atención al cliente o las instalaciones administrativas y de mantenimiento.

El PTD seguirá su política aprobada y emitirá una advertencia por escrito o una carta en la que suspende los privilegios de viajar según las siguientes categorías a las personas que participen en conductas prohibidas como se describe en este archivo adjunto:

### **Categoría A: Actos más graves**

**Los infractores sin antecedentes penales serán excluidos de People Mover, AnchorRIDES y RideShare por no menos de dos (2) años, y pueden recibir una prohibición de por vida por parte del PTD por los siguientes actos:**

1. Infringir las leyes de exhibición o exposición indecente.
2. Amenazar (verbalmente o de otro modo) o abusar físicamente de otro pasajero u operador del vehículo.
3. Blandir armas en un vehículo de pasajeros o en cualquier instalación de tránsito.
4. Tocar de forma ofensiva y cometer actos obscenos, que incluyen, entre otros, mostrar pornografía o frotar los genitales (los suyos o los de otra persona).
5. Transportar líquidos inflamables o combustibles, explosivos, ácidos y otros líquidos corrosivos, o cualquier

otro artículo inherentemente peligroso u ofensivo para los demás.

**Cualquier persona que haya cometido una segunda infracción de estos actos recibirá una prohibición mínima de cinco (5) años y puede recibir una prohibición de por vida.**

**Categoría B: Actos graves**

**Los infractores sin antecedentes penales recibirán una amonestación por escrito del PTD por los siguientes actos:**

1. Actuar de forma deliberada para obstruir, impedir, entorpecer, interferir u obstaculizar en modo alguno el manejo seguro y eficiente del vehículo de pasajeros o a cualquier conductor de vehículo de pasajeros en el desempeño de sus tareas.
2. Vandalizar o destruir cualquier parte de un vehículo de pasajeros o cualquier instalación de tránsito, lo que incluye grafitar.
3. Acosar a otros pasajeros.
4. Ataques o heridas infligidas a otra persona en un vehículo de pasajeros por parte de un animal de servicio.
5. Comprar, vender o distribuir drogas, sustancias controladas o contrabandear en los vehículos de People Mover, AnchorRIDES y RideShare, las instalaciones de tránsito, las paradas de autobús, los parques y las atracciones, las oficinas de Servicio de atención al cliente o las instalaciones administrativas y de mantenimiento.

**Cualquier persona que cometa una segunda infracción de estos actos recibirá una prohibición de seis (6) meses para viajar en People Mover, AnchorRIDES y RideShare. Se emitirá una prohibición de un (1) año por la tercera infracción. Una cuarta infracción tendrá como consecuencia la prohibición que oscila entre dos (2) años y de por vida.**

**Categoría C: Actos leves**

**Los infractores sin antecedentes penales recibirán una amonestación por escrito del PTD por los siguientes actos:**

1. Depositar en un vehículo de pasajeros fluidos corporales de cualquier tipo como saliva, orina, heces, vómito o sangre. (Los pasajeros con problemas médicos, alojamiento aprobado por la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) o discapacidad serán una excepción).
2. Beber o consumir alcohol o sustancias tóxicas o transportar envases abiertos.
3. Fumar, consumir o usar una pipa, cigarro, cigarrillo o producto de tabaco o marihuana encendido o humeante, incluido el uso de cualquier dispositivo de vapeo, independientemente de si contiene un producto de marihuana o tabaco.
4. Pararse delante de la línea blanca o amarilla marcada en el extremo frontal del piso de cualquier vehículo de pasajeros, o bien comportarse de modo que obstruya la visión del conductor del vehículo de pasajeros.
5. No pagar o negarse a pagar, a sabiendas, la tarifa correspondiente al transporte.
6. Presentar un pase, credencial u otro boleto cuando la persona que presenta dicho pase sepa que no es válido para la persona que lo utiliza.
7. Negarse a abandonar un vehículo de pasajeros a petición del operador del vehículo.
8. Lanzar un objeto desde o hacia un vehículo de pasajeros.
9. Desechar, disponer o dejar cualquier basura, comida o bebida en un vehículo de pasajeros, excepto en los recipientes designados para ese fin.
10. Reproducir una radio, un reproductor de MP3, un estéreo portátil, una grabadora de casetes, tocar un instrumento musical u otro dispositivo a menos que

esté conectado a un auricular que limite el sonido al usuario particular.

11. Llevar o estar acompañado por cualquier animal vivo, excepto animales pequeños debidamente contenidos (en transportadoras de mano aprobadas almacenadas en el regazo del pasajero o en el piso sin obstruir el pasillo) o un animal de servicio cuando esté acompañado por un pasajero con una discapacidad o un entrenador de animales de servicio (los animales de servicio deben estar siempre sujetos con un arnés o correa y deben sentarse en el piso sin obstruir el pasillo o estar sostenidos en el regazo del pasajero).
12. Distribuir folletos o volantes no solicitados sobre cualquier tema.
13. Solicitar, mendigar, publicitar o hacer anuncios.
14. Mantener conversaciones por teléfono móvil en altavoz.
15. Incumplir las órdenes de salud pública vigentes de la zona o estatales.
16. Presentar olores fuertes (incluidas fragancias personales) o falta de higiene que constituya una molestia.
17. Abordar el vehículo de pasajeros cuando se suspenden los privilegios para viajar.
18. Dar intencionalmente información falsa a un empleado u oficial de seguridad contratado involucrado en el cumplimiento de estas reglas.
19. Colgarse en cualquier momento al exterior de un vehículo de pasajeros o sujetarse de él.
20. Usar cerillas o encendedores en vehículos de pasajeros.

**Cualquier persona que cometa una segunda infracción de estos actos recibirá una prohibición de tres (3) meses para viajar en People Mover, AnchorRIDES y RideShare. Se emitirá una prohibición de seis (6) meses por una tercera infracción. Una cuarta**

**infracción tendrá como consecuencia la prohibición que oscila entre un (1) año y de por vida.**

El proceso de prohibición y las consecuencias asociadas con las conductas prohibidas según se definen en [AMC 11.70.030](#) en este documento entran en vigencia al momento de la firma. Además, el proceso de prohibición y las consecuencias asociadas con las conductas prohibidas definidas en [AMC 11.70.030](#) se revisarán anualmente.

Jaime Acton

---

Director, Transporte Público

Fecha

## NOTAS

---

---

**Puede solicitar esta Guía para pasajeros  
en la siguiente agencia:**

**Departamento de Transporte Público  
AnchorRIDES  
Municipio de Anchorage  
3600 Dr. Martin Luther King Jr. Ave  
Anchorage, AK 99507**

**Esta publicación puede estar disponible en formatos de  
medios alternativos previa solicitud.**

**Con previo aviso, los intérpretes de lenguaje de  
señas pueden estar disponibles en cualquier reunión  
o audiencia pública del Municipio de Anchorage.**

**Esta publicación y otra información publicada sobre  
programas están disponibles en español, coreano,  
hmong, tagalo y samoano.**

**A petición, las reuniones, citas y llamadas telefónicas  
se pueden interpretar en una multitud de idiomas  
utilizando nuestro servicio de retransmisión de  
intérpretes Language Line.**

