

HIRTA Transporte Público-

Guía para Usuarios – Normas de Servicio

Horas de Servicio: El horario se puede cambiar para satisfacer las demandas de la comunidad.

Boone County

Lunes-Viernes 6:30AM-5:30PM

Jasper County

Lunes-Viernes 6AM-6PM

Marion County

Lunes-Viernes 7AM-4PM

Newton: 6AM-10PM

Sábado: 8AM-6PM

Domingo: 9AM-6PM

Pella: 7AM-6PM

Sábado: 9AM-5PM

Domingo: 8AM-12 mediodía

Story County

Lunes-Viernes 7AM-5:30PM

Ames: 6:00AM-8:00PM

Sábado: 7:30AM-6:00PM

Domingo: 8:30AM-6:00PM

Warren County

Lunes-Viernes 7:30AM-4PM

HIRTA **no** opera durante los siguientes días feriados:

- Año nuevo
- Memorial Day (Día de los Caídos en Guerra)
- Día de Independencia (4 de julio)
- Labor Day (Día del Trabajador)
- Día de acción de gracias
- Navidad

HIRTA tendrá **servicio limitado** los siguientes días:

- El viernes después del día de acción de gracias
- Nochebuena
- Nochevieja

Tarifas: Dentro de la ciudad (Newton, Knoxville, Pella, Ames, Indianola) \$2 por un viaje en un sentido (ida o vuelta) (Ames: El horario para el servicio de Dial-a-Ride (llamar para el servicio) puede ser extendido pasado el horario de operación normal si se hacen reservaciones con por lo menos un día de anticipación)

Dentro del condado (Jasper, Marion, Story and Warren) \$4.00 por viaje en un sentido (ida o vuelta)
Des Moines y Iowa City en días específico: \$10 por viaje ida y vuelta

Es mejor llamara a HIRTA para averiguar las tarifas, ya que hay varios programas a los cual puede acceder.

Las normas están sujetas a cambios. Por favor revise el sitio web para las normas actualizadas.

www.ridehirta.com

Opciones de Pago: Efectivo (tiene que ser la cantidad exacta ya que los choferes no dan vuelto) o HIRTA bucks (billetes). HIRTA bucks se pueden comprar a través de HIRTA o en los supermercados HyVee. Llamar a HIRTA para obtener más información.

Reservaciones

- Contacte la oficina central del HIRTA al 1-877-686-0029 para reservar un viaje.
- Se aconseja hacer la reservación por lo menos con 24 horas de anticipación.
- Se pueden hacer reservaciones con hasta 14 días de anticipación.
- Los viajes se pueden hacer mientras haya espacio disponible.
- Se proveen servicios para asistir a una consulta médica el mismo día siempre que haya disponibilidad de espacio. (Hay un costo adicional por este servicio).
- Se pueden hacer reservas de las siguientes dos formas:

1. Teléfono: 1-877-686-0029 Se pueden hacer reservaciones de lunes a viernes entre 7:00AM- 3:00PM para reservar un viaje para el día siguiente. Esto excluye los días feriados y el servicio de Dial-a-Ride (llamar para un viaje) de Story County.

El sistema de reserva telefónico pone a los clientes en espera mientras se desocupa la persona que hará la reserva. Mientras esté en espera, **NO PRESIONE ningún número hasta que se le indiquen.**

Presionando números causará que se envíe su llamado al final de la cola y su espera será más larga para hablar con una persona. Después de estar en espera por 7 minutos (sin presionar ningún número) escuchará instrucciones a seguir. Puede hacer nada y dejar un mensaje de voz o presionar el 9 para continuar la esperar para hablar con una persona. **Si llama antes o después de las horas de atención, escuchará un mensaje de voz. Ustedes puede grabar su mensaje y el personal de HIRTA lo puede contactar. Durante de noche, los choferes se encargan de los mensajes y su llamado será devuelto sí dejó un mensaje con su número de teléfono. Los choferes no hacen las reservas así que esas llamadas serán pasadas a los que hacen las reservas al día siguiente.**

2. Correo electrónico: erides@ridehirta.com Nuestros clientes pueden mandar un correo electrónico especificando el día, la hora y el lugar de recogida y donde será llevado/a, además de la información para contactarlo/a. Uno de los representantes de servicio al cliente le confirmará su reservación y cualquier otra información necesaria vía correo electrónico.

NOTA: Se pueden hacer reservaciones después de las horas de servicio y durante días feriados dejando un mensaje de voz o mandando un correo electrónico a erides@ridehirta.com. Sin embargo esas solicitudes serán procesadas al siguiente día hábil.

Ejemplo de cómo funciona el sistema de reservas: Si usted deja un mensaje de voz o manda un correo electrónico a las 6p.m. un viernes, la solicitud será procesada el lunes en la mañana (a no ser que el lunes será un feriado porque la oficina estaría cerrada). Por lo tanto, la solicitud debe ser para después del lunes.

- Servicio de “will call” se ofrece para llevar a los clientes a citas médicas dentro de la ciudad solo de lunes a viernes. Las personas que soliciten este servicio pueden experimentar retrasos de hasta 2 horas. Se debe llamar antes de las 4:00PM para solicitar este servicio.

- Si alguna de estas situaciones es su situación, por favor comuníquelo al momento de hacer la reserva:
 - Usa algún dispositivo para ayudar con su movilidad
 - Si tiene un acompañante o asistente de cuidado personal
 - Si tiene un animal de servicio
 - Una solicitud de modificaciones dentro de lo razonable (bajo la ley *Americans with Disability Act* y sección 504 del *Rehabilitation Act* de 1973)

Recogida y Dejada

- Los clientes que paguen con efectivo tienen que tener la cantidad exacta del valor del viaje (o la donación que se sugiera) lista a la hora de la recogida. Los conductores no pueden dar vuelto.
- Los clientes solo pueden pagar por un viaje a la vez (no ida y vuelta) y el pago se debe hacer al subir al autobús.
- Los clientes deben esperar en la salida/entrada of sitio de recogida y estar visible para el conductor.
- El conductor está autorizado para ayudar al cliente llegar a la puerta de su destino, pero solo un viaje. La cantidad de bolsos y paquetes están limitados a lo que el cliente puede llevar en un viaje. (Para más información ver la sección sobre el límite de equipaje para más información)
- Es responsabilidad de cada pasajero estar listo 10 minutos antes de la hora programada. Hay un periodo de 20 minutos para la recogida (10 minutos antes y 10 minutos después de la hora programada). Esto significa que el pasajero puede ser recogido en cualquier momento dentro de este periodo de 20 minutos.

Información adicional: Usualmente no se hace una ruta directa desde el punto de recogida al destino. Se recomienda que el pasajero tome en cuenta la ventana de 20 minutos, posibles retrasos y los posibles desvíos cuando se negocie la hora de recogida y cuando se fije el horario de la cita a la cual tiene que asistir.

Retrasos de Vehículos

Los vehículos de HIRTA están expuestos al mismo tránsito y condiciones climáticas que el resto del público. Ocasionalmente nuestros vehículos se pueden retrasar en pasar a buscarlo. Si el vehículo no ha llegado después de la ventana de 10 minutos después de la hora programada, llame HIRTA al 1-877-686-0029. Le daremos información sobre el estatus de su vehículo y a qué hora puede esperar que llegue.

Cancelaciones y Cambios

- Es indispensable que el cliente nos llame con al menos una (1) hora antes de la hora programada para cancelar el viaje. Mientras más anticipación, nos permite mejor servir a la comunidad. Cancelaciones hechas con menos de una hora de anticipación serán contadas como “no show” (ausente) (Ver las normas sobre No Show)

Si al llamar para cancelar, su llamada es enviado al buzón de voz, deje un mensaje de voz para cancelar o cambiar el viaje junto con su número de teléfono para que un empleado de HIRTA lo pueda contactar.

No se considerará un “no show” si deja el mensaje por lo menos una hora antes de la hora programada.

- Los clientes deben notificar la cancelación un viaje llamando al 1-877-686-0029 o mandando un email a erides@ridehirta.com. Se pueden dejar mensajes cuando la oficina está cerrada.
- Una vez que el pasajero aborda el vehículo, no se pueden hacer cambios a la ruta o el horario. No se pueden hacer cancelaciones o cambios con el conductor.

Normas sobre el Cinturón de Seguridad

Todos los pasajeros y conductores están obligados a usar los dispositivos de seguridad aprobados o el cinturón de seguridad mientras estén viajando en el vehículo.

Sillas de Ruedas y otros Dispositivos para la Movilidad

- Por su seguridad, las personas que usen silla de rueda que no quieran sentarse en un asiento en el autobús, deben permanecer en la silla y usar un cinturón de seguridad de falda mientras es subido y bajado y durante el viaje en los vehículos HIRTA.
- Las sillas de rueda deben funcionar apropiadamente, incluyendo los frenos.
- Las personas que usen escúter deben sentarse en un asiento del autobús, cuando sea posible.
- Los escúter y otros aparatos electrónicos deben ser apagados mientras el montacargas lo está subiendo o bajando del autobús.
- Algunos escúter de tres ruedas son difíciles de fijar en forma segura. Algunos traen una advertencia de que no deben ser usados como asiento en un vehículo. El conductor le recomendará al pasajero que se transfiera a un asiento del autobús para el viaje.
- Por su seguridad, los conductores no pueden empujar una silla de rueda por pendientes muy inclinadas o inseguras o sobre barreras. Puede que no podamos dar servicio a los clientes que tengan sillas de rueda u otros dispositivos de movilidad que excedan las siguientes dimensiones: más de 30 pulgadas (76 centímetros) de ancho o más de 48 pulgadas (122 centímetros) de largo (medida a 2 pulgadas (5 centímetros) del suelo). Dependiendo de los límites de peso del montacargas, en algunas instancias no podremos dar servicios a clientes que tengan un dispositivo de movilidad que pesa más de 600 libras (272 kilos), incluyendo su ocupante.

Asistentes

- Un asistente de cuidado personal es alguien que fue designado o contratado específicamente para ayudar a alguien con la vida cotidiana. Un familiar o amigo es considerado como un acompañante del pasajero y no un asistente de cuidado personal, a no ser que esta persona esté actuando en calidad de asistente personal.
- Los individuos que necesitan mucha ayuda cuando viajan, como ser levantado y movido en brazos, apoyo durante el viaje y control de comportamiento, deben tener un asistente de cuidado personal que lo asista.
- Los pasajeros que necesitan un asistente de cuidado personal deben inscribir a esta persona con HIRTA. Un asistente de cuidado personal puede acompañar a un pasajero en forma gratuita. Deben ser recogidos y dejados en el mismo lugar que el pasajero. Es muy recomendable que una persona que requiera de un asistente de cuidado personal para viajar, siempre viaje con un asistente.
- El pasajero debe informar que va a viajar con un asistente de cuidado personal al momento de hacer la reserva con HIRTA.

Niños

- Bebés y niños pequeños deben estar asegurados en una silla de niños o con el cinturón de seguridad. Por razones de seguridad, no se pueden usar coches para asegurar a los bebés o niños.
- Los niños menores de 3 años deben ir acompañados por un niño mayor (+12) o un adulto.
- Un niño de menor de 10 años NO será dejado en el destino si es que no hay un adulto esperando en el destino. El personal de HIRTA intentará contactar a la persona responsable pero si no es posible contactarlo, el conductor deberá dejar al niño en la estación de policía local.

Acompañantes

- Un cliente puede pedir ser acompañado por otra persona durante el viaje
- El acompañante debe ser recogido y dejado en el mismo lugar que el cliente.
- El acompañante debe pagar la misma tarifa que el cliente

Comida y Bebida

No se permite comer ni beber ni envases abiertos de comida o bebida.

Cantidad de Equipaje y Paquetes Permitidos

- El cliente tiene derecho a transportar lo que pueda guardar dentro del área donde está sentado y lo que pueda subir en un viaje. No se permite hacer varios viajes para subir el equipaje o paquetes.
- Los paquetes que el conductor debe manipular no pueden pesar más de 20 libras (9 kilos) cada uno.
- Ningún objeto puede obstruir el pasillo o sobresalir hacia el pasillo.
- El conductor no está autorizado a entrar a la residencia del cliente.

Objetos Perdidos

Los clientes que pierdan algo en un vehículo HIRTA debe llamar inmediatamente a la oficina central de HIRTA al 1-877-686-0029. Los ítems que no sean reclamados en 15 días serán donados o desechados.

Respiradores y Equipos de Oxígeno Portátil

Equipo de oxígeno portátil y respiradores portátiles son permitidos en los vehículos HIRTA. El conductor ayudará a asegurar el equipo para el viaje. Los conductores no están autorizados a ayudar al cliente a usar su equipo médico. Si el cliente necesita ayuda usando el equipo, está obligado a ser acompañado por un asistente de cuidado personal durante el viaje.

Animales de Servicio

Los animales de servicio pueden ser perro guía o de señal u otro animal que sea entrenado para hacer las tareas que una persona necesita para vivir en forma más independiente.

- Cuando llame para programar un viaje, debe informar al representante del servicio al cliente que va a viajar con un animal de servicio.
- Todos los animales de servicio deben estar con correa o arnés durante todo el viaje.
- Los animales no pueden ser una amenaza a otros pasajeros o al conductor.
- Los animales no pueden obstruir el pasillo o las puertas del vehículo.

Clima Adverso

- Los clientes son responsables de remover la nieve de sus casas para hacerlo accesible para los conductores de HIRTA. Los conductores **no están autorizados** a asistir a los clientes cuando hay nieve o hielo en la vereda de acceso.
- Si un cliente programa un viaje sabiendo que no se ha removido la nieve y el hielo, se le considerará ausente (“no show”) y se aplicará la norma por ausencia.

Suspensión de Servicio por las Condiciones Climáticas Adversas

- Los conductores de HIRTA harán lo posible para dar el servicio programado. Si hay condiciones climáticas que hagan el viaje peligroso, HIRTA se reserva el derecho de suspender los servicios hasta que las condiciones serán favorables. Si el servicio es suspendido temporalmente, todos los viajes, sin importar el propósito del viaje, pueden ser cancelados.
- HIRTA anunciará las cancelaciones en los canales de televisión KCCI y WHO y también en nuestro sitio web.

Guía para Condiciones Climáticas Adversas

- El clima adverso puede afectar el servicio de tránsito. Cuando las condiciones climáticas afectan las condiciones de las calles lo siguiente puede ocurrir:
- El tiempo de traslado puede incrementar
- Algunos viajes pueden ser cancelados o las horas de servicio pueden acortarse.
- Las rutas que vayan por calles menos transitadas, especialmente las calles que no son limpiadas de nieve, pueden ser canceladas.
- No se permite el tránsito por callejones.
- En caso de condiciones muy adversas, todos los pasajeros pueden ser retornados a sus hogares inmediatamente.

Consejos para el Invierno:

- Manténgase informado sobre las condiciones climáticas que pueden afectar los servicios de tránsito.
- Si las calles están con hielo, planee más tiempo de viaje.
- Esté listo a la hora programada y tenga la tarifa exacta para evitar más retrasos.
- Limpie la nieve de sus zapatos antes de subirse para que no se acumule en el bus y se convierta en un peligro para los pasajeros.
- Espere que el bus esté completamente detenido antes de levantarse de su asiento.
- Esté preparado para paradas bruscas.
- Siempre fíjese donde pisa, use su cinturón de seguridad, y ocupe ropa de invierno adecuada.

Comportamiento Adecuado:

- Manténganse sentado con el cinturón de seguridad puesto mientras el bus esté andando.
- Mantenga sus objetos personales cerca y no toque a otros pasajeros sin su permiso.
- No se permite lenguaje soez hacia el conductor u otros pasajeros.
- No se permite gritar en el bus. Cuando converse, use un volumen normal.

Conducta de los Pasajeros

Los pasajeros deben cumplir con las siguientes normas de comportamiento. No se permitirá lo siguiente.

- Negarse a pagar la tarifa;
 - Fumar o usar cualquier aparato que se encienda o eche humo (por ejemplo, pipas, puros o cigarrillos) en cualquier vehículo de HIRTA.
 - Envases abiertos de comida o bebida a no ser que sea por razones médicas;
 - Ser un peligro para la integridad o salud de sí mismo u otras personas; Ser negligente con la higiene personal al punto de interferir con la habilidad de HIRTA de proveer un servicio adecuado al público (el encargado de operaciones se hará cargo de las cosas referente a la higiene)
 - Interferir intencionalmente con la habilidad del conductor para manejar el vehículo como actuar en forma agresiva o disruptiva;
 - Romper, dañar, ensuciar, o escribir en cualquier parte del vehículo HIRTA o escupir, vomitar, orinar o defecar intencionalmente en un vehículo HIRTA;
 - Dejar papeles, botellas o latas, o basura de cualquier tipo en el bus o aventar cualquier tipo de objeto por la ventana o puerta del autobús.
 - Hablar por teléfono celular muy fuerte o tocar la radio, tocadore de CD, o alguna electrónico similar usando los parlantes. Solo se pueden usar estos equipos si usa audífonos que sean inaudibles por otros pasajeros.
-
- Poseer armas peligrosas o destructivas, incluyendo, pero no limitado a espadas, navajas, arco y flecha, agentes biológicos, toxinas o explosivos, ácidos corrosivos o líquidos inflamables dentro o cerca del vehículo.
 - Comportarse en forma violenta. Como por ejemplo golpear, gritar, hablar groserías o hacer amenazas a otros pasajeros o al conductor.
 - Tocar un animal de servicio sin el permiso del dueño.
 - HIRTA tiene cero tolerancia a la violencia. Cualquier acto de violencia o amenaza de violencia resultará en la suspensión del cliente. HIRTA tiene una norma establecida de estándares de comportamiento apropiado para usar los servicios de tránsito. Las infracciones a estas normas se evaluarán individualmente. Sin embargo, HIRTA hará un esfuerzo para reestablecer el servicio al cliente suspendido, trabajando con el cliente mismo, su asistente de cuidado personal, su asistente social o la agencia del cliente.
 - El cliente puede presentar una queja por escrito al director ejecutivo hasta diez días después de la notificación de la suspensión de servicios. El director ejecutivo seguirá el procedimiento establecido para manejar quejas.

Normas en Casos de Ausencia o “No Show”

- HIRTA entiende que nuestros clientes ocasionalmente necesitan cancelar un viaje programado por imprevistos fuera de su control. Cancelaciones a último minuto o ausencias, perjudican la operación efectiva y eficiente del sistema de tránsito. Ausencias también resultan en gasto de recursos que se podrían haber destinado a otro pasajero.
- Qué se considera una ausencia o “no-show”? Si un pasajero no está a la hora programada para ser recogido y no llamó a la oficina central de HIRTA para cancelar por lo menos con una hora de anticipación de la hora programada, se considerará ausente. Los pasajeros que no están listos para ser recogidos a la hora programada puede que se consideren ausentes si es que están retrasados más de cinco minutos; **el conductor se irá después de esperar cinco minutos y contactar a la oficina**. Los pasajeros que se nieguen a subirse al vehículo cuando el conductor llega a la hora programada también se considerarán ausentes.
- Normas en caso de ausencia: Si un pasajero está ausente para la primera parte del viaje, el viaje de retorno también será cancelado. Los pasajeros que tengan cinco o más ausencias en un mes calendario tendrán su historial revisado para determinar si existe un patrón o costumbre de no llegar a tomar el bus que se programó.

Se usará el siguiente criterio para determinar el número de ausencias que podría resultar en penalización:

- 1-14 viajes por mes – un máximo de 2 ausencias por mes
- 15-30 viajes por mes – un máximo de 3 ausencias por mes
- 30-50 viajes por mes – un máximo de 5 ausencias por mes
- Más de 50 viajes por mes – un máximo de 6 ausencias por mes
- Después de la revisión del historial del cliente, se le notificará el número de ausencias del mes anterior. Las ausencias por razones fuera del control del cliente no se considerarán. Los pasajeros tienen derecho a disputar cualquiera de las ausencias que se le atribuyen. Pueden hacerlo contactando a HIRTA por teléfono, correo electrónico o correo normal.
- Los pasajeros que excedan el número máximo de ausencias será sujetos a las siguientes penalizaciones:
 - 1º infracción – advertencia verbal
 - 2º infracción – suspensión del servicio por dos días
 - 3º infracción – suspensión del servicio por una semana y se le cobrará el costo de todos los viajes que perdió ese mes.
 - 4º o más infracciones – suspensión del servicio por dos semanas y se le cobrará el costo de todos los viajes que perdió ese mes.

Cualquier persona que quiera apelar, debe hacerlo acorde a las normas de apelación de HIRTA, que se encuentran al final de las de las políticas de servicio de HIRTA.

Servicio de Suscripción

- Los clientes que viajen al mismo lugar, a la misma hora en forma regular, pueden establecer un viaje por suscripción. Esto le permite a la persona viajar sin llamar cada día. Para establecer este servicio, todas las siguientes condiciones se deben satisfacer:
 - El lugar de recogida debe ser el mismo
 - El destino debe ser el mismo
 - La hora y el día de la semana debe ser el mismo
 - Debe ser por lo menos 3 semanas consecutivas
- Los clientes pueden usar ambos servicios: por demanda y suscripción.
- El abuso del servicio de suscripción, incluyendo muchas cancelaciones o ausencias, puede resultar en que el cliente sea removido del servicio de suscripción.

Negación de Servicio

- Los clientes, sus asistentes de cuidado personal o acompañantes que no sigan las normas de conductas, que interrumpan el funcionamiento normal, que abusen o causen lesiones físicas a otro pasajero o al conductor o que tomen parte de actividades ilegales, pueden estar sujetos a suspensión.
- Adicionalmente, se le pueden negar los servicios de HIRTA a personas que presenten un peligro a la salud pública. La existencia de excremento en la ropa, manos u otras áreas expuestas a los otros pasajeros, o contacto con fluidos como sangre, orina, excremento, presenta un riesgo potencial de contagio de enfermedades. No se permitirá viajar si la ropa del cliente está sucia con excremento, orina, vómito o sangre.

Modificaciones dentro de lo Razonable:

Procedimiento para Recibir Modificaciones dentro de lo Razonable

El Departamento de Transporte de Estados Unidos emitió la norma final bajo el Acto de Americanos con Discapacidad y la sección 504 del acto de Rehabilitación de 1973, la cual entra en efecto el 13 de julio del 2015 y se puede encontrar en el siguiente sitio web <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2015-03-13/pdf/2015-05646.pdf>. Acorde esta norma final, el transporte público HIRTA está obligado a hacer modificaciones dentro de lo razonable a nuestras normas y prácticas para asegurar que personas con discapacidad tienen acceso igualitario a los programas y servicios de HIRTA. Empezando el 13 de julio del 2015, HIRTA tomará en consideración solicitudes para hacer modificaciones dentro de lo razonable para que personas con discapacidad tengan acceso igualitario a nuestro servicio por demanda de la siguiente forma:

1. **Presentación de Peticiones para Modificaciones:** La persona solicitando modificaciones describirá lo que necesitan para poder usar los servicios de HIRTA. Si es posible, las personas deben indicar la fecha de su próximo viaje junto con su solicitud. HIRTA se puede tardar hasta 21 días en procesar la solicitud de modificaciones dentro de lo razonable acorde con el Acto de Americanos con Discapacidad. Las solicitudes se pueden hacer a través el sistema del servicio al cliente general mandando un email a erides@hirta.com o llamando a HIRTA al 1-877-686-0029.

2. **Empleado Designado como Responsable:** La supervisora del servicio al cliente de HIRTA, Amber Falls, es la persona designada como responsable de aprobar o rechazar peticiones de hacer modificaciones dentro de lo razonable que estén pendientes. **Amber Falls, Customer Service Supervisor, 2824 104th Street, Urbandale, Iowa 50322 o afalls@ridehirta.com or 515-309-9285**

El transporte público HIRTA está comprometido a proveer servicio de transporte público al público en general, incluyendo a personas con discapacidad. Si usted es una persona con discapacidad y cree que una modificación de los servicios de HIRTA le permitiría acceder a los servicios de tránsito de HIRTA, por favor contacte a Amber Falls por teléfono, carta o correo electrónico y describa que modificaciones necesitaría para poder usar los servicios de HIRTA.

3. **El uso de la Frase Modificaciones dentro de lo Razonable no es Obligatorio:** Las personas solicitando modificaciones no necesitan usar la frase “modificaciones dentro de lo razonable” cuando hagan la solicitud. Quejas generales relacionadas al acceso al servicio de tránsito o solicitudes de información sobre modificaciones al servicio relacionadas a la discapacidad de una persona deben ser dirigidas al administrador de operaciones, como parte del proceso de quejas generales.
4. **Solicitudes por Adelantado:** Cuando sea posible, solicitudes para hacer modificaciones deben hacerse y ser determinadas con anticipación, antes de que HIRTA deba proveer las modificaciones. Las personas deben incluir la fecha del viaje con su solicitud. Dependiendo de la complejidad de la solicitud y si se requiere asistencia financiera para hacer la modificación, más empleados administrativos u operativos de HIRTA pueden estar involucrados en darle la información de la aprobación o negación de la solicitud.
5. **Solicitudes durante un Viaje:** Cuando no es práctico hacer la solicitud y determinar si se puede hacer la modificación con anticipación, el personal operador determinará si se puede hacer la modificación al momento de la solicitud. Si es necesario, el operador consultará con la oficina de HIRTA antes de determinar que es necesario negar la solicitud. Cualquier negación de una solicitud para hacer una modificación será reportada como un incidente por el conductor y será enviado a Amber Falls para que sea documentado oficialmente.
6. **Aprobación de Modificaciones dentro de lo Razonable:** Cualquier modificación que sea aprobada para un pasajero con discapacidad será anotada e impresa en las instrucciones para recoger al pasajero (horario) que se le da el conductor. HIRTA puede demorar hasta 21 días en procesar la solicitud de modificaciones. Además, CyRide le emitirá una tarjeta ADA a cualquier persona que sea aprobada para Dial-a-Ride (disque para un llamado), y las modificaciones necesarias estarán escritas en esa tarjeta. CyRide se puede tardar hasta 21 días en procesar la postulación a ADA. Todos los empleados en contacto con el conductor tendrán acceso a las modificaciones que hayan sido aprobadas.

7. **Motivos para la Negación de una Solicitud:** Las solicitudes para hacer modificaciones a las normas y prácticas pueden ser negadas por una o más de los siguientes motivos:
 - La concesión de la solicitud alteraría la naturaleza de los servicios, programas o actividades de HIRTA
 - La concesión de la solicitud crearía una amenaza a la salud o seguridad de otras personas.
 - La persona con discapacidad puede acceder a los servicios, programas y actividades de HIRTA en forma plena sin las modificaciones que se solicitaron.
 - Resulta en una carga financiera o administrativa prohibitiva.

8. **Otras Acciones antes de la Negación Oficial:** Antes de la negación oficial de la solicitud se confirmará con el administrador de operaciones y el director ejecutivo de HIRTA si hay otras modificaciones que se puedan hacer que le permitirían a la persona recibir los servicios de HIRTA. En cualquier caso que se niegue una solicitud para hacer una modificación, HIRTA hará todo lo posible para que el individuo con discapacidad pueda recibir los servicios de HIRTA, siempre que no resulte en una amenaza o modificación fundamental.

9. **Negación de Modificaciones dentro de lo Razonable:** Cualquier negación de modificaciones dentro de lo razonable que haga HIRTA será comunicado en forma oportuna a través una carta o correo electrónico a la persona que hizo la solicitud. La carta incluirá la razón de la negación. Todas las negaciones y las razones por la cual se negó la solicitud serán documentadas con el fin de ser reportadas a la Administración de Tránsito Federal en caso de que se solicite.

10. **Decisiones Guiadas por CFR 49 Apéndice E:** Cuando se considera una petición para modificaciones, HIRTA se guía según las provisiones del Departamento de Transporte de Estados Unidos CFR 49 Apéndice E a la parte 37.169. (<http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2015-03-13/pdf/2015-05646.pdf> - páginas 13261-13263)

11. **Disponibilidad del Procedimiento:** El procedimiento para hacer quejas y modificaciones dentro de lo razonable de HIRTA están disponibles en el sitio web www.ridehirta.com o se pueden hacer solicitudes individuales a HIRTA. Para recibir una copia del procedimiento, por favor llamar a HIRTA al 1-877-686-0029 o al correo electrónico info@ridehirta.com y solicite que el procedimiento sea enviado por correo o email, o lo puede encontrar en el sitio web www.ridehirt.com

Proceso para Presentar Quejas:

Proceso para Presentar Quejas Informales (verbales)

HIRTA es responsable de proveer un servicio seguro, confiable y asequible. HIRTA incentiva que cualquier cliente o ciudadano notifique a la oficina Central de HIRTA si siente que no es así o si observa a un conductor de HIRTA conducir un vehículo de forma insegura. Es útil saber la hora, ubicación donde el vehículo fue visto y el número del vehículo para facilitar la investigación de la queja.

- Llame al departamento de servicio al cliente al 1-877-686-0029 para comunicarle su queja. Si no lo pueden ayudar, completarán un formulario para comentarios, la cual será entregada al supervisor de HIRTA para ser revisado.
- El supervisor investigará la queja y lo llamará dentro de 2 días hábiles.

Most concerns/complaints can be handled in this manner of communication, however, if you feel there needs to be formal complaint, especially if it violates Title VI or Reasonable Accommodations request, then please proceed with the Formal (written) Complaint Process below.

La mayoría de las quejas se pueden manejar de esta forma. Sin embargo, si usted considera que es necesario presentar una queja formal, especialmente si es una violación del Título VI o de solicitud de modificaciones razonables, por favor proceder con el proceso de presentación de queja formal (por escrito).

Proceso para Presentar Quejas Formales (por escrito)

- El Título VI del Acto de Derechos Civiles de 1964 dispone que “ninguna persona en Estados Unidos se le negarán beneficios o será discriminado bajo ningún programa o actividad que reciba financiamiento federal basado en su raza, color o país de origen” (42 U.S.C. Sección 2000d)
- HIRTA está comprometido a asegurar que ninguna persona sea excluida de usar los servicios por su raza, edad, discapacidad, religión, color, sexo, o país de origen, como establece el Título VI del Acto de Derechos Civiles de 1964.

Si usted cree que se ha violado la norma de HIRTA relacionada al Título VI y modificaciones dentro de lo razonable, puede presentar una queja con el director ejecutivo de HIRTA llamando al teléfono 1-877-686-0029 o por escrito a: 2824 104th St. Urbandale, IA 50322. Para más información sobre lo que el Título VI requiere de HIRTA, por favor visite nuestro sitio web www.ridehirta.com o llame al 1-877-686-0029.

- El formulario para presentar una queja formal se puede encontrar en el sitio web de HIRTA www.ridehirta.com o se puede obtener llamando a la Oficina Central al 1-877-686-0029.
- Todas las quejas formales serán investigadas y se emitirá un reporte a la persona que presentó la queja dentro de 10 días hábiles.
- Si la persona que presentó la queja no está satisfecha con la respuesta dada por el Director Ejecutivo, tiene el derecho a apelar la decisión a la Junta Directiva de HIRTA. La junta tiene cinco días hábiles para dar su decisión después de evaluar la queja. Las quejas formales se pueden presentar por escrito o en persona. Si el cliente prefiere una audiencia, debe indicar esto por escrito al pedir la apelación. También debe indicar si requiere alguna modificación. El transporte público HIRTA proveerá servicio durante el proceso de apelación.

Si Ve Algo, Diga Algo

Si ve a alguien actuando en forma sospechosa, vi ve humo, o nota un olor extraño o si observa algo inusual, dígame inmediatamente al conductor del bus.