

GUÍA DEL PASAJERO DE PARATRÁNSITO COMPLEMENTARIO DE LA ADA

ACTUALIZADO EN AGOSTO DE 2026

INTRODUCCIÓN

¿Qué es el paratransito complementario de la ADA?

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) es una ley federal que exige a las agencias de transporte público que ofrecen servicios de ruta fija proporcionar servicios de "paratransito complementario (equivalente)" a las personas que no pueden utilizar los autobuses de ruta fija accesible debido a su discapacidad.

La ADA prohíbe estrictamente la discriminación contra las personas con discapacidades en la prestación de servicios de transporte público. El municipio de The Woodlands no niega a ninguna persona la oportunidad de utilizar el sistema de transporte de ruta fija por motivos de discapacidad, siempre que dicha persona sea capaz de utilizar el servicio. El municipio cumple con la Circular 4710.1 de la FTA (Orientación sobre la ADA), así como con el Título 49 del CFR, Parte 27 (No discriminación por motivos de discapacidad en programas o actividades que reciben asistencia financiera federal), el Título 49 del CFR, Parte 37 (Servicios de transporte para personas con discapacidades - ADA) y el Título 49 del CFR, Parte 38 (Especificaciones de accesibilidad de la ADA para vehículos de transporte).

El municipio está comprometido a ofrecer un servicio libre de discriminación y no discrimina por motivos de edad, sexo, color, raza, origen nacional, religión (o ausencia de ella), ni discapacidad. El servicio de paratransito complementario de la ADA opera en el área circundante al servicio de tranvía (trolley) de The Woodlands Town Center.



ELEGIBILIDAD

¿Quién es elegible?

La ADA define la discapacidad, en relación con una persona, como una deficiencia física o mental que limita sustancialmente la capacidad de realizar una o más actividades importantes de la vida diaria (es decir, cuidarse a sí mismo, realizar tareas manuales, caminar, ver, oír, hablar, respirar, aprender y trabajar). Todas las personas que no puedan utilizar el servicio de autobuses de ruta fija accesible debido a una discapacidad, y que cumplan con los requisitos de elegibilidad funcional, tienen derecho a utilizar el servicio de paratransito complementario de la ADA tras completar los trámites necesarios de elegibilidad y registro.

¿Como puedo ser elegible al servicio de paratransito complementario de la ADA?

Si considera que reúne los requisitos para el servicio de paratransito complementario de la ADA, debe completar la Solicitud de Elegibilidad para la ADA. La solicitud completada debe ir acompañada de una certificación firmada por un profesional de la salud calificado, presentada en papel con membrete o en un talonario de recetas. No se aceptarán solicitudes de servicio incompletas. Si necesita ayuda para completar su solicitud, llame al 281-210-3800 y solicite hablar con el Departamento de Transporte.

La determinación de elegibilidad se realizará en un plazo de 21 días a partir de la fecha en que recibimos la solicitud completa. El municipio revisará su solicitud y comunicará su decisión de manera oportuna. Si no ha recibido una notificación dentro de los 21 días posteriores a la presentación

de la solicitud, el municipio proporcionará a la persona el servicio de paratransito complementario de la ADA hasta que se tome una decisión.

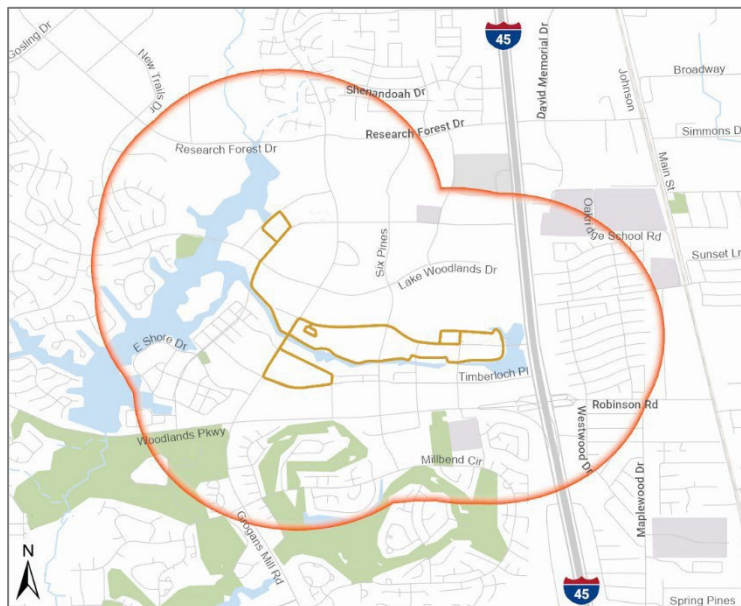
Puede obtener la solicitud de elegibilidad para la ADA de las siguientes maneras:

 **Por correo o en persona:** 2801 Technology Forest Blvd. The Woodlands, TX 77381

 **Por correo electrónico:**
transitcompliance@thewoodlandstownship-tx.gov

 **Por teléfono :** 281-210-3800

 **Sitio web:** www.thewoodlandstownship-tx.gov/paratransit



 Área de Elegibilidad
 El Tranvía del Woodlands Town Center

DISPONIBILIDAD

¿Cuándo está disponible el servicio de paratransito complementario de la ADA?

El servicio de paratransito complementario de la ADA del municipio está disponible en el mismo horario que el servicio de tranvía (trolley) de The Woodlands Town Center.

Horas de Operación

- Lunes-Jueves: 11:00 a.m. a 9:00 p.m.
- Viernes-Sabado: 10:00 a.m. a 10:00 p.m.
- Domingo: 12:00 p.m. del medio día a 7:00 p.m.
- *Nota: No hay servicio disponible el Día de Acción de Gracias (Thanksgiving), el Día de Navidad o el Día de Año Nuevo.*

UBICACIÓN

¿Dónde está disponible el servicio de paratransito complementario de la ADA ?

El servicio de paratransito complementario de la ADA del municipio está disponible dentro de un área de elegibilidad de 3/4 de milla que rodea la ruta fija del servicio de tranvía (trolley) de The Woodlands Town Center. Tanto el origen como el destino del viaje deben estar dentro del área de elegibilidad.

COMO UTILIZAR EL SERVICIO

¿Cómo puedo programar un viaje?

 Comuníquese con el Departamento de Transporte del municipio al **281-210-3987** hasta las 5:00 pm del día anterior al viaje programado.

¿Cuánto cuesta el servicio?

El costo del viaje está cubierto por el programa de tránsito del municipio de The Woodlands. Los acompañantes que viajan con un pasajero elegible para ADA, así como los asistentes de cuidado personal (PCA) también viajan de forma gratuita.

¿Puedo viajar con un acompañante?

El servicio de paratransito complementario de la ADA permite a los pasajeros llevar acompañantes en los viajes siempre que tengan la misma dirección de recogida y el mismo destino.

¿Puedo usar mi silla de ruedas o scooter?

Los aparatos de movilidad estándar de la ADA están permitidos. Al reservar el servicio, por favor, informe al despachador sobre el aparato de movilidad que utiliza para que se envíe un vehículo apropiado. La capacidad de elevación es de 660 libras, incluida la persona en la silla de ruedas.

¿Está disponible la asistencia al pasajero?

El conductor puede ayudarlo a entrar y salir del vehículo y ayudarlo con modificaciones razonables.

¿El servicio se ve afectado durante el mal clima?

Se harán todos los esfuerzos posibles para minimizar la interrupción del servicio a los clientes que requieran servicios vitales, como la diálisis.

POLÍTICAS E INFORMACIÓN ADICIONAL

Política del servicio de paratransito complementario de la ADA para visitantes

Las personas que residen fuera del área de servicio de transporte del municipio pueden solicitar el estatus de visitante para utilizar el servicio de paratransito complementario de la ADA mientras se encuentren en la zona. No se requiere verificación de la discapacidad si esta es evidente. En el caso de una "discapacidad invisible", se debe presentar previamente una verificación emitida por un proveedor de atención médica.

También se acepta la verificación de elegibilidad para el servicio de paratransito complementario de la ADA emitida por otro sistema de transporte. Se otorga a los visitantes cualificados con discapacidad un periodo de elegibilidad de veintiún (21) días dentro de cada ciclo de 365 días.

Se invita a los visitantes a comunicarse con el Departamento de Transporte del municipio para obtener más información.

Política de modificaciones razonables

El municipio realizará modificaciones razonables en sus políticas, prácticas o procedimientos cuando las modificaciones sean necesarias para evitar la discriminación por motivos de discapacidad y garantizar la igualdad de acceso a programas, beneficios y servicios. Siempre que sea posible, se le recomienda solicitar las modificaciones con antelación a la prestación del servicio modificado para permitir que el municipio atienda la solicitud.

El municipio hará todo lo posible por comunicarse eficazmente con usted y hacer las modificaciones razonables necesarias.

Política sobre animales de servicio

Puede viajar con un animal de servicio en todos los servicios de transporte público. Los animales de servicio están entrenados para trabajar o realizar tareas para personas con discapacidad. Tenga en cuenta que los animales de servicio deben estar siempre bajo control. Según la ADA, los animales de servicio deben llevar arnés, correa o estar sujetos, a menos que estos elementos interfieran con el trabajo del animal o que su discapacidad le impida utilizarlos. En tal caso, deberá mantener el control del animal mediante la voz, señales u otros métodos eficaces.

Política sobre aparatos de movilidad y cinturones de seguridad

La definición de silla de ruedas según la ADA es: un aparato de ayuda a la movilidad perteneciente a cualquier categoría de equipos de tres o más ruedas, apto para uso en interiores y diseñado o modificado para ser utilizado por personas con problemas de movilidad, ya sea de accionamiento manual o motorizado. Si utiliza un aparato de movilidad como una silla de ruedas, un andador o un scooter, o si necesitará utilizar una plataforma elevadora para sillas de ruedas, por favor informe al Departamento de Transporte al momento de programar el servicio. Se transportarán todos los aparatos de movilidad que cumplan con los límites establecidos por el fabricante del vehículo.

El municipio requiere que todos los aparatos de movilidad se aseguren utilizando el mecanismo de anclaje provisto en el vehículo, si está disponible. Se recomienda a todos los pasajeros utilizar el cinturón de seguridad personal y/o el mecanismo de anclaje mientras el vehículo esté en movimiento.

Respiradores y equipos portátiles de oxígeno

El equipo portátil de oxígeno y los respiradores portátiles están permitidos en los vehículos de paratransito complementario de la ADA. Los conductores le ayudarán a asegurar este equipo en el vehículo. Sin embargo, los conductores no están autorizados a ayudarle a usar este equipo. Si necesita ayuda con el equipo de soporte vital portátil, haga arreglos para traer un asistente de cuidado personal con usted.

Políticas de formato alternativo

Toda la información relacionada con la ADA para el municipio puede proporcionarse en un formato alternativo si así se solicita. El municipio está obligado conforme al Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 a garantizar que las personas con dominio limitado del inglés (LEP) puedan acceder a sus programas y actividades.

Políticas generales para pasajeros

Se requieren las siguientes políticas generales en el servicio de paratransito complementario de la ADA:

- No se permite comer ni beber en ningún vehículo de servicio a menos que una persona necesite hacerlo debido a una condición médica o emergencia.
- Solo se permiten animales de servicio o de asistencia personal en los vehículos del servicio. Debe cumplir con la política del Municipio sobre animales de servicio.
- A menos que se deba a una condición médica, no se permite el comportamiento o lenguaje ruidoso o abusivo, incluidos los comentarios obscenos, raciales o vulgares.
- Los conductores tienen restringido el ingreso a cualquier domicilio o instalación
- No se permite fumar ni vapear en ningún vehículo de servicio.
- Solo puede llevar artículos de mano que quepan cómodamente en su regazo y no sobresalgan hacia el asiento contiguo. Los conductores no están obligados a ayudar a cargar o descargar artículos.

- Los conductores deben transportar a los pasajeros al destino programado que figura en su hoja de ruta (manifiesto). No se permite a los conductores realizar cambios de destino solicitados por el pasajero durante el viaje.
- Está prohibido viajar en vehículos de servicio bajo la influencia del alcohol o drogas ilegales.
- No se permite reproducir música o audio en voz alta dentro de los vehículos.
- No está permitido dejar objetos personales en el vehículo del servicio. El municipio no se hace responsable de los objetos personales que se dejen en el vehículo del servicio.

El municipio aplica los siguientes criterios para la suspensión del servicio por problemas de conducta; tres (3) incidentes de las siguientes actividades constituirán la primera infracción:

- Comer o beber en un vehículo del servicio después de que el conductor haya pedido que no se haga.
- No controlar a un animal de servicio en un vehículo de servicio.
- Usar comportamiento o lenguaje ofensivo o abusivo, incluidos comentarios obscenos, raciales o vulgares después de que el conductor le haya pedido que no se haga.
- No poder controlar los paquetes que lleva consigo.
- Reproducir música a todo volumen en un vehículo de servicio después de que el conductor le haya pedido que no se haga.

Un (1) solo incidente de violencia o amenaza de violencia constituirá la primera infracción. Todas las notificaciones de suspensión incluyen una copia de esta política, información sobre infracciones en disputa y cómo apelar las suspensiones.

Política de inasistencia ("No Show")

El municipio entiende que el servicio de paratransito complementario de la ADA requiere que los viajes se programen con anticipación, a veces puede perder los viajes programados u olvidarse de cancelar los viajes que ya no necesita. El municipio también entiende que a veces es posible que no pueda cancelar los viajes de manera oportuna por razones que están fuera de su control. Sin embargo, perder los viajes programados repetidamente o no cancelar los viajes de manera oportuna puede llevar a la suspensión del servicio. Se considera una inasistencia ("no show") cuando un pasajero no se presenta para abordar el vehículo para un viaje programado siempre que el vehículo llegue al lugar de recogida acordado dentro del margen de tiempo previsto y el conductor espere al menos cinco (5) minutos. Los viajes que los pasajeros pierdan por razones fuera de su control (incluidos, entre otros, errores del operador, enfermedades y falta de presentación del cuidador) no se contabilizarán como inasistencias. El municipio revisa todas las inasistencias y cancelaciones tardías registradas para garantizar su exactitud antes de anotarlas en su cuenta. Cada inasistencia o cancelación tardía verificada cuenta como una inasistencia. Usted estará sujeto a una suspensión si cumple las siguientes dos condiciones:

- Haber reservado al menos veinte (20) viajes en el mismo mes; y
- Acumular al menos cuatro (4) inasistencias en un mes calendario.

Solo se aplicará la suspensión si se alcanza tanto el número mínimo de viajes reservados como el número mínimo de inasistencias y/o cancelaciones tardías durante el mismo mes calendario. El municipio le notificará por teléfono cuando acumule tres (3) inasistencias y quede sujeto a suspensión en caso de que se produzca una inasistencia más ese mismo mes, conforme a los criterios establecidos en esta sección de la política.

Política de suspensión por comportamiento o inasistencia

Todas las notificaciones de suspensión incluyen una copia de esta política, información sobre infracciones en disputa y cómo apelar las suspensiones.

La primera infracción en un año calendario conlleva una advertencia por escrito. Cada infracción posterior da lugar a las siguientes suspensiones:

- Segunda infracción: suspensión de cinco (5) días;
- Tercera infracción: suspensión de ocho (8) días;
- Cuarta infracción: suspensión de diez (10) días;
- Quinta infracción e infracciones posteriores: suspensión de doce (12) días.

Política para apelar las suspensiones propuestas

Todas las apelaciones de suspensión siguen el proceso de apelación del municipio:

- Si desea apelar las suspensiones bajo esta política, tiene derecho a presentar una solicitud de apelación por escrito y enviar por correo postal o correo electrónico a:

The Woodlands Township

***ATTN: Transportation and Infrastructure
Services Department***

2801 Technology Forest Boulevard

The Woodlands, TX 77381

transitcompliance@thewoodlandstowship-tx.gov

- Debe presentar una solicitud de apelación dentro de los sesenta (60) días siguientes a la fecha de la carta de suspensión.
- Si no cumple con el plazo para solicitar la apelación, será suspendido del servicio de paratransito complementario de la ADA del municipio de The Woodlands indicado en su carta de apelación.

Período de revisión de la apelación

Si se solicita una apelación, se programará su revisión por parte del Director de Seguridad del municipio (Township) dentro de los treinta (30) días siguientes a la solicitud, y la suspensión del servicio se pospondrá hasta que se celebre la audiencia de apelación.

Puede acudir acompañado de otras personas que le representen, incluidos abogados, consejeros de vida independiente o rehabilitación, u otros profesionales que testifiquen a su favor. Se proporcionará un intérprete de lengua de signos si así se solicita, y se intentará facilitar intérpretes de idiomas.

Derechos de los pasajeros conforme al Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964

El municipio opera sus programas y servicios sin tener en cuenta la raza, el color y el origen nacional conforme al Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964. Cualquier persona que crea que ha sido perjudicada por cualquier práctica discriminatoria ilegal contemplada en el Título VI puede presentar una queja ante el municipio de The Woodlands.

Para obtener más información sobre el programa de derechos civiles del municipio de The Woodlands y los procedimientos para presentar una queja:

 **Contacto:** 281-210-3800

 **Correo electrónico:**
transitcompliance@
thewoodlandstownship-tx.gov

 **Visite** nuestras oficinas en 2801 Technology Forest Blvd, The Woodlands, 77381

 Para obtener más información, visite:
www.woodlandstransit.com

Un denunciante puede presentar una queja directamente ante la Administración Federal de Tránsito (FTA) dirigiéndose a la Oficina de Derechos Civiles, Atención: Coordinador del Programa Título VI, Edificio Este, 5.º piso-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington, DC 20590.

Si necesita información en otro idioma, comuníquese al (281) 210-3800 y pregunte por el Departamento de Transporte.

Cumplidos, comentarios y quejas

Puede presentar cumplidos, comentarios y quejas en persona o por correo postal en la oficina del municipio: 2801 Technology Forest Blvd., The Woodlands, TX 77381; o por correo electrónico a transitcompliance@thewoodlandstownship-tx.gov; o por teléfono al 281-210-3800, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., de lunes a viernes.

Cualquier persona que crea haber sido discriminada por motivos de discapacidad por el municipio puede presentar una queja conforme a la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA). El Municipio investigará las quejas recibidas dentro de los 180 días posteriores al presunto incidente. El municipio investigará con prontitud todas las quejas de presunta discriminación por motivos de discapacidad en sus servicios y programas.

