



# Manual de Pasajeros

**Esta página ha sido intencionalmente dejada en blanco.**

## Tabla de contenido

Misión de la empresa .....	4
Metas del manual de pasajeros .....	4
Noticia del Título VI al Público .....	4
Aviso de no discriminación y procedimiento de quejas .....	5
Servicios de RYDE Transit .....	5
Programando viajes .....	6
Servicio de acera a acera .....	7
Póliza de no presentarse .....	8
La preparación del pasajero .....	8
Transportando animales de servicio y la acomodación de otros.....	8
Escolta personal/asistente .....	9
La seguridad y protección del pasajero .....	9
Dispositivos de movilidad .....	10
Reglas generales para pasajeros .....	10
Póliza de cinturones de seguridad .....	11
Póliza de niños pasajeros .....	11
Paquetes y cosas personales .....	12
Póliza de tiempo severo .....	13
Las pólizas de operar los autobuses de RYDE Transit .....	14
Negando servicio—violaciones de póliza .....	14
Pagos .....	15
Objetos perdidos .....	15
Modificación razonable/acomodación .....	15
Procedimientos de quejas/agravios .....	16
La queja política de la Asociación de Acción Comunitaria Medios de Nebraska.....	16

## **Misión de la empresa**

*La misión de RYDE Transit es para proporcionar transporte público seguro, eficiente, y asequible a los residentes del área según los reglamentos Locales, Estatales, y Federales.*

*Es el deber del personal y los pasajeros de RYDE Transit a proporcionar transporte seguro para el público en general.*

*Es la responsabilidad de RYDE Transit a proporcionar los servicios en una manera económica, y en acorde con, una administración con prácticas y procedimientos justos, bajo la dirección de la Asociación de Acción Comunitaria de Mid-Nebraska— RYDE Transit: Director de Transportación, Gerente de Negocios, y el Director Ejecutivo.*

## **Metas del manual de pasajeros**

RYDE Transit es un proveedor de transporte para siete condados en el Centro de Nebraska. Este servicio tiene un conjunto de pólizas y procedimientos que son requeridos para los pasajeros. Este manual de pasajeros ofrece las pólizas relativas a la seguridad de los pasajeros y las responsabilidades de pasajeros por usar nuestro servicio. Es para el beneficio de todos los pasajeros que se sigan todos los pólizas y procedimientos descritos en este manual. Las políticas serán aplicadas de manera coherente y justa. Si los pasajeros perciben que han sido tratados injustamente, tienen la opción de presentar una declaración por escrito de la queja, o de completar un formulario de queja con RYDE Transit —Asociación de Acción Comunitaria de Mid-Nebraska como se indica en la última página del manual de pasajeros.

## **Noticia de Título VI al público**

RYDE Transit opera sus programas y servicios sin distinción de raza, color u origen nacional, de conformidad con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles. Cualquier persona que cree que ha sido agraviada por una práctica discriminatoria ilegal bajo el Título VI puede presentar una queja por discriminación por completar y enviar el Formulario de Queja para Discriminación de Título VI de la agencia. Este formulario puede ser bajado por el sitio de web de la agencia a: [www.communityactionmidne.com/ryde.html](http://www.communityactionmidne.com/ryde.html) ; además, el formulario se puede solicitar poniéndose en contacto con la agencia en la dirección indicada a continuación. Un interprete por teléfono está disponible para asistir personas con limitado dominio del Inglés. Para pedir más información sobre las obligaciones de la agencia del Título VI, o para obtener una descripción detallada de los procedimientos de quejas del Título VI, favor de visitar el sitio de web o contactar a la agencia usando la información proporcionada. Los Formularios de Quejas del Título VI y más información también están disponibles en el sitio de web del Departamento de Carreteras de Nebraska a [www.transportation.nebraska.gov](http://www.transportation.nebraska.gov), o por contactar a NDOR usando la dirección a continuación. Un interprete por teléfono está disponible para asistir personas con limitado dominio del Inglés.

## **Las direcciones para asuntos del Título VI mencionadas anteriormente:**

### **RYDE Transit**

Attn: Title VI Transit Manager  
715 East 11th Street, PO Box 2288, Kearney, NE 68848  
308.865.5677 - rydetitlevi@mnca.net

### **Nebraska Department of Roads**

Attn: Title VI Transit Manager, 1500 Hwy 2, Lincoln, NE 68502  
402.479.4694 - kari.ruse@nebraska.gov

### **Federal Transit Administration Office of Civil Rights**

Attn: Title VI Program Coordinator  
East Building, 5th Floor-TCR  
1200 New Jersey Ave., SE  
Washington, D.C. 20590

## **Aviso de no discriminación y procedimiento de quejas**

RYDE Transit cumple con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990, la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, y con otras leyes federales de igualdad de oportunidades. RYDE Transit sirve a una población diversa de personas con diferentes edades, desafíos físicos, cambios en el estado mental, la situación económica, y orígenes étnicos. RYDE Transit asegurará que ninguna persona podrá ser excluido de la participación en, ser negado los beneficios de, ni será sujeta a discriminación bajo cualquier programa o actividad realizada por RYDE Transit basada únicamente en su religión, sexo, edad, discapacidad, o cualquier otra característica protegida por las leyes.

Se pueden dirigir quejas de Título VI de presunta discriminación, y consultas en relación con las políticas de no discriminación de RYDE Transit al Director de Transporte de RYDE Transit. Los formularios de quejas están disponibles en las oficinas de RYDE Transit, ubicadas en 715 East 11th Street en Kearney, Nebraska.

## **Servicios de RYDE Transit**

RYDE Transit se enorgullece de ofrecer servicios de transporte seguros y fiables para el público en general. El transporte público está disponible para todos. RYDE Transit opera un servicio según la demanda que es acera a acera. RYDE Transit ofrece los condados de Buffalo, Adams, Dawson, Hamilton, Franklin, Kearney, and Gosper un servicio programado. Los residentes rurales que necesitan servicio debe llamar al despacho de RYDE Transit para checar la disponibilidad.

Favor de llamar a la oficina regional de RYDE Transit al 308.865.5677 para horas de servicios, áreas servidas, y tarifas.

### **Transporte durante días festivos:**

No hay servicio de transporte público en los siguientes días:

- Día de Año Nuevo
- Día de la Independencia
- Día de Trabajo
- Día de Acción de Gracias
- Día de Navidad

### **Programando viajes**

#### **Pedir el servicio:**

Todos los viajes tienen que ser programados con la oficina de RYDE Transit al menos de **24 horas** antes del servicio. Se pueden pedir viajes llamando a su oficina local de RYDE Transit entre 8:00 am y 5:00 pm. Los viajes solicitados con menos de 24 horas de anticipación se programarán en el orden de llegada. Empleados de RYDE harán todo lo posible para programar su viaje, si no puede programar el viaje, una fecha y hora alternativa se ofrecerán para los servicios de transporte.

**Pasajeros nuevos** deben proporcionar la siguiente información: nombre del pasajero, dirección, número de teléfono, fecha de nacimiento, ambulatorio o no ambulatorio, contacto de emergencia, fecha de viaje, nombre del destino y dirección, y la hora de la cita.

**Pasajeros registrados** deben proporcionar la siguiente información: nombre del pasajero, fecha de viaje, nombre del destino y dirección, y la hora de la cita.

#### **Viajes programados regularmente:**

Pasajeros que necesitan servicio de transporte regular (para trabajo, terapia, escuela, etc) pueden programar su viaje hasta 30 días en avance.

#### **Cancelando viajes:**

Para cancelar un viaje, los pasajeros deben de llamar a la oficina de RYDE Transit al menos de **una hora** antes del tiempo de recoger. Si no llama para cancelar, el viaje será considerado como un “no presentarse.” (Véase la póliza de no presentarse)

#### **Programando viajes:**

RYDE Transit hace todo lo posible para llegar lo más cerca a la hora de recogida programada como sea posible. Debido a la naturaleza del servicio, los tiempos de llegada pueden variar. Una ventana de 15 minutos se ha establecido para acomodar a esta variación.

- Todos los pasajeros deben prever una llegada temprana de hasta 15 minutos o la posibilidad de un retraso de 15 minutos.

Ejemplo: Si usted tiene una **cita médica** a las 10:00 am y/o se ha programado su recogida a las 9:30 am, - el autobús puede llegar tan temprano como las 9:15 am, así que debe estar preparado para salir a las 9:15 am. El autobús puede ser retrasado, así que prepárese para esperar hasta las 9:45 am para la llegada del autobús.

- ❑ **Todos los conductores de autobuses esperarán cinco (5) minutos después de su hora de llegada antes de salir sin el pasajero - ahora se considera el viaje como un “no presentarse”. (Véase la póliza de no presentarse)**
- ❑ En el caso de que la cita se completa antes de la hora programada de retorno, se recomienda que los pasajeros notifiquen a la oficina de RYDE Transit que están disponibles para el regreso. Se hará todo lo posible para recoger a los pasajeros tan pronto como sea posible, pero si la demanda del servicio no permite, los pasajeros serán recogidos en su tiempo de retorno programado.

Los viajes “*will call*” (o “llamará”) o “*pooled*” (juntos) se usan para los clientes que no saben su tiempo de retorno exacto. Favor de indicar al despacho que usted necesita un viaje de llamará o juntos cuando programe sus viajes.

### **Servicio de acera a acera**

El servicio de RYDE Transit es de acera a acera. Las políticas siguientes explican el significado la intención de este servicio.

#### **1. Hogares privados:**

Los pasajeros deben entrar y salir del vehículo de tránsito en el punto designado de recogida y bajada.

Los conductores no podrán entrar en viviendas particulares por cualquier motivo.

Los conductores no conducirán un vehículo de transporte en cualquier camino privado.

Los conductores pueden asistir a los pasajeros hacia y desde el vehículo sólo si el pasajero lo solicita.

Los conductores no están autorizados a levantar pasajeros.

Los conductores no están autorizados a maniobrar un dispositivo de movilidad sobre las escaleras.

#### **2. Facilidades de negocios / médicas / Edificios públicos:**

Los conductores pueden ayudar a los pasajeros hacia y desde el interior de la puerta. Debido a las temperaturas extremas en las entradas, los conductores pueden ayudar a los pasajeros a través de la segunda puerta de la entrada cuando sea necesario. Los conductores no podrán asistir a los pasajeros más en el edificio.

Al recoger a los pasajeros de una facilidad de negocios o médica, los conductores pueden atravesar a la primera puerta. Los conductores no podrán ir más allá de este punto.

Es la responsabilidad del escolta/asistente personal del individuo para asegurar que los pasajeros están esperando en la puerta para su viaje.

Los conductores no podrán entrar en los hogares de ancianos, centros médicos, centros comerciales o negocios para localizar a los pasajeros. (Véase Preparación de pasajeros)

### **Póliza de no presentarse**

Un "no presentarse" se define como cualquier caso en el que un pasajero no se presenta para su viaje programado y no notifica RYDE Transit al menos 1 hora antes del tiempo programado para recogida. Al llegar al punto de recogida programada, el conductor va a esperar para el pasajero durante cinco minutos. Después de cinco minutos, el conductor continuará en su ruta y el viaje será marcado como "no presentarse".

Es el objetivo de RYDE Transit para proporcionar un servicio puntual a nuestros pasajeros. "No presentarse" plantea un problema único para nuestro servicio. Es vital que cada pasajero haga sus arreglos en una manera oportuna. El abuso del sistema, tales como viajes programados pero no tomados frecuentes, se tratará sobre una base de caso por caso.

Tres (3) "no presentarse" dentro de un plazo de 30 días resultará en una suspensión de 30 días del programa de transporte de RYDE Transit. **RYDE Transit notificará al cliente por teléfono SOLO de su suspensión y la fecha que la suspensión será levantada.** Todos los "no presentarse" se documentan a través de software de despacho computarizado.

Para los clientes que tienen "no presentarse" consistentes, las siguientes suspensiones se aplicarán:

- Primera ofensa Suspensión de los servicios de transporte por 30 días
- Segunda ofensa Suspensión de los servicios de transporte por 60 días
- Tercera ofensa Suspensión de los servicios de transporte por 90 días
- Cuarta ofensa La negación y la suspensión indefinida de los servicios de transporte

### **La preparación del pasajero**

Los pasajeros deben estar preparados para los vehículos de transporte, que pueden llegar 15 minutos antes o después de su hora de recogida programada. Programe sus viajes con tiempo suficiente para llegar a sus citas a tiempo.



## **Transportando animales de servicio y la acomodación de otros animales**

RYDE Transit permite que los animales de servicio acompañen a los pasajeros propietarios de acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990. Los animales de servicio son entrenados individualmente para realizar tareas para las personas con discapacidades. El conductor de tránsito puede preguntar si un animal es un animal de servicio y las tarea(s) que el animal ha sido entrenado para llevar a cabo. El conductor no puede pedir una demostración de que el animal realiza la tarea o preguntar acerca de la discapacidad de la persona.

Bajo la ADA, animales de “confort”, “terapia,” o “apoyo emocional” no cumplen con la definición de un animal de servicio.

Animales que no son de servicio como se describe anteriormente pueden viajar en el vehículo de tránsito solamente en un transportador seguro.

### **Escolta personal/asistente**

Escolta personal/asistente son las personas que están directamente involucrados en la ayuda a la movilidad de algunos pasajeros y se les permitirá viajar gratis mientras acompañan a su asistente. En general, las siguientes condiciones justificarían una tarifa libre: la inmovilidad, la desorientación, la no comprensión, y el deterioro de comunicación. Cualquier otra persona que acompaña a un pasajero será considerado como un invitado y estará obligado a pagar la tarifa completa. RYDE Transit requiere que un Formulario de Verificación TRAN 710 estar en los archivos de la Oficina de RYDE Transit para cualquier escolta/asistente del cliente. Ese formulario debe ser firmado por un MD, PA, o APRN.

Escolta personal/asistente se requieren para ayudar específicamente al pasajero. Esta asistencia incluye, pero no se limita a, las siguientes funciones:

- Ayudar a los pasajeros desde sus puertas al autobús y de vuelta
- Abrir puertas y Cargar paquetes
- Empujar las sillas de ruedas hacia y desde el vehículo
- Asistir en la transferencia del dispositivo de movilidad a un asiento
- Comunicar con el conductor (si el pasajero no puede)

### **La seguridad y protección del pasajero**

Se requiere que todos los pasajeros llevan un dispositivo de seguridad aprobado mientras viajan en el autobús. Se requiere que los pasajeros que utilizan dispositivos de movilidad tengan su dispositivo de movilidad adecuadamente asegurado.

Un pasajero que no puede subir al vehículo usando las escaleras o rampa, pero no usa una silla de ruedas, puede subir al vehículo utilizando el ascensor.

Los conductores tienen la discreción de asignar asientos y determinar la colocación de sillas de ruedas cuando sea necesario para la eficacia y/o seguridad de los pasajeros.

El conductor puede recomendar que un pasajero haga un traslado desde su dispositivo de movilidad a un asiento del vehículo. En este caso, el pasajero tiene la decisión final en cuanto a si una transferencia es apropiada.

Las leyes estatales se aplican a los niños pasajeros. Los asientos de seguridad NO se proporcionan.

### **Dispositivos de movilidad**

Se requieren que las sillas de rueda/scooters ser asegurados en un **sistema de sujeción de cuatro puntos** durante el viaje entero. Todas las sillas de ruedas deben ser asegurados en los vehículos de transporte hacia adelante (la parte delantera del autobús) usando dispositivos de sujeción de cuatro puntos. Silla de ruedas eléctricas/scooters y otros dispositivos de movilidad electrónicas deben ser apagados mientras están asegurados. Todos los elementos auxiliares (andadores, bastones, etc.) serán asegurados según sea necesario por el conductor.

### **Reglas generales para pasajeros**

Las reglas generales que aparecen a continuación no pretenden ser exhaustivos, pero se consideran una guía para la conducta apropiada del pasajero.

1. Los pasajeros deben esperar hasta que el vehículo de transporte ha llegado a una parada completa antes de intentar abordar o desembarcar. Todos los pasajeros deberán permanecer sentados mientras el vehículo de transporte esté en movimiento.
2. No se puede usar patines, patines de ruedas en línea, patines de hielo, etc., en el autobús.
3. Todos los pasajeros deben ser vestidos y llevar algún tipo de calzado de seguridad.
4. Los pasajeros deben de permanecer fuera del camino recorrido en todo momento mientras esperan el autobús. Los pasajeros no pueden caminar por el lado, directamente en frente o detrás del autobús por cualquier razón.
5. Los pasajeros deben ser considerados con los demás en todo momento. No serán tolerados las amenazas, golpes, zancadillas, empujones, patadas, escupitajos, lenguaje vulgar, payasadas, bromas o cualquier otro comportamiento impropio o perjudicial.

6. Los dispositivos tales como radios o cualquier otro dispositivo electrónico sólo se pueden utilizar con auriculares.
7. No se pueden subir los pasajeros que lleven o han estado tomando las bebidas alcohólicas y/o sustancias ilegales.
8. Los pasajeros deben mantener la(s) mano(s), la cabeza o cualquier otra parte del cuerpo dentro del autobús y dentro del área de su asiento en todo momento.
9. Los pasajeros deben obedecer al conductor de buena gana y reportar cualquier problema al conductor del autobús o al despacho.
10. Los pasajeros deben ayudar a mantener el vehículo de transporte limpio mediante el uso de prácticas sanitarias. Se deben evitar olores ofensivos y prácticas no sanitarias.
11. No se permite comer ni beber dentro del vehículo.
12. Se prohíbe el uso de productos de tabaco (incluyendo cigarrillos de vapor y e-cigarettes)
13. Se prohíbe encender cerillas, encendedores o cualquier otro tipo de material inflamable.
14. Se prohíben cualquier tipo de arma o explosivo (que sea actual, percibido, o sospechoso).

### **Póliza de cinturones de seguridad**

Se requieren que todos los pasajeros de RYDE Transit lleven un dispositivo de seguridad aprobado mientras viajan.

Las leyes estatales se aplican a los niños pasajeros.

### **Póliza de niños pasajeros**

Es la póliza de RYDE Transit para proporcionar un servicio de transporte más eficaz, eficiente, segura y sin interrupciones a todos los residentes. En la prestación de este servicio, es necesario establecer políticas que rigen la función y las responsabilidades de RYDE Transit en el transporte de los niños menores de 16. Estas funciones y responsabilidades son las siguientes:

1. Todos los niños deben seguir todos los reglamentos, normas, y políticas de RYDE Transit. Violaciones de estas reglas, ya sea por el niño o sus padres, puede resultar en la suspensión del servicio.
2. Ningún niño menor de cuatro (4) se permite viajar solo en RYDE Transit.

3. Todos los niños menores de seis (6) deben usar una sujeción de seguridad aprobada. Padres o tutores son responsables de proporcionar RYDE con una sujeción de seguridad aprobada. RYDE Transit no proporcionará asientos de coche para niños.
4. Los niños menores de dieciséis (16) deben estar acompañados por un adulto. Las excepciones a esta política para los niños mayores de cuatro (4) incluyen:
  - a. Transporte de una agencia a otra agencia, por ejemplo, de la YMCA a una escuela pública.
  - b. Transporte en el cual un padre o tutor proporciona supervisión para el niño, tanto en la recogida como en el destino del viaje. (ejemplo: Clientes de Head Start).
5. Los niños menores de dieciséis (16) serán transportados hasta el destino programado por el padre o tutor solamente. Los niños no pueden cambiar viajes programados.
6. Los niños menores de dieciséis (16) serán transportados dentro de los límites de la ciudad del origen de su viaje, a menos que están acompañados por un adulto.
7. RYDE Transit no puede garantizar el transporte antes o después de escuela, debido al volumen de pasajeros.
8. Los padres o tutores deben de notificar al RYDE Transit de la edad del niño al momento de programar un viaje.
9. Si no hay un adulto para aceptar el niño en el lugar del destino (menor de 16), el niño **NO** será dejado ahí. Les darán a los conductores órdenes a dejar el niño en la estación de policía local, y los padres serán notificados.

### **Paquetes y cosas personales**

Los pasajeros tienen que limitar su equipaje de paquetes a no más que el equivalente de cinco bolsas de compra de papel marrón o cinco bolsas de compra de plástico por persona. Un asistente puede viajar para asistir con la carga/descarga de paquetes. Los paquetes de gran tamaño serán negado para el transporte. Ningún paquete puede pesar más de 20 libras (9 kilos).

Los tanques de oxígeno tienen que ser portátiles y sujetados en tal manera que no pueda caer o rodar. La sujeción del tanque puede ser con un cinturón de seguridad o por un sujetador de tanque en la silla de ruedas.

***Los conductores no son responsables para objetos perdidos, robados o dañados.***

## **Poliza de tiempo severo**

### ***Acceso a hogares privados debido a tiempo severo***

Los pasajeros son responsables para la remoción de nieve para asegurar que sus casas sean accesibles a los conductores de RYDE Transit. Los conductores **no pueden** asistir los pasajeros a través de la nieve o el hielo.

Si un pasajero programe un viaje sabiendo que su casa no es accesible, el viaje se considerará un “no presentarse” y la póliza de “no presentarse” se aplicará

### ***La cancelación de servicio debido al tiempo***

RYDE Transit hará todo lo posible para proporcionar sus servicios. En el caso de que existan condiciones meteorológicas extremas que hacen que viajar sea inseguro, RYDE Transit se reserva el derecho de interrumpir sus servicios hasta que las condiciones mejoren. No consideramos citas de rutina (médico, pelo, etc.) necesarios durante el mal tiempo. Si se interrumpe el servicio, todos los viajes, independientemente del motivo del viaje, serán cancelados. ***Las estaciones locales de televisión, emisoras de radio locales y weatherthreat.com serán notificados de interrupciones o discontinuadas en el servicio.***

### ***Tips para viajar en invierno***

- ❑ Sea consciente de las condiciones de tiempo actuales que pueden afectar a los servicios de RYDE Transit.
- ❑ Si hay hielo en las calles, deje más tiempo para viajar.
- ❑ Sea puntual y tenga el cambio exacto.
- ❑ Limpie los pies de nieve e hielo antes de subir al autobús.
- ❑ Espere que el autobús se detenga completamente antes de dejar su asiento y antes de subir.
- ❑ Sea preparado para paradas repentinas
- ❑ En todo momento, camine con cuidado, abroche su cinturón de seguridad, y lleve ropa apropiada para invierno.

### ***Guía para el pasajero del tiempo severo***

La nieve severa y la lluvia puede afectar al servicio de RYDE Transit. En estas condiciones lo siguiente puede ocurrir:

- ❑ El tiempo de viaje puede durar más.
- ❑ Algunas rutas pueden ser cortadas o canceladas.
- ❑ El servicio de autobús en caminos menos usados puede ser cancelado.
- ❑ No se puede usar las callejones.
- ❑ En caso de tiempo severo, todos los pasajeros pueden ser regresados a sus casas.

Los pasajeros y/o asistentes son responsables para asegurar que los pasajeros llevan ropa apropiada para su viaje. Los conductores no van a asistir a los pasajeros con su ropa. Esto incluye abrigos adecuados, sombreros, guantes y calzado.

## **Las pólizas de operar los autobuses de RYDE Transit**

Ningún vehículo de RYDE transit (mientras está transportando pasajeros) se permite poner en reverso. Favor de informar al RYDE Transit si hay problemas en su lugar de recogida con el autobús teniendo que retroceder. La oficina de RYDE Transit puede sugerir otro punto de recogida.

Todos los autobuses de RYDE Transit se paran en cruces de trenes marcadas.

Todos los autobuses de RYDE Transit se prohíben dar vuelta a la derecha mientras la luz está roja.

### **Negando servicio—violaciones de póliza**

RYDE Transit se reserva el derecho de negar servicio a cualquier pasajero que muestra los siguientes comportamientos:

- ❑ ebriedad
- ❑ disruptivo
- ❑ beligerante/rudo
- ❑ amenaza a la seguridad/salud a si mismo o a otros
- ❑ higiene personal ofensivo

RYDE Transit tiene tolerancia cero hacia la violencia. Cualquier acto abierto de violencia o amenaza de violencia resultará en la terminación de viajes para el pasajero. Todos los actos que amenazan violencia hacia cualquier empleado de tránsito o pasajero de tránsito serán reportados a la policía.

RYDE Transit tiene una póliza de NO armas de fuego, o armas ocultas en todos los autobuses de y en la propiedad de tránsito, de conformidad con la Póliza de Información de Armas de Fuego de Asociación de Acción Comunitaria de Mid-Nebraska.

RYDE Transit tiene una póliza para comportamientos normales y estándares mientras usted use el servicio. Si no cumple con estos comportamientos, se tomarán los siguientes pasos:

#### **Comportamientos:**

- 1) Mantenerse sentado mientras el autobús está en movimiento.
- 2) Mantener las manos y los objetos personales en su persona.
- 3) No usar lenguaje inapropiado a otros pasajeros.
- 4) No gritar en el autobús. Mantener volúmenes normales en sus conversaciones.

#### **Sanciones de comportamientos:**

*Primera ofensa*—Se enviará una carta de advertencia.

*Segunda ofensa*—Se enviará una segunda carta de advertencia y sus viajes serán cancelados por una semana

*Tercera ofensa*—Se enviará la tercera y **final** carta, y los viajes serán cancelados indefinidamente.

**RYDE Transit se reserva el derecho de suspender los servicios a cualquier pasajero inmediatamente.**

## **Pagos**

**Tarifas en efectivo:** Hay que pagar al momento de servicio. Se requiere **cambio exacto**. Los conductores no llevan efectivo y no son autorizados a dar reembolsos o cambio.

**Tarjetas pre-pagadas (tarjetas *punch*):** tarjetas pre-pagadas son disponibles para pasajeros frecuentes. Favor de contactar la oficina de RYDE Transit para los precios. Las tarjetas pre-pagadas también son disponibles con los conductores. Todas las tarjetas son **NO REEMBOLSABLES**.

**Cuentas de carga:** Cuentas de crédito serán proporcionados a aquellos individuos cuyos viajes se cargan a una agencia o centro con un contrato de servicios con RYDE Transit. Los individuos no se les permitirá cobrar viajes.

## **Objetos perdidos**

1. Cualquier artículo que se pierde en el autobús y que tiene un nombre, dirección, o número de teléfono, intentaremos a notificar al cliente que tenemos el artículo. Sugerimos a los pasajeros que llevan abrigos, sombreros, mochilas, etc. a etiquetarlos con su información.
2. Si se da cuenta que ha perdido cualquier objeto, favor de notificar a la oficina de RYDE Transit lo antes posible para ver si ha sido entregado.
3. Los objetos perdidos que no son reclamados después de 30 días serán donados a una organización de caridad o botados.

## **Modificación razonable/acomodación**

El Departamento de Transporte (DOT por sus siglas en Inglés) se requieren hacer modificaciones/acomodaciones razonables a las políticas, practicas, y procedimientos para evitar la discriminación, y para asegurar que los programas son accesibles a los individuos discapacitados.

Para solicitar una acomodación, para pedir más información, o para solicitar un formulario de queja, por favor póngase en contacto con el de Transporte de RYDE Transit a:

RYDE Transit  
Transportation Director  
715 East 11th Street, PO Box 2288, Kearney, NE 68848  
308.865.5677 - ryde@mnca.net

## **Procedimiento de quejas/agravios**

Como recipiente de fondos estatales y federales administrados por el Departamento de Carreteras de Nebraska, RYDE Transit por este medio certifica que cumplirá con los requisitos de elegibilidad y las prioridades de servicios conforme a lo estipulado por todas las leyes, normas y reglamentos. El proceso para la presentación de una queja del Título VI se describe en la sección de No discriminación de este manual. Para los demás quejas, los clientes tienen la opción de presentar una declaración por escrito del agravio o de completar un formulario de queja con RYDE Transit— Asociación de Acción Comunitaria de Mid-Nebraska como se describe en la última página de este manual.

### **La póliza de agravio de la Asociación de Acción Comunitaria Mediados de Nebraska**

La Asociación de Acción Comunitaria de Mid-Nebraska no discriminará en la provisión de servicios a un solicitante debido a su raza, color, origen nacional, sexo, edad, religión, afiliación política, estado civil, situación familiar, o estado de discapacidad.

Es nuestra intención de ofrecer servicios corteses y profesionales a todos los que cumplen con los requisitos de elegibilidad para los programas individuales que administramos.

Si un participante del programa o el solicitante tiene una queja acerca de un incidente o una negación de los servicios, deben notificar inmediatamente al supervisor del programa involucrado para la resolución del problema. Esta información será proporcionada por el personal en sitio, es disponible en nuestro sitio web en [www.communityactionne.com](http://www.communityactionne.com), o puede ser obtenido por teléfono a 1.877.335.6422.

Si el participante o el solicitante no está satisfecho con la respuesta o si el problema involucró al supervisor del programa, pueden enviar una declaración por escrito de la queja o completar un formulario de queja (Mid-36) y enviarlo a la siguiente dirección:

Grievance Committee  
Community Action Partnership of Mid-Nebraska  
16 W. 11th Street  
P.O. Box 2288  
Kearney, NE 68848

Todas las quejas o los agravios serán investigados con prontitud por el Comité de Quejas y la resolución reflejarán las pautas del programa. El Director Ejecutivo, emitirá una determinación final para la resolución de la queja. Esta determinación puede ser objeto de revisión por el Comité Ejecutivo de la Junta del Directores de la Acción Comunal.