

Consejo sobre el Envejecimiento del Condado de Steuben,
Inc.

Transporte ESTRELLA

Calle Wohlert 1905

Angola, EN 46703

260-665-9856

Las personas con problemas de audición pueden llamar al:

TTY: 800-743-3333

Esta información está disponible en formatos alternativos.

SITIO WEB: www.steubenco.org

STAR Transportation no es responsable de artículos
perdidos, robados o dañados.

HORARIOS DE RESERVA

Lunes a Viernes 8AM a 3PM

LLAME al 665-9856 o envíe un correo electrónico:

star@steubenco.org

para programar un viaje.

HORAS DE FUNCIONAMIENTO

Lunes a Viernes 5AM a 5PM

STAR está financiado por el condado de Steuben, la ciudad
de Angola, los fideicomisarios del municipio, el Título IIIB,
las subvenciones, dotaciones, recaudaciones de fondos y
donaciones INDOT 5311 y 5310. Su apoyo es muy
apreciado.

Todos los Servicios se brindan sin distinción de raza, edad,
color, religión, género, orientación sexual, discapacidad,
origen nacional o ascendencia.

*Toda la documentación disponible en otros idiomas.

STAR TRANSPORTATION

Guía del ciclista



Transporte público para

Todo el condado de Steuben

1905 Wohlert Street

Angola, IN 46703

Phone: (260) 665-9856

Email: star@steubenco.org

www.steubenco.org

Revised: June 2022



Bienvenido al sistema de transporte público STAR Transportation del condado de Steuben. En esta guía encontrará información útil sobre nuestros servicios, políticas, cancelaciones, costos y reservas. Si necesita información adicional o tiene alguna pregunta, comuníquese con nosotros al 260-665-9856.

STAR proporciona transporte público para

TODO EL CONDADO DE STEUBEN NO HAY REQUISITO DE EDAD

STAR opera con un sistema de respuesta a la demanda mediante reserva. Las reservaciones se otorgan por orden de llegada y deben realizarse con un mínimo de 24 horas antes de que desee viajar para viajes locales. Recuerde: cuanto antes llame, mayores serán sus posibilidades de conseguir transporte cuando lo necesite. Si no podemos acomodar el horario que usted solicita, le ofreceremos el siguiente horario disponible.

Al realizar la reserva deberá proporcionar el siguiente información: Su nombre y número de teléfono, Fecha de nacimiento, Direcciones y números de teléfono de recogida/ devolución, Hora de su cita programada, Tiempo para el viaje de regreso

Si se utilizará un dispositivo de movilidad o una silla de ruedas y, de ser así, el tamaño de la silla de ruedas. Si alguien viajará contigo

Llame al: 260-665-9856 o envíe un correo electrónico: star@steubenco.org*

Horario de reserva: 8 a.m. a 3 p.m. de lunes a viernes* * Al enviar un correo electrónico: su viaje no estará reservado hasta que usted recibir una confirmación de respuesta de devolución.

**Acta de Americanos con Discapacidades; Una entidad no se negará a brindar servicios a un individuo basándose únicamente en la discapacidad del individuo que resulte en una apariencia o comportamiento involuntario que pueda ofender, molestar o incomodar a los empleados de la entidad u otras personas.

Proceso de quejas/apelaciones

Puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes de 8 a. m. a 4 p. m. llamando al 260-665-9856. Las apelaciones por suspensión de servicios se pueden presentar por escrito al Director Ejecutivo dentro de los 30 días siguientes a la notificación de la suspensión. Si desea presentar una queja sobre el Título VI de la Ley de Derechos Civiles o una queja sobre ADA, puede comunicarse con el Coordinador de Transporte al 260-665-9856 o visitar nuestro sitio web en www.steubenco.org



El proceso de apelación por ausencia es el siguiente:

Los pasajeros que deseen apelar la decisión tendrán 15 días a partir de la recepción de su carta de suspensión para apelar la decisión por escrito ante STAR Transportation.

Las apelaciones serán escuchadas y resueltas dentro de los 30 días siguientes a la recepción de la solicitud.

Mientras la apelación esté en proceso, los pasajeros aún podrán recibir servicios de transporte hasta que se tome una decisión final.

Un panel compuesto por miembros del equipo de Transporte de STAR escuchará las apelaciones.

Las personas que apelan tienen derecho a apelar en persona en su propio nombre y/o a que otros los representen (a expensas del anexo) en los procedimientos de apelación.

La determinación que se tome a partir de la apelación será por escrito y será definitiva.

Después de una revisión exhaustiva de toda la información y los testimonios disponibles, el equipo de miembros tendrá 72 horas para emitir una recomendación para mantener o revertir la suspensión. La recomendación se enviará al gerente de transporte para su revisión e implementación final.

El administrador de tránsito tendrá 3 días para emitir una decisión final de suspensión por escrito al pasajero involucrado. Todas las decisiones finales se implementarán dentro de los 7 días posteriores a la notificación al pasajero.

Tarifas:

(sujeto a cambios)

Tarifas dentro del condado:

0-5 millas \$3.00 por trayecto.

5-10 millas \$6.00 por trayecto.

10-15 millas \$9.00 por trayecto.

15 millas y más de \$12.00 por trayecto.

Los conductores deben recoger las tarifas/tarjetas perforadas antes de la salida. Tenga a mano su tarifa o tarjeta perforada al abordar el vehículo. Las tarifas se pagarán a los conductores por el importe exacto adeudado. Los conductores no pueden dar cambio.

Las tarjetas perforadas prepagas se pueden comprar en la oficina o a los conductores. Las tarjetas tienen un valor de \$36 por \$30. Las tarjetas perforadas no son reembolsables.

Niños acompañados de un adulto: \$3.00 por trayecto. Los niños menores de 12 años deben estar acompañados por un adulto, a excepción del transporte escolar. (Llame a la oficina si necesita que transporten a niños en edad escolar).

Mayores de 60 años viajan para una donación dentro del condado de Steuben a través de fondos federales del Título IIIB. Se aceptan donaciones con gratitud. Los sobres de donación están disponibles en cada vehículo.

Adaptaciones razonables: modificaciones

Las personas que necesiten una adaptación o modificación del servicio deben notificar a STAR Public Transit sobre la solicitud al hacer una reserva. Para obtener más información sobre la política de modificación razonable o cómo presentar una queja de modificación razonable, comuníquese con STAR Public Transit al (260)665-9856. Se intentará cumplir con todas las solicitudes de modificación razonables.

-3-

Derechos y responsabilidades del Código del pasajero

Todos los ciclistas deben usar zapatos y camisas en todo momento.

Está prohibido comer, beber y fumar.

No se permiten armas ilegales, gas ni ningún material tóxico.

No subir a un vehículo a menos que esté presente un conductor.

Los pasajeros deberán programar los viajes con la oficina de despacho (no con los conductores).

Se anima a los pasajeros a practicar una buena higiene personal para respetar a los demás pasajeros y al conductor.

Los pasajeros no podrán negarse a viajar con otros pasajeros.

Debido a que probablemente compartirá vehículo con otros pasajeros: deje tiempo para recoger y dejar a otros pasajeros antes de llegar a su destino.

Esté preparado para retrasos debido al tráfico o al mal tiempo.

Debido a nuestro objetivo de brindar un servicio rápido, amigable y eficiente, no podemos cumplir con solicitudes específicas de conductores, vehículos o rutas.



Los viajes cancelados por motivos que están fuera del control del cliente no se considerarán No-Shows. Esto incluye viajes perdidos como resultado de una enfermedad repentina, emergencia familiar o personal, retraso en la cita u otras razones imprevistas por las cuales no es posible llamar a STAR Transportation para cancelar a tiempo o realizar el viaje según lo programado. Aunque no se emitirán No-Shows por razones fuera del control del cliente, el cliente siempre debe hacer todo lo posible para cancelar los viajes programados en el momento oportuno.

Se debe comunicarse con STAR Transportation lo antes posible. La falta de contacto resultará en la emisión de una No-Show. Las faltas reiteradas de realización de viajes programados, independientemente del motivo, están sujetas a revisión.

Los clientes serán notificados por escrito cada vez que no se presenten. Este aviso podría ser una carta por correo o un correo electrónico si hay una dirección de correo electrónico registrada. El correo o mensaje de correo electrónico indicará la fecha, hora y ubicación del viaje perdido o cancelado tarde. Las ausencias excesivas y las cancelaciones tardías pueden resultar en la suspensión del servicio, como se muestra a continuación.

Consecuencias por un patrón establecido o práctica de No Shows en un período de 30 días:

1ª infracción: Carta de amonestación y/o llamada telefónica

2da infracción: 1 semana de suspensión

3ra infracción: suspensión de 2 semanas

4ta infracción: suspensión de 3 semanas

La suspensión del servicio entrará en vigencia 15 días a partir de la fecha de la carta o notificación por correo electrónico para permitirle al individuo la oportunidad de apelar la suspensión. El pasajero tendrá 15 días, a partir de la fecha de la notificación, para apelar la decisión de suspensión siguiendo el proceso de apelación descrito.

Política de cancelación tardía y no presentación

El propósito de esta política es proporcionar procedimientos para manejar la suspensión del servicio y el proceso de apelación para aquellos pasajeros a quienes se les ha suspendido el uso del servicio con STAR Transportation debido a no presentarse y cancelaciones tardías.

El patrón o práctica de una No-Show está determinado por la cantidad de viajes programados en comparación con la cantidad de viajes realizados. Se establece un patrón cuando un cliente no se presenta en el 30% o más de los viajes reservados en un período de 30 días.

Se impondrán sanciones por suspensión del servicio por un patrón o práctica de no presentarse. STAR Transportation impone sanciones por cancelaciones tardías constantes y no presentaciones. Los conductores deberán esperar 5 minutos después de la hora prevista acordada. Los clientes pueden ser suspendidos cuando muestren un patrón o práctica de no presentarse del 30% o más durante un período de 30 días.

STAR Transportation requiere un aviso de al menos 24 horas para la cancelación de viajes. Los viajes de los lunes deben cancelarse el viernes anterior al inicio del fin de semana. Las cancelaciones tardías se considerarán como ausencias y contarán para las penalizaciones por ausencia. La cancelación en puerta también se considerará una No Presentación. Esto sucede cuando el vehículo llega al lugar designado para un viaje programado, espera los 5 minutos requeridos y el cliente notifica al conductor en ese momento que ya no necesita el viaje programado.

STAR Transportation programa los viajes de recogida y regreso por separado y asume que todos los viajes de regreso programados no son necesarios después de una ausencia, a menos que el cliente lo notifique. Si un viaje de recogida no se presenta, STAR Transportation cancelará el viaje de regreso a menos que el cliente se comuniqué con usted.

Servicio puerta a puerta

El servicio puerta a puerta está disponible para aquellos pasajeros que necesiten asistencia. Esto significa que el conductor asistirá (acompañará) al pasajero desde la puerta de entrada principal del origen hasta la puerta de entrada principal del destino. Los pasajeros deben informarnos que necesitan ayuda adicional al momento de reservar el viaje. Los conductores no ingresarán a la casa de un pasajero ni a ninguna residencia privada. Los conductores deben permanecer a la vista de los vehículos en todo momento; y no puede ingresar a los edificios para recoger o buscar pasajeros.

Los pasajeros deben estar listos y esperando en la puerta cuando llegue el vehículo. A los pasajeros que necesiten algo más que asistencia puerta a puerta se les pide que alguien los acompañe durante su viaje.

Política de asistente de cuidado personal (PCA)

Los asistentes de cuidado personal pueden viajar en STAR sin costo alguno. Un asistente de cuidado personal es alguien designado o empleado específicamente para ayudar a un pasajero con discapacidades. Se debe notificar al despachador que un PCA viajará con el pasajero durante el proceso de programación. Los amigos y familiares que viajan con ellos se consideran compañeros de viaje y deben pagar las tarifas correspondientes.

Clima inclemente/adverso

La seguridad del conductor, del pasajero y del público son nuestras principales preocupaciones. Durante condiciones climáticas adversas, llame a la oficina para realizar una grabación o visite www.wlki.com y consulte si hay retrasos y cancelaciones climáticas actualizadas. También se harán anuncios en la radio WLKI 100.3 FM. Para la seguridad de los pasajeros y conductores, se espera que los pasillos, caminos y rampas se mantengan limpios y libres de peligros, hielo y nieve. De lo contrario, se pedirá a los pasajeros que reprogramen su viaje cuando sea seguro transportarlo.

Buena expectativa de servicio al cliente

El objetivo de STAR es brindar un servicio rápido, eficiente y amigable a TODOS los pasajeros. Para que esto suceda, los pasajeros deben estar listos para abordar cuando llegue el vehículo. Esté preparado en el tiempo inicial que se le proporcionó cuando realizó su reserva. Los conductores solo pueden esperar cinco (5) minutos después de la hora de recogida programada antes de pasar a recoger a otros pasajeros. El personal de la oficina y los conductores no llamarán cuando el conductor llegue a recogerlo. Debido a que STAR es un sistema de respuesta a la demanda, es posible que no pueda ir directamente a su destino si es necesario recoger a otros pasajeros en el camino. Para garantizar que el vehículo llegue a tiempo para TODOS los pasajeros, los conductores no pueden realizar paradas no programadas.

Política de pasajeros rebeldes

No se tolerarán pasajeros perturbadores, abusivos o discutiendo en los vehículos STAR, en las oficinas de COA/STAR o por teléfono. Sin ponerse en peligro a sí mismos ni a otros pasajeros, los conductores solicitarán a cualquier pasajero que sea perturbador, abusivo o discutiendo que deje de comportarse. Los pasajeros que continúen con este comportamiento serán reportados al despacho y/o llevados al lugar público más cercano y se les pedirá que abandonen el vehículo. Si está en las oficinas de COA/STAR o hablando por teléfono con el personal y está siendo verbalmente abusivo o discutiendo, el personal solicitará que se suspenda el comportamiento. Si el comportamiento continúa, puede resultar en que el pasajero no pueda reservar un viaje y en una posible suspensión para reservar viajes futuros.

Política de paquetes

Para la seguridad y comodidad de todos los pasajeros: No se permiten bolsos grandes, voluminosos, pesados o de gran tamaño. Los paquetes están limitados al número que se puede transportar en un solo viaje.

Aseguramiento de la sujeción

Todos los conductores/pasajeros, independientemente de su edad o discapacidad, deben usar cinturones de seguridad cuando estén sentados en cualquier lugar de un vehículo STAR. (A menos que exista una autorización médica firmada archivada en nuestra agencia). Todas las sillas de ruedas y scooters se asegurarán con un método de amarre de cuatro puntos. Todos los niños menores de ocho (8) años DEBEN tener su propio asiento de seguridad o asiento elevado aprobado para utilizar el servicio. Los bebés y niños menores de cuatro (4) años y que pesen menos de cuarenta (40) libras deben estar en un asiento de seguridad para niños aprobado y debidamente asegurado mientras son transportados en STAR. El pasajero deberá equipar el sistema de retención infantil y sujetar al niño en el asiento. Los conductores no asegurarán el sistema de retención infantil y harán responsable al adulto acompañante de asegurarlo.

Accesibilidad

Las personas con discapacidades de movilidad pueden utilizar sillas de ruedas y ayudas de movilidad accionadas manualmente, es decir, andadores, muletas, bastones, aparatos ortopédicos u otros dispositivos similares diseñados para ser utilizados por personas con discapacidades de movilidad. Los vehículos con elevadores para sillas de ruedas acomodarán a las personas de pie previa solicitud. STAR Public Transit también transporta personas que viajan con tanques de oxígeno portátiles y respiradores. Por razones de seguridad, los tanques de oxígeno portátiles deben poder asegurarse.

Animales de servicio

Se permiten animales de servicio para acompañar a personas con discapacidades en STAR. Los pasajeros deben notificar al despachador que un animal de servicio los acompañará al programar el viaje. Los animales de servicio no pueden bloquear las salidas, viajar en asientos ni usar el elevador a menos que su guía use el elevador. Los animales pueden ser excluidos si presentan una amenaza directa a la salud/seguridad de otros.