

# **Guía para el usuario de STAR**

Guía para el usuario de STAR

Políticas y procedimientos

En vigencia desde septiembre de 2020

Para solicitar un viaje con STAR, comuníquese con el servicio telefónico de atención al cliente de STAR llamando a:

Teléfono: 703-228-1900

Dispositivo de telecomunicaciones para sordos (TDD): 800-828-1120 o 711

Correo electrónico: [star@arlingtonstar.com](mailto:star@arlingtonstar.com)

# Índice

## Introducción

<a href="#">¿Qué es STAR?</a> .....	3
<a href="#">¿Quién puede usar STAR?</a> .....	3
<a href="#">Ajuste razonable</a> .....	4
<a href="#">Horarios y ubicaciones del servicio de viaje</a> .....	5
<a href="#">Feriados</a> .....	5

## Solicitar un viaje

<a href="#">Cómo solicitar un viaje</a> .....	6
<a href="#">Archivo de lugares favoritos</a> .....	8
<a href="#">STAR en la web</a> .....	8
<a href="#">Pedidos fijos de viaje</a> .....	11
<a href="#">Revisar su programa de viaje</a> .....	12
<a href="#">Viajes del mismo día</a> .....	13
<a href="#">Viajes de retorno sin hora fija</a> .....	14

## Procedimientos de viaje

<a href="#">Procedimientos de recogida</a> .....	14
<a href="#">Viajes compartidos</a> .....	16
<a href="#">¿Está retrasado para su viaje?</a> .....	16
<a href="#">¿Dónde está mi transporte?</a> .....	17
<a href="#">Transporte accesible el mismo día en bus y tren</a> .....	17
<a href="#">Cuidadores personales y acompañantes</a> .....	17

## Tarifas

<a href="#">Tarifas de STAR</a> .....	18
<a href="#">Libreta de cupones</a> .....	19
<a href="#">Mapa de la zona</a> .....	19
<a href="#">Ubicaciones de tiendas para personas que viajan diariamente</a> .....	19

## Políticas de cancelación y clima

<a href="#">Política de cancelación y ausencia</a> .....	20
<a href="#">Política de suspensión</a> .....	21
<a href="#">Política de condiciones meteorológicas adversas</a> .....	22

## Supervisión de STAR

<a href="#">Derechos y responsabilidades del cliente</a> .....	23
<a href="#">Supervisión de políticas</a> .....	25
<a href="#">Contactos clave</a> .....	25
<a href="#">Proveedores de servicios de transporte de STAR</a> .....	26
<a href="#">Acerca de servicios de paratransito</a> .....	26

## **Introducción**

La Guía para el usuario de STAR describe las políticas y los procedimientos de STAR e incluye cambios recientes en las políticas. El condado de Arlington trabaja constantemente para mejorar sus servicios de transporte compartido de STAR. La Guía para el usuario de STAR se actualizará cuando sea necesario para reflejar las nuevas políticas y los nuevos procedimientos.

### **¿Qué es STAR?**

STAR es la sigla de Specialized Transportation for Arlington Residents (Transporte especializado para residentes de Arlington). STAR forma parte de Arlington Transit (ART), el sistema de tránsito público del condado de Arlington. ART brinda servicios públicos de autobús de ruta fija en el condado de Arlington. STAR presta servicio a los residentes de Arlington que tienen dificultades para usar el transporte público de ruta fija debido a los efectos de la edad, de la discapacidad o de las condiciones ambientales. STAR es un servicio de paratransito compartido que está destinado a ofrecer un nivel de transporte comparable al que brindan ART, Metrobus y Metrorail.

Los viajes están programados sin considerarse su propósito. Todos los viajes se organizan con antelación a través del servicio de atención al cliente de STAR por teléfono o STAR en la web. Los usuarios de STAR deben planificar las actividades previamente y programar los viajes de STAR con anticipación. Los viajes del mismo día están reservados solamente para las emergencias.

### **¿Quién puede usar STAR?**

Los residentes del condado de Arlington cuya elegibilidad para MetroAccess está certificada tienen certificación automática para STAR. Si usted tiene su identificación de MetroAccess pero no ha usado STAR, llame al servicio telefónico de atención al cliente de STAR para asegurarse de estar incluido en nuestra base de datos.

MetroAccess es el servicio de paratransito compartido regional que fue establecido por la Washington Metropolitan Area Transit Authority (WMATA) bajo las disposiciones de la Ley para estadounidenses con discapacidades (ADA). STAR es la alternativa de Arlington para MetroAccess. Los viajes de STAR se ofrecen de forma personalizada. El conductor se estaciona frente a la dirección y ayuda a los pasajeros a subir al vehículo y bajar de él. Las agencias de servicios humanos del condado de Arlington también patrocinan los viajes de STAR para conectar a los clientes a programas y servicios.

A fin de ser elegible para el servicio MetroAccess, usted debe sufrir una discapacidad según lo definido por la ADA y, como resultado de su discapacidad, debe:

1. ser incapaz de usar transporte de ruta fija como Metrobus y Metrorail;
2. ser incapaz de movilizarse desde o hacia una parada de autobús o estación de tren debido a una discapacidad; o
3. ser incapaz de subir a un vehículo de tránsito público debido a su inaccesibilidad (ya no es relevante en Arlington porque todos los vehículos de tránsito del área metropolitana son accesibles para sillas de ruedas).

Para que se determine si usted es elegible para usar MetroAccess, debe completar una solicitud y pedir a un profesional de la salud que la certifique. Usted puede pedir la solicitud por muchos medios diferentes. Usted puede:

1. enviar su solicitud por correo electrónico a [eligibility@wmata.com](mailto:eligibility@wmata.com);
2. pedir la solicitud por escrito a Metro Transit Accessibility Center, 600 Fifth Street, NW, Washington, DC 20001;
3. pasar por la oficina de Metro ubicada en la dirección anterior; o
4. descargar la solicitud en [www.wmata.com/accessibility](http://www.wmata.com/accessibility).

Tanto su discapacidad como su necesidad de usar MetroAccess deben estar explicadas y certificadas. Además, en su solicitud indique si necesita viajar con un cuidador personal (PCA). Una vez que haya completado la solicitud, comuníquese con el Transit Accessibility Center al teléfono (202) 962-2700 para hablar con un especialista. Se le programarán una entrevista y una evaluación. Las solicitudes en español también están disponibles bajo petición. (Las solicitudes en español también están disponibles bajo petición).

Los niños menores de ocho años deben tener un cuidador personal y un dispositivo de seguridad de asiento para niños.

### **Ajuste razonable**

Si se necesita realizar ajustes razonables según las disposiciones de la ADA, pida a su médico que explique detalladamente por escrito el ajuste necesario y por cuánto tiempo se necesitará. La nota del médico debe enviarse al Gerente de servicios de tránsito a Arlington County Dept. of Environmental Services, Transportation Division, 2100 Clarendon Blvd., Suite 900, Arlington, VA 22201. Si no puede ponerse el cinturón de seguridad por motivos médicos, pedimos que su médico mencione este detalle por escrito para los registros de STAR. Visite la página de la Oficina de Derechos Humanos del condado de Arlington en [www.arlingtonva.us](http://www.arlingtonva.us) (busque

“Oficina de Derechos Humanos”) para solicitar un ajuste razonable en línea. Comuníquese al 703-228-7096 (V/TTY) para obtener más información.

**Tenga en cuenta que:** Ya que STAR trabaja para programar su transporte de la forma más eficiente y eficaz posible, puede asignarse un sedán, una furgoneta o un vehículo deportivo utilitario, utilizados para servicio de taxi, para su viaje. Si tiene alguna afección médica que le impida utilizar un tipo particular de vehículo, STAR podría tener dificultades para facilitar su viaje en el momento que usted solicite, pero hará su mayor esfuerzo por lograrlo.

Usted puede llevar un respirador, oxígeno portátil u otro equipo de soporte vital en los vehículos de STAR siempre y cuando no infrinjan las leyes de transporte de materiales peligrosos. El equipo debe ser lo suficientemente pequeño como para poder estar asegurado dentro del vehículo. Los clientes deben asegurarse de que haya un suministro adecuado de oxígeno (3/4 o lleno) antes de subir al vehículo. Los conductores no tienen autorización para operar equipo de soporte vital.

### **Horarios y ubicaciones del servicio de viaje**

Los viajes en STAR están disponibles entre las 5:30 a. m. y la medianoche, los siete días de la semana. STAR no establece restricciones para el propósito del viaje. Todos los planes de transporte diario en STAR deben empezar o terminar en Arlington. STAR tiene capacidad para un número limitado de viajes los días de semana a mitad del día (aproximadamente entre las 10:00 a. m. y las 2:30 p. m.) completamente fuera del condado de Arlington y dentro de la zona de tarifa 2 (vea las tarifas de STAR). Esos viajes deben reservarse con el mismo tiempo de anticipación que un viaje que empieza o termina en Arlington ese día. Nuestros clientes pueden subirse en cualquier lugar donde el servicio de bus o tren de Metro esté disponible (todas las direcciones de recogida y destino deben estar a menos de 3/4 de milla de una ruta de tránsito. Sin embargo, STAR no brinda servicio hacia o desde el condado de Prince George's los fines de semana y los feriados. Si necesita hacer un viaje que STAR no puede ofrecerle, llame a MetroAccess al 301-562-5360.

### **Feriatos**

Los pedidos fijos de viaje no se pueden cumplir en los feriados indicados más adelante. Usted debe llamar al servicio telefónico de atención al cliente de STAR con anticipación para reservar transporte para estos feriados o para el día posterior al feriado. La oficina de STAR y el servicio telefónico de atención al cliente de STAR cerrarán cuando se acaten los siguientes feriados federales:

1. Día de Año Nuevo

2. Día de Martin Luther King Jr.
3. Día de los Presidentes
4. Día de Conmemoración de los Caídos
5. Día de la Independencia
6. Día del Trabajo
7. Día de la Raza
8. Día de los Veteranos
9. Día de Acción de Gracias
10. Viernes posterior al Día de Acción de Gracias
11. Navidad

## **Solicitar un viaje**

### **Cómo solicitar un viaje**

Los residentes de Arlington que están certificados bajo el programa de STAR deben llamar al servicio telefónico de atención al cliente de STAR al 703-228-1900 para:

1. reservar transporte;
2. cambiar una hora de viaje solicitada;
3. cancelar transporte; y
4. recibir información general sobre STAR y otros servicios de transporte.

En el caso de idiomas aparte del inglés, presione “4” para usar la línea de idioma. Los habitantes de Arlington que son sordos o que tienen dificultad auditiva pueden usar su TDD llamando al Centro de Virginia Relay al 800-828-1120 o 711. También pueden escribir al servicio telefónico de atención al cliente de STAR por correo electrónico a: [star@arlingtonstar.com](mailto:star@arlingtonstar.com)

También puede reservar un viaje, cancelarlo y revisar su programa en cualquier momento o cualquier día por Internet (STAR en la web) o por teléfono. Consulte más adelante para ver detalles y limitaciones.

Cuando llame, tenga a la mano:

1. Su número de identificación de STAR/MetroAccess;
2. Sus direcciones de recogida y destino\* (los agentes de reservación no tienen la obligación de buscar direcciones por usted);

3. La hora en que le gustaría que le recojan y la hora en que necesita llegar a su destino; y
4. La hora en que estará listo para regresar desde el destino.
5. Los números telefónicos de sus lugares de recogida y destino o su número celular si desea que STAR le informe que el transporte está llegando.

El agente recibirá su información y reservará su viaje. Usted recibirá el horario programado para su recogida y su regreso.

*\*Algunos edificios tienen muchas entradas. Si su lugar de recogida es un edificio con más de una entrada, infórmenos en qué entrada estará.*

Por favor:

1. Reserve su viaje con una anticipación de uno a siete días. Los viajes se programan por orden de llamada.
2. Los viajes de larga distancia (Zona 3), especialmente durante las horas punta de viaje, deben solicitarse con mucha anticipación. El aviso previo para estos viajes es particularmente crucial si se reserva el viaje mediante por la web. Si desea esperar hasta el día previo al viaje, llame a STAR antes de las 4:00 p. m. para reservar el viaje. La capacidad es limitada. Estos viajes deberían solicitarse a más tardar el día anterior al viaje. Los viajes se programan por orden de llamada.
3. Usted puede reservar su viaje con un encargado de reservas entre las 8:30 a. m. y las 6:30 p. m. de lunes a viernes y sábados de 9:00 a. m. a 5:00 p. m. El servicio telefónico de atención al cliente no estará disponible los feriados del condado, que incluyen los lunes de feriado. Estará disponible el domingo anterior al lunes feriado (excepto Navidad y Año Nuevo) de 11:00 a. m. a 3:00 p. m.
4. Reserve su viaje con anticipación. Por favor sea considerado con el personal del servicio telefónico de atención al cliente. Por ejemplo, no espere hasta que falten cinco minutos para la hora de cierre para programar viajes de muchos días.

5. Si tiene teléfono celular, asegúrese de que el servicio telefónico de atención al cliente de STAR tenga ese número en su archivo de cliente.
6. Usted puede hacer un pedido fijo de viaje en el caso de viajes que ocurren cada día o cada semana. (Vea Pedidos fijos de viaje)
7. STAR requiere que usted espere al menos una hora entre las recogidas programadas. Excepción: puede esperar 40 minutos entre recogidas solamente en los viajes dentro de Arlington (sólo de la Zona 1 a la Zona 1) que ocurren los sábados, los domingos y los días de semana entre las 9:30 a. m. y las 3:30 p. m., o después de las 7:30 p. m. La única excepción es una parada rápida (máximo de 10 minutos) para recoger o dejar a alguien en la guardería.
8. Usted debe reservar todos los viajes de retorno con anticipación. Pueden hacerse excepciones para algunos viajes médicos y cuando los pasajeros llegan de otra ciudad; estas excepciones se discuten más adelante. Muchas citas médicas tienen una hora de inicio y una hora de término definidas. Al programar viajes de retorno, no necesitará esperar por mucho tiempo un vehículo de STAR. Si desconoce la duración de su cita médica, puede reservar un viaje de retorno sin hora fija.

Si ha terminado temprano y está listo para regresar al menos una hora antes de la hora programada para la recogida, pida al servicio telefónico de atención al cliente de STAR un viaje de retorno más temprano. Usted puede llamar directamente al proveedor sólo si el servicio telefónico de atención al cliente de STAR no está disponible. STAR no puede garantizar que se le pueda recoger más temprano.

### **Archivo de lugares favoritos**

Cada usuario de STAR puede solicitar al servicio telefónico de atención al cliente que incluya 10 direcciones de destino en la lista de lugares favoritos del usuario para facilitar la reservación. Estos son lugares a los que viaja con frecuencia o destinos que requieren instrucciones especiales, como “ir a la entrada trasera”. Usted puede crear su lista de lugares favoritos al brindar esa información, que incluye direcciones postales, al servicio telefónico de atención al cliente de STAR.

## **STAR en la web**

Ahora usted puede reservar un viaje, cancelar un viaje y revisar su programa en cualquier momento en Internet (STAR en la web). Para comenzar con STAR en la web, llame al Servicio de Atención al Cliente de STAR durante el horario comercial para obtener su ID de cliente. El servicio telefónico de atención al cliente de STAR estará complacido de activar su cuenta para que pueda utilizar estas funciones. Usted también tendrá una contraseña de 5 dígitos que podrá cambiar. Su contraseña inicial es su identificación de MetroAccess, que está incluida en su tarjeta de identificación de MetroAccess. Si su identificación de MetroAccess tiene menos dígitos, añada ceros al inicio. Por ejemplo, si su identificación de MetroAccess fuera 76, su contraseña inicial sería 00076. Si su identificación de MetroAccess tiene más de cinco dígitos, sólo utilice los primeros cinco dígitos. Si olvida su identificación de cliente o su contraseña, puede llamar al servicio telefónico de atención al cliente de STAR.

Sin embargo, primero debe llamar al servicio telefónico de atención al cliente de STAR durante el horario de trabajo para activar su cuenta de STAR en la web.

STAR en la web no permite reservas automáticas. Cada día, los despachadores de STAR seguirán asignando sus pedidos de viaje a un vehículo. Por lo tanto, después de las 6:30 p.m. del día en que solicitó un viaje o el siguiente día calendario, consulte su cuenta STAR en la web para ver si el personal de STAR ha programado su viaje.

Si tiene preguntas sobre STAR en la web, llame al Servicio de Atención al Cliente de STAR durante el horario comercial o escriba a [star@arlingtonstar.com](mailto:star@arlingtonstar.com).

## **STAR en la web**

Los usuarios de STAR con acceso a Internet tienen dos opciones para acceder a este sitio web:

1. Ingresar al enlace a través de [www.arlingtonstar.com](http://www.arlingtonstar.com), hacer clic en “Online Scheduling” (Programación en línea).
2. Ir directamente al nuevo sitio web en: [www.starontheweb.us](http://www.starontheweb.us). Recomendamos a los usuarios guardar este sitio web como favorito en su navegador web.

Se les ofrecerán muchas opciones en el margen izquierdo de STAR en la web. Estas opciones son:

- **Mis viajes**

Permite revisar y cancelar viajes.

- **Reservar un viaje**

Espere un tiempo suficiente para que la computadora responda cada vez que usted selecciona una opción. Por ejemplo, cuando usted seleccione una fecha para el viaje (y el día de la semana no aparezca), la computadora procesará esa solicitud antes de ofrecerle opciones de horas de recogida o llegada. Nota: Un organizador de STAR debe revisar la asignación de su viaje a un vehículo. Realice reservaciones antes de las 4:00 p. m. del día calendario (de lunes a viernes) anterior al viaje. Para viajar domingo y lunes, se debe reservar a más tardar a las 3:00 p. m. el sábado anterior. La computadora le informará si está reservando demasiado tarde para recibir servicio el día solicitado. Reserve el viaje de ida antes del viaje de retorno.

- **Mis suscripciones**

Le permite revisar su suscripción para pedidos fijos de viaje. Estos son viajes regulares que realiza cada semana. Para cancelar un viaje de suscripción o reservar uno nuevo, llame al servicio telefónico de atención al cliente de STAR.

- **Mi cuenta**

Le permite revisar información del archivo del cliente como su dirección y su número telefónico y cambiar su contraseña. También aparece la fecha de expiración de la elegibilidad para STAR y MetroAccess. Si esta fecha ya pasó o está cerca, comuníquese con MetroAccess para solicitar una recertificación llamando al (202) 962-2700, opción 4 para voz o (202) 962-2033 para TDD y solicite hablar con el personal de certificación. Tenga en cuenta que: Si su dirección de casa o de trabajo ha cambiado, debe llamar al servicio telefónico de atención al cliente de STAR. Cualquier viaje hacia y desde una dirección antigua debe cancelarse y volver a reservarse.

- **Ayuda**

Hay instrucciones disponibles en línea.

- **Cierre de sesión**

Cierre su sesión para que nadie más tenga acceso a su información de STAR.

Usted podrá observar su nombre y su dirección de casa en la esquina superior izquierda de la pantalla. Si está información no es correcta, informe al servicio telefónico de atención al cliente de STAR y luego cierre su sesión.

**Tenga en cuenta que:** Los usuarios de STAR sólo podrán programar viajes entre las direcciones a las que ya han ido en STAR, a edificios que estén incluidos en el archivo de lugares de STAR o a lugares de su lista especial de lugares favoritos. Si necesita trasladarse a una nueva dirección, llame al servicio telefónico de atención al cliente de STAR para este viaje. Esto garantizará que se reservará el viaje hacia el lugar correcto.

### **Pedidos fijos de viaje**

Los pedidos fijos de viaje son viajes repetitivos entre las mismas direcciones, a la misma hora, los mismos días de la semana. Una vez que se aprueba su pedido fijo de viaje, no necesita realizar llamadas para este tipo de viaje.

El servicio telefónico de atención al cliente de STAR trabajará con usted para armar su programa cuando usted llame. Tenga toda la información lista e incluya:

- la última hora en la que necesita llegar al destino,
- el número telefónico del destino y la entrada del edificio donde desea que lo recojan,
- la primera hora en la que estará listo para regresar,
- días de la semana y
- el número de semanas o el último día que necesita el pedido fijo de viaje.

Recuerde que STAR sólo acepta llamadas para reservaciones de pedidos fijos de viaje entre las 8:30 a. m. y las 6:30 p. m. de lunes a viernes y entre las 9:00 a. m. y las 5:00 p. m. los sábados. Si se puede aceptar su pedido fijo de viaje, el servicio telefónico de atención al cliente de STAR cumplirá con el horario de recogida y llegada.

Usted debe cancelar el viaje para los días que no lo necesite; de lo contrario, se le cobrará por ausentarse. Esto incluye los días que usted está enfermo o de vacaciones.

### **Revisar su programa de viaje**

Para saber de su horario programado para el día, llame a STAR entre 7:00 a. m. y 7:00 p. m. en los días de semana y entre 8:30 a. m. y 5:30 p. m. los sábados.

También puede llamar a STAR treinta minutos antes del cierre del día laboral del centro de llamadas previo a su viaje. Nuestro personal lo asistirá para:

- saber de su horario de viaje, qué proveedor de transporte ha sido asignado para cada viaje;
- saber cuándo llegará el vehículo para recogerlo;
- verificar que la programación del viaje incluya su número de aviso;
- cancelar un viaje el mismo día de servicio; y
- notificar a la empresa de transportes que no estará listo a tiempo y hacer el intento de ajustar su horario de viaje a uno que le acomode. Para cumplir con esto, debe llamar por lo menos treinta minutos antes de la hora del viaje programado para solicitar un cambio. No podemos garantizar que podremos cambiar el viaje, pero haremos todo lo posible para asistirlo.

También puede consultar su horario a cualquier hora del día a través de Internet (STAR en la Web). Consulte a continuación los detalles y limitaciones.

### **Reservaciones para el mismo día**

Generalmente, STAR no permite a los pasajeros hacer reservaciones para el mismo día. STAR no puede garantizar dar una reservación para un viaje para el mismo día e intentará hacerlo solo en situaciones especiales. STAR trabajará para programar los viajes de manera que se adecúen, en la medida de lo posible, a los horarios solicitados.

STAR **tratará** de programar un viaje para el mismo día solo en las siguientes situaciones imprevistas de emergencia:

- una consulta médica no programada, o
- una crisis familiar o personal inesperada. Algunos ejemplos de crisis familiar o personal incluyen ver a un familiar que ha sido llevado a un hospital o manejar una situación de disciplina de un niño en la escuela.

### **Notas sobre las reservaciones de viaje para el mismo día:**

- Debe contar con fondos disponibles para usar otro recurso en caso de que STAR no pueda darle una reservación para su viaje el mismo día. STAR no puede ofrecer viajes para el mismo día de o hacia Maryland o el Distrito de Columbia que no comiencen o terminen en Arlington.

- El viaje en el mismo día no se puede reservar a través de STAR en la Web.

Para coordinar adecuadamente los viajes para el mismo día con viajes de STAR previamente programados, STAR debe contar con la siguiente información:

- la hora en que le gustaría que lo recojan y el tiempo máximo que necesitaría para llegar a su lugar de destino (pregunte al centro de llamadas si la duración del viaje es realista);
- el número telefónico del participante (de preferencia, número de celular);
- el número telefónico del lugar de destino; y
- el tiempo de retorno aproximado. Para consultas médicas, este tiempo es por lo menos de dos horas. Si la hora del viaje de retorno necesita cambiarse, comuníquese desde su lugar de destino para informar a STAR. No lo dejaremos varado en su lugar de destino.

**Si se encuentra en una emergencia médica, comuníquese con 911.** STAR no puede ser sustituto de una ambulancia.

### **Viajes de retorno sin hora fija**

1. STAR entiende que en algunas situaciones, no se puede predecir cuándo se estará listo para regresar a casa de una cita médica. En esas situaciones, puede reservar un viaje de retorno flexible en STAR.
2. Se permiten hacer viajes de retorno flexible cuando usted tiene un viaje de retorno desde otra ciudad mediante otra modalidad de viaje que conecta con las estaciones Greyhound o Amtrak o el aeropuerto nacional o de Dulles. STAR entiende que los viajes interurbanos a veces se puedan retrasar. Solo en estas circunstancias, solicite un viaje de retorno flexible.
3. Cuando esté listo, comuníquese con el centro de llamadas de STAR. Si el centro de llamadas está cerrado, comuníquese con el proveedor de servicios de taxi de STAR. El proveedor de servicios de taxi no lo dejará varado ya que el viaje de retorno flexible estará reservado con anterioridad. Tenga en cuenta que su solicitud de retorno flexible se borrará de la base de datos a la medianoche.

## **Procedimientos de viaje**

### **Procedimientos de recogida**

STAR brinda el servicio de acera a acera. El conductor lo asistirá dentro y fuera del vehículo; sin embargo, no puede dejar el vehículo solo. Si necesita asistencia fuera del vehículo, debe traer un asistente de cuidado personal (ACP) o un acompañante. La información de tarifas para solicitar un ACP o un acompañante se encuentra en Tarifas de STAR.

STAR es un servicio de viajes compartido. Esté listo para el viaje cuando llegue el vehículo, de modo de evitar inconvenientes con otros pasajeros que pueden compartir el vehículo con usted. Tenga su identificación con foto de MetroAccess y la tarifa exacta en efectivo o en cupones con la tarifa de STAR a la mano para pagar al conductor al inicio del viaje. Si su discapacidad le dificulta ubicar su identificación o cupones de STAR, el conductor puede iniciar su recorrido. Sin embargo, haga todo lo posible para pagarle al conductor tan pronto como le sea posible luego de haber ingresado el vehículo. Los conductores no están obligados a tener cambio o a dar cambio.

#### **La secuencia de recogida es la siguiente:**

1. Si usted no está visible (afuera o por lo menos abriendo la puerta para salir del edificio) cuando el vehículo llegue y se estacione, el conductor pedirá al operador avisarle con una llamada. Verifique que tenga recepción de llamadas a celular en el lugar donde está esperando.

#### **Si la hora de recogida está dentro de las horas del centro de llamadas de STAR:**

1. Cinco minutos después de haber llegado, el conductor le pedirá al operador que se contacte con el centro de llamadas y éste, a su vez, tratará de comunicarse con usted.
2. Diez minutos después de la llegada del vehículo, o diez minutos después de la hora programada de su recogida, lo que ocurra más tarde, el operador autorizará al conductor para irse. El operador notificará al centro de llamadas, el cual considerará que "No se ha presentado" para el viaje.

#### **Si la hora de recogida está fuera de las horas del centro de llamadas:**

1. Cinco minutos después de haber llegado, el conductor pedirá al operador que intente comunicarse con usted de nuevo.
2. Diez minutos después de la llegada del vehículo, o diez minutos después de la hora programada de su recogida, el conductor le pedirá al operador permiso para irse. El operador comunicará vía correo electrónico de la no presentación al centro de llamadas. Cuando el centro de llamadas vuelva a abrir, se considerará que "No se ha presentado" para el viaje.

Sea considerado con los conductores y otros pasajeros. Si sabe que va a necesitar más de cinco minutos para llegar a la entrada del edificio, programe su salida de acuerdo con eso. Aún así, se espera que los conductores lleguen en un lapso de diez minutos de su hora programada, de 0 minutos antes a 10 minutos después.

Los conductores de STAR no pueden ingresar al edificio, centro o residencia para ubicarlo o asistirlo.

Si su vehículo no llega pasados cinco minutos de su hora programada, puede llamar a STAR para verificar el estado del viaje.

## **Viajes compartidos**

Se puede programar viajes compartidos para los pasajeros de STAR cuando viajan en la misma dirección al mismo tiempo. Sea considerado con los otros pasajeros de STAR en el vehículo. Esté listo a la hora programada de recogida. Esté en la puerta del edificio o cerca de ella.

Si usted y otros pasajeros de STAR desean asistir al mismo encuentro público u otro evento, háganoslo saber. Avise a los programadores cuando reserve su viaje o envíe por correo electrónico una lista con las fechas de los encuentros a [star@arlingtonstar.com](mailto:star@arlingtonstar.com).

## **¿Está retrasado para su viaje?**

1. Cuando llegue a su cita, pregunte cuánto tiempo tendrá que esperar. Si su cita se va a extender más allá de la hora fijada para el viaje de retorno con STAR, comuníquese con el centro de llamadas para reprogramar su viaje de retorno. Si el centro de llamadas está cerrado, comuníquese con el proveedor de transporte asignado a su viaje e informe que no podrá llegar a la hora prevista del viaje. Cuando esté listo, comuníquese con STAR si el centro de llamadas

está abierto, o con el proveedor de transporte si el centro está cerrado. STAR no lo va a dejar varado. STAR lo llevará a casa (o a su destino final previamente fijado). Sin embargo, tendrá que esperar un hora o más para ese viaje de retorno.

2. Si pierde su viaje de retorno de una cita médica, comuníquese con el centro de llamadas de STAR tan pronto como sea posible. Nota: No se podrá retirar el estado de "no presentación" para el viaje si un ACP estaba con usted en su viaje.
3. Si está usando STAR para regresar de su visita al médico y espera recibir una receta, reserve tres viajes: de su casa al médico, del médico a la farmacia en su vecindario y de la farmacia a su casa. Asegúrese de llevar consigo el número de fax y el número de teléfono de la farmacia, y de tener el número de oficina y de fax de su médico en la receta antes de irse. Esto reducirá el tiempo de espera en la farmacia. Si no recibe una receta, entonces pida al centro de llamadas de STAR que el conductor lo lleve directamente a su casa.
4. Si no va a estar listo para su viaje a la hora fijada, comuníquese con STAR por lo menos 30 minutos antes de la hora de recogida programada para realizar un ajuste en el programa del mismo día.

### **¿Dónde está mi transporte?**

1. Comuníquese con el centro de llamadas de STAR cinco minutos después su hora de recogida programada si su transporte no ha llegado.
2. Solo comuníquese con el proveedor de servicios para preguntar dónde está su transporte o cancelar el viaje programado para el mismo día cuando la oficina de STAR esté cerrada.
  - a. Días laborales entre 7:00 p. m. y 7:00 a. m.
  - b. Sábados antes de las 8:30 a. m. o después de las 5:30 p. m.
  - c. Domingos o feriados a cualquier hora.
3. No puede reprogramar un viaje directamente con el proveedor de transporte a menos que haya programado un viaje de retorno flexible como se describe anteriormente.

### **Viajes accesibles del mismo día en bus y en tren**

¿Sabía que los clientes de MetroAccess y STAR pueden viajar en servicios de tránsito público de manera gratuita?— Si muestra su identificación válida de MetroAccess, usted y un acompañante pueden viajar de manera gratuita en Metrorail, Metrobus, ART y otros proveedores de tránsito regional. Viajar en servicios de tránsito le ofrece la flexibilidad de viajar de manera independiente y espontánea. Los buses de ART, Metrobuses y Metrorail son accesibles para personas con discapacidad. El uso de estos servicios no afecta su elección de usar MetroAccess o STAR. Visite [www.arlingtontransit.com](http://www.arlingtontransit.com) o [www.wmata.com](http://www.wmata.com) para saber más.

Metro ofrece orientaciones para el bus y Metrorail de manera gratuita. Sepa cómo planificar su viaje, lea un horario de bus y utilice las características de accesibilidad y seguridad. Para hacer una cita para una orientación u obtener más información, comuníquese con la oficina de programas ADA de Metro al 202-962-1100 (o al TTY 202-962-2033). Asimismo, el centro ENDependence del norte de Virginia capacitará a las personas con discapacidad para que usen el tránsito. Comuníquese con ECV al 703-525-3268 o al 711 para obtener más información.

### **Asistentes de cuidado personal (ACP) y acompañantes**

Los ACP y acompañantes son bienvenidos a viajar en STAR. Cuando llame, debe decirle al agente que estará acompañado.

Un ACP es una persona designada por el participante o empleado específicamente para atender sus necesidades personales. Si lleva un ACP para asistirlo, no se le cobrará una tarifa a esa persona.

Los acompañantes también pueden viajar con usted si informa al centro de llamadas de STAR al momento de hacer la reserva del viaje, sujeta al espacio disponible en el vehículo. Un acompañante es cualquier persona que no sea un ACP que acompaña al participante en un viaje. Una acompañante no cuenta como un ACP, a menos que el acompañante en realidad actúe en esta capacidad. Se le cobra al acompañante la misma tarifa que el pasajero.

Debe indicar el número de pasajeros en su viaje cuando realice la reservación del viaje. El ACP o acompañante debe tener los mismos puntos de origen y de destino que el participante. Asimismo, infórmenos si usted traerá un animal de servicio. STAR necesita esa información para asegurar que haya espacio disponible en el vehículo. Si no notifica a STAR por adelantado, puede que no se permita a los acompañantes viajar con usted.

## Tarifas

### Tarifas de STAR

Las tarifas de STAR están estructuradas en una base de zonas de la siguiente manera:

#### Zona 1: \$3.50

- Viajes dentro de Arlington.
- Puede usar los cupones de STAR de \$3 y \$0.50 para pagar estos viajes. Consulte más abajo para obtener más información.

#### Zona 2: \$5.00

- Los viajes a DC, Alexandria, Falls Church o el condado de Fairfax dentro del sistema de carreteras además de los dos lugares de demanda más alta justo afuera de la carretera del condado de Fairfax: Campus de Inova Fairfax Hospital/Woodburn Mental Health en 3300 Gallows Road y Alzheimer's Family Day Center en 2812 Old Lee Highway.
- Puede usar los cupones de STAR de \$5 para pagar estos viajes. Consulte más abajo para obtener más información.

#### Zona 3: \$9.00

- Viajes al condado de Fairfax fuera del sistema de carreteras, condado de Montgomery o condado de Prince George.
- Puede usar una combinación de los cupones de STAR de \$4 y \$5 para pagar esos viajes. Consulte más abajo para obtener más información.

*Todos los viajes deben iniciar o terminar en Arlington.*

### Libreta de cupones

Puede pagar su tarifa con cupones de STAR que se venden en Commuter Stores (tiendas para pasajeros). Los cupones valen \$3.00, \$4.00, \$5.00 o \$0.50 y se venden en cuadernillo de 10. Las esquinas de los cupones son todas diferentes para ayudar a distinguirlos entre ellos. Los cupones de \$3 tienen esquinas redondeadas, los cupones de \$4 tienen esquinas cortadas diagonalmente y los cupones de \$0.50 tienen esquinas que terminan en punta. Llame al 703-228-RIDE (7433) para obtener información sobre la compra o visite [www.CommuterDirect.com](http://www.CommuterDirect.com). Con una cuenta

personal de SmartBenefits en Commuter Direct, puede convertir su SmartBenefits en cupones de STAR y recibirlos a través del servicio de pedido por correo de CommuterDirect.com. El sobre de respuesta tendrá un sello en seco con una estrella en alto relieve para su fácil identificación.

Las tiendas Commuter Stores aceptan los comprobantes de SmartBenefits para comprar estos cuadernillos. Los comprobantes están disponibles en tres denominaciones separadas: \$ 1, \$ 10 y \$ 30. Para obtener información adicional, llame al 202-962-1326 y seleccione la opción 3, de lunes a viernes de 8 a. m. a 4 p. m. (los usuarios de TDD deben llamar al 202-638-3780).

Comuníquese con la Commuter Store para obtener más información sobre los cupones de compra.

**Mapa de zonas** *(le enviaremos un mapa de dos páginas)*

**Ubicaciones de tiendas para personas que viajan diariamente**

### **Ballston**

Estación de Metro Ballston-MU

(Kiosko arriba de la escalera del Metro), 4230 Fairfax Drive, Arlington, VA 22203

Teléfono: 703-528-3541. Pedir "español por favor". Fax: 703-522-4356 TDD: 711

Horario: Lun.-Vie. 7:00 a.m.-7:00 p.m., Sab. 8:00 a.m.-3:00 p.m.

### **Crystal City**

Crystal City Shops, 251 18th Street South, Arlington VA, 22202 (frente a Dunkin' Donuts)

Teléfono: 703-413-4287 Fax: 703-413-4291 TDD: 711

Horario: Lun-Vie 7:00 a.m.-7:00 p.m.

### **Pentagon**

Estación de Metro Pentagon

2 S. Rotary Road, Arlington VA 22202 (Area superior de la bahía de bus)

Cerca a las bahías de bus 8 y 9. Abierto al público, accesible por bus o tren.

Teléfono: 703-302-3941 Fax: 703-302-3940 TDD: 711

Horario: Lun-Vie 6:30 a.m.-6:30 p.m.

## **Rosslyn**

Estación de Metro Rosslyn

1810 N. Moore Street, Arlington, VA 22209

Teléfono: 703-525-1995 Fax: 703-525-0060 TDD: 711

Horario: Lun-Vie 7:00 a.m.-7:00 p.m., Sáb 8:00 a.m.-2:00 p.m.

## **Shirlington**

Por favor llamar con anticipación para comprar tickets VRE y buscarlos en la tienda de Shirlington.

2975 S. Quincy Street, Arlington, VA 22206 (Estación de Buses de Shirlington, cerca de intersección de South Randolph St. y 31st St.South, al lado de I-395)

Teléfono: 703-820-4981 Fax: 703-820-4984 TDD: 711

Horario: Lun-Vie 10:00 a.m.-7:00 p.m.

## **Políticas de cancelación y clima**

### **Política de cancelación y ausencias**

Comuníquese con STAR si no va a tomar el viaje; de otro modo, se le cobrará el costo por la ausencia. Ayúdele a STAR a ahorrar gasolina y dinero; y evite causar inconvenientes a otros pasajeros.

Puede cancelar un viaje por lo menos una hora antes de su hora de recogida programada sin recibir una sanción, llamando al centro de llamadas de STAR.

Si está cancelando un viaje para el mismo día o a una hora temprana del día siguiente y el centro de llamadas de STAR está cerrado, comuníquese con el proveedor de transporte por lo menos una hora antes de la hora fijada.

Si no llama para cancelar por lo menos 30 minutos antes de la hora fijada y no se presenta para el viaje, se le cobrará como ausencia. Todos los otros viajes para ESE MISMO DÍA serán cancelados automáticamente, a menos que usted llame y solicite que los otros viajes se lleven a cabo.

STAR no enviará otro vehículo a su casa si no está listo a su hora de recogida programada.

## **Política de suspensión**

Se le permite tres (3) ausencias dentro de un período de treinta días. Si excede este número permitido, sus viajes de órdenes existentes y sus privilegios para solicitar un viaje serán suspendidos por siete (7) días. STAR tiene una política de suspensión progresiva a lo largo del año calendario. Para una primera suspensión por un exceso de ausencias, sus privilegios para solicitar un viaje se suspenderán por siete (7) días. Para una segunda suspensión dentro del año calendario, sus privilegios para solicitar un viaje se suspenderán por catorce (14) días. Para una tercera suspensión dentro del año calendario, sus privilegios para solicitar un viaje se suspenderán por veintiún (21) días. La duración de la suspensión del cliente aumentará con cada suspensión a lo largo del año calendario.

No se le permite reservar viajes o cambiar de horarios o destinos de viaje directamente con el conductor. El conductor estará sujeto a acción disciplinaria de su empleador. Asimismo, no se debe poner en contacto con los proveedores de transporte con respecto a su uso de STAR, con la excepción de lo indicado específicamente en la guía para pasajeros. Si estas normas son violadas, sus privilegios para solicitar un viaje pueden suspenderse por siete (7) días.

El envío repetido de información incorrecta a STAR en la Web también puede dar lugar a una suspensión temporal del servicio.

Los pasajeros pueden ser suspendidos de STAR por no cumplir o rehusar de cumplir con las "Responsabilidades del usuario" establecidas más abajo (consulte la sección de "Sus responsabilidades" más abajo). Los clientes que se comportan de una manera abusiva con el personal de STAR o con el personal de los proveedores de transporte de STAR, incluyendo el uso de amenazas o lenguaje lascivo, pueden ser suspendidos del servicio de STAR.

Las solicitudes de suspensión deben pedirse en el centro de llamadas de STAR. Si los resultados de la solicitud no son satisfactorios, se debe realizar una segunda solicitud al Transit Services Manager (Gerente de servicios de tránsito), llamando al 703-228-7433 (228-RIDE).

## **Política de condiciones meteorológicas adversas**

STAR se preocupa por la seguridad de sus clientes y de sus conductores. Durante una tormenta de nieve o un acontecimiento relacionado con el mal tiempo, el servicio de STAR dependerá de las condiciones de las rutas. Durante las condiciones de mal tiempo, STAR por lo general seguirá las decisiones de cierre del gobierno del condado de Arlington y las siguientes políticas y procedimientos.

Los proveedores de servicio y administración de STAR evaluarán las condiciones del clima y decidirán si:

- cancelan todos los viajes,
- retrasan el inicio de los viajes de la mañana; o
- terminan el servicio temprano.

Comuníquese con el centro de llamadas de STAR si prefiere cancelar uno o ambos viajes. Si se termina el servicio temprano, haremos lo posible para regresar a sus casas a todos los clientes que han viajado en STAR ese día. Si las condiciones climáticas lo permiten, STAR intentará transportar a los clientes de diálisis según lo programado.

Durante las condiciones de mal tiempo, STAR brindará información en caso se altere el servicio de las siguientes maneras:

- Colocar una grabación en nuestro sistema de llamadas que describe los cambios, 703-228-1900.
- Colocar un aviso en [www.ArlingtonSTAR.com](http://www.ArlingtonSTAR.com) y [www.arlingtonva.us](http://www.arlingtonva.us).
- Colocar un anuncio en Arlington Virginia Network (Red de Arlington, Virginia), que se transmite por los canales 25 y 74 de televisión por cable Comcast y por el canal 40 de Verizon.

Los clientes deben monitorear el estado del servicio STAR durante las inclemencias del tiempo por medio de uno de los recursos mencionados anteriormente. También puede llamar a la oficina de STAR y hablar sobre sus viajes con un agente de STAR.

## **Supervisión de STAR**

### **Derechos y responsabilidades del cliente**

STAR hace todo lo posible para garantizar que nuestro servicio sea seguro y confiable. Usted tiene derechos como cliente de STAR. Sin embargo, usted tiene también obligaciones en las que debe actuar dentro de las normas. Para su conveniencia, hemos incluido algunos de sus derechos y obligaciones.

### **Sus derechos**

- Viajar en un vehículo seguro y limpio cuyos cinturones de seguridad y todos los demás equipos funcionen correctamente.
- Ser recogido en un vehículo con acceso para silla de ruedas, de ser necesario. Háglele saber a STAR si necesita usar el elevador o la rampa para silla de ruedas. Puede usar el elevador o la rampa para silla de ruedas aun si puede caminar, pero tiene dificultad para subir escaleras.
- Viajar con un PCA (asistente de cuidados personales) o un acompañante, si lo ha solicitado al momento de reservar su transporte.
- Ir acompañado de un animal de servicio. Los animales de servicio deben estar entrenados para sentarse en el piso.
- Ser recogido dentro del tiempo establecido de recojo.
- Recibir asistencia de forma cordial y respetuosa desde la acera y el vehículo y hacia ellos.
- Recibir ayuda del conductor entre el vehículo y la acera con paquetes de hasta 40 libras.
- En caso de que el servicio haya sido incompleto o insatisfactorio, presente una queja en el centro de atención telefónica de STAR (extensión 3). Los clientes pueden dejar sus recomendaciones y quejas y se comunicarán con ellos dentro de las 48 horas. Como alternativa, puede presentar una queja a Commuter Direct al 703-228-7433 o en línea en <http://www.arlingtontransit.com/pages/star/star-service-comments/>.

## **Sus obligaciones**

- Estar listo al momento de la recogida durante la fecha programada en la entrada del edificio.
- Pagar el precio exacto del pasaje y mostrar su identificación con fotografía de MetroAccess al momento de abordar.
- Ser amable con otros clientes y con los operadores de STAR. Los clientes que muestren un comportamiento ofensivo pueden quedar suspendidos del servicio de STAR.
- Ponerse el cinturón de seguridad. Si utiliza un dispositivo de movilidad (silla de ruedas o silla motorizada), permita que el conductor lo asegure.
- No comer, beber, fumar o reproducir dispositivos de audio o video sin audífonos durante el transporte en los vehículos de STAR.
- Mantener su animal de servicio bajo control en todo momento.
- Hacer su reservación por lo menos un día antes.
- Estar preparado para proporcionar información al agente de reservaciones, como la dirección exacta y la entrada en que se encontrarán.
- Compartir el vehículo con otros clientes.

- Cancelar su reservación o posponer su viaje de retorno tan pronto sepa que no va a poder realizar el viaje programado, para que STAR pueda reasignar el vehículo a otra persona que está esperando viajar. Hágalo saber a STAR por lo menos con 30 minutos de anticipación, antes del tiempo de recogida programado.
- Mantener actualizada toda su información personal en el registro de STAR. Necesitamos saber si se ha mudado, si tiene nuevos números de teléfono o si su estado de discapacidad ha cambiado (dispositivos de movilidad, visión, etc.).
- Esté preparado para contar con otro medio de transporte en caso de que tenga un imprevisto y necesite viajar el mismo día.
- Los vehículos están diseñados para alojar sillas de ruedas que no tengan más de 30 in de ancho, 48 in de largo y 600 libras cuando esté ocupada. Comuníquese con la oficina de STAR si su dispositivo de movilidad sobrepasa estas especificaciones.
- Consulte con Arlington Transit sobre el entrenamiento de viaje para el uso de los servicios de transporte público de ART, Metrobus o Metrorail. Si puede utilizar el transporte público para alguno de sus viajes, hágalo libremente (¡puede hacer varios viajes en el mismo día!) y se ahorrará dinero en los pasajes. Como cliente elegible de MetroAccess, puede viajar de manera gratuita en Metrobus y Metrorail. Comuníquese con el servicio al cliente de ART al 703-228-RIDE (7433), haga su consulta sobre transporte por correo electrónico a [Questions@CommuterPage.com](mailto:Questions@CommuterPage.com) o envíe sus preguntas por fax al 703-524-4959.

Metro ofrece una orientación sobre el sistema de manera gratuita para enseñar a las personas discapacitadas sobre el uso del Metrobus y el Metrorail. Para coordinar una orientación GRATUITA del sistema Metro, llame a la oficina de Metro de los programas ADA (Ley para estadounidenses con discapacidades) al 202-962-1558 o 202-962-2033 (TTY).

### **Supervisión de políticas**

La prestación de los servicios de transporte público en el condado de Arlington, que incluye STAR, se encuentra bajo la supervisión de TAC (Comité Consultivo de Transporte Público del Condado de Arlington) y el Subcomité de Accesibilidad de TAC. El TAC es un comité conformado por quince miembros nombrado por el administrador del condado. Por lo general, el TAC se reúne el segundo martes de cada mes de 7:00 p. m. a 9:00 p. m. El Subcomité de Accesibilidad normalmente se reúne el tercer miércoles de cada mes de 7:00 p. m. a 9:00 p. m.

Comuníquese con el analista de comunicaciones de transporte público para consultar sobre los lugares de reunión al 703-228-0072 o por correo electrónico al [star@arlingtonstar.com](mailto:star@arlingtonstar.com).

## **Contactos clave**

### ***Llame a STAR:***

Oficina de programación y negocios de STAR o comuníquese con el centro de atención telefónica al 703-228-1900.

- Presione “1” para realizar reservaciones, cancelaciones y solicitar información de viaje.
- Presione “2” para comunicarse con el Departamento de Administración.
- Presione “4” si no habla inglés y necesita un traductor para que lo ayude a reservar viajes en STAR.

O utilice los servicios de Virginia Relay Center (Centro de Enlace de Virginia) DTS 1-800-828-1120 o 711.

### ***Escriba a STAR:***

Arlington County Department of Environmental Services (Departamento de Servicios Medioambientales del Condado de Arlington)  
Administrador de proyectos de STAR  
2100 Clarendon Blvd., Suite 900  
Arlington, VA 22201

***Envíe un correo electrónico a STAR:*** [STAR@arlingtonstar.com](mailto:STAR@arlingtonstar.com)

***Visite a STAR en línea:*** [www.ArlingtonSTAR.com](http://www.ArlingtonSTAR.com)

***Adquiera cupones de pasajes de STAR:*** Llame al 703-228-RIDE (7433) o visítenos en [CommuterDirect.com](http://CommuterDirect.com)

## **Proveedores de transporte**

El centro de atención telefónica de STAR programa todos los viajes y los reserva con un proveedor de transporte. Estas compañías contratan y capacitan a los conductores y son dueñas de los vehículos que se usan en el servicio de STAR. Los proveedores de transporte de STAR no reservarán los nuevos viajes de STAR ni cambiarán las reservaciones de viaje de STAR.

## **Contactos de los proveedores de transporte de STAR:**

Supervisor de STAR a cargo de Red Top Cab: 703-522-3333  
Diamond Transportation: 703-912-7606

### **Acerca de servicios de paratransito**

El término *paratransito* significa *transporte por rutas contiguas* e incluye el "transporte público o colectivo, por medio de un automóvil, una camioneta o un minibus, que se ha organizado para aliviar la congestión del transporte masivo". En el área metropolitana de Washington, el paratransito describe las diferentes opciones de transporte alternativo de viaje compartido para los ciudadanos de la tercera edad y las personas discapacitadas. La mayoría de gobiernos de los condados y las ciudades dentro del área ofrecen servicios de paratransito para sus residentes, sobre la base de la ADA (Ley para estadounidenses con discapacidad) de 1990. Para obtener información sobre los servicios ofrecidos por los sistemas de transporte del área local, visite la página de paratransito [CommuterPage.com](http://CommuterPage.com). Para recibir información adicional sobre estos sistemas, visite la página local y de Commuter Bus.

Para obtener mayor información sobre otros recursos de interés para los adultos mayores y para personas con discapacidades, consulte SeniorNavigator® y disAbilityNavigator.

*El condado de Arlington está comprometido con las leyes y las regulaciones establecidas por la ADA (Ley para estadounidenses con discapacidades) de 1990. Los servicios de transporte local y regional complementarios están a disposición de la comunidad de personas con discapacidad. Para afirmar aún más nuestro compromiso y ofrecer una serie de servicios, Arlington motiva a las flotas de taxis locales a adquirir vehículos de fácil acceso o equipados con elevadores a través de una variedad de programas.*

### **Cumplimiento del Título VI**

Arlington County operates programs without regard to Race, National Origin, Color, Marital Status, Gender, Religion, Age, Disability, and Sexual Orientation. Information can be requested on the County or contractors' non-discrimination obligations under Title VI. The Arlington County Title VI Plan for transit also includes Limited English Proficiency and Environmental Justice components. Additional information or complaints should be filed with Antonio Acevedo, Civil Rights Manager at 703-228-

0591 or Office of the County Manager, Diversity & Affirmative Action Programs, 2100 Clarendon Blvd, Suite 318, Arlington, VA 22201.

*El Condado de Arlington opera los programas sin consideración de la raza, la nacionalidad, el color, el estado civil, el sexo, la religión, la edad, la discapacidad, o la orientación sexual. La información se puede solicitar en el condado, lo mismo que las obligaciones antidiscriminación para contratistas conforme al Título VI. El plan del condado de Arlington para cumplir con el Título VI en lo que se refiere al transporte público incluye también conocimiento limitado del inglés y los componentes de la justicia para el medio ambiente. Para obtener más información o para presentar denuncias, póngase en contacto con Antonio Acevedo, administrador de derechos civiles, al 703-228-0591 o comuníquese con la Oficina del Administrador del Condado, Programas de Acción Afirmativa y Diversidad, 2100 Clarendon Blvd, Suite 318, Arlington, VA 22201.*

### **Cumplimiento del ADA (Ley para estadounidenses con discapacidad)**

Information on the Americans with Disabilities Act (ADA) may be obtained from the Civil Rights office. Complaints should be filed with Office for Persons with Physical Disabilities Office of the County Manager, Division of Human Rights and EEO, 2100 Clarendon Boulevard, Suite 318 Arlington, VA 22201 703-228-7096 Voice/TTY 703-228-4390 FAX amaynard@arlingtonva.us Diversity & Affirmative Action Programs, 2100 Clarendon Blvd, Suite 318, Arlington, VA 22201.

ADA Accessible: All ART buses are fully ADA accessible with wheelchair lifts and priority seating. TDD is available for the hearing impaired through Virginia Relay Center at 1-800-828-1120. Alternative formats of this publication can be made available for persons with disabilities. Phone 703-228-RIDE for information.

*El Condado de Arlington opera los programas sin consideración de la raza, la nacionalidad, el color, el estado civil, el sexo, la religión, la edad, la discapacidad, o la orientación sexual. La información sobre la ADA (Ley para Estadounidenses con Discapacidades) se puede obtener en la Oficina de Derechos Civiles. Las denuncias deben presentarse ante la oficina para personas con discapacidades físicas de la Oficina del Administrador del Condado, con la División de Derechos Humanos o con la EEO, 2100 Clarendon Boulevard, Suite 318 Arlington, VA 22201. Los usuarios de TTY o de voz deben llamar al 703-228-7096, por FAX al 703-228-4390 o comunicarse por Internet en: amaynard@arlingtonva.us, programas de acción afirmativa y diversidad, 2100 Clarendon Blvd, Suite 318, Arlington, VA 22201.*

*Accesibilidad para cumplir con la Ley ADA: todos los autobuses ART son totalmente accesibles y cumplen con la ley ADA y están equipados con elevadores para sillas de ruedas y con asientos de prioridad. El servicio TDD está disponible para las personas con impedimento auditivo a través del Virginia Relay Center (Centro de Enlace de Virginia), teléfono 1-800-828-1120. Las personas con discapacidades pueden tener a su disposición formatos alternativos de esta publicación. Para obtener más información, llame al 703-228-RIDE.*