

Autoridad de Transito de Chicago

# Accesibles de la CTA

Autobuses y Trenes

Julio 2005



La Autoridad de Tránsito de Chicago (CTA) da la bienvenida a los usuarios con discapacidades y sigue avanzando en el crear un sistema de autobuses y trenes que sea accesible a todos.

La CTA se ha comprometido a eliminar barreras que evitan que los clientes con discapacidades puedan usar nuestro servicio principal. A partir del 29 de abril de 2005, la CTA alcanzó una tasa de accesibilidad de 100 por ciento en todas sus rutas de autobús. Todos los autobuses de la CTA están equipados con plataformas de elevación o rampas.

En el sistema de rieles, el 88 por ciento de los vagones de tren tienen puertas accesibles y todos los trenes tienen un mínimo de dos vagones accesibles. Hay un mínimo de 72 estaciones de tren con plataformas de elevación o rampas. Estamos avanzando mucho en la implementación de estaciones accesibles adicionales en las líneas Café y Roja.

Mientras que ningún sistema de autobús o tren puede ser accesible a menos de que se resuelvan las barreras físicas que obstaculizan a los usuarios con discapacidades el abordar y viajar, la CTA reconoce que sus empleados - incluyendo a los operadores de

autobuses y trenes y Asistentes al Cliente (Customer Assistants) - son esenciales en hacer el sistema de tránsito accesible.

Trabajando con el Comité Consejero de la ADA (ADA Advisory Committee) y otros expertos en asuntos de discapacidad, la CTA ha mejorado sus políticas y procedimientos para atender mejor las necesidades de clientes con discapacidades.

La accesibilidad al cien por ciento en autobuses proporciona libertad de tránsito a personas con incapacidades que no han podido viajar en autobús anteriormente.

Un beneficio disfrutado por todos dentro del área de servicio de la CTA es la libertad de subirse a cualquier autobús y viajar a cualquier destino - trabajo, escuela, de compras, citas médicas, diversión - sin tener que planear por anticipado como requiere el paratransito.

### **Información General**

Usuarios con discapacidades y personas de edad madura pueden usar los autobuses y trenes de la CTA a mitad de la tarifa regular al obtener un Permiso de Viaje de Tarifa Reducida

(Reduced Fare Riding Permit) de la Autoridad Regional de Transporte (RTA). Contacte a la RTA al (312) 836-7000 (teléfono); (312) 836-4949 (TTY), o por correo electrónico en [communications@rtachicago.org](mailto:communications@rtachicago.org).



Estos permisos pueden ser utilizados como tarjetas de pasaje magnéticas que almacenan valor, o solamente como tarjetas de identificación cuando pague con efectivo o utilizando una tarjeta de pasaje reducido (disponible como "pago por viaje" o pases de 30 días).

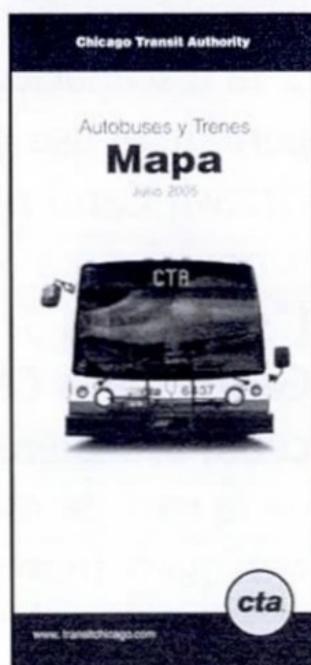
Si la discapacidad de una persona no le permite el uso de una Tarjeta de Transito (Transit Card) regular, la RTA le proporcionara una "tarjeta inteligente" ("smart card") - similar a la Chicago Card™ de la CTA - que le registrará la cuota al sostenerla cerca del sensor táctil de la caja de recolección de tarifas o al torniquete (turnstile) en la estación de tren.

Para ayudarle a planear el viaje en el tránsito público en una ruta completamente accesible, llame al Centro de Información de Viaje (Travel Information Center) de la RTA en los números en la página 2. Las líneas de información de viaje están abiertas desde las 5 a.m. hasta la 1 a.m. diariamente, mientras que la versión computarizada de este servicio esta disponible por Internet en [tripsweb.rtachicago.com](http://tripsweb.rtachicago.com).

Una persona con discapacidades con poca o sin experiencia usando un autobús o tren de la CTA y que quisiera ayuda o entrenamiento para el primer viaje puede contactar a la CTA al 1-888-YOUR-CTA (968-7282); al número TTY 1-888-CTA-TTY1 (282-8891); o por correo electrónico a [ctahelp@transitchicago.com](mailto:ctahelp@transitchicago.com).

Entrenamiento individualizado de viaje está disponible para cualquiera que lo pida.

La CTA publica un Mapa de Autobuses y Trenes que muestra el sistema completo de autobús y tren, las rutas suburbanas PACE y las líneas de tren Metra. Todas las rutas y



estaciones de tren accesibles de la CTA están indicadas en el mapa, junto con los días y horas de servicio para las rutas de tren y autobús. El mapa está disponible en los números de la CTA arriba escritos o en cualquier estación de tren CTA.

Copias de este folleto están disponibles también en estos formatos alternos:

- casete de audio
- impresión grande
- Braille
- disco de computadora

Para solicitar este folleto en un formato alternativo, hable a la CTA en los números arriba escritos.

Todos los autobuses y vagones de tren accesibles están marcados con el símbolo internacional de accesibilidad.

### **Tarifas de la CTA**

La tarifa normal para usar un autobús o tren CTA es de \$1.75; el costo de una transferencia (transfer) es de 25¢ (centavos), y es válido para dos viajes adicionales a realizar dentro de las siguientes dos horas.

La transferencia debe ser comprada en el momento del primer viaje, aunque el valor almacenado en una Tarjeta de Transito automáticamente rebajará la cantidad correcta.

La tarifa reducida para clientes con discapacidades es de 85 centavos para el primer viaje y 15 centavos para una transferencia. Si el número de identificación en un Permiso de Viaje con Tarifa Reducida de la RTA comienza con la letra P (paratránsito), las personas que proporcionan asistencia de cuidados personales también podrán viajar con la tarifa reducida al acompañar al titular del permiso.

Un bono del 10 por ciento se le agregará por cada \$10 agregados a la Tarjeta de Tránsito de Cuota Reducida (Reduced Fare Transit Card). Los paquetes de 20 Tarjetas de Tránsito con Tarifa Reducida de uso único son vendidos por \$15.30, lo cual también representa un descuento de 10 por ciento. Otra opción es el Pase de 30 días con Tarifa Reducida, que se vende por \$35 y es activado al usarlo por primera vez.



## **Viajando en un Autobús de la CTA**

Los clientes con discapacidades deben esperar en cualquier parada de autobús en una ruta accesible con una tarjeta de tarifa o con el cambio exacto. Todos los autobuses de la CTA están equipados con plataformas de elevación o rampas. El Permiso de Pasaje Reducido de la RTA debe ser mostrado al operador del autobús cuando pague la tarifa reducida.

Cuando las puertas del autobús se abran, pida al operador que active el elevador o la rampa si así lo requiere. No es necesario que explique porque, aun si es un usuario cuya discapacidad no sea aparente. La política de la CTA es que el elevador o rampa se debe usar si lo pide algún usuario, no solamente para usuarios en sillas de ruedas u otros dispositivos de asistencia. De hecho, si así se solicita, el elevador o rampa debe activarse para clientes sin discapacidades.

Los autobuses equipados con un elevador en vez de rampa, el elevador no se debe de utilizar con dos adultos al mismo tiempo debido a limitaciones de peso (600 libras es el máximo según las guías de la ADA). Un adulto acompañando al usuario utilizando un dispositivo de movilidad puede abordar o salir por

la puerta trasera del autobús si es necesario para ayudarle a alguien con el elevador.

Una vez a bordo, pague su cuota con una Tarjeta de Tránsito o efectivo; el operador del autobús le ayudara con el procedimiento solamente si lo solicita.



El operador del autobús le preguntara al usuario en silla de ruedas o algún otro dispositivo de movilidad si se requiere ayuda con el sistema de aseguramiento. La política de la CTA es que cada usuario debe decidir cuanta ayuda requiere. Aunque sea decisión de cada usuario, se recomienda fuertemente el viajar asegurado en un autobús por razones de seguridad.

Aun si se niega que lo aseguren, el usuario en silla de ruedas o en algún

otro dispositivo de movilidad debe viajar en el área designada de asientos con prioridad para que el pasillo del autobús permanezca libre. Hoy en día, muchos autobuses tienen espacio para que dos sillas de ruedas viajen al mismo tiempo.

Si no está familiarizado con el uso de la señal de solicitud de parada en el área de asientos con prioridad, solicítele al operador del autobús que le demuestre su uso cuando este abordando.

La política de la CTA es que se anuncie cada parada de autobús, aunque no haya a bordo alguna persona con discapacidad. Las paradas deben ser anunciadas ya sea a través del sistema de altavoz o en voz suficientemente alta para que se escuche en todas las secciones del vehículo.

Todos los autobuses están equipados con un sistema audiovisual que usa tecnología de posicionamiento global por satélite para anunciar automáticamente cada próxima parada de autobús, y funciona mediante un aviso por voz y en un letrero electrónico. Este sistema incluye avisos exteriores que identifican la ruta del autobús y el destino a medida que se abren las puertas de entrada.

Cuando el autobús llega a su parada de destino, solicite al operador que lo desconecte del sistema de aseguramiento si necesita ayuda.

Habrán veces cuando el autobús estará muy congestionado para abordar o cuando los usuarios en los asientos de prioridad (que puede que o no tengan discapacidades propias) se nieguen a moverse. El operador del autobús solamente puede solicitar - no requerir - a los otros usuarios que pagaron que dejen los asientos de prioridad.

Los usuarios con discapacidades se enfrentan con la misma opción que cualquier otra persona cuando el autobús llega sin lugar a bordo -



esperar el siguiente. Sin embargo, en la gran mayoría de los casos, otros usuarios se moverán o pararán cuando un cliente con discapacidad necesite los asientos de prioridad.

Si hay algún problema al abordar o viajar en el autobús - por ejemplo, si el elevador o rampa no se activa, las paradas no se anuncian con anticipación, etc. - por favor note la hora, lugar y número de identificación del empleado y/o del vehículo, y reporte las circunstancias a la CTA [ver pagina 19].

Los números de identificación de empleado están en los uniformes de los empleados; el número de identificación del vehículo está pintado arriba del parabrisas en el interior del autobús y en los cuatro lados en el exterior. El "número de corrida" del autobús también es útil para identificación y está colocado en un anuncio que puede verse desde afuera en la esquina inferior izquierda del parabrisas.

Además, el número de identificación del autobús está localizado en la división justamente atrás del chofer - en Braille y números realzados - exactamente a 60 pulgadas (cinco pies) del piso. Lo podrá también encontrar a la misma altura en la división a la derecha de la puerta trasera.



Los problemas se deben reportar inmediatamente para que puedan ser investigados y corregidos tan pronto como sea posible.

### **Viajando en un Tren de la CTA**

Las estaciones de tren accesibles de la CTA están equipadas con elevadores y/o rampas para ayudarle a los usuarios llegar a las plataformas. Rampas portátiles, llamadas "gap fillers," están disponibles para servir de puente sobre el pequeño espacio entre la orilla de la plataforma y la puerta del vagón de tren.

Para asegurarse que las estaciones a ser utilizadas durante el viaje son accesibles, contacte el Centro de Información de Viaje de la RTA o consulte el Mapa de Autobuses y Trenes de la CTA o en línea en el sitio web de la CTA ([www.transitchicago.com](http://www.transitchicago.com)) bajo "Servicios Accesibles" (Accessible Services).

Si es esencial el elevador de una estación accesible para un usuario en particular, usted puede asegurarse de que el elevador esté en buenas condiciones llamando a la Línea de Status de los Elevadores de la CTA al 1-888-YOUR-CTA (968-7282), seleccionando la opción 5 del menú. La línea de status se actualiza cuando un elevador entra o sale de servicio. La misma información se publica por escrito en cada estación de tren accesible.

Cuando llegue a la estación de tren CTA, busque al Asistente al Cliente si utiliza una Tarjeta de Cuota Reducida o si quiere entrar a través de la puerta accesible en vez del torniquete de la estación de tren.

El horario en que los Asistentes al Cliente están disponibles en cada estación de tren está publicado en línea en el sitio web de la CTA bajo "Servicios Accesibles." Los guardias de seguridad están disponibles para proporcionar ayuda fuera de este horario de servicio.

Si el Asistente al Cliente esta ocupado en alguna otra parte, el o ella puede ser llamado utilizando el Botón de Llamada de Asistencia al Cliente, colocado cerca del torniquete de la estación. Un Botón de Llamada similar está disponible en

cada plataforma de la estación de tren; si no está familiarizado con su ubicación, pida al Asistente al Cliente o al operador del tren que le muestre donde está ubicado. Cada vagón de tren también tiene un botón de llamada para contactar al operador del tren.

Ya que los Asistentes al Cliente deben ayudar a cualquier usuario que tenga alguna pregunta o preocupación, puede ser que haya un retraso corto antes de que el empleado pueda llegar para colocar el "gap filler." Si es necesario, el operador del tren realizará este servicio.

El notificar al Asistente al Cliente o al operador de tren cuál es su estación destino, ayudará a asegurar de que el "gap filler" esté listo para ayudarle al usuario bajar del tren.

Los usuarios también pueden utilizar el botón de intercomunicador en el vagón de tren para avisarle al operador del tren que se necesita un "gap filler" en la siguiente parada, aunque este recordatorio no es necesario si se le avisó por anticipado cuál era el destino. Cada parada por venir se anuncia por medio de un sistema automático.

Si se solicita, el Asistente al Cliente o el operador del tren ayudarán al usuario

para que llegue al área segura en el tren y levantarán el asiento del pasajero; el uso de los dispositivos de aseguramiento es opcional.

Cuando un cliente con una discapacidad está en la plataforma de una estación de tren y necesita asistencia que no está disponible de inmediato por parte de un empleado de la CTA en el lugar, se puede llamar gratis al Centro de Control de la CTA desde cualquier teléfono público marcando el botón con asterisco (\*) y el número uno (1). (TTY, marcar el botón con asterisco (\*) y el número dos (2).) Seleccione el código 5 en el menú. El Centro de Control también puede ser contactado con teléfonos regulares o celulares llamando al (312) 664-7200 o al 1-888-YOUR-CTA.

Si el elevador no está funcionando cuando el cliente entre o salga de la estación de tren accesible, el usuario debe notificarlo al Asistente al Cliente o al Centro de Control CTA. Se proporcionará toda la ayuda necesaria, incluyendo la mejor ruta alterna posible.



El tablero de noticias en el vestíbulo (lobby) de cada estación de tren accesible será actualizado con el status de los elevadores en otras estaciones.

Si una ruta alterna no es posible o si se agregara mucho tiempo al viaje, una camioneta van de paratrásito saldrá para ayudar al usuario con la discapacidad que esté varado. Esta ayuda está disponible aun si el usuario varado no esta certificado como paratrásito en ese momento. Si el usuario esta utilizando un dispositivo de movilidad que no puede ser asegurado en el paratrásito (lo cual es necesario), se proporcionará un camión accesible de tamaño completo.

Para usuarios que estén ciegos o que tengan vista disminuida, se hacen anuncios por altavoces en las estaciones de tren que den servicio a más de una línea de tren para identificar la ruta específica de cada tren que este arribando.

También, para usuarios que estén sordos o que tengan dificultad para oír, una "luz express" en el centro de cada vagón de tren centellará si el tren ha sido retrasado o necesita saltarse estaciones para volver a regresar a su horario programado. Si esto ocurriera y el usuario no nota de la luz

parpadeante a la hora de salir, el o ella podrán salir donde el tren se detenga y viajar de regreso en la otra dirección a la estación deseada.

Cuando se reporte algún problema al viajar en una línea de tren de la CTA, es importante anotar el número de identificación del vagón de tren.

El número está pintado en el interior y exterior del vagón, y está en Braille en número realzados en la división a la derecha de las puertas, cuando está de frente a ellas, a 60 pulgadas del piso. El "número de corrida" del tren - también útil para identificar - está publicado en el frente del primer vagón y se anuncia periódicamente por el altavoz.



## **Comentarios y Preocupaciones**

La CTA está comprometida a proporcionar un servicio puntual, limpio, seguro y amigable. Reconocemos que los usuarios con discapacidades requieren frecuentemente cierto equipo y los servicios de empleados para eliminar obstáculos para utilizar autobuses y trenes.

La política de la CTA es el de ofrecer asistencia, pero dejamos que cada usuario decida cuanta asistencia solicitar. Los empleados no tocarán a los usuarios o sus dispositivos de asistencia al ofrecer esta ayuda a menos que se lo solicite el usuario. Cualquier persona que necesite asistencia al pagar la cuota debe pedirlo, ya que los empleados de la CTA normalmente no manejan dinero o tarjetas de pasaje.

Nuestros esfuerzos para mejorar los servicios para los usuarios con discapacidades nunca están completos; la CTA siempre está interesada en comentarios y sugerencias acerca de cómo sus políticas y procedimientos pueden ser depurados o mejorados para hacer los trenes y autobuses aún más accesibles.

Aquí está un resumen de las fuentes de información disponibles para los usuarios con discapacidades:

## **Planear un viaje:**

### **Información de Viaje de RTA:**

Teléfono: (312) 836-7000

(5 a.m. a 1 a.m.)

TTY: (312) 836-4949

[tripsweb.rtachicago.com](http://tripsweb.rtachicago.com) (Internet)

### **Línea de Status de los Elevadores de la CTA:**

Teléfono: 1-888-YOUR-CTA (968-7282)

presione la opción 5 en el menú

TTY: (312) 432-8070

## **Buscar entrenamiento para viajar o reportar un problema:**

### **Servicio al Cliente CTA:**

Teléfono: 1-888-YOUR-CTA (968-7282)

(7 a.m. a 8 p.m.)

TTY: 1-888-CTA-TTY1 (282-8891)

correo electrónico:

[ctahelp@transitchicago.com](mailto:ctahelp@transitchicago.com)

## **Solicitar un Permiso de Tarifa Reducida del RTA:**

### **Servicios de la RTA:**

Teléfono: (312) 836-7000

TTY: (312) 836-4949

[www.rtachicago.org](http://www.rtachicago.org) (Internet)

## **Ayuda de emergencia en estaciones de tren:**

### **Centro de Control de la CTA:**

(312) 664-7200

(opción 5 en el menú);

Desde los teléfonos de paga en las estaciones de tren,  
marque \*1 (no se requieren monedas);  
TTY marque \*2

**Obtener este folleto o alguna otra publicación de la CTA en formatos alternos:**

**Servicio al Cliente CTA:**

Teléfono: 1-888-YOUR-CTA (968-7282)

TTY: 1-888-CTA-TTY1 (282-8891)

Correo electrónico:

[ctahelp@transitchicago.com](mailto:ctahelp@transitchicago.com)

Para obtener una lista de las rutas de autobús y estaciones de tren accesibles, el horario de Asistentes al Clientes y descripciones de todos los servicios CTA para usuarios con discapacidades, visite nuestro sitio web en el Internet en [www.transitchicago.com](http://www.transitchicago.com) y seleccione "Servicios Accesibles." Contacte a la CTA en los números o direcciones de arriba para obtener la información en cualquier formato accesible requerido.

