



DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE PÚBLICO DEL CONDADO DE FORT BEND
INSTRUCCIONES PARA LOS PASAJEROS

INSTRUCCIONES PARA LOS PASAJEROS

PROPOSITO

El propósito de las instrucciones para los pasajeros es proporcionar a nuestros pasajeros una guía para tener acceso a los servicios, e informarles las pólizas y procedimientos de nuestras operaciones. La traducción de estas pólizas a diferentes idiomas estarán disponibles lo más pronto posible después de que se haga la solicitud de la misma. De acuerdo con el Acto de Americanos con Incapacidades, (ADA), las personas con problemas de visión pueden solicitar un audio cassette de estas instrucciones o copias de las mismas con letras más grandes. Las personas con problemas auditivos pueden pedir información o servicios a través de nuestro sistema TTY o utilizando otros sistemas de interpretación que son proporcionados por el Estado u otras agencias locales.

INFORMACION PARA CONTACTARNOS

- 1) Las oficinas administrativas del transporte público del condado de Fort Bend están localizadas en Sugar Land, Texas. Entregas y correspondencia son recibidas en la siguiente dirección:

**DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE PÚBLICO
DEL CONDADO DE FORT BEND.**

12550 EMILY COURT, SUITE 400
SUGAR LAND, TEXAS 77478

- 2) Los siguientes números de teléfonos pueden ser usados para comunicarse con los empleados del departamento y recibir información acerca de los servicios, hacer reservaciones para viajar, o para proporcionar comentarios relacionados con los servicios.

LLAMADA SIN COSTO:	866-751-TRIP (8747)
TELEFONOS DE OFICINA:	281-633-RIDE (7433)
RESERVACIONES POR "TTY":	281-243-6781
OFICINAS DE ADMINISTRACION PARA "TTY":	281-494-7160
NUMERO DE FAX:	281-243-6710

- 3) Comentarios vía correo electrónico, preguntas y sugerencias deben ser dirigidas a la siguiente dirección: Transit@co.fort-bend.tx.us
- 4) Información acerca de nuestros servicios esta disponible en la pagina de Internet del condado de Fort Bend; www.co.fort-bend.tx.us Al entrar a la pagina principal, de un clic en Quick Links y después de un clic en PUBLIC TRANSPORTATION.

HORARIO DE OPERACIONES DE TODOS LOS SERVICIOS

- 1) **Las Oficinas Administrativas del Transporte Público del Condado de Fort Bend** están abiertas el lunes de 7:00 am a 6:00pm y de martes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm con excepción de los días festivos del Condado. **La Oficina de Reservaciones** se encuentra abierta de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm con excepción de los días festivos del Condado.
- 2) **Las Oficinas del Transporte público estarán cerradas en los días festivos del Condado con excepción de servicios especiales.** Los días festivos del Condado están anunciados en nuestra página de internet y en nuestros vehículos. Los pasajeros pueden solicitar una copia por correo de los días festivos del condado comunicándose a las Oficinas Administrativas de Transporte Público.
- 3) Las horas de Operación del servicio de autobuses a domicilio (Demand Response) varía de acuerdo a la demanda y/o los fondos disponibles. En la mayoría de los casos, el primer viaje estará en su destino a las 8:00 am y el último viaje será a las 5:00 pm. Los cambios en las horas de operación por aumento de fondos financieros y/o servicios especiales serán publicados en nuestra página de internet, vehículos y medios de comunicación. (Radio, televisión, periódicos, etc.) cuando esto sea aplicable.
- 4) Las horas de Operación de los Viajes de estacionamientos públicos a lugares de trabajo (Commuter) y Rutas fijas son proporcionados por medio de horarios definidos y publicados. Los servicios pueden comenzar a las 4:30 am y podrán finalizar a las 9:00 pm. Las horas de servicio están publicadas en la página de internet del Condado y disponibles en las Oficinas Administrativas del Departamento de Transporte Público. Los pasajeros pueden solicitar los horarios por correo comunicándose a las Oficinas del Transporte Público del Condado de Fort Bend.
- 5) Servicios especiales, incluyendo excursiones también pueden ser proporcionados durante y después de las horas regulares de operación. Información de este tipo de servicios, incluyendo horarios y costos es publicada en la página de Internet y en los vehículos del condado, así como en periódicos, radio y televisión cuando lo anterior es aplicable.
- 6) Los horarios de operación pueden sufrir cambios periódicamente para todos los servicios. Los cambios serán notificados en la página de Internet y en los vehículos del condado, así como en radio y televisión (las dos últimas solo en algunas ocasiones).
- 7) El condado de Fort Bend podrá suspender o cambiar parcial o totalmente su servicio de transporte durante casos de Emergencia (clima u otro tipo de emergencias). Los cambios serán anunciados lo más pronto posible inmediatamente después de cualquier emergencia a través de los medios de comunicación y del Sistema de Emergencias del Condado de Fort Bend.

AREA DE SERVICIO PARA LOS PASAJEROS

- 1) Para los viajes a domicilio (Demand Response) el área de servicio es determinada como cualquier lugar dentro del Condado de Fort Bend y solo una milla afuera de los límites del mismo.

- 2) Para los servicios de estacionamiento a lugares de trabajo, rutas fijas y rutas con puntos de desviación, el área de servicio estará marcada detalladamente en los folletos de las rutas marcados con los horarios. Estos servicios estarán limitados a rutas en el Condado de Fort Bend y/o en rutas comenzando en Fort Bend y dirigiéndose a destinos seleccionados dentro del Condado de Harris.
- 3) En algunas ocasiones, si los fondos financieros se encuentran disponibles se proporcionara servicio a otras áreas o condados. La información relacionada con estos cambios será anunciada en la página de internet del Condado y en los vehículos así como también en medios de comunicación (Radio, Televisión, periódicos etc.) cuando estos estén disponibles

TIPO DE SERVICIOS

**Respuesta a Domicilio -
(Demand Response)**

Este servicio de autobús requiere reservación por adelantado. Los pasajeros comparten los viajes con otros pasajeros; y los autobuses se dirigen a diferentes localidades y recogen a diferentes personas al día dependiendo de las necesidades de los pasajeros.

**Viajes de Estacionamiento -
(Commuter/Park and Ride)**

Este servicio está diseñado principalmente para acomodar viajes a lugares de trabajo como también para cualquier otro tipo de viajes, en lo general, estos autobuses salen de estacionamientos públicos con destino a lugares de trabajo. Estas rutas tienen horarios permanentes con salidas de y para los estacionamientos públicos con paradas específicas.

**Rutas con Punto de Desviacion -
(Point Deviation Route)**

Los autobuses de rutas con puntos de desviación se movilizan con horarios y paradas permanentes. Estos autobuses pueden desviarse de sus rutas con autorización anticipada para recoger y transportar a personas con necesidades especiales y/o para ayudar pasajeros en lugares con alta demanda de pasajeros

**Rutas Fijas -
(Fixed Route)**

Este servicio de autobuses viaja con paradas, horarios y rutas fijas que no cambian.

**Transporte complementario -
(Complementary Para Transit)**

Este servicio opera como un requisito con el Acta de Americanos con Discapacidades. Y conjuntamente con algunas rutas fijas. Este servicio requiere ser reservado por adelantado y tal vez incluirá ayuda especial adicional. Los pasajeros compartirán los viajes con otros pasajeros. Los autobuses se dirigen a diferentes localidades y recogen a diferentes personas al día dependiendo las necesidades de los pasajeros.

**Servicio de Banqueta a Banqueta -
(Curb to Curb Service)**

Los autobuses levantan y dejan en la acera de enfrente del domicilio. Los choferes solo están autorizados a bajarse del autobús para asistir a los pasajeros, cerca de la banqueta. Los choferes han sido instruidos para usar

la banqueta donde se pueda abordar y bajar de los autobuses con seguridad. Si la banqueta de enfrente de la casa no es muy segura podrán utilizar la banqueta de junto al domicilio reservado.

**Servicio de Puerta a Puerta -
(Door to Door Service)**

Los autobuses levantan y dejan en la acera de enfrente del domicilio. Los choferes se bajan del vehículo y asisten a los pasajeros hasta la puerta del domicilio, pero no están autorizados a entrar a ningún domicilio o a cerrar y asegurar ninguna puerta; como cortesía los choferes abrirán puertas para ayudar a personas con discapacidades.

**Servicio de mano a mano -
(Hand to Hand Service)**

Los autobuses recogen y dejan en la acera de enfrente del domicilio. Los choferes están autorizados a abandonar el vehículo para asistir a los pasajeros ofreciendo el brazo o la mano para los pasajeros que necesiten apoyo adicional y acompañarlos a la puerta del domicilio; pero no están autorizados a entrar al interior de los domicilios, y solo podrán abrir o cerrar puertas como cortesía a los pasajeros con discapacidades.

AREA DE SERVICIO Y ELIGIBILIDAD DEL PASAJERO

1. Los servicios de transporte están disponibles para todos los residentes y visitantes del Condado de Fort Bend.
2. Los viajes deberán originarse en el Condado de Fort Bend.
3. Para los servicios de viajes a domicilio (Demand Response) el área de servicio esta designada a cualquier localidad dentro del Condado de Fort Bend y una milla afuera de los límites del mismo.
4. Los servicios con destino a Centro Médico de Texas y el Hospital de Veteranos en el área de Houston, serán proporcionados a través del servicio hacia áreas de trabajo (Commuter) del Condado de Fort Bend; y los lugares de abordaje serán en estacionamientos públicos y en otras localidades asignadas por el Condado de Fort Bend.
5. El servicio de viajes a domicilio (demmand Respond) y viaje a áreas de trabajo (Commuter) estará disponible para transbordar a otros servicios de transporte como Metro Houston u otras compañías que operan en los límites del Condado de Fort Bend. Los lugares de transferencia estarán anunciados en la página de internet del Condado, y los horarios negociados con las otras compañías. Como regla general los estacionamientos públicos que proporcionan servicios de transporte localizados en las inmediaciones del Condado de Fort Bend serán utilizados.
6. Servicios especiales y servicios de excursión podrán ser proporcionados desde otras localidades.
7. Viajes a áreas de trabajo (Commuter), rutas con puntos de desviación, y rutas fijas, proporcionaran sus servicios en las áreas designadas y publicadas. Las rutas y horarios están publicados un la pagina de internet y en los vehículos del Condado de Fort Bend.
8. Todos los visitantes y Residentes del Condado de Fort Bend son elegibles para obtener los servicios proporcionados por el Departamento de Transporte Público de Fort Bend. En algunas circunstancias la disponibilidad de fondos financieros y los estatutos podrían dictaminar limitaciones de servicio a las reservaciones de algunos pasajeros. Esos podrán incluir pero no limitarse a tipos de servicio, áreas de servicio, reservaciones, pasajeros (las personas de edad avanzada, discapacitados, etc.) y cualquier otro servicio cuando esto sea

aplicables. Las restricciones serán anunciadas en la página de internet de Condado y/o en los horarios de las rutas y documentos públicos.

RESERVACIONES PARA LA RESPUESTA A DOMICILIO Y OTROS SERVICIOS.

1. Las reservaciones son recibidas por teléfono, de lunes a viernes; con excepción de los días festivos del Condado. Las horas de operación son de 8:00 AM a 5:00 PM. Para solicitar el servicio favor de comunicarse al **teléfono 281-633-RIDE (7433)**.
2. Las reservaciones **no** serán aceptadas si se solicitan por medio de correo de vos, mensaje de texto, mensajes telefónicos, facsímile o correos electrónicos. Los pasajeros deberán comunicarse directamente con un representante para poder reservar sus viajes.
3. Las reservaciones serán aceptadas con un mínimo de (1) un DIA y un máximo de (30) treinta Días laborales antes de la fecha en que se necesite la transportación.
4. Los pasajeros deberán hacer su reservación incluyendo a las personas que los acompañen. Todos los pasajeros deben ser incluidos al mismo tiempo en que se haga la reservación para la persona que la necesite.
5. Los pasajeros podrán reservar viajes sencillos, y viajes múltiples a destinos diferentes en un mismo día o días diferentes.
6. Las reservaciones para viajes múltiples, y con destino a más de un domicilio en un mismo día requieren tiempo adicional para procesar la reservación. Los pasajeros que requieran este tipo de reservaciones serán transferidos con un recepcionista que se especializa en este tipo de reservaciones.
7. Todas las reservaciones están basadas en la disponibilidad de tiempo y espacio de los autobuses.
8. Cualquier tipo de acomodaciones especiales deben ser solicitadas a la hora de hacer la reservación. Los servicios especiales incluyen asistencia de la puerta de la casa al autobús, uso de silla de ruedas, andadera, bastón, también la asistencia para personas con problemas de vista y audición etc.
Por favor ponga atención a lo siguiente:
 - a) En cumplimiento con el Acta de Americanos con Discapacidades ADA. El Departamento de Transporte de Fort Bend aceptara hasta 2 pasajeros gratis Para la asistencia del pasajero con discapacidades, que deberán registrarse Al momento de la reservación.
 - b) Animales de ayuda son permitidos a bordo de los autobuses y están sujetos A la póliza de animales de servicio para discapacitados.
 - c) Los pasajeros con discapacidad auditiva pueden hacer reservaciones por Medio de nuestro teléfono TTY o con los servicios de intérpretes Proporcionados por el Estado o Agencias locales.
 - d) Los pasajeros con discapacidades de visión pueden solicitar audio cassetes y/o materiales impresos con letras más grandes para su beneficio.
9. Los pasajeros deberán proporcionar cambios de su información personal al momento de solicitar servicio.
10. Cambios en las reservaciones no serán aceptados por medio de mensajes telefónicos, correos de vos, mensajes de texto, facsímile o correos electrónicos. Los pasajeros deberán comunicarse personalmente con los recepcionistas para solicitar cambios a viajes reservados con anterioridad. Un Intento de regresar llamadas o mensajes será intentado, pero ningún cambio será hecho si la persona o representante no es contactada para poder verificar los cambios solicitados.

11. No se aceptan reservaciones que tengan horario ida pero sin horario de regreso (will call). Los pasajeros deberán tener los tiempos de ida y regreso al momento de hacer la reservación.

RESERVACIONES PARA LOS SERVICIOS DE “PARA-TRANSIT” Y RUTAS CON PUNTOS DE DESVIACION.

1. Para los servicios a domicilio (Demand Response) y Para Transit las reservaciones son acomodadas para que el primer viaje llegue a su destino a las 8:00 am y el último viaje en recoger será a las 5:00 pm ni antes ni después.
2. Las reservaciones para recoger y dejar en los servicios de las rutas con Puntos de Desviación son acomodadas de acuerdo a los horarios ya determinados.
3. Todas las reservaciones están basadas en la disponibilidad de tiempo y espacio de los autobuses. Recepcionistas y trabajadores no están autorizados para reservar viajes que alteren horarios, capacidad de autobuses, y limitaciones; como que puedan retrasar vehículos de sus horarios ya especificados y no cumplir así con las metas a alcanzar por nuestro servicio.
4. El tiempo que sea necesitado para acomodar a personas con discapacidades será considerado y proporcionado en todas las rutas. Los Pasajeros deberán suponer que esto tomara más tiempo de lo normal para acomodar a estos pasajeros con necesidades especiales. Estas necesidades especiales pueden variar desde ayudar con bolsas, ayudarlos a subir o bajar de los vehículos, acompañarlos hasta la puerta del domicilio, el uso de sillas de ruedas, bastones o andaderas, así como con personas que un puedan ver o escuchar normalmente.
5. Los pasajeros deberán tener los tiempos de ida y regreso al momento de hacer la reservación; No se aceptan reservaciones con horario de ida pero sin horario de regreso “Will Call”.
6. Los choferes no están autorizados para cambia o modificar viajes el mismo día de proporcionar el servicio.
7. Se intentara acomodar todas las reservaciones para recoger y dejar a los pasajeros en los horarios que sean solicitados. Y se les comunicara con anticipación que las reservaciones pueden cambiar de acuerdo a las condiciones del día que se solicito el servicio.

DEFINICION DE TIEMPO DE EJECUCION (ON- Time Performance)

1. Los Servicios a Domicilio (Demand Response) son considerados a tiempo si el autobús llega en una rango de treinta minutos (quince minutos antes o quince minutos después) de la hora indicada
2. Los viajes de estacionamiento (Park and Ride), y rutas con punto de desviación son considerados a tiempo si los vehículos llegan a tiempo o cinco minutos después de la hora indicada en los horarios.

VIAJES PERDIDOS DE RESPUESTA A DOMICILIO

(NO SHOW TRIPS FOR DEMAND RESPONSE)

1. Un viaje perdido ocurre cuando el vehículo llega al lugar indicado para abordar a tiempo y espera cinco minutos, pero el pasajero no esta ahí, o si esta se rehúsa a abordar el autobús.

2. Un pasajero que se rehúsa a tomar el autobús a la hora indicada por cualquier razón es clasificado igual que uno que no se presenta, a menos que el autobús llegue después del tiempo indicado.
 - a. Una notificación será enviada informándole de la suspensión. La noticia de suspensión incluirá una lista de las fechas de viajes perdidos y de las cancelaciones tardías, a demás de la fecha en que iniciará la suspensión. Instrucciones para apelar la suspensión también serán incluidas en la notificación, así como una referencia para el proceso de suspensión de apelaciones.
3. No se permitirán más de dos suspensiones por año. Una tercera suspensión en un periodo de un año resultara en la suspensión permanente del servicio. El periodo de un año comienza en la misma fecha del primer viaje perdido.

POLIZA DE CANCELACION

1. Los pasajero deberán notificar al departamento de transporte publico del condado de Fort Bend de todas las cancelaciones,
2. Las cancelaciones deberán ser hechas lo más pronto posible. Se les sugiere a los pasajeros cancelar con varios días de anticipación.
3. Las cancelaciones recibidas después de las cinco de la tarde, un día anterior a la fecha reservada son consideradas cancelaciones tardías.
4. Las cancelaciones hechas el mismo día del viaje son consideradas cancelaciones tardías

POLIZA DE SUSPENSIÓN

1. La combinación de (3) o más cancelaciones tardías y/o viajes perdidos en un periodo de noventa días darán como resultado en la suspensión del servicio por 30 días.
 - a. Una notificación será enviada informándoles acerca de la suspensión. La suspensión incluirá una lista de las fechas en se tuvieron viajes perdidos y cancelaciones tardías y la fecha en la que la suspensión empezara. Las instrucciones en como apelar la cancelación también serán incluidas en la notificación. (información en proceso de apelaciones a la suspensión está incluida en esta guía.)
2. No más de (2) suspensiones por año serán permitidas; una tercera suspensión en un periodo de un año tendrá como resultado la cancelación permanente del servicio. El periodo anual comienza en la fecha en que se implemente la primera suspensión.

APELACIONES A LA SUSPENSION DEL SERVICIO

1. Los pasajeros que reciban una notificación de suspensión podrán apelar la decisión.
2. Los pasajeros que reciban una notificación de suspensión por violación a las pólizas de seguridad no serán elegibles a apelar la decisión.
3. Los pasajeros deberán solicitar una apelación por medio de una carta dirigida a las oficinas del departamento de transporte público del condado en un periodo de diez (10) días a partir de la fecha en que les fue enviada la suspensión.
4. La oficina de Transporte Público del Condado de Fort Bend contactara el cliente para determinar el horario de la auditoria de apelación, se tratara de tener la auditoria de la apelación en un periodo de cuatro a cinco (4 o 5) días hábiles a partir de la fecha en que se haya recibido por la Oficina de transporte Público de Fort Bend . Una Notificación escrita con

la fecha, hora y lugar donde será dirigida la auditoria será enviada por correo a la dirección registrada en su archivo.

5. Los pasajeros que elijan presentarse a la corte deberán estar preparados para proporcionar una descripción detallada y documentación de la razón por la cual debería ser cancelada la suspensión.
6. Los pasajeros que elijan no presentarse deberán mandar un documento escrito con la descripción detallada del porque ellos creen que las violaciones deben ser abolidas. El documento escrito debe ser recibido en las oficinas de transporte público del condado por lo menos dos (2) días antes de la fecha de la auditoria de apelación. Los documentos recibidos con menos de dos (2) días de anticipación no serán considerados.
7. Las apelaciones podrán ser hechas vía telefónica si el pasajero lo solicita por medio de una carta.
8. Ninguna suspensión se llevara a cabo si el pasajero ha cumplido con los requisitos de apelación notificados en esta póliza o si el jurado no ha determinado una solución a la apelación. Todas las apelaciones serán escuchadas por un jurado y las decisiones serán irrevocables.
9. La oficina de Transporte Público del Condado de Fort Bend le notificara por escrito la decisión de la apelación en un periodo de diez (10) días después de la auditoria. Si la decisión confirma la suspensión, la notificación de la misma informara al cliente las fechas de inicio y final de la suspensión. La decisión del jurado será irrevocable.

POLIZAS DE SATISFACCION DEL CLIENTE

Los empleados del Condado de Fort Bend tienen la obligación de tratar al público y pasajeros de una manera cortés. Los empleados y sus staff trataran de responder a todas sus dudas y resolver con diplomacia cualquier contratiempo. Se les solicita a todos nuestros clientes que reporten cualquier anomalía o incidente si uno de nuestros empleados no cumple con requisitos de nuestras pólizas. Para más información en como reportar problemas o anomalías así como para reportar buenas acciones de trabajadores vaya a la sección de” Reportes y Complementos”

1. El Transporte Público del Condado de Fort Bend ofrece viajes compartidos únicamente, viajes a domicilio serán reservados asegurando el mayor número de pasajeros posible en cada vehículo, manteniendo así un tiempo de ejecución y las expectativas del cliente.
2. Las rutas con punto de desviación, fijas y de estacionamiento al trabajo están determinadas con una capacidad anticipada y han sido planeadas de acuerdo a la demanda de pasajeros por viaje. Mas autobuses serán asignados en caso de ser necesario (basado en la demanda de pasajeros). Esto último lo determinara la disponibilidad de autobuses y presupuesto. Los pasajeros no podrán viajar de pie, sentados en los escalones, ni compartiendo un mismo asiento. Los conductores no pueden tomar decisiones acerca de la capacidad de los vehículos y no deben ignorar estas reglas. En ciertas ocasiones (emergencias, evacuaciones o catástrofes), el controlador y/o el supervisor de operaciones podrá autorizar a los conductores para transportar pasajeros de pie o sentados en algún otro lugar del autobús para resolver la situación.
3. Paquetes, bolsas, sombrillas, bastones, andaderas y artículos de uso personal deben ser asegurados para que no se muevan dentro del vehículo. Estos deberán ser asegurados debajo o sobre los asientos. Los pasajeros deberán llevar sus artículos de uso personal sobre las piernas o debajo de sus asientos en caso de que otra persona necesite usar el asiento compartido (no obstruir los pasillos).

4. Si los cinturones de seguridad para asientos y sillas de ruedas no funcionan el asiento o espacio para sillas de ruedas estará inhabilitado. Los vehículos no serán puestos fuera de servicio por fallas en los cinturones de seguridad, a menos que ninguno de ellos funcione.
5. Los estándares de operaciones de vehículos ordenan que los autobuses sin sistema de aire acondicionado o calentadores, así como otros sistemas de seguridad como limpia-parabrisas o direccionales y luces de emergencia no pueden ser operados. Si los sistemas de aire acondicionado y calefacción llegaran a descomponerse cuando el vehículo esta en servicio se solicitara a los pasajeros que cambien de autobús, si alguno se encuentra disponible y en el lugar indicado por el controlador de autobuses del condado.
6. Todas las reservaciones y viajes están sujetos a disponibilidad de horarios y asientos.
7. Los pasajeros no están permitidos a permanecer más de una hora y treinta minutos a bordo de un vehículo. El tiempo de viaje puede y será considerado al momento de la reservación. En caso de exceder el límite de tiempo a bordo del vehículo el viaje será declinado. Las excepciones deberán ser autorizadas por el supervisor de operaciones o alguna persona asignada.
8. Los pasajeros que se presenten sin reservación alguna no podrán abordar los vehículos del condado. Los conductores no podrán tomar decisiones para transportar pasajeros sin reservación y deberán contactar al controlador para recibir instrucciones.
9. Viajes y/o pasajeros adicionales no serán aceptados si estos violan las pólizas de satisfacción al cliente. Condiciones de emergencia, como accidentes, incidentes, tráfico o condiciones climáticas, pueden requerir pequeñas violaciones en dichas pólizas, dependiendo de la gravedad de dichas condiciones.
10. Todos los pasajeros deberán seguir las instrucciones y sugerencias hechas por el conductor y/o el supervisor.
11. Los conductores deben seguir los horarios y rutas asignadas, y no están autorizados para cambiar el orden para recoger y dejar a los pasajeros ni cambiar las rutas asignadas, a menos que sea aprobado por un controlador o un supervisor de operaciones.
12. El servicio a domicilio (Demand Response) es de banqueta a banqueta; pero este puede ser proporcionado de puerta a puerta si es solicitado. Para personas con discapacidades. Por favor lea las definiciones de Door to Door y Curb to Curb para más detalles. Páginas 4 y 5.

DEFINICION DE LOS VIAJES POR SUSCRIPCION Y LA POLIZA DE LOS SERVICIOS A DOMICILIO

Un viaje de suscripción es un servicio ofrecido para conveniencia de los pasajeros. Este ayuda al pasajero a obtener el servicio de transporte sin tener que llamar por teléfono para reservar cada vez que necesite el autobús. Los pasajeros con suscripción tienen que llamar en caso de alguna cancelación de acuerdo a la póliza definida para cancelaciones (indicada en esta guía). La elegibilidad para un viaje de suscripción es definida como un viaje arreglado (viajes reservados a la misma hora, para el mismo lugar, los mismos días y ocasionalmente). El acta para los americanos con discapacidades limita los viajes complementarios por suscripción a los servicios de transporte a no más de un 50% de los viajes disponibles en cualquier hora de servicio. Los viajes por suscripción serán admitidos en base a estas limitaciones.

1. Las suscripciones serán tomadas en base al orden en que se reservaron y en la disponibilidad de horarios.
2. Si no hay disponibilidad para un pasajero con suscripción el viaje requerido será puesto en una lista de espera.

3. El Condado de Fort Bend mantiene una lista de espera para suscripciones. Los pasajeros podrán solicitar una copia para saber la posición en que se encuentran en la lista.
4. Los viajes de suscripción puestos en esa lista de espera serán procesados en el orden recibido (del primero al último) y basándose en la disponibilidad de horarios.
5. A los pasajeros se les permitirá solicitar por medio de suscripción viajes a un solo destino, así como viajes múltiples.
6. Cuando un viaje a un solo destino o a múltiples destinos es solicitado, pero la disponibilidad de horarios o cupo sea limitada solo se les proporcionará el viaje a los lugares disponibles para la compañía.
7. Cualquier cambio de dirección, tiempo o día para los viajes de suscripción resultará en la anulación de la suscripción y se tendrá que aplicar para una suscripción nueva. La solicitud de una nueva suscripción generada como resultado del cambio de un viaje existente no será procesada antes que las solicitudes que ya estén en lista de espera. La solicitud de suscripción será tratada como una solicitud nueva (será puesta al final de la lista de espera).
8. Las suscripciones pueden ser puestas en suspensión temporal por un periodo no mayor a treinta días antes de ser canceladas. La solicitud para poner una suscripción en suspensión temporal deberá ser antes de que se reciba una cancelación tardía o un viaje perdido.
9. Los pasajeros deberán notificar a la oficina de reservaciones acerca de su deseo de poner la suscripción en suspensión temporal. Los recepcionistas pondrán una nota en el expediente de la persona que solicite la suspensión temporal explicando la fecha de suspensión y la fecha en que se reanudará el servicio.
10. La solicitud de viajes por suscripción será negada si más del 50% de los viajes son dedicados a las suscripciones en las horas de servicio.
11. Algunos viajes por medio de suscripción podrán ser cancelados si rebasan el 50% de disponibilidad de horarios.
12. A los pasajeros que reciban suspensiones en su servicio no les serán permitidos los beneficios de los viajes de suscripción por un periodo de doce meses después de la suspensión.

POLIZA DE PAGOS

En todos los servicios del transporte público del condado de Fort Bend es requerido que los pasajeros paguen una cuota, ya sea con dinero en efectivo, boletos, vouchers o alguna otra forma de pago que sea implementada; tarjetas de débito, tarjeta de cuota, etc... En algunas ocasiones el condado de Fort Bend podría tener viajes gratis para promover el uso de la transportación o como parte de un evento especial.

1. Todos los pasajeros están obligados a pagar la tarifa.
2. La información de tarifas para todos los servicios incluyendo descuentos, si son aplicables, esta disponible en la página de Internet del condado (www.co.fort-bend.tx.us) y en los folletos localizados en los vehículos, así como en algunos locales alrededor del condado. Los pasajeros se pueden comunicar a los departamentos del transporte público del condado de Fort Bend al teléfono 281-633-7433 para más información.
3. Niños y adolescentes pagarán la misma cuota que los adultos.
4. La compra de boletos, voucher, tarjetas de tarifa u otros boletos comprados por medio de efectivo, tarjeta de crédito o cheques no serán reembolsables. Los boletos pueden ser comprados de la siguiente manera.
 - a) En persona en Las Oficinas Administrativas del transporte Público de Fort Bend durante las horas regulares, con excepción de días festivos. Horas extras son ofrecidas los lunes para la compra de boletos.
 - b) Libros de boletos y otras formas de pago pueden obtenerse también por correo. El pago debe ser incluido al ordenarlos, y las formas de orden se encuentran en la página de Internet del condado.

- c) Los libros de boletos, y otras maneras de pago están disponibles para su compra en los condados de Harris y Fort bend. Actualmente tenemos disponibles para los servicios de viajes de estacionamiento (Commuter) en la tienda Kroger localizada en el bulevar Sweetwater en la ciudad de Sugar Land.
 - d) Algunos empleadores que se encuentran cerca de las rutas de estacionamiento proporcionan boletos a sus trabajadores. Se les recomienda a los pasajeros que pregunten en sus lugares de trabajo acerca de estos servicios y que entren a nuestra página de internet para más información del estos servicios.
 - a. Los pasajeros tendrán la oportunidad de comprar boletos por medio de Internet en cuanto este servicio esté disponible. Se les pide a los pasajeros que chequen la página de Internet para que se enteren de la disponibilidad del servicio. Los pasajeros pueden checar la página de Internet (www.co.fort-bend.tx.us) haciendo clic en el link “Public Transportation” y siguiendo las instrucciones para los tipos de pago.
 - e) Los pasajeros tendrán la oportunidad de comprar boletos por medio de Internet en cuanto este servicio esté disponible. Se les pide a los pasajeros que chequen la página de Internet para que se enteren de la disponibilidad del servicio. Los pasajeros pueden checar la página de Internet (www.co.fort-bend.tx.us) haciendo clic en el link “Public Transportation” y siguiendo las instrucciones para los tipos de pago
5. Se requiere cambio exacto para los pagos en efectivo de la tarifa, ya que los conductores no dan vuelto.
 6. Los boletos y el dinero deben ser introducidos en las cajas especiales localizadas al frente de los vehículos
 7. A los pasajeros no se les negara el servicio inmediato si se rehúsan a pagar, pero el servicio se les puede suspender por un mínimo de noventa (90) días por la deuda de tres viajes.
 8. Los pasajeros que se rehúsan a proporcionar su nombre y su información o proporcionen datos erróneos con el propósito de evadir los pagos, serán suspendidos del servicio inmediatamente
 9. Los conductores no podrán determinar quien puede o no viajar sin pagar. El chofer deberá contactar al controlador o supervisión de operaciones para recibir instrucciones.
 10. El condado de Fort Bend y/o su proveedor de servicios tienen el derecho de solicitar asistencia policiaca en caso de que surja un desacuerdo o discusión con relación a la evasión de pagos en los vehículos del condado.
 11. El condado de Fort Bend podrá tomar acciones legales en contra de pasajeros que se rehúsan a pagar o que estén involucrados en discusiones o problemas de pago de tarifas, así como acciones fraudulentas.
 12. A las compañías y proveedores de servicios se les permite comprar boletos al mayoreo para su distribución entre sus empleados. Las compañías y agencias que deseen proveer a sus trabajadores de estos servicios pueden comunicarse a las oficinas del condado de Fort Bend para más información.

POLIZAS DE SEGURIDAD PARA TODOS LOS SERVICIOS

La seguridad de los clientes que usan los servicios del Departamento de Transporte Público de Fort Bend al igual que sus empleados y contratistas es la prioridad de nuestro departamento. Las pólizas del Departamento están hechas para promover una

participación activa de nuestros trabajadores y contratistas en conjunto con nuestros clientes para prevenir accidentes, lastimaduras y otro tipo de incidentes y garantizar la seguridad de los mismos. Se le sugiere a nuestros clientes, empleados y contratistas de reportar cualquier anomalía.

1. El consumo de bebidas alcohólicas, o fumar no esta permitido a bordo de los vehículos o instalaciones del Condado.
2. El consumo de bebidas sin alcohol es permitido a bordo de los vehículos pero solamente si las mismas vienen en botellas o vasos con tapadera, las bebidas no deben estar cerca de los pasillos o en los asientos y los vasos vacíos o botellas deben llevarse fuera del vehículo después de viajar.
3. El consumo de botanas como papitas, dulces, frutas, sándwiches etc., esta permitido en los vehículos del Condado siempre y cuando no se pongan en los asientos o pasillos y se retire la basura cuando se bajen del vehículo
4. Para garantizar la seguridad de todos los pasajeros, es indispensable que los pasajeros reporten inmediatamente al conductor, cuando comida, bebidas y objetos personales se encuentren en el piso del vehículo. Los pasajeros no pueden pararse de sus asientos para intentar limpiar o recuperar objetos personales cuando el vehículo este en movimiento. El conductor del vehículo deberá notificar al controlador o/y supervisor la necesidad de parar el autobús para limpiar o asegurar objetos personales. Una vez el vehículo sea limpiado y los artículos personales asegurados el vehículo continuara con sus operaciones.
5. El Condado de Fort Bend y sus proveedores de servicios se reservan el derecho de solicitar ayuda y/o atención médica de emergencia para los pasajeros que se encuentren a bordo de sus vehículos y/o instalaciones.
6. Todos los pasajeros deberán usar los cinturones de seguridad abrochados cuando el vehículo este en movimiento.
7. Todos los Equipos médicos y accesorios como tanques de oxigeno, jeringas, etc. serán permitidas solamente si son recetadas por un Doctor y están apropiadamente aseguradas en los vehículos cuando este se encuentre en movimiento.
8. El Servicio de Transporte Público de Fort Bend no está equipado para acomodar pasajeros que necesiten Atención médica especial, o para monitorear equipo médico durante el viaje. Este tipo de servicios serán referidos a proveedores de servicios de transporte medico.
9. Todos los empleados del Condado de Fort Bend han sido instruidos a seguir las precauciones universales para prevenir y/o reducir el contagio o exponerse a cualquier tipo de enfermedad. Los empleados utilizaran guantes de plástico, desinfectantes, y/o desinfectantes de manos que podrán estar disponibles para los pasajeros también.
10. Los pasajeros menores de 13 años deberán de ser acompañados por un adulto.
11. Los pasajeros deberán traer y transportar a sus niños en los asientos aprobados para infantes que pesen menos de 40 libras.
12. No se permite viajar parado o sentarse en los pasillos cuando el vehículo este en movimiento.
13. Los pasajeros que visiten nuestras instalaciones, que esperen en nuestras paradas de autobús, viajen en los vehículos, etc. Deben vestir apropiadamente con ropa que cubra su cuerpo y con zapatos. Los pasajeros que no vistan apropiadamente no se les permitirá entrar a nuestras instalaciones ni abordar los vehículos y/o mantenerse alrededor de las instalaciones del Condado de Fort Bend.
14. Los pasajeros no deberán platicar con los conductores amenos de que sea una emergencia.
15. Los pasajeros deberán seguir las instrucciones del conductor.

16. Todas las sillas de ruedas deberán viajar con los frenos puestos y aseguradas apropiadamente.
17. Los choferes están autorizados a subir o bajar sillas de ruedas en lugares sin banqueta.
18. Los choferes están autorizados a subir y bajar sillas de ruedas en lugares donde hay banqueta de un solo escalón, pero no están autorizados a bajar o subir sillas de ruedas en banquetas con más de un escalón.
19. Los Choferes están autorizados para proporcionar la asistencia necesaria para bajar y subir de los vehículos. La asistencia incluye abrir y cerrar puertas de los vehículos, ayudarlos a subir escalones, ayuda con bolsas o paquetes siempre y cuando cumplan con las restricciones de paquetería indicadas en este reglamento, y asistencia con los cinturones de seguridad. Los choferes deben de asegurar todas las sillas de ruedas con los cinturones especiales para pasajeros con sillas de ruedas y tal vez asistir con los cinturones de hombro para los mismos.
20. Andaderas, bastones y otros objetos para movilizarse deberán ser asegurados adecuadamente y no deberán obstruir pasillos o asientos adentro del vehículo.
21. Bolsas (bolsas de mano, bolsas de supermercado, portafolios, mochilas, maletas, etc.), sombrillas y otros objetos son permitidos pero sujetos a las siguientes especificaciones. Todos los objetos que se traigan a los vehículos deberán estar asegurados correctamente para evitar que estén moviéndose dentro de los vehículos cuando este se encuentre en movimiento y no deben de bloquear pasillos o estar en asientos desocupados. Los objetos no deben estar sin atención o bloqueando entradas o salidas ni mucho menos enfrente de las paradas de vehículos. A los pasajeros solo se les permitirá subir los artículos que ellos puedan cargar sin necesidad de ayuda.
22. El límite de bolsas del mandado es de no más de seis (6) por pasajero con un peso por cada bolsa de no más de 10 libras. Y para bolsas mas grandes solo se permite un límite de dos (2) por pasajero con un peso de no más de treinta (30) libras. Portafolios y mochilas solo se permite una (1) por pasajero con un peso de no más de 30 libras.
23. Maletas de viaje solo se permiten dos (2) por pasajero con un peso máximo de 30 libras por cada una y con limitaciones de tamaño que será el mismo que impone las líneas aéreas. Maletas que excedan el peso o tamaño so serán aceptadas en los vehículos. Todas las maletas deberán ir bien aseguradas y no deberán bloquear pasillos, entradas o asientos.
24. Los pasajeros que no puedan viajar sin necesidad de ayuda, no podrán viajar solos no importa la edad que tengan.
25. Ninguna persona podrá pintar, rayar, o marcar ningún vehículo o instalaciones del sistema de transporte.
26. Ninguna persona podrá escupir adentro o afuera de los vehículos y/o en las instalaciones del transporte mucho menos a otro pasajero o empleado del transporte publico.
27. Las malas palabras, mal trato al conductor o pasajeros o/y amenaza no son permitidas a bordo de los vehículos o/y l las instalaciones del Condado y si son utilizados se les podrá suspender el servicio y/o se le sacara de los vehículos y/o instalaciones del Condado.
28. Cualquier pasajero con conducta agresiva o contacto inapropiado hacia el conductor o cualquier orto pasajero se le suspenderá el servicio inmediatamente y permanentemente
29. Cualquier pasajero que actué extremadamente ruidoso sin razón alguna o que cause ruidos que molesten o causen dolor a los pasajeros y/o choferes no se les permitirá viajar; esto incluye radios, mp3s, instrumentos musicales, y bocinas

portables etc. Con un volumen que pueda ser escuchado por otros pasajeros y/o choferes.

SEGURIDAD

El servicio de Transporte Público del Condado de Fort Bend ha diseñado prácticas para prevenir incidentes relacionados con la seguridad de nuestros pasajeros. Se les suplica a todos los empleados, contratistas y pasajeros reportar cualquier actividad sospechosa, o paquete sospechoso a la policía o cualquier empleado de Fort Bend. Nuestro Departamento ha implementado las siguientes pólizas para garantizar la seguridad de nuestros, pasajeros, contratistas, y empleados. Cualquier actividad relacionada con la seguridad, es tomada muy en serio, y las pasajeros que violen las reglas de seguridad se les cancelara el servicio, además de ser consignado a las autoridades. El Condado de Fort Bend y/o sus contratistas proveedores de servicio contactaran a las autoridades correspondientes para responder a cualquier incidente cuando este sea necesario.

1. Alcohol y armas de fuego son estrictamente prohibidas a bordo de los vehículos y/o en todas las instalaciones del Condado como cumplimiento de las leyes locales estatales y federales.
2. Lenguaje violento o comportamiento agresivo no está permitido a bordo de los vehículos o en las instalaciones del Condado y esto puede resultar en la cancelacion inmediata del servicio y/o retiro de las instalaciones o vehículos. Este tipo de comportamiento es considerado conducta desordenada y podría tener consecuencias legales.
3. Cualquier pasajero/a que aparente una amenaza para el conductor, para los pasajeros o para sí mismo, será retirado de vehículo o instalaciones del Condado.
4. Ninguna persona podrá bloquear deliberadamente ninguna puerta de entrada o salida de emergencia sin importar el motivo del mismo.
5. El Condado de Fort Bend y sus proveedores de servicio podrán solicitar a los oficiales de policía el retiro de los vehículos y/o instalaciones de personas que violen las leyes, reglas o regulaciones o que representes un peligro para otras personas o ellos mismos o a todos aquellos que interfieran con los servicios de transporte.
6. Los pasajeros que observen cualquier paquete sospechoso o cualquier actividad sospechosa de una o un grupo de pasajeros, en los vehículos y/o instalaciones del Condado, favor de reportarlo a cualquier trabajador del Condado y/o a la policía.
7. Todas las amenazas físicas o verbales hacia los empleados, agentes y/o pasajeros del Condado de Fort Bend, así como amenazas de destrucción de instalaciones o vehículos serán tomadas con mucha seriedad y no como bromas. Las personas que hagan cualquier tipo de amenaza serán retiradas del los vehículos e instalaciones y serán sujetos a acciones legales.
8. Las instalaciones del Transporte Público del Condado de Fort Bend son única y exclusivamente para el uso de los pasajeros del servicio de transporte. Asientos, bancas, estacionamientos y otras áreas son proporcionadas para la espera de vehículos, y no se permite dormir en ninguna de estas instalaciones.
9. No se permite mantenerse en o alrededor de las instalaciones del Transporte Público de Fort Bend ni a bordo de los vehículos. Las personas que se le observe alrededor de oficinas, estacionamientos, paradas de autobús y/o a bordo de los vehículos estarán sujetas a que se les pare y se les pregunte la razón por la cual se encuentran en las instalaciones; si la persona/s tiene algún negocio que arreglar en nuestras instalaciones se le acompañara al departamento indicado para poder resolver sus negocios de la mejor manera; pero si no tiene ninguna razón para estar en nuestras instalaciones se le acompañara a las afueras de las mismas. Si las personas se ponen violentas o se reusan a abandonar las instalaciones se la llamara a la policía para retirarlos de las mismas.

10. Las llamadas telefónicas con amenazas, malas palabras y/o bromas serán reportadas a las autoridades correspondientes para ser procesadas.
11. Los pasajeros a bordo de los vehículos y/o alrededor de las instalaciones deberán de seguir las instrucciones de los empleados del Condado y/o la policía en caso de emergencia o eventos trágicos. Esto incluye evacuaciones de vehículos e instalaciones.

LOS SERVICIOS AMBASSADOR

Los servicios Ambassador podrán ser proporcionados por el Condado de Fort Bend. Un Ambassador es un empleado que trabajara directamente con el público proporcionando asistencia a los pasajeros de la puerta de la casa al vehículo, y del vehículo a su destino final. Esta asistencia personal es para proporcionar un viaje seguro a aquellos que no pueden viajar solos o sin supervisión, y que necesitan ayuda adicional para abordar los vehículos. Los Ambassadors podrán ser asignados a paradas específicas y/o algunos vehículos. Los Ambassadors no son conductores y no proporcionan el servicio adicional para las personas en sillas de ruedas (no operan las rampas especiales ni aseguran las sillas de ruedas). Las responsabilidades del Ambassador están fuertemente sujetas al siguiente código:

1. Ayuda amable para abrir puertas y guiar a los pasajeros verbalmente.
2. Algunas veces ayudaran a los pasajeros que tengan problemas de balance o para subir escalones, apoyándolos físicamente, y cargando bolsas u objetos personales.
3. Los Ambassadors proveerán servicios personales cuando estos sean solicitados al hacer la reservación. Los servicios personales son definidos en recibir al pasajero de un representante remitente y entregarlo a un representante receptor.
4. La asistencia en las paradas de autobuses era limitada solo para asegurarse de que los pasajeros aborden el vehículo correcto y para recomendar a los pasajeros que tengan cuidado al abordar y bajar de los vehículos y al cruzar las calles.

ANIMALES ENTRENADOS (PERROS GUIA)

De acuerdo al acta de americanos con discapacidades, negocios y organizaciones que den servicio al público deberán aceptar que la gente discapacitada lleve consigo animales entrenados en cualquier parte de los vehículos e instalaciones donde se permita la entrada a los clientes. Animales entrenados y en entrenamiento también son permitidos para viajar en todos los vehículos del condado de Fort Bend.

1. Los animales entrenados son animales que practican individualmente para ayudar a la gente con discapacidades (ceguedad y sordera) a llevar a cabo sus actividades diarias. también ayudan a gente en silla de ruedas y para alertar y proteger a personas que sufran ataque epilépticos u otro tipo de problemas.
2. Los empleados podrán preguntar si es un animal entrenado para servicio de discapacidades, pero no podrán preguntar por ninguna tarjeta de identificación especial o por la discapacidad que el cliente sufre.
3. A los pasajeros que usen animales entrenados no se les cobraran tarifas extra ni se les separara de otros pasajeros (ni en trato ni en asiento).
4. A un pasajero que use un animal entrenado no se le solicitara que saque al animal de cualquier instalación a menos que:
 - a. El animal este fuera de control y el dueño no lo pueda controlar.
 - b. Que el animal represente un peligro para la integridad de otras personas

COMENTARIO PÚBLICO SOBRE AUMENTO DE TARIFAS O REDUCCION DE SERVICIO.

Los Comisionados del Condado de Fort Bend han establecido una manera de proporcionar al público la oportunidad de expresar opiniones y preocupaciones acerca de reducciones en servicio y/o aumento de tarifas. El Condado de Fort Bend monitorea todos sus servicios de transportación para encontrar maneras de mejorarlos o reducir los costos de operación y determinar maneras de proporcionar un servicio más eficiente. En caso de que sea necesario un incremento en tarifas o reducción de servicio, el Condado de Fort Bend ha determinado los siguientes procedimientos para notificación y comentarios al público.

1. La reducción mayor del servicio ocurre cuando el total de los fondos en las rutas en servicio de la Administración Federal de Transporte es reducida en un 25% o más en sus horas de servicio.
2. Una notificación indicando los ajustes de operación y/o aumento de tarifas será publicada en la página de internet del Condado, en el periódico del Condado, en los autobuses que sean afectados con dichos cambios y en las paradas de las rutas afectadas. La notificación será publicada al menos treinta (30) días antes de que el o los cambios ocurran.
3. Todas las notificaciones incluirán dirección, teléfono e información en donde y como cualquier comentario puede ser recibido. Las notificaciones también incluirán información de donde y cuando se llevarán a cabo reuniones públicas con referencia a aumento de tarifas y/o reducción de servicios.
4. Se llevarán a cabo reuniones públicas en caso de cambios mayores de servicios y/o reducción de servicio.
5. Las reuniones públicas serán dirigidas por el Director de transporte del Condado de Fort Bend.
6. Todos los comentarios y sugerencias serán resumidos y una recomendación será proporcionada a la Corte del comisionado del Condado de Fort Bend para ser revisada y tomar una acción en caso de una resolución.

QUEJAS Y FELICITACIONES

Lo siguiente define los procedimientos para presentar quejas o felicitaciones relacionadas con el servicio de Transporte Público de Fort Bend.

1. Cualquier empleado del Servicio de Transporte Público del Condado de Fort Bend puede recibir quejas y/o felicitaciones relacionadas con el servicio.
2. Las felicitaciones y/o quejas se pueden hacer vía telefónica, en persona, o en escrito.
3. El asistente de operaciones mantendrá un registro de todas las quejas o felicitaciones recibidas.
4. Todas las quejas y felicitaciones serán entregadas al Supervisor de Operaciones para ser procesadas.
5. El seguimiento de todas las quejas y felicitaciones recibidas por teléfono, en persona, y/o por escrito se comenzará el siguiente día laboral después de ser recibida.
6. Las quejas tratarán de ser corregidas y procesadas en un periodo de treinta días laborales a partir del día que sean recibidas, al igual que las felicitaciones.