

# MANUAL DE PASAJEROS

¿Necesita un paseo?



## **Declaración de la Misión**

*El sistema de tránsito de Grundy permite a nuestros residentes a vivir de forma independiente, participar en la comunidad, contribuir a la sociedad, y disfrutar de una mejor calidad de vida.*

La siguiente información se pondrá a disposición de todos los pasajeros en relación con las políticas y operaciones del sistema de transporte.

**El sistema de tránsito de Grundy** ofrece transporte a todos los residentes del condado de Grundy de todas edades. Los niños de 5 años o menores viajan gratis. Todos los niños de 12 años o menores deben ir acompañados por un adulto. Nuestra meta es proveer un servicio de transporte público que es seguro, confiable, económico y accesible a todos los residentes del condado de Grundy.

**Las siguientes pautas** son diseñados para aclarar los derechos y responsabilidades de los pasajeros, los conductores y otros empleados. Se hacen para promover la seguridad, la eficiencia y la eficacia en el sistema de tránsito de Grundy.

**Todos los conductores, empleados y pasajeros** se obligan a seguir estas reglas, **sin excepción**. Siempre, queremos que sepa que usted es una persona valorada, tanto como nuestro cliente. Si tiene alguna pregunta, o si tiene un conflicto con las políticas, por favor llámenos a 815-941-3060. Si usted tiene peticiones específicas o necesita servicios especiales, póngase en contacto con nosotros en adelante para ver cómo podemos satisfacer sus requisitos.

**¿Qué es el sistema de tránsito de Grundy?**

El sistema de tránsito de Grundy es un servicio por autobús, de acera a acera y/o puerta a puerta. GTS no provee servicios de transporte de *emergencia*. Nuestros conductores no son paramédicos. Las personas con una crisis médica deben llamar al 911.

**Honorarios:** El precio de un viaje de ida en el condado de Grundy es \$3.00. Un viaje de ida fuera del condado de Grundy (Joliet) es \$4.00. **Por favor tenga el cambio exacto.**

**Horario:** El transporte es disponible de lunes a viernes 6:00 a.m.- 6:00 p.m. horas, con la excepción de los siguientes días:

Día del año nuevo	Día de Martin Luther King
Día memorial	Día de los presidentes
Día de la independencia	Día de la Raza
Día de los trabajadores	Día de los veteranos
Día de acción de Gracias y el día después	
Día de la Navidad	

En caso de mal tiempo, el sistema de tránsito de Grundy puede suspender el servicio hasta que las condiciones meteorológicas mejoren. Escuche los medios locales para información de cierre.

**Área de Servicio:** El sistema de tránsito de Grundy ofrece servicio de transporte público en cualquier parte dentro del condado de Grundy.

El servicio también se provee para los siguientes destinos en Joliet:

- Joliet Jr. College
- El centro comercial Westfield
- La estación Unión (Metra y Amtrak)
- El departamento de servicios de empleo (INEM)
- El departamento de servicios humanos
- La oficina de seguro social

**Todos los paseos deben o comenzar o terminar dentro de las fronteras del condado de Grundy.**

**Para arreglar un paseo:** Llame a la oficina lunes - viernes durante las horas de 8:00 am a 5:00 pm a **888-786-0862**. (Los que usan TTY deben marcar a 711.) Todas las pedidos para paseos deben hacerse **por lo menos 1 día en adelante, y hasta 30 días en adelante**. El transporte se basa en la disponibilidad. **Los conductores no pueden hacer reservas**. Al llamar a la oficina, tener tenga disponible la siguiente información:

- \* Nombre, dirección y número de teléfono
- \* Dirección de Destino
- \* 1 o 2 de viaje -Vía paseo de ida a de ida y vuelta
- \* Fecha de cita
- \* Hora de cita

Un viaje del mismo día puede ser posible, pero no se debe esperar. Siempre es mejor llamar en adelante para arreglar su paseo. El sistema de tránsito de Grundy tratara de arreglar paseos a petición de los pasajeros; sin embargo, se le anima llamar tan temprano posible para hacer reservaciones. Puede ser necesario cambiar la hora pedida de llegar y salir para mantener un horarro eficiente. El GTS requiere quince (15) minutos antes y después de la hora de recogida programada para permitir ajustes o cambios de citas.

**Animales de servicio:** Los animales de servicio son permitidos en los vehículos. Un animal de servicio es cualquier animal entrenado individualmente para trabajar o realizar tareas para una *persona con una discapacidad*. **Por favor, hágaselo saber al despachador al arreglar su viaje, si usted tiene un animal de servicio.**

**Paquetes:** El sistema de tránsito de Grundy **no** es responsable para artículos personales ni paquetes perdidos ni robados. Todos los artículos deben ser asulado. Por favor, limite el número de bolsas, paquetes y otros artículos de mano a un tamaño y número razonable y manejable. Limit su equipaje de mano a seis (6) o menos y menos de 20 libras para que haya bastante espacio para usted y los demás pasajeros.

**Política Escort:** El sistema de tránsito de Grundy ofrece servicio de acera a acera y/o servicio de puerta a puerta. Los pasajeros son responsables para mantener una pasarela segura y sin obstáculos, como la nieve, el hielo o desechos en su casa. Los conductores pueden ayudar a los pasajeros subir y bajar el vehículo cuando sea necesario. Los conductores pueden ayudar a un pasajero de su casa a su destino, pero no se permite ningún conductor entrar en su casa o su destino. Es la misma política con respecto a los paquetes, las bolsas de supermercado, etc. **El conductor no puede entrar.**

**Asistente de Viajes:** Los pasajeros que requieran ayuda para usar el sistema de tránsito de Grundy pueden tener un asistente de viaje que lo acompaña en el autobús. El asistente de viaje no tiene que pagar su viaje.

**Información para sillas de ruedas:** Vehículos del sistema de tránsito de Grundy están equipados con elevadores de sillas de ruedas/rampas y sistemas de sujeción de sillas de ruedas. Los pasajeros que necesiten ayudas para la movilidad deben tener sus propias. GTS cumple con las pautas de la ADA en acomodar todas las "sillas de ruedas comunes" y ayudas para la movilidad de uso común, incluyendo Segways y otros aparatos de estilo scooter. Una silla de ruedas común no debe ser mas de 30 pulgadas de ancho y 48 pulgadas de largo medida dos pulgadas por encima del suelo de la parte más ancha de la rueda al reposapiés, y no debe pesar más de 600 libras cuando ocupado. Las sillas de ruedas se definen como las de tres ruedas y cuatro ruedas. Scooters de tres ruedas y otros diseños no tradicionales que se ajustan a estas normas serán transportados en camiones GTS.

Por razones de seguridad y responsabilidad, el sistema de tránsito de Grundy se adhiere a las siguientes pautas:

- Todos los aparatos de movilidad se deben asegurar mirando hacia adelante en el bus con aparatos de sujeción.
- Sillas de ruedas eléctricas/scooters y otros aparatos de movilidad eléctricos deben tener el poder apagado mientras están asegurados.
- Se requiere que los pasajeros que utilizan sillas de ruedas usen el cinturón de seguridad y del hombro.
- Los conductores permitirán que los pasajeros utilicen el ascensor o rampa para subir o bajar el autobús si lo solicitan. Los conductores ofrecerán esta opción si notan que los pasajeros tienen dificultades para subir las escaleras.
- Los pasajeros que utilizan una silla de ruedas pueden cambiarse a un asiento regular en el vehículo, si quieren y si pueden hacerlo sin la ayuda del conductor.

- Una persona que utiliza un ascensor no puede ser denegado bajar del vehículo en cualquier destino. Sin embargo, si el ascensor no se puede utilizar de forma segura, si hay un riesgo de daños al equipo, o condiciones temporales hacen la bajada insegura para el pasajero, el pasajero puede ser negado para salir del vehículo en ese momento.
- Es la responsabilidad del mantener limpia la vía de acceso, nieve, hielo, coches apareados, basura, u otras obstrucciones incluyendo librede.
- Los conductores no son responsables para ayudar a de los pasajeros subir y bajar escaleras con su silla de ruedas.

***Atención: la capacidad máxima del sistema LIFT del tránsito de Grundy es de 600 libras. Esto incluye el peso total de los pasajeros , cualquier ayuda a la movilidad, equipo médico o artículos personales.***

**Sistemas de seguridad infantil:** Los niños menores de cuatro (4) y/o menos de cuarenta (40) libras deben estar asegurados correctamente de acuerdo con las instrucciones del fabricante del sistema de retención infantil que cumple con los estándares de seguridad de vehículos de autotransporte federal que los padres deben proveer.

Los padres/tutores serán responsables para asegurar adecuadamente al niño en el sistema de retención en un asiento del pasajero.

**Paseos de ida y vuelta:** Los pasajeros deben permitir flexibilidad en las horas de ida. Los autobuses pueden llegar de 15 minutos antes o 15 minutos después de la hora de ida arreglada. **Por favor, esté listo 15 minutos antes de la hora arreglada.**

Los pasajeros que están listos nos ayudan a llegar a tiempo, lo que nos permite ofrecer un servicio mejor y más rápido. Los lugares de subir y bajar deben tener estacionamiento para el vehículo para quedarse a la vista del conductor.

Una vez que llegue el autobús esperará, **cinco (5) minutos después de la hora arreglada. Después de cinco minutos, si el pasajero no ha subido al autobús, lo dejará y el viaje se perderá.** Esto se considera un "No Show" (ver "Política de No Presente" más abajo.)

Debido a que los vehículos están arreglados antes de la hora de recogida, no pueden volver para usted si se olvida de su viaje arreglado.

**Cancelaciones:** Las cancelaciones deben realizarse 24 horas en adelante o lo tan temprano posible. Las cancelaciones se aceptarán hasta un (1) hora antes de la hora de ida arreglada sin problema. Si no recibimos al menos un aviso de una hora, su viaje será considerado como una cancelación tardía y se el conductor lo notara en el registro del pasajero. Tres o más cancelaciones de última hora en un período de 90 días se considerarán excesiva y el pasajero recibirá una notificación por correo. Los pasajeros que tienen cancelaciones adicionales durante el próximo período de 90 días tendrán una multa de \$5.00 para pagar en el próximo paseo o viaje.

**Política de No Presente:** El sistema de tránsito de Grundy se reserva el derecho de negar el servicio si un pasajero pierde constantemente paseos arreglados. Después de 3 "no se presenta" dentro de un período de 3 meses, será suspendido de viajar por 30 días. Después de una suspensión, se exigirá a los pasajeros a pagar \$5.00 por "No Show."

**Pautas de pasajeros:** Nuestra meta es ofrecer un transporte seguro, confiable y económico para nuestros pasajeros. Se les pide a los pasajeros que respetan las siguientes pautas. El no hacerlo puede resultar en la suspensión o terminación del programa:

- Todos los pasajeros deben quedarse sentados mientras el vehículo está moviendo.
- Sea a tiempo y preparado cuando llegue el conductor.
- Los pasajeros deben ser respetuosos de los conductores.
- Los pasajeros no pueden exigir un cambio en el horario, ni pedir que bajen primer o al fin de la ruta.
- Los conductores esperanán 5 minutos para que los pasajeros suban al autobús

**ABSOLUTAMENTE NO DEBEN:**

- Comer
- Beber (excepto por agua embotellada)
- Fumar o usar de productos de tabaco
- Estar de pie
- Tomar drogas con o sin receta
- Tomar el autobús, bajo la influencia de alcohol o drogas ilegales
- Tener armas
- Transportar sustancias peligrosas (ácidos, gasolina, aceite, líquidos, etc.)
- Vestirse inapropiado (por ejemplo: sin camisa, sin zapatos, etc.)
- Hacer daña a los vehículos (al exterior o al interior)
- Quitar artículos del vehículo que no pertenecen al pasajero (por ejemplo: tarifas, donaciones, cobioas, extintores de incendios, suministros, herramientas, etc.)



**Reporte de Incidentes:** Cualquier miembro del personal del sistema de tránsito de Grundy que tiene o observa un comportamiento negativo debe reportar tal incidente a su supervisor tan pronto como sea posible después del incidente.

- El abuso físico o verbal del conductor u otros pasajeros (por ejemplo: empujos, golpes, insultos, conversación excesivamente alta, etc. ) no será tolerado.
- Higiene personal, que es constantemente ofensivo para la mayoría de los pasajeros se discutirá con el pasajero en privado, y puede ser motivo de nuevas medidas por el Director de Tránsito.

Cualquier acción por un pasajero que puede poner en peligro la seguridad de los pasajeros, conductor o vehículo propio, puede ser causa de medidas disciplinarias o la denegación de servicio. El sistema de tránsito de Grundy se reserva el derecho a negarse a transportar a las personas que violen las pautas anteriores y contacto con las autoridades apropiadas.

**Notificaciones de Suspensión:** El sistema de tránsito de Grundy determinar a si el incidente reportado se ha de considerar el comportamiento disruptivo. Si el incidente en cuestión se considera perjudicial, la siguiente acción se llevará a cabo:

- Primer Incidente:** Suspensión de 30 días  
**Segundo Incidente:** Suspensión de 60 días  
**Tercer Incidente:** La suspensión indefinida

## **Procedimiento para comentarios y quejas del pasajero:**

El sistema de tránsito de Grundy se compromete a ser sensibles a los problemas de pasajeros usando nuestros servicios. Animamos sus comentarios y recomendaciones. Por favor manda todas las recomendaciones y/o quejas a la siguiente dirección:

**Transit Director  
Grundy Transit System  
245 North Route 47  
Morris, IL 60450**

**Número de teléfono : 815-941-3060  
Número de fax: 815-942-4290  
Email: GTS@grundyco.org**

Todos los comentarios y quejas serán manejadas de manera rápida y eficiente.

---

Cualquier persona con necesidades especiales o cuestiones que no se tratan en este manual puede llamar a 815-941-3060 entre las horas de 8:00 a 16:00 de lunes a viernes. Nos alegramos responder a cualquier pregunta.

---

**A petición, esta información de servicio está disponible al público en formas alternativas.**

El sistema de tránsito de Grundy se reserva el derecho a realizar cambios las políticas y procedimientos cualquier momento sin aviso.

## NOTAS



¿Necesita un paseo?

*Por favor llamar*

**888-786-0862**