

# UCT

## Guía de Procedimientos de Pasajeros de UCT



Union County Transportation  
610 Patton Avenue  
Monroe, NC 28110  
704-292-2511  
TTY 711

<http://www.co.union.nc.us/departments/transportation>

Revisado 30 de enero, 2020- Silla de ruedas y otro dispositivo de movilidad- limitaciones de UCT  
Revisado 17 de octubre, 2019- Póliza de “no encontrarse” y cancelación- aplican a todos clientes no solo clientes de RGP y EDTAP.  
Revisado 19 de septiembre, 2019- Silla de ruedas y otro dispositivo de movilidad  
Revisado 10 de septiembre, 2019- Hacer reservaciones/programación- cita no medicas

Aprobado por la Junta de Comisionados del Condado Union el 19 de agosto del 2019  
Última revisión- 28 de abril del 2020

# Guía de Procedimientos de Pasajeros de UCT

## Información General

### Sobre esta Guía

Transportación del Condado de Unión (UCT) quiere que su experiencia de conducción sea placentera. Esta guía fue preparada para ayudarle a entender las pólizas y procedimientos de UCT. UCT tiene el derecho de rechazar servicios a cualquier persona que no cumpla con la guía de pasajeros de UCT con respecto a las pólizas y procedimientos o con las instrucciones de seguridad proporcionadas por un conductor de UCT. La ejecución de estas pólizas proporcionará un viaje seguro y agradable para todos los pasajeros y un buen ambiente de trabajo para los conductores. Los pasajeros suspendidos de los servicios de UCT tienen derecho a apelar la decisión de suspensión. Visite el sitio web de UCT para obtener la última copia de este manual.

### Sobre el Servicio de Transporte

Los servicios de Transporte del Condado de Unión se brindan a los clientes de agencias locales de servicios humanos, como el Departamento de Servicios Sociales, Salud Mental, ARC del Condado de Unión, Rehabilitación Vocacional y Veteranos. Servicios de transporte limitados también está disponibles para los residentes del Condado de Unión que no son elegibles para el servicio de transporte a través de una agencia de servicios humanos.

### ¿Cómo viaje?

En primer lugar, para utilizar los servicios de UCT, deberá registrarse llamando al 704-292-2511, completando el formulario de registro que se encuentra en el sitio web de UCT o visitando la oficina principal de UCT. Una vez se haya registrado y haya sido aprobado para viajar, deberá hacer una cita con 48 horas hábiles de anticipación, durante las horas de 8am a 5 pm. Consulte la sección "Cómo hacer reservaciones / programación" para obtener información más detallada.

### Requisitos de Elegibilidad para Servicios de Transporte

Los requisitos de elegibilidad para estos servicios incluyen pero no están limitados a:

- Ciudadanos de al menos 60 años de edad;

Aprobado por la Junta de Comisionados del Condado Union el 19 de agosto del 2019  
Última revisión- 28 de abril del 2020

- Adultos con Discapacidades del Desarrollo;
- Clientes de Medicaid;
- Veteranos elegibles para tratamientos en un hospital o clínica de VA; y
- Personas con discapacidades físicas

Un padre/madre o guardián debe acompañar a niños/as menores de 18 años a no ser que ocurra lo siguiente; 1) a agencia financiadora realiza una solicitud basada en circunstancias atenuantes, y 2) se proporciona y aprueba la justificación de la solicitud antes de la programación del viaje, o la persona en cuestión es el padre/madre de un menor de edad.

## Requisitos para Pasajeros

- Reglas de Seguridad deben ser cumplidas. Los pasajeros que no cumplan con las reglas, serán reportados a la oficina con la posibilidad de que se le pida a dicho pasajero que desembarque el vehículo.
- Pagos de tarifas para aquellos pasajeros que están obligados a pagar tarifas, deben ser recibidos antes del viaje que se va a proporcionar. Los pasajeros que no cumplan con estos requisitos no serán transportados y se les cobrará por el "no show" por no presentarse.
- Pago por el "no show" por no presentarse se concertará con el Representante de facturación antes de que se programen citas adicionales. Nota: Si transporta un pasajero sin recibir la tarifa, puede estar sujeto a una acción disciplinaria.
- El Calendario de Festivos del Condado de Unión Será observado por todos los empleados de UCT. No se prestarán servicios de transporte en esos días.
- As paradas adicionales de pasajeros que no se muestran en el Manifiesto del Conductor pueden ser aprobadas por Despacho según el tiempo disponible para realizar viajes adicionales

## Horas de Operación

Las horas de operación de UCT normalmente son de lunes a viernes de 6am a 5pm. El calendario de festivos del Condado de Unión será observado por todos los empleados de UCT. Este horario puede ser visto en la página web del Gobierno del Condado de Unión.

## Instrucciones de Seguridad

Los conductores deben responder en caso de una emergencia o riesgo para sus pasajeros o vehículo. El conductor puede solicitar su asistencia física en respuesta a una emergencia o ayuda para reducir o eliminar la posibilidad de lesiones o daños. Cualquier persona incapaz de realizar la tarea solicitada debido a una discapacidad debe notificar al conductor de inmediato.

# Guías Para el Pasajero

## Hacer reservaciones / Programación

- Las citas de transporte se programarán llamando al 704-292-2511.
- UCT requiere que se un mínimo de 48 horas trabajo de aviso antes de la cita. El programador o el despachador recogerán la información sobre el destino correcto, la dirección y el horario de la cita. El servicio en el mismo día no está garantizado, pero puede basarse en la disponibilidad de tiempo en el horario para realizar el viaje solicitado en función de la información proporcionada al despachador.
- Los clientes deben proporcionar la siguiente información que será comunicada a los conductores cuando se les proporcionen los horarios a los conductores:
  - Nombre, dirección, y número de teléfono
  - Fecha y hora de la cita
  - Dirección de destino, número de teléfono, clínica o nombre del Doctor
  - Necesidades de movilidad/Asistente de cuidado personal
  - Además de la información anterior, el Programador proporcionará la fuente de financiamiento del Programa, para el conductor, bajo la cual el cliente recibe el transporte. El conductor recogerá cualquier dinero en el momento del viaje.
- El programador se asegurará de que los pasajeros notifiquen a la oficina de UCT de cualquier cambio en la dirección y/o números de teléfono para asegurar que los conductores reciban la información correcta. El programador verificará esta información en el momento en que se solicita el viaje, así como la verificación de la fuente de financiamiento que se utilizará.
- Los pasajeros no deben dar solicitudes de citas al conductor. Los pasajeros son responsables de llamar a la oficina y programar el transporte para ellos mismos.
- Todos los viajes de pasajeros se ingresarán en el sistema de programación en el orden acordado en el momento que se hizo la cita. Los pasajeros no podrán cambiar el orden de destinos el día en que se proporcionan los viajes
- **Programación de citas no médicas:** estos viajes se limitarán a 2 horas (las 2 horas comenzarán desde el momento en que está programado para dejarlo). Estos viajes incluyen, entre otros, actividades recreativas, compras, actividades bancarias y diligencias no médicas, ETC... Este tipo de viajes están sujetos a las pólizas de no presentación y cancelación de UCT. Si no está listo dentro del plazo de 2 horas, UCT no será responsable de llevarlo de regreso a casa.

## Procedimientos de Recogida de Pasajeros

- Las horas de recogida son establecidas por el Programador de UCT para asegurar que los clientes lleguen a su destino antes o a la hora de la cita.
- Los tiempos reales de recogida de pasajeros se ajustarán a lo largo del día para hacer uso eficiente del tiempo de cada conductor y de acuerdo con las necesidades del sistema UCT

- Es recomendado que los pasajeros estén listos una hora antes de la cita programada, a no ser que sean notificados de algo diferente por el conductor programado.
- Los conductores de UCT brindarán un servicio de “acera a acera” a sus pasajeros. En caso de que un pasajero requiera un servicio de "puerta a puerta", esta solicitud será revisada caso por caso por el Director.
- Los conductores de UCT deben esperar solo tres minutos después de la hora programada de recogida. Los pasajeros en silla de ruedas y los pasajeros ancianos frágiles reciben 5-7 minutos como cortesía del sistema. Los conductores notificarán a despachador si su pasajero no se presenta.
- Los pasajeros serán recogidos después de su cita en el lugar donde fueron dejados. Los pasajeros que hayan contactado a la oficina de transporte para informarles que han terminado con su cita, deben estar en este punto de recogida cuando llegue el conductor.
- Los conductores no esperarán ni irán a las instalaciones médicas para buscar pasajeros a menos que se haya determinado de antemano que el pasajero necesita asistencia.
- UCT no será responsable de regresar a los pasajeros que perdieron su transporte a casa. Los pasajeros no deben abandonar el destino que pidieron al principio y pedirle al conductor que los recoja en un lugar diferente. UCT puede comunicarse con la ubicación de la cita programada para verificar la hora de salida del pasajero.

## Servicio de Acera a Acera

- Los pasajeros deben saber que el servicio de Transporte del Condado de Unión es un sistema de servicio de acera-a-acera. Los conductores no deben cruzar el umbral de una vivienda o local para llevar a los clientes a la camioneta. La asistencia de puerta a puerta del primer piso se puede proporcionar si se solicita en el momento de la inscripción y se considera necesaria. A menos que se programe con anticipación, los clientes serán recogidos en su lugar de residencia para los servicios de transporte.
- Se espera que los pasajeros a quienes se les otorgue el servicio puerta a puerta tengan la capacidad de ingresar a su hogar en el mismo momento en el que se les deja en su hogar. Si el pasajero no puede ingresar a su hogar, se le indica al conductor de UCT que se comunique con el Despachador, quien intentará llamar al contacto de emergencia. Si después de no más de 15 minutos el pasajero no puede ingresar a la casa, el conductor le ofrecerá llevar al pasajero a la estación de policía local. Si el pasajero acepta la oferta para llevarla a la estación de policía, UCT no será responsable de llevar al pasajero de regreso a casa desde la estación de policía. Si el pasajero rechaza la oferta, el conductor notificará el envío y notificará que el pasajero fue dejado pero que no tuvo acceso para ingresar a la casa.
- Los pasajeros a los que se les otorga el servicio puerta a puerta, deben asegurarse de que su propiedad no tenga ningún tipo de riesgos antes de que los recojan (por ejemplo, perros sueltos o agresivos, escaleras inseguras, etc.). Si los conductores sienten que recoger al pasajero en la puerta presenta un problema de seguridad, notificarán a su supervisor. El supervisor le dará instrucciones al conductor sobre

qué hacer y más tarde llamará o visitará la casa del pasajero para evaluar la situación y tomar una decisión final (el Supervisor puede elegir delegar esto al Oficial de Seguridad de la división). Si se determina que existe un problema de seguridad legítimo y que no se corrige el problema, se le negará al servicio de puerta a puerta al pasajero, se espera que use el servicio de acera a acera, y se hará una nota en el archivo del cliente.

## Tarifas y costos

- Aquellos pasajeros que tienen que pagar una tarifa, deben tener el cambio correcto y tienen que pagarle al conductor cuando suban al vehículo. Aquellas personas que utilicen el transporte de UTC deben comprar una tarjeta pre-pagada cada semana en vez de pagar con efectivo durante cada viaje.
- Los pasajeros de tarifa que se atrasan en el pago no podrán programar citas hasta que se pague el saldo que se debe. Si un pasajero de la tarifa “no se presenta”, se le cobrará por el “no show” por no presentarse y la tarifa debe pagarse antes de programar las citas. El incumplimiento continuo de la póliza de pago de tarifas resultará en la suspensión o la posible cancelación de la utilización de la fuente de financiamiento que ayuda a financiar su transporte.
- Los pasajeros deben pagar cualquier cargo por cancelación tardía antes o el día de su próxima cita programada. De lo contrario, se podría suspender o cancelar el servicio.

## Cancelación y “No Show” por no presentarse

- Los pasajeros que tengan que cancelar sus servicios, deben cancelar antes de las 12:00 p.m. durante el día semanal antes de la cita programada y deben llamar a la oficina para cancelar.
- Las cancelaciones también se pueden hacer durante el horario de oficina o se pueden dejar en el correo de voz durante los períodos en que UCT está cerrado o el personal está atendiendo otra llamada. Los mensajes serán recuperados y comunicados durante las horas de oficina, por el personal de la oficina.
- Un pasajero que cancele su viaje después de la hora del viaje programado, será considerado tardío y deberá pagar un cargo \$2.00 por cancelación tardía que será colectada por el representante de facturas, y quizás podrá sufrir la posible terminación de transporte.
- Un viaje es considerado “no show” por no presentarse cuando el conductor ha realizado todos los esfuerzos razonables para localizar al pasajero durante un período de cinco minutos.
- La siguiente póliza se aplica a todos los pasajeros:
  - 3 "no shows" no presentarse dentro de cualquier período de 90 días (primera ofensa) resultará en una suspensión de 30 días.
  - 3 "no shows" no presentarse adicionales dentro de cualquier período de 90 días (segunda infracción) resultarán en una suspensión de 60 días.

- 3 "no shows" no presentarse adicionales dentro de cualquier período de 90 días (tercera ofensa) resultarán en una suspensión de 90 días. o 3 "no shows" no presentarse adicionales dentro de cualquier período de 90 días (cuarta ofensa) resultarán en una suspensión permanente.

## Terminación de Servicios

Terminación de servicios ocurrirá si:

1. El pasajero no cumple con las reglas establecidas en las "Pautas para pasajeros del condado de Unión".
2. El pasajero "No se presenta" tres veces resultarán en una suspensión de un mes con terminación si tres "No Shows" no presentarse adicionales ocurren.
3. Solicitud de pasajero para ser eliminado del programa.
4. El pasajero se muda fuera de la zona de servicio.
5. El pasajero no paga para sus servicios.
6. Por otras razones apropiadas.

Nota: El Director de Transporte y el Subdirector tomarán la decisión de terminación de pasajero por no cumplir con las reglas para pasajeros, la política de no presentación y la tarifa, con el derecho de apelar ante tres representantes del Comité Asesor de UCT dentro de los (10) días. La apelación será revisada y el pasajero será notificado de la decisión.

## Asistente Personal

Asistentes personales (PCA) podrán acompañar a personas que necesitan ese tipo de asistencia. La solicitud por el pasajero para tener un PCA será establecida una vez se haya hecho la cita y será documentado en la oficina.

- El PCA debe viajar con el cliente en todo momento y no debe tener un punto de recogida o destino diferente al del cliente.
- Si no se permitirá una PCA en el vehículo hasta que UCT haya establecido la validez de la PCA.

## Animales de Servicio

### • Provisión / Definición

- Todos los animales de servicio, entrenados individualmente para brindar asistencia a una persona con una discapacidad, pueden acompañar a un pasajero con una discapacidad (o al entrenador) en las instalaciones o en vehículos operados por el Transporte del Condado de Unión sin cargo.
- De acuerdo con las regulaciones de la ADA del DOT de EE. UU., un animal de servicio es "cualquier perro guía, perro de señal u otro animal entrenado

Aprobado por la Junta de Comisionados del Condado Union el 19 de agosto del 2019  
Última revisión- 28 de abril del 2020

individualmente para trabajar o realizar tareas para una persona con una discapacidad.

- Al viajar en vehículos de UCT con animales de servicio, los pasajeros seguirán las políticas o directivas de UCT pertinentes que se incluyen en este documento.
- No se admiten animales que sean mascotas.

• **Responsabilidad del propietario /pasajero**

- Debe notificar al sistema de tránsito, en el momento de realizar la reserva, que habrá un animal de servicio que viajara con el cliente.
- El animal debe estar sujeto por un arnés, o alguna forma de correa, a menos que el propietario/pasajero controle totalmente al animal en todo momento.
- El animal de servicio puede ser rechazado si el comportamiento del animal representa una amenaza directa para la salud y seguridad de los demás.
- El animal debe viajar en el piso o en el regazo del dueño.
- El animal no puede viajar en el asiento del vehículo o bloquear el pasillo.
- El propietario es responsable del costo de reparar cualquier daño o propiedad causado por el animal [Ref: NC G.S. 1684.4]

**Nota: UCT se reserva el derecho de denegar el transporte de pasajeros con animales de servicio si el animal representa una amenaza directa para la salud o la seguridad de los demás hasta que se solucione el problema.**

## **Cinturones de seguridad y requisitos de retención infantil (Ref: NC GS 20-137.1)**

• **Adultos**

- Es la política del Condado de Unión servicios de Transporte que todos los pasajeros usen cinturones de seguridad.
- Solo se otorgará una excepción si hay una carta archivada en la oficina de transporte del médico del pasajero que indique que el pasajero no puede usar el cinturón de seguridad por razones médicas. Es responsabilidad del pasajero proporcionar esta documentación.
- Cada pasajero debe usar un cinturón de seguridad mientras el vehículo está en movimiento. Si un conductor sospecha que un pasajero no tiene cinturón de seguridad, debe detener el vehículo hasta que todos los pasajeros estén asegurados. El incumplimiento de este procedimiento podría resultar en una acción disciplinaria.
- Los pasajeros no deben levantarse, moverse sobre el vehículo o quitarse el cinturón de seguridad hasta que llegue a su destino.
- Los pasajeros en sillas de ruedas que están asegurados en una estación de seguridad para sillas de ruedas, deben usar el sistema de cinturón de seguridad del vehículo.
- En vehículos con asiento delantero, no se permite que ningún pasajero viajar en el asiento delantero.

- **Niños**

- Un niño menor de ocho años de edad y menos de 80 libras de peso debe estar debidamente asegurado en un sistema de retención de pasajeros adecuado para el peso del niño. En los vehículos equipados con una bolsa de aire delantera del lado del pasajero activo, si el vehículo tiene un asiento trasero, un niño menor de cinco años y menos de 40 libras de peso deberá estar debidamente asegurado en un asiento trasero, a menos que el sistema de retención infantil Está diseñado para su uso con bolsas de aire. Si no hay disponible un asiento equipado con un cinturón de regazo y hombros para asegurar adecuadamente el sistema de retención del pasajero adecuado para el peso, un niño menor de ocho años de edad y entre 40 y 80 libras puede ser sujetado solo por un cinturón de seguridad correctamente ajustado. Se deben seguir las instrucciones del fabricante del vehículo y del sistema de retención de niños con respecto a la posición del asiento y la instalación del sistema de retención de niños.
- Al momento de hacer una cita para un niño, se debe indicar la edad y el peso del niño. Esto determinará si se requiere un asiento de seguridad para niños.
- UCT requiere que los padres / tutores del niño que necesita transporte proporcionen el sistema de retención infantil necesario.
- UCT no transportará a ningún niño de menos de 80 libras de peso u 8 años de edad, a menos que un padre o tutor los asegure adecuadamente en un sistema de retención de pasajeros adecuado para el peso del niño.
- Al final del viaje, es responsabilidad del padre / madre / tutor retirar el vehículo y el sistema de retención infantil del vehículo.

## **Fijación de sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad**

Para la seguridad de todos los pasajeros, las sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad deben estar asegurados en las estaciones de seguridad del vehículo. Los conductores de UCT deben utilizar los procedimientos sugeridos por el fabricante para asegurar la correcta sujeción de las sillas de ruedas siempre que sea posible. Los conductores de UCT harán el mejor uso de la tecnología de sujeción basada en la naturaleza de la silla de ruedas para garantizar la seguridad de los pasajeros sentados. Si un conductor no puede asegurar una silla de ruedas, no se le negará el servicio al pasajero. Es la política de UCT que se requiere la sujeción de la silla de ruedas y, por lo tanto, se crea un transporte más seguro para todos los pasajeros, incluidos aquellos que usan sillas de ruedas. Cualquier persona que se niegue a asegurar su silla de ruedas será negada el transporte en vehículos UCT.

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) define una silla de ruedas como “un dispositivo operado manualmente o con motor diseñado principalmente para ser utilizado por un individuo con discapacidad de movilidad con el propósito principal de locomoción en interiores

o exteriores. A las personas con discapacidades de movilidad se les debe permitir el uso de sillas de ruedas y ayudas de movilidad accionadas manualmente, es decir, andadores, muletas, bastones, aparatos ortopédicos u otros dispositivos similares diseñados para su uso por personas con discapacidades de movilidad, en cualquier área abierta al tráfico peatonal". (APÉNDICE 3, Ley de Estadounidenses con Discapacidades –49 CFR, partes 27, 37 y 38). De acuerdo con ADA, se requiere que UCT acomode todas las “sillas de ruedas” a menos que el elevador o el vehículo no puedan acomodar o haya problemas de seguridad legítimos. Por ejemplo, si el elevador tiene un límite de peso máximo de 1000 libras establecido por el fabricante, el pasajero y su dispositivo no deben exceder 1000 libras. Debido al equipo que usa UCT, los pasajeros que tienen dispositivos que miden más de 48 pulgadas de longitud o más de 30 pulgadas anchura no pueden ser acomodados; lo mismo es cierto si el peso total del pasajero y su dispositivo excede 1000 libras.

Los conductores de UCT no deben bajar/subir a un pasajero hacia arriba o hacia abajo de las escaleras. Si la casa del pasajero no está equipada con una rampa y la casa tiene escaleras, el conductor se encontrará con el pasajero en la parte inferior de las escaleras. Lo mismo es cierto en hogares equipados con un marco de puerta con una repisa, los conductores no deben bajar/subir al pasajero hacia arriba o hacia abajo. Si un conductor está ayudando a un pasajero que usa una silla de ruedas, todas las ruedas deben estar en el suelo en todo momento. Si un pasajero necesita asistencia para superar la repisa o las escaleras, debe solicitar la asistencia de un asistente, cuidador o familiar. Por razones de seguridad y responsabilidad, los conductores de UCT no deben proporcionar este tipo de asistencia.

## Comportamiento a bordo

- Se espera que los pasajeros de UCT se comporten con buena ciudadanía, decoro y respeto por los demás. El comportamiento indisciplinado es injusto para otros pasajeros y para el conductor. No se tolerarán pasajeros perturbadores en vehículos UCT.
- Los pasajeros que causen cualquier tipo de daño a los vehículos de UCT serán responsables del costo de las reparaciones y estarán sujetos a otras consecuencias, como la suspensión o terminación.
- No se tolerará la profanación o vulgaridad de cualquier tipo entre pasajeros o dirigida a cualquier miembro del personal de la UCT.
- Los pasajeros que en cualquier momento se comporten de una manera amenazante o amenacen verbalmente a otros pasajeros o a cualquier miembro del personal de tránsito, se les dará por terminados los servicios de transporte de inmediato y podrían ser reportados a la agencia local de cumplimiento de la ley.
- No se permite una exhibición inapropiada de afecto o actividad sexual hacia el conductor u otro pasajero.
- UCT se reserva el derecho de negar el servicio a cualquier persona que parezca estar bajo la influencia de drogas ilegales y/o alcohol.

- No hay vertido de residuos humanos en vehículos. Esto incluye escupir. Cualquier pasajero que tenga problemas con la incontinencia debe estar bien vestido antes de salir de casa y antes de volver a abordar el vehículo.
- No se permiten llamas abiertas en los vehículos de transporte.
- Para proteger la salud de todos los pasajeros y conductores, fumar de cualquier tipo o masticar productos de tabaco está estrictamente prohibido mientras se conduce con UCT o en propiedad de UCT.

## **Artículos de mano, Alimentos, Paquetes y Tanques de Oxígeno**

- Por razones de seguridad y responsabilidad, los pasajeros deben limitar el número de paquetes de bolsas de compra o artículos de mano a 3. Los pasajeros son responsables de cargar y descargar cualquier artículo de mano y siempre tendrán el control de los artículos mientras estén a bordo. Los pasajeros no deben esperar que el conductor ayude a cargar sus maletas dentro o fuera del vehículo. El artículo de mano debe caber debajo del asiento o en el regazo del pasajero, para no ocupar asientos adicionales en el vehículo. Se dará cierta consideración a aquellos pasajeros que son ancianos o discapacitados.
- No se permiten armas de ningún tipo, ocultas o de otro tipo en los vehículos de transporte, a menos que la persona que lleva el arma sea un oficial de la ley.
- Los pasajeros que necesiten el uso de tanques de oxígeno deben notificar a UCT al momento de programar su transporte. UCT recomienda a los pasajeros que tomen el tanque más pequeño posible durante el tiempo esperado fuera de casa. Los suministros de oxígeno no deben obstruir el pasillo. (49 CFR 37.167 (h))
- Los contenedores abiertos de alimentos y / o bebidas están prohibidos en los vehículos de tránsito. Solo los pasajeros con necesidades médicas pueden comer y beber mientras estén a bordo.

## **Inclencias del Tiempo**

Los conductores de UCT harán todo lo posible para brindar servicio cuando sea programado. En caso de que existan condiciones climáticas extremas que hagan que el viaje sea inseguro, UCT se reserva el derecho de interrumpir el servicio hasta que las condiciones sean favorables. No consideramos que las citas médicas de rutina o las citas capilares sean un viaje necesario en función del clima. Si el servicio se suspende temporalmente, se cancelarán todos los viajes, independientemente del propósito del viaje.

## **Sistema de Cámara**

Los pasajeros deben tener en cuenta que todos los vehículos UCT están equipados con sistemas de cámaras que registran en todo momento que los vehículos están en funcionamiento.

## **Quejas, complementos y sugerencias de los pasajeros**

Al proporcionar un servicio público a la comunidad, es posible que algunos miembros del público o un pasajero deseen quejarse de la calidad del servicio ofrecido o de la manera en que se presta el servicio. Se hará todo lo posible para manejar este problema de manera rápida, cortés y justa. Todos en la comunidad del Condado tienen el derecho de expresar sus preocupaciones sobre las operaciones de UCT. Sin embargo, la alegación de incorrección no establece pruebas de que haya ocurrido una violación. Se hará todo lo posible para abordar las quejas lo más rápido posible utilizando los mecanismos de resolución proporcionados por el sentido común y la ley.

Las quejas se pueden presentar llenando el formulario de queja que se encuentra en el sitio web de la UCT, en persona en la oficina de la UCT o por teléfono hablando con el Director Asociado.

## **Póliza de Título VI**

### **Póliza**

Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, 42 U.S.C. 2000det.seq. Sección 601 del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, 42 U.S.C. Sección 2000d et. seq. Declara: "Ninguna persona en los Estados Unidos por motivos de raza, color u origen nacional, será excluida de participar, se le negarán los beneficios ni será objeto de discriminación en ningún programa o actividad que reciba asistencia financiera federal". Implementando el Título VI, provea en parte a 45 CFR Sección 80.3 (b):

“(1) un destinatario de cualquier programa al que se aplique esta parte no podrá, directamente o mediante acuerdos contractuales u otros, por motivos de raza, color u origen nacional:

(i) Denegar a un individuo cualquier servicio, ayuda financiera u otro beneficio provisto bajo el programa;

(ii) Proporcionar cualquier servicio, ayuda financiera u otro beneficio a un individuo que sea diferente, o se proporcione de una manera diferente, a la que se proporciona a otros en el programa;

(2) Un destinatario, al determinar los tipos de servicios, ayuda financiera u otros beneficios o instalaciones que se proporcionarán en virtud de cualquiera de dichos programas o la clase de individuos a los cuales, o las situaciones en las que dichos servicios, ayuda financiera u otros los beneficios o las facilidades se proporcionarán ... pueden no directamente, o mediante acuerdos contractuales u otros, utilizar criterios o métodos de administración que tengan el efecto de someter a los individuos a discriminación, debido a su raza, color u origen nacional, o que tengan el efecto de derrotar o menoscabar sustancialmente los logros de los objetivos del programa con respecto a individuos de una raza, color u origen nacional en particular ”.

## **Propósito**

El propósito de esta Política es garantizar el cumplimiento con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, y otras leyes federales y estatales aplicables y sus regulaciones de implementación con respecto a las personas con dominio limitado del inglés (LEP). El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 prohíbe la discriminación por motivos de raza, color u origen nacional por parte de cualquier entidad que reciba asistencia financiera federal. Los métodos o procedimientos administrativos, que tienen el efecto de someter a los individuos a la discriminación o la anulación de los objetivos de estas regulaciones, están prohibidos. Para evitar la discriminación por motivos de origen nacional, Union County Transportation (UCT) debe tomar medidas adecuadas para garantizar que sus políticas y procedimientos no nieguen ni tengan el efecto de negar a las personas con LEP con igual acceso a los beneficios y servicios por los cuales dichas personas calificar.

## **Proveer servicio a personas con dominio limitado del inglés**

UCT publica y mantiene folletos y calcomanías en otros idiomas que no son el inglés en la base de UCT, en el sitio web y en los vehículos. UCT también ofrece a las personas con dominio limitado del inglés que hablan español y otros idiomas importantes la opción de hablar a través de un intérprete telefónico, que se proporciona sin costo alguno.

## **Realización**

Cualquier persona que crea que ha sido maltratada por una práctica discriminatoria ilegal bajo el Título VI tiene derecho a presentar una queja por escrito a Union County Transportation en 610 Patton Avenue, Monroe, NC 28110 dentro de los 180 días posteriores a la fecha en que ocurrió la presunta discriminación. Los formularios de quejas se pueden obtener en la oficina de UCT llamando a Theresa Torres, Directora de Tránsito, al 704-283-3598. Para obtener información sobre las oportunidades para participar en la Junta Asesora de Transporte, comuníquese con la oficina de Union County Transportation.

## **Para obtener información adicional sobre el contacto del Título VI:**

NC Department of Transportation  
Civil Rights and Business Development  
1511 Mail Service Center  
Raleigh, NC 27699-1511  
919-733-2300

## **Política de modificación razonable de la ADA**

Aprobado por la Junta de Comisionados del Condado Union el 19 de agosto del 2019  
Última revisión- 28 de abril del 2020

Las solicitudes de modificación de las políticas, prácticas o procedimientos de la División de Transporte del Condado de Unión (UCT, por sus siglas en inglés) para acomodar a una persona con una discapacidad se pueden hacer por adelantado o al momento del servicio de transporte. UCT tiene la mejor capacidad de atender y atender una solicitud cuando los clientes hacen sus solicitudes de modificaciones con anticipación. El proceso para realizar una solicitud es el siguiente:

- **Solicitudes anticipadas:**
  - Al realizar una solicitud, el pasajero debe describir detalladamente lo que se necesita para utilizar el servicio y por qué es necesaria esta asistencia.
  - Siempre que sea posible, una solicitud de modificación al servicio de UCT se debe hacer por adelantado antes de que se espere que UCT preste el servicio. UCT revisará la solicitud y hará todos los esfuerzos para comunicarse con anticipación si se puede realizar la modificación solicitada o no.
  - Si no se realiza la modificación, UCT proporcionará el motivo de la denegación de la solicitud. Las solicitudes pueden ser denegadas por uno o más de los siguientes motivos:
    - El otorgamiento de la solicitud alteraría fundamentalmente la naturaleza del servicio, los programas o las actividades de UCT;
    - El otorgamiento de la solicitud podría crear una amenaza directa para la salud o seguridad del solicitante u otros;
    - La concesión de la solicitud crearía una carga financiera o administrativa indebida para la Agencia; o
    - Sin dicha modificación, la persona con una discapacidad puede utilizar los servicios, programas o actividades de UCT para el propósito previsto.
  - La disponibilidad puede ser muy limitada cuando se presta el servicio y/o si la solicitud requiere una consideración más extensa; es posible que UCT no pueda otorgar la solicitud del pasajero de inmediato. En ese caso, se puede alentar al pasajero a que presente una solicitud por escrito para que sea considerada más a fondo en futuros viajes.
  - La capacidad de UCT para otorgar las modificaciones solicitadas puede variar según el día del viaje, la hora del día u otras circunstancias. Por ejemplo, una solicitud puede ser otorgada en una instancia, pero esa misma solicitud puede ser denegada en otra instancia si la concesión de la misma alteraría fundamentalmente la naturaleza del servicio, crearía una amenaza de seguridad o si la solicitud no es de necesidad funcional.
  - En el caso de una denegación de una solicitud de modificación, UCT tomará en la mayor medida posible, y de conformidad con sus políticas, cualquier otra acción apropiada para garantizar que reciba el servicio.