



# **Guía de Viajes Puerta a Puerta**

Vigente a partir de abril de 2026

## **Bienvenido a la guía de viajes del servicio Puerta a Puerta de GoCary**

El servicio Puerta a Puerta de GoCary es un servicio de transporte compartido para personas con discapacidad que les impide utilizar el sistema de rutas fijas de GoCary o GoApex, y para residentes de la ciudad de Cary mayores de 60 años. Las personas interesadas deben completar una solicitud de servicio antes de que se acepten las reservas.

Las solicitudes están disponibles en línea en [GoCary.org](http://GoCary.org), en el Cary Senior Center en Bond Park o enviando un correo electrónico a [BetterTransit@GoCary.org](mailto:BetterTransit@GoCary.org). Si tiene preguntas adicionales, comuníquese con:

Coordinador del Programa de Tránsito de GoCary  
919-653-7141

Cary Senior Center en Bond Park  
120 Maury O'Dell Place  
Cary, NC 27513

Se pueden proporcionar formatos alternativos de esta guía previa solicitud. Envíe un correo electrónico a [BetterTransit@GoCary.org](mailto:BetterTransit@GoCary.org) o llame al 919-653-7141 para enviar su solicitud.

## Tabla de contenido

<b>INFORMACIÓN DE CONTACTO IMPORTANTE .....</b>	<b>5</b>
<b>ELEGIBILIDAD .....</b>	<b>6</b>
TRANSPORTE ADA.....	6
TRANSPORTE PARA PERSONAS MAYORES (SOLO PARA RESIDENTES DE CARY) .....	6
TIPOS DE ELEGIBILIDAD .....	7
<b>PROCESO DE APELACIONES PUERTA A PUERTA .....</b>	<b>8</b>
<b>PROCESO DE SOLICITUD .....</b>	<b>9</b>
<b>RECERTIFICACIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>CAMBIO DE DIRECCIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>CLIENTES INACTIVOS .....</b>	<b>11</b>
<b>ÁREAS Y HORARIOS DE SERVICIO .....</b>	<b>12</b>
HORARIO DE PUERTA A PUERTA .....	13
<b>CIERRES POR DÍAS FESTIVOS.....</b>	<b>14</b>
<b>TARIFAS .....</b>	<b>15</b>
PAGO DE TARIFA .....	16
PUNTOS DE VENTA DE ENTRADAS .....	16
<b>PROGRAMAR UN VIAJE / HACER RESERVAS .....</b>	<b>16</b>
Información requerida para la reservaPROGRAMACIÓN DE VIAJES.....	19
PROPORCIONAR HORARIOS DE VIAJE ALTERNATIVOS.....	19
PLAZO DE RECOGIDA .....	19
SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN .....	21
<b>CANCELACIONES .....</b>	<b>22</b>
AUSENCIAS Y CANCELACIONES TARDÍAS	
SANCIONES POR NO PRESENTARSE Y CANCELACIONES	
TARDÍAS.....	23
NOTIFICACIÓN Y DERECHO A APELACIÓN .....	25
POLÍTICA DE ESPERA.....	25

<b>REQUISITOS DE SERVICIO, ASISTENCIA AL CONDUCTOR E INVITADOS .....</b>	<b>25</b>
REQUISITOS DE SERVICIO.....	25
ASISTENCIA AL CONDUCTOR.....	26
ASISTENTES DE CUIDADO PERSONAL (PCA) .....	27
ANIMALES DE SERVICIO.....	27
ACOMPAÑANTES .....	27
NIÑOS.....	28
<b>DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD .....</b>	<b>28</b>
<b>CINTURONES DE SEGURIDAD.....</b>	<b>29</b>
<b>RESPIRADORES PORTÁTILES/EQUIPOS DE OXÍGENO .....</b>	<b>29</b>
<b>TRANSPORTE DE BOLSAS/MERCANCÍAS .....</b>	<b>29</b>
<b>NORMAS DE CONDUCTA DEL CONDUCTOR.....</b>	<b>30</b>
<b>MODIFICACIONES RAZONABLES .....</b>	<b>31</b>
<b>INQUIETUDES Y QUEJAS/RECOMENDACIONES.....</b>	<b>32</b>
<b>CONSEJOS ÚTILES .....</b>	<b>32</b>
<b>CLIMA ADVERSO/INCLEMENCIAS.....</b>	<b>32</b>
<b>OBJETOS PERDIDOS Y ENCONTRADOS .....</b>	<b>33</b>
<b>POLÍTICA DE NO DISCRIMINACIÓN.....</b>	<b>33</b>
TÍTULO II DE LA ADA .....	33
TÍTULO VI .....	33
PRESENTAR UNA QUEJA .....	34




## Información de Contacto Importante

Coordinador del programa de tránsito de GoCary

Dirección: Cary Senior Center  
120 Maury O'Dell Place  
Cary, NC 27513

Teléfono: 919-653-7141

Correo electrónico: [BetterTransit@GoCary.org](mailto:BetterTransit@GoCary.org)

Reservas Puerta a Puerta / Confirmación de viaje	(919) 481-2020, Opción 3 o <a href="mailto:Reservations@GoCary.org">Reservations@GoCary.org</a>
Despacho Puerta a Puerta / Cancelaciones de viajes el mismo día	(919) 481-2020, Opción 2
Servicio de atención al cliente de ruta fija	(919) 485-RIDE (7433)
Solicitudes y certificación de elegibilidad para la ADA	(919) 653-7141
FAX de elegibilidad administrativa o de la ADA	(919) 380-6426
Todas las demás preguntas/inquietudes	(919) 653-7141
Dispositivo TTY para personas con discapacidad auditiva	711 o (800) 735-2962
Correo electrónico	<a href="mailto:BetterTransit@GoCary.org">BetterTransit@GoCary.org</a>
Sitio web de GoCary	<a href="http://GoCary.org">GoCary.org</a>
X	 caryncgov
Facebook	 GoCaryNC
Instagram	 GoCaryNC

## Elegibilidad

La ciudad de Cary determina la inscripción y la elegibilidad para los siguientes programas del servicio Puerta a Puerta de GoCary:

- Paratrásito según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)
- Transporte de respuesta a la demanda para personas mayores

### Transporte ADA

La ADA requiere que las entidades públicas que operan sistemas de ruta fija, como GoCary, brinden servicios de paratrásito a personas cuyas discapacidades les impiden utilizar el servicio de ruta fija para algunos o todos sus viajes. La discapacidad por sí sola no califica a una persona para recibir el servicio de paratrásito de la ADA. La elegibilidad se basa en las capacidades funcionales actuales del solicitante. El servicio debe ser comparable al nivel de servicio prestado a las personas sin discapacidad que utilizan el sistema de rutas fijas y opera en un radio de 3/4 de milla a ambos lados de una ruta de autobús GoCary o GoApex. El servicio ADA no está priorizado ni limitado por el propósito del viaje y no puede tener patrones o prácticas de restricciones de capacidad.

El servicio de Nivel 1 es el servicio Puerta a Puerta que cumple con los requisitos de la ADA y es requerido por la Administración Federal de Tránsito (FTA). Los niveles 2 y 3 son servicios premium solo para residentes de Cary, no son requeridos por la FTA y están sujetos a las políticas, procedimientos y disponibilidad de espacio de la ciudad de Cary.

El paratrásito ADA es un servicio requerido a nivel federal para personas elegibles con discapacidades y recibe programación prioritaria para el servicio en el área de Nivel 1.

### Transporte para personas mayores (solo para residentes de Cary)

El transporte Puerta a Puerta para personas mayores es un servicio premium brindado a los residentes de la ciudad de Cary de 60 años o más para cualquier destino dentro de la ciudad de Cary y para cualquier propósito de viaje. Para viajes médicos, el área de servicio se extiende a Raleigh, Durham, Chapel Hill, Apex y Morrisville. Se proporciona transporte para personas mayores según el espacio disponible.

## **Tipos de elegibilidad**

### Temporal

Se puede proporcionar elegibilidad temporal a personas que tengan una discapacidad temporal que les impida utilizar el servicio de autobús de ruta fija. Se podrá otorgar elegibilidad por la duración prevista de la discapacidad. Cualquier determinación de elegibilidad temporal se proporcionará por escrito indicando las razones específicas de la determinación. La determinación de elegibilidad temporal puede ser apelada de acuerdo con el Proceso de Apelaciones Puerta a Puerta.

### Condicional

Un cliente recibe el Servicio de Paratransito Complementario ADA pero bajo ciertas condiciones. Cualquier condición aplicada al Servicio de Paratransito Complementario ADA se realiza de forma individual y en función de la capacidad funcional de cada individuo para utilizar el sistema de ruta fija. Los ejemplos de elegibilidad condicional pueden incluir, entre otros, el servicio para un propósito de viaje específico o si la discapacidad de una persona le impide viajar a través del servicio de ruta fija durante condiciones de nieve y hielo. Cualquier determinación de elegibilidad condicional se proporcionará por escrito indicando las razones específicas de la determinación. La determinación de elegibilidad condicional puede ser apelada de acuerdo con el Proceso de Apelaciones Puerta a Puerta.

### Servicio para visitantes

Los visitantes con una discapacidad pueden calificar para usar únicamente el servicio Nivel 1 ADA Puerta a Puerta de GoCary, de conformidad con las regulaciones de la FTA. Los visitantes deben proporcionar una copia de una carta de elegibilidad de paratransito ADA de su jurisdicción de origen o agencia de tránsito, o incluir una verificación médica de su(s) condición(es) de discapacidad elegible(s) ADA. Estos documentos deben enviarse por fax al (919) 380-6426 o por correo electrónico a [BetterTransit@GoCary.org](mailto:BetterTransit@GoCary.org) para obtener la aprobación y utilizar el servicio puerta a puerta de GoCary y antes de programar un viaje. Si los visitantes no proporcionan esta documentación, GoCary puede solicitar la documentación del lugar de residencia del individuo y, si la discapacidad no es evidente, de su discapacidad. Los visitantes que buscan el servicio de Nivel 1 ADA Puerta a Puerta de GoCary deberán proporcionar su información de contacto, detalles de la ayuda de movilidad requerida, necesidades de PCA y/o acompañante y otra información según sea necesario para garantizar un viaje preciso y seguro.

Una vez que se hayan revisado y aprobado todos los documentos de respaldo, se notificará a los visitantes sobre su estado. Luego pueden seguir el proceso de

reserva estándar para programar viajes. A los visitantes se les permite hasta 21 días (no tienen que ser consecutivos) de servicio en un período de 365 días. Si necesita el servicio de paratransito ADA durante un período más largo, debe completar el proceso de solicitud Puerta a Puerta estándar de GoCary.

## Proceso de Apelaciones Puerta a Puerta

Si no está de acuerdo con una decisión tomada por la Ciudad de Cary, incluidas las determinaciones de elegibilidad o de la Política de No Presentación, tiene derecho a apelar esa decisión.

Se debe presentar una apelación dentro de los 60 días siguientes a una denegación o determinación de elegibilidad temporal/condicional o de cualquier sanción impuesta.

**Correo**

**electrónico:** [BetterTransit@GoCary.org](mailto:BetterTransit@GoCary.org)

**Correo:**

Town of Cary / GoCary Door to Door  
A la atención de: Coordinador del Programa de Tránsito  
P.O. Box 8005  
Cary, Carolina del Norte 27512

**Teléfono:**

Coordinador del Programa de Tránsito  
919-653-7141

**FAX:**

A la atención de: Servicios Puerta a Puerta de GoCary  
919-380-6426

Las apelaciones se escucharán a través de una audiencia administrativa con el Director de Tránsito. Una vez presentada la información y los argumentos, el Director de Tránsito emitirá una decisión escrita, incluidas las razones de la decisión, dentro de los cinco (5) días hábiles.

Si aún no está satisfecho después de una audiencia administrativa con el Director de Tránsito, tiene derecho a que el Comité de Apelaciones escuche su apelación. El Comité de Apelaciones está compuesto por personas con conocimiento de la ADA. El proceso de apelaciones se llevará a cabo de acuerdo con las regulaciones de la ADA. Se proporcionará notificación por escrito de la decisión de apelación y su fundamento. Durante el proceso de apelación, se suspenderán las denegaciones o sanciones de servicio. Si no se toma una decisión dentro de los 30 días de completar

el proceso de apelaciones, se brindará el servicio hasta que se emita una decisión de denegar la apelación.

## Proceso de Solicitud

Las personas interesadas deben completar una solicitud de servicio antes de poder realizar reservas. Si necesita ayuda para completar su solicitud, Cary Senior Center está abierto para el registro del servicio puerta a puerta de GoCary durante los siguientes horarios o con cita previa:

Martes	10:00 a.m. a 12:00 p.m.
Miércoles	1:00 p.m. a 3:00 p.m.

Cary Senior Center  
120 Maury O'Dell Place  
Cary, NC 27513

Se puede programar un viaje gratuito desde y hacia Cary Senior Center para el registro puerta a puerta llamando al (919) 481-2020, Opción 3.

Siga el proceso de solicitud a continuación:

- 1) Asegúrese de ser elegible para el servicio. Las personas califican para el servicio puerta a puerta de GoCary si tienen una discapacidad que los califica o si tienen 60 años o más Y residen en la ciudad de Cary.
- 2) Revise la Guía de viajes del servicio puerta a puerta de GoCary y el formulario de solicitud del servicio puerta a puerta de GoCary. Estos están disponibles en línea en [GoCary.org](http://GoCary.org), en Cary Senior Center o enviando un correo electrónico a [BetterTransit@GoCary.org](mailto:BetterTransit@GoCary.org). Si tiene preguntas adicionales, comuníquese con:

Coordinador del Programa de Tránsito  
919-653-7141

- 3) Complete y envíe toda la solicitud según su elegibilidad.
  - a) Si cree que califica según la ADA, complete las Partes A y B del formulario de solicitud, luego proporcione el formulario completo a un profesional médico o a un agente de servicios humanos calificado que conozca su discapacidad para que rellene la parte C del formulario de solicitud.

El formulario de solicitud completo deberá ser presentado por el profesional médico utilizando una de las siguientes opciones:

**Correo**

**electrónico:** [BetterTransit@GoCary.org](mailto:BetterTransit@GoCary.org)

**Correo:** Town of Cary / GoCary Door to Door  
A la atención de: Coordinador del Programa de Tránsito  
P.O. Box 8005  
Cary, Carolina del Norte 27512

**FAX:** A la atención de: Servicios puerta a puerta de GoCary  
919-380-6426

- I. El proceso de aprobación puede tardar hasta 21 días calendario a partir de la fecha en que se hayan recibido todos los elementos requeridos de la solicitud. Una vez que el personal de Cary reciba su formulario de solicitud completo (incluida la Parte C según sea necesario), es posible que se comunique con el proveedor médico para verificar la información proporcionada. Se le notificará cuando su solicitud haya sido aprobada.

Si la solicitud completa no se aprueba después de 21 días calendario, la solicitud se considerará elegible y se brindará el servicio hasta que sea rechazada posteriormente.

- II. Para calificar para el servicio premium de Nivel 2 y Nivel 3, debe proporcionar prueba de edad, identidad y residencia en Cary (es decir, una factura de servicios públicos con una dirección de Cary) con su solicitud.

b) Residentes de Cary, si creen que cumplen los requisitos solo por su edad, rellenen únicamente la parte A de la solicitud.

La solicitud completa se puede enviar utilizando una de las opciones de correo electrónico, correo postal o FAX enumeradas anteriormente.

- I. Como parte de una presentación basada en la edad, debe proporcionar prueba de edad, identidad y residencia en Cary (es

decir, una factura de servicios públicos con una dirección de Cary) con su solicitud.

- 4) Una vez que haya proporcionado toda la documentación y su solicitud haya sido aprobada, puede comenzar a programar viajes puerta a puerta.

### **Recertificación**

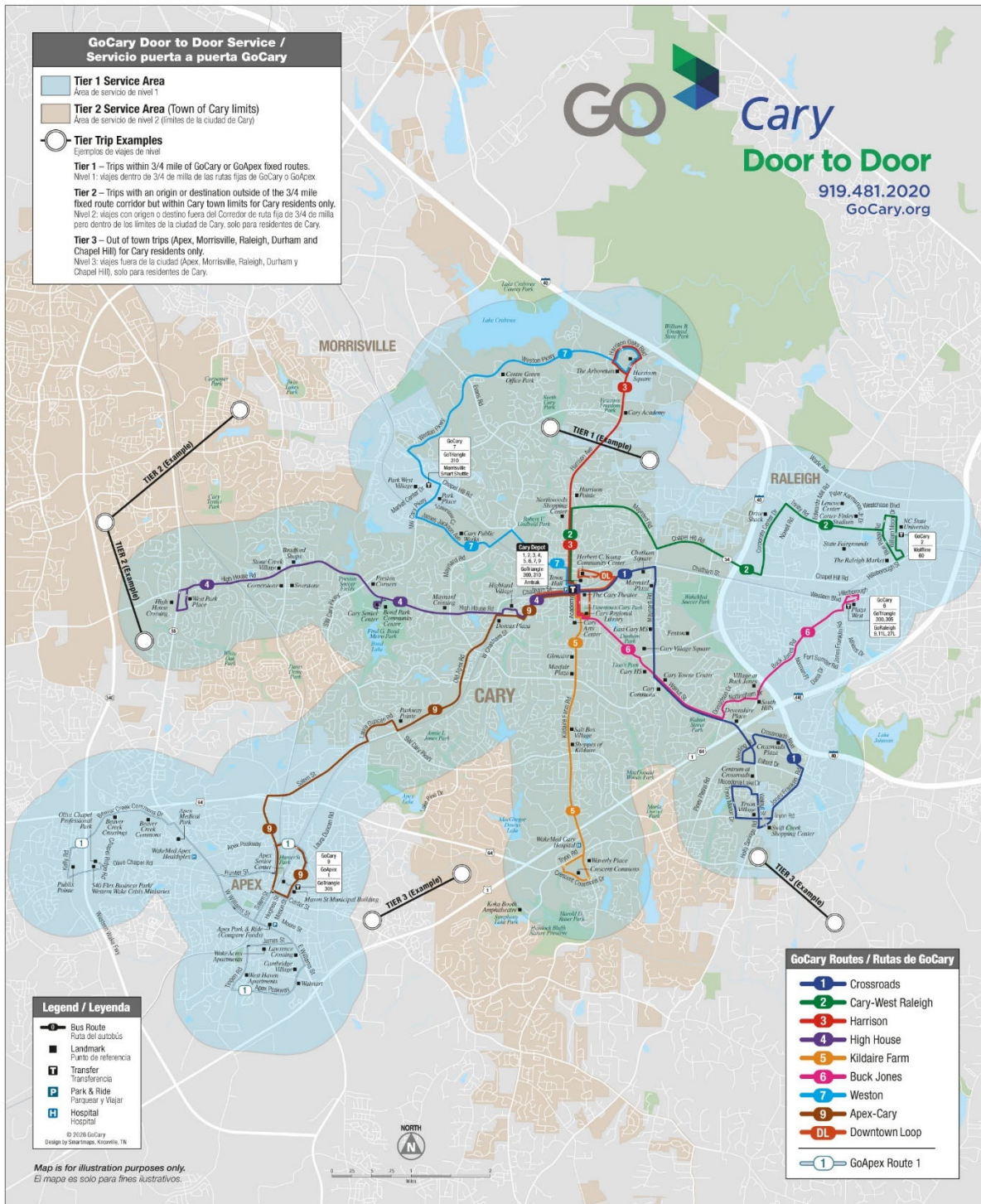
Los clientes del servicio puerta a puerta de GoCary deben volver a certificar su elegibilidad cada tres (3) años. Los clientes recibirán una notificación aproximadamente 90 días antes del vencimiento de su elegibilidad, con instrucciones para completar el proceso de recertificación.

### **Cambio de Dirección**

Los clientes del servicio Puerta a Puerta de GoCary deben completar y enviar un formulario de Cambio de Dirección con comprobante de residencia actualizado si corresponde dentro de los 30 días posteriores a la mudanza. Los formularios de cambio de dirección están disponibles en [GoCary.org](http://GoCary.org), por correo electrónico a [BetterTransit@GoCary.org](mailto:BetterTransit@GoCary.org) o llamando a Reservas al 919-481-2020, Opción 3.

### **Clientes Inactivos**

Los clientes que no hayan utilizado el servicio Puerta a puerta durante un período de 12 meses serán considerados inactivos y eliminados de la base de datos de clientes activos. Los clientes inactivos deberán completar una nueva solicitud para el programa Puerta a puerta si desean reanudar el servicio.



## Áreas y Horarios de Servicio

El servicio Puerta a Puerta de GoCary opera tres niveles de servicio con diferentes elegibilidades, horarios de servicio y tarifas. El mapa del área de servicio Puerta a Puerta de GoCary es sólo para fines ilustrativos. Los clientes deben dirigir preguntas sobre la elegibilidad de direcciones específicas al Centro de Reservas al 919-481-2020 Opción 3.

**Nivel 1:** Viajes dentro de ¾ millas de las rutas fijas de GoCary o GoApex. Esto cumple con los requisitos de la ADA para el servicio de paratransito complementario. También hay viajes no ADA disponibles para los residentes de la ciudad de Cary mayores de 60 años.

**Nivel 2: (Solo para residentes de Cary)** Viajes con origen o destino fuera del corredor de ruta fija de ¾ de milla, pero dentro de los límites de la ciudad de Cary. Este es un servicio premium disponible para los residentes de la ciudad de Cary.

**Nivel 3: (Solo residentes de Cary)** Limitado a viajes médicos que se originan en Cary y tienen un destino más allá de los límites de la ciudad de Cary. Este es un servicio premium disponible para los residentes de Cary. Los destinos incluyen:

- Apex
- Morrisville
- Raleigh (las tarifas varían según la distancia)
- Durham
- Chapel Hill

**Transferencias entre jurisdicciones:** Los clientes de paratransito ADA de otras jurisdicciones (es decir, GoRaleigh o GoDurham) pueden transferirse **únicamente al servicio de Nivel 1** puerta a puerta de GoCary. Todos los clientes de transferencia deben registrarse previamente proporcionando prueba de elegibilidad ADA de otro sistema al personal de GoCary antes de programar un viaje. Se aplica la tarifa estándar de Nivel 1 de GoCary. Todos los clientes de otras jurisdicciones deben proporcionar direcciones de recogida y entrega. Llame al (919) 481-2020, Opción 3 para obtener más información.

**Horario de Puerta a Puerta**

Las horas del servicio Puerta a Puerta son comparables a las horas de las operaciones de ruta fija de GoCary y GoApex.

Nivel 1 y Nivel 2\*

Lunes - Sábado	6:00 a.m. - 10:00 p.m.	(última recogida 9:30 p.m.)
Domingo	7:00 a.m. - 9:00 p.m.	(última recogida 8:30 p.m.)

Nivel 3\*

Lunes - Sábado	6:00 a.m. - 10:00 p.m.	(última recogida 8:30 p.m.)
Domingo	7:00 a.m. - 9:00 p.m.	(última recogida 7:30 p.m.)

\*Los viajes de nivel 2 y nivel 3 se programan según la disponibilidad de espacio para los residentes de Cary.

## Cierres por Días Festivos

El servicio puerta a puerta de GoCary no funciona en los siguientes días festivos de la ciudad:

Día de Acción de Gracias

Día de Navidad

**El servicio de nivel 1 *solamente*** está disponible en los siguientes días festivos:

Día de Año Nuevo	Horario de domingo
Día de nacimiento de MLK Jr.	Horario de domingo
Viernes Santo	Horario regular
Día de los Caídos	Horario de domingo
Juneteenth	Horario regular
4 <sup>de</sup> julio	Horario de domingo
Día del Trabajo	Horario de domingo
Día de los Veteranos	Horario regular
Nochebuena	Horario de domingo (No se permiten recogidas después de las 6:30 p.m.)
Nochevieja	Horario regular

Los clientes de Puerta a Puerta que necesiten hacer una reserva para el día después de Acción de Gracias, o el día después de Navidad pueden hacerlo llamando al 919-481-2020, Opción 3, o enviando un correo electrónico a [Reservations@GoCary.org](mailto:Reservations@GoCary.org). Consulte la sección titulada “Información de reserva requerida” para obtener más información.

Los viajes de nivel 1 de la ADA para el día después de Acción de Gracias y el día después de Navidad se aprobarán en función de la disponibilidad de plazas. Esto solo se aplica a clientes elegibles para la ADA que, según la regulación federal, deben poder programar el servicio para el día siguiente.

## Tarifas

Tarifas Puerta a Puerta	
Nivel de servicio	Tarifa*
<b>Nivel 1**</b> Viajes dentro de $\frac{3}{4}$ de milla de las rutas fijas de GoCary y GoApex. Hay viajes no ADA disponibles para residentes de Cary de 60 años o más.	\$2.50
<b>Nivel 2 (Solo residentes de Cary)</b> Viajes con origen o destino fuera del corredor de ruta fija de $\frac{3}{4}$ millas pero dentro de los límites de la ciudad de Cary.	\$4.00
<b>Nivel 3 (solo residentes de Cary)</b> Limitado a viajes médicos que se originan en Cary y tienen un destino más allá de los límites de la ciudad de Cary. Proporcionado según disponibilidad de espacio.	
Apex (fuera del área de servicio de nivel 1 de GoCary)	\$6.00
Morrisville	\$6.00
Raleigh	\$7.00
Raleigh + 10 millas	\$8.00
Raleigh + 15 millas	\$9.00
Durham	\$8.00
Chapel Hill	\$9.00
<b>Asistente de cuidado personal (PCA)</b> (disponible solo para clientes preaprobados por la ADA)	Gratis
<b>Invitado/Acompañante</b> (aprobado según disponibilidad de espacio)	Igual que el cliente
<b>Niños (12 años o menos)</b> (Debe viajar con un adulto mayor de 16 años. Si el niño es el cliente registrado de Puerta a Puerta, entonces se aplican tarifas escalonadas).	Gratis
*Las tarifas representan el costo de un solo viaje de ida.	
** Si el servicio de ruta fija de GoCary es gratuito, el servicio de Nivel 1 también es gratuito.	

## Pago de Tarifa

Las tarifas deben pagarse antes de comenzar el viaje. Puede pagar su tarifa con:

Dinero en efectivo	Las tarifas en efectivo se pueden pagar al conductor en el vehículo. Los conductores no dan cambio, así que tenga a mano el importe exacto.
Talonarios de boletos	Los talonarios de boletos de GoCary están disponibles en incrementos de \$1.00 y \$2.00 en folletos de 20. Puede solicitar los talonarios cuando llame para hacer su reserva o puede comprarlos en el Centro de Operaciones de MV.

Si un cliente paga su viaje de ida y vuelta en el primer tramo de su viaje, el conductor llamará al despacho para que se acredite en la cuenta del cliente el viaje de regreso.

## Puntos de Venta de Boletos

<b>Centro de operaciones de MV</b> <b>1107 Trinity Rd</b> <b>Raleigh, Carolina del Norte 27607</b>	Acepta: SOLO efectivo  Lunes - Sábado 9:00 a.m. - 4:30 p.m.
--	--

**Para preguntas sobre la compra de entradas Puerta a Puerta, comuníquese con:**

Coordinador del Programa de Tránsito (919) 653-7141 o  
[BetterTransit@GoCary.org](mailto:BetterTransit@GoCary.org)

## Programar un Viaje / Hacer Reservas

Los encargados de las reservas de GoCary están disponibles durante el siguiente horario:

Lunes - Domingo 7:30 a.m. – 4:30 p.m.

Hay dos formas para que los clientes registrados realicen una reserva:

- Llamar al Centro de Reservas de GoCary al (919) 481-2020, Opción 3
- Enviar un correo electrónico a [Reservations@GoCary.org](mailto:Reservations@GoCary.org)

Tenga en cuenta lo siguiente: GoCary no ofrece servicio el mismo día.

## Nivel 1 y Nivel 2

- Las reservas se pueden realizar con siete (7) días de antelación al día del viaje y hasta el día anterior al viaje.
- Los viajes no están limitados por propósito; sin embargo, los viajes para personas mayores de Nivel 1 y todos los viajes de Nivel 2 están sujetos a disponibilidad de espacio.

## Nivel 3 (Sábado y Domingo, solo atención médica)

- Las reservas se pueden realizar con siete (7) días de antelación al día del viaje y hasta el día anterior al viaje.
- Limitado a viajes médicos según disponibilidad de espacio.

## Nivel 3 (Lunes-Viernes, solo atención médica)

- Los clientes de GoCary pueden llamar con 8 a 14 días de anticipación para solicitar una reserva de día laborable de nivel 3 (Lunes-Viernes) para citas médicas.
- GoCary garantizará tres (3) reservas totales de ida y vuelta por día de la semana.
- Si ya se han programado tres (3) reservas médicas de ida y vuelta para un día específico, el encargado de las reservas notificará al cliente que su solicitud ha sido registrada, sin embargo, su viaje no se programará ni confirmará.

GoCary llamará al cliente después de las 4:30 p.m. del día anterior al viaje solicitado para verificar si hay espacio disponible para satisfacer la solicitud. **Este viaje no estará confirmado hasta que el encargado de reservas llame el día antes del viaje para notificar al cliente que su solicitud ha sido aprobada.**

- Si un cliente llama dentro del período de 8 a 14 días para solicitar un viaje de fin de semana de Nivel 3, o un viaje de Nivel 1 o Nivel 2, el encargado de reservas le explicará que ha llamado con demasiada anticipación y podrá llamar hasta 7 días antes de su viaje para hacer una reserva.
- Los clientes que no cumplan con el plazo de 8 a 14 días, pero llamen dentro de los 7 días posteriores a su solicitud de viaje de Nivel 3, verán su solicitud registrada por un encargado de reservas. Esta solicitud de viaje no se

confirmará hasta después de las 4:30 p.m. del día anterior a la fecha de viaje solicitada según la disponibilidad de espacio.

### **Información de Reserva Requerida**

Debes estar preparado con la información necesaria cuando llame para hacer su reserva, o cuando envíe una solicitud por correo electrónico. Los encargados de realizar reservas no pueden buscar direcciones por usted. Al llamar o enviar un correo electrónico al Centro de Reservas, proporcione la siguiente información al encargado de reservas:

1. Nombre y apellido del cliente
2. Nombre de la persona que realiza la solicitud (si es diferente al Cliente)
3. Número de teléfono
4. Fecha del viaje
5. La dirección exacta del lugar de recogida, incluido el número de edificio, el nombre de la empresa o el consultorio del médico, así como cualquier información de recogida específica.
6. La hora de recogida deseada o la hora de entrega deseada (si tiene que estar en algún lugar a una hora específica (por ejemplo, trabajo, cita con el médico, etc.), anote esa hora en su solicitud.
7. La dirección exacta del destino
8. La hora de recogida deseada para el viaje de regreso (si corresponde)
9. El número de personas que viajan, incluidos los asistentes de cuidado personal (PCA) o acompañantes. Los acompañantes serán aprobados según el espacio disponible.
10. Cualquier equipo o necesidades especiales (silla de ruedas, ayudas de movilidad, etc.)

## **Programación de Viajes**

El encargado de reservas le proporcionará una hora de recogida lo más cercana posible a la hora deseada. Para los clientes de ADA, el encargado de reservas puede negociar la hora de recogida de cualquier Nivel 1 dentro de la hora siguiente a la solicitud inicial. Todos los demás clientes y niveles dependen de la disponibilidad de espacio.

Al programar un viaje, puede solicitar una hora de recogida o puede proporcionar la hora de su cita y el software de programación calculará la hora de recogida necesaria para garantizar la llegada a tiempo. No podemos satisfacer ambas cosas. Hacemos todo lo posible para satisfacer su solicitud; sin embargo, no siempre es posible viajar a la hora exacta que desee.

Los clientes deben programar un viaje de regreso con anticipación, incluso si el viaje es para una cita en la que la hora de regreso es incierta. Sugerimos a los clientes que reserven su viaje de regreso al menos 30 minutos después de la hora de finalización prevista de la cita para tener en cuenta posibles demoras. Si la cita demora más de lo esperado, los clientes pueden llamar a la oficina de despacho al (919) 481-2020 y seleccionar la Opción 2 para hablar con un despachador. El despachador hará todo lo posible para reprogramar al cliente en el próximo vehículo disponible, lo que puede demorar hasta 2 horas.

## **Proporcionar Horarios de Hiaje Alternativos**

Si GoCary no puede satisfacer una solicitud exacta, el encargado de reservas puede ofrecer tiempos de viaje de hasta una (1) hora antes o una (1) hora después de la hora de recogida solicitada. Tenga en cuenta que el encargado de reservas no ofrecerá horarios de recogida que excedan el tiempo necesario para llegar a un destino o antes de que el cliente esté listo para el viaje de regreso.

## **Plazo de Recogida**

El conductor puede llegar en cualquier momento dentro de un plazo de recogida de 30 minutos que puede comenzar 15 minutos antes de la hora de recogida programada y puede finalizar 15 minutos después de la hora de recogida programada. El vehículo puede llegar en cualquier momento dentro de ese período de 30 minutos y se considerará dentro de su cronograma de puntualidad. Por ejemplo, si la hora de recogida es a las 10:00 a.m., el vehículo puede llegar en cualquier momento entre las 9:45 a.m. y las 10:15 a.m.



realizarán cambios, pero haremos todo lo posible para hacerlo según el cronograma y la disponibilidad de espacio.

### **Servicio de Suscripción**

Las solicitudes de suscripción pueden estar limitadas según el día y la hora del viaje y no pueden exceder el 50 % de nuestra capacidad total de viaje. Para las solicitudes de este servicio se aplica lo siguiente:

- Disponible para clientes registrados y según disponibilidad. Llame al Centro de Reservas al (919) 481-2020, Opción 3 para solicitar el servicio de suscripción.
- Se aplican tarifas estándar por viaje.
- Los viajes por suscripción están disponibles solo para el cliente y el PCA (si corresponde). Los clientes no pueden incluir acompañantes en los viajes de suscripción; sin embargo, pueden seguir el proceso de reserva estándar para este propósito.
- Disponible solo para viajes de nivel 1 y nivel 2.
- Limitado a fines de viaje médicos, laborales o educativos.
- Los viajes deben tener el mismo día de la semana, hora de recogida, origen y destino durante un plazo de 3 meses o más
  - es decir, recoger a las 8:30 a.m. todos los miércoles para viajar desde 123 Main Street hasta 456 North Avenue para diálisis.
- Es posible que no se pueda solicitar una suscripción para todos los tramos de un viaje. Por ejemplo, a un cliente se le puede aprobar el servicio de suscripción para su viaje a diálisis, pero no para el viaje de regreso. Esto se debe a la disponibilidad de espacio y a las limitaciones de capacidad. En este caso, los clientes aún podrán solicitar viajes a través del proceso de reserva estándar.
- Los clientes deben cancelar los viajes de suscripción lo antes posible, preferiblemente el día anterior, pero al menos con 2 horas de anticipación, para evitar penalizaciones por cancelación tardía. Los clientes con demasiadas cancelaciones tardías o “no presentaciones” pueden ser eliminados del programa de suscripción.
- Los clientes pueden suspender temporalmente los viajes de suscripción si no los necesitan durante un período de tiempo, como vacaciones, días festivos o licencias. Las suspensiones no podrán exceder los 120 días.

## Cancelaciones

**A los clientes que necesiten cancelar una reserva de viaje se les solicita que llamen al (919) 481-2020 (Opción 3) lo antes posible.**

**Para cancelaciones el mismo día, llame al (919)-481-2020 (Opción 2)**

Si un cliente necesita cancelar un viaje fuera del horario estándar del Centro de Reservas (de lunes a domingo de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.), puede llamar a la oficina de Despacho (Opción 2), dejar un mensaje de voz en la línea de reservas o enviar un correo electrónico a [Reservations@GoCary.org](mailto:Reservations@GoCary.org). Al dejar un mensaje o enviar un correo electrónico, incluya:

1. Nombre y apellido del cliente
2. Número de teléfono
3. Fecha del viaje que se cancela
4. Hora del viaje que se cancela
5. Ubicación del viaje que se cancela

Tenga en cuenta que debe cancelar cada “tramo” de un viaje. Si cancela sólo la reserva de recogida, asumiremos que todavía necesita la reserva de regreso. Las regulaciones federales no permiten que los proveedores de servicios cancelen viajes sin notificación a los clientes o sus representantes. La falta de cancelación de los viajes programados restantes dará lugar a “no presentaciones” y/u otras sanciones. Los clientes que establezcan un patrón o práctica de faltar y/o cancelar tardíamente viajes que estén dentro del control del cliente están sujetos a períodos de suspensión razonables según la “Política de no presentación” de GoCary.

### **Ausencias y cancelaciones tardías**

#### **Definiciones**

- **Ausencias:** Un cliente no se presenta en el lugar de recogida para abordar el vehículo y el conductor ha esperado al menos cinco (5) minutos dentro del plazo de recogida programado.
- **Cancelación tardía:** Un cliente no llama al centro de reservas de GoCary para cancelar al menos 2 horas antes del viaje programado, o un cliente llama para cancelar un viaje o se niega a abordar después de que el conductor ya haya llegado durante el período de recogida programado.

- **Hora programada:** El plazo de recogida de 30 minutos (o periodo de 60 minutos para viajes de regreso de Nivel 3) acordado entre GoCary y el cliente.
- **Plazo de recogida:** Un lapso de tiempo de 15 minutos antes y 15 minutos después de la hora en que está previsto que llegue el vehículo. Esto aumenta a 30 minutos a cada lado de la hora de llegada programada para los viajes de regreso de Nivel 3.
- **Suspensión:** La pérdida temporal del servicio de transporte con GoCary.

GoCary no cuenta los viajes perdidos debido a un error nuestro como No presentaciones o Cancelaciones Tardías, tales como:

- Viajes colocados en el cronograma por error
- Recogidas programadas en el lugar de recogida incorrecto
- Conductores que llegan y salen antes de que comience el plazo de recogida.
- Conductores que llegan tarde (después de finalizar el plazo de recogida)
- Conductores que llegan dentro del plazo de recogida, pero salen sin esperar los 5 minutos requeridos

GoCary no cuenta los viajes perdidos debido a situaciones ajenas al control del cliente como No presentaciones o Cancelaciones Tardías, tales como:

- Emergencia médica
- Emergencia familiar
- Enfermedad repentina o cambio del estado de salud

### **Sanciones por Ausencias y Cancelaciones Tardías**

GoCary entiende que a veces los clientes pueden perder viajes programados o no poder cancelarlos de manera oportuna por razones que están fuera de su control. Sin embargo, perder repetidamente viajes programados o no cancelarlos a tiempo afecta el cumplimiento del cronograma y dificulta nuestra capacidad de cumplir con los objetivos de servicio al cliente. Por estas razones, las violaciones a esta política pueden dar lugar a la suspensión del servicio.

GoCary rastrea a los clientes que habitualmente no cancelan viajes programados al menos 2 horas antes del viaje programado o no están en los lugares de recogida a la

hora programada. GoCary revisa todas las ausencias y cancelaciones tardías registradas para garantizar su precisión antes de registrarlas en la cuenta de un cliente.

Cada no presentación verificada que sea consistente con las definiciones anteriores cuenta como 2 puntos de penalización y cada cancelación tardía verificada que sea consistente con las definiciones anteriores cuenta como un (1) punto de penalización. Los clientes estarán sujetos a suspensión después de cumplir todas las siguientes condiciones:

- Acumular ocho (8) puntos de penalización en un mes calendario
- Haber reservado al menos ocho (8) viajes ese mes
- Tener “ausencias” o “cancelación tardía” en al menos el 15 por ciento de los viajes

Un cliente estará sujeto a suspensión solo si alcanza el número mínimo de viajes reservados y el número mínimo de puntos de penalización durante el mes calendario. GoCary notificará a los clientes por teléfono después de que hayan acumulado seis (6) puntos de penalización para informarles que estarán sujetos a suspensión si acumulan dos (2) puntos de penalización adicionales ese mes de acuerdo con los criterios enumerados anteriormente.

Todos los avisos de suspensión incluyen una copia de esta política, información sobre cómo disputar la evaluación de puntos de penalización y cómo apelar las suspensiones.

### **Suspensión**

Los clientes que cumplan con la evaluación de penalización mínima, según se define anteriormente, están sujetos a suspensión por un período de tiempo razonable. Las infracciones reiteradas de esta política provocarán que la duración de las suspensiones aumente. Los siguientes períodos de suspensión se aplicarán a las infracciones de esta política. La primera infracción en un año calendario genera una carta de advertencia, pero no una suspensión. Las infracciones posteriores darán lugar a las siguientes suspensiones:

- Segunda infracción: suspensión de 7 días
- Tercera infracción: suspensión de 14 días
- Cuarta y siguientes infracciones: suspensión de 30 días

## Notificación y Derecho a Apelación

Las personas recibirán una notificación por escrito de la suspensión. El aviso informa al individuo sobre su derecho a apelar la evaluación de cualquier punto por ausencias, cancelaciones tardías y/o suspensiones del servicio. Se puede presentar una apelación de acuerdo con el “Proceso de apelaciones Puerta a Puerta”.

### Envíe sus apelaciones a:

**Correo**

**electrónico:** [BetterTransit@GoCary.org](mailto:BetterTransit@GoCary.org)

**Correo:**

Town of Cary / GoCary Door to Door  
A la atención de: Coordinador del Programa de Tránsito  
P.O. Box 8005  
Cary, Carolina del Norte 27512

**Teléfono:**

Coordinador del Programa de Tránsito  
919-653-7141

**FAX:**

A la atención de: Servicios puerta a puerta de GoCary  
919-380-6426

## Política de Espera

Los conductores del servicio Puerta a Puerta de GoCary no dejarán a un cliente en cualquier ubicación y esperarán a que el cliente realice negocios o complete un recado. Un cliente puede programar varios viajes para un día, pero debe programarlos con al menos 30 minutos de diferencia.

## Requisitos de Servicio, Asistencia Del Conductor e Invitados

### Requisitos de servicio

El servicio Puerta a Puerta requiere que los clientes se reúnan con el conductor en la puerta principal, el nivel principal o el primer piso de un edificio para que los acompañe hasta el vehículo. Esto puede incluir un tramo corto de escaleras (de 2 a 5 escalones).

Si la puerta delantera no es visible desde el vehículo, los clientes deben encontrarse con el conductor en un lugar que pueda verse desde el vehículo. Los clientes

deberán estar listos para abordar el vehículo a la llegada del conductor. No confíe en llamadas de alerta, llamadas de despacho o conductores que tocan timbres.

Por razones de seguridad y protección, a los conductores no se les permite perder de vista el vehículo. Esto significa que no pueden entrar a casas particulares, utilizar ascensores ni subir y bajar múltiples niveles de escaleras. Los conductores no están obligados a transportar personas, dispositivos de movilidad ni paquetes. Si se requiere este nivel de asistencia, el cliente deberá proporcionar un acompañante o un asistente de cuidado personal. Para disfrutar de un viaje seguro y oportuno, mantenga las escaleras y entradas libres de obstrucciones.

No todas las ubicaciones son accesibles mediante el servicio Puerta a Puerta. Se pueden establecer lugares alternativos de recogida o entrega debido a obstrucciones, maniobrabilidad o condiciones inseguras.

### **Asistencia del Conductor**

Los conductores del servicio Puerta a Puerta de GoCary ayudarán a los clientes de acuerdo con las regulaciones ADA. Además de los requisitos establecidos en la ADA, los conductores brindarán asistencia adicional. Los conductores no están obligados a brindar asistencia a los clientes cuando dicha asistencia hace que el conductor pierda de vista el vehículo, es una amenaza directa a la seguridad o si dará lugar a una interrupción del servicio.

Los conductores no pueden atender ciertas solicitudes, como administrar medicamentos o atender necesidades de baño, así como otras solicitudes que generalmente están asociadas al servicio brindado por un asistente de cuidado personal (PCA). Todos los clientes del servicio Puerta a Puerta deben poder llevar todos los artículos en el vehículo en un solo viaje. El cliente también será responsable de mantener estos artículos fuera del pasillo o fuera del paso de otros pasajeros.

Los conductores ayudarán a los clientes desde la puerta del lugar de recogida hasta el vehículo, y desde el vehículo hasta la puerta del lugar de entrega. Los clientes pueden comunicarse con el Coordinador del Programa de Tránsito al 919-653-7141 si tienen preguntas adicionales sobre el nivel de asistencia que brindarán los conductores.

Los clientes de 12 años o menos deben viajar con un adulto que tenga al menos 16 años de edad. Se aplican tarifas estándar. El cliente también puede ser elegible para viajar con un PCA además del padre o tutor legal sin cargo adicional.

## **Asistentes de Cuidado Personal (PCA)**

Los clientes que tengan una discapacidad que requiera asistencia ya sea durante el viaje o en su destino, pueden estar acompañados por un asistente de cuidado personal (PCA) sin cargo. Los clientes deben estar registrados con un estado ADA que indique la necesidad de un PCA. El PCA debe tener el mismo punto de recogida y entrega que el cliente y debe estar incluido como parte de la reserva. Los clientes que no estén registrados con un estado ADA no son elegibles para viajar con un PCA.

## **Animales de Servicio**

Los animales de servicio se definen como un perro u otro animal que está entrenado individualmente para trabajar o realizar tareas para una persona con una discapacidad. Algunos ejemplos de tales tareas incluyen guiar a personas con discapacidades visuales, alertar a personas con dificultades auditivas, tirar de un dispositivo de movilidad, alertar y ayudar a una persona que está teniendo una convulsión o recordarle a una persona que tome los medicamentos recetados. Los animales de servicio son



bienvenidos, pero deben permanecer a sus pies o en su regazo y no pueden ser agresivos ni molestos. Los animales de servicio no pueden ocupar un asiento. Un animal de servicio debe estar siempre bajo el control total de su cuidador y debe estar domesticado. Los conductores no manipularán animales de servicio. Los animales que no estén bajo el control del propietario, que muestren un comportamiento agresivo o que no estén domesticados, se les podrá pedir que se vayan. Se le dará al propietario la oportunidad de corregir primero el mal comportamiento.

Las mascotas, los animales de consuelo, de terapia o de apoyo emocional no se consideran animales de servicio, pero pueden transportarse si se encuentran adecuadamente asegurados en un transportador de mascotas aprobado por la aerolínea que no permita que el animal entre en contacto directo con el conductor y otros clientes.

## **Acompañantes**

Los acompañantes serán bienvenidos según disponibilidad de espacio y deberán estar incluidos en la reserva del viaje. Se les cobrará la misma tarifa que al cliente registrado. Debido al espacio limitado, a cada cliente se le permite una (1) reserva de acompañante por viaje, además de cualquier requisito de PCA que pueda tener. Los asientos para más de un (1) acompañante se otorgan según espacio disponible.

Los acompañantes deberán ser recogidos y entregados en la misma dirección y horario que el cliente registrado.

## **Niños**

Los niños son bienvenidos según disponibilidad de espacio y deben estar incluidos en la reserva del viaje como acompañantes. A los niños mayores de 18 años se les cobrará la misma tarifa de acompañante que al cliente registrado. Debido al espacio limitado, a cada cliente se le permite una (1) reserva de acompañante por viaje, incluidos los niños. Los asientos para más de un (1) niño/acompañante se otorgan según el espacio disponible. Los niños deben ser recogidos y dejados en la misma dirección y horarios que el cliente registrado.

- Los clientes deben proporcionar y asegurar sus propios asientos para el automóvil según los requisitos de la ley de Carolina del Norte (N.C.G.S. § 20-137.1).
- La ley de Carolina del Norte (N.C.G.S. § 20-137.1) requiere que un niño menor de ocho (8) años de edad y que pese menos de 80 libras esté debidamente asegurado en un sistema de retención infantil apropiado para su peso. En vehículos equipados con una bolsa de aire delantera activa del lado del pasajero, si el vehículo tiene un asiento trasero, un niño menor de cinco años y que pese menos de 40 libras deberá estar debidamente asegurado en un asiento trasero, a menos que el sistema de retención infantil esté diseñado para usarse con bolsas de aire. Si no hay ninguna posición de asiento equipada con un cinturón de regazo y hombro para asegurar adecuadamente el sistema de retención infantil adecuado al peso, un niño menor de ocho (8) años de edad y entre 40 y 80 libras puede ser sujeto únicamente con un cinturón de regazo ajustado adecuadamente.

## **Dispositivos de Movilidad**

GoCary acomodará sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad junto con los ocupantes siempre que la rampa y el vehículo puedan acomodarlos físicamente, hacerlo no causaría un problema de seguridad válido y el dispositivo no bloquee un pasillo ni interfiera con la evacuación segura de los clientes en una emergencia. Por razones de seguridad, no se permite la gasolina ni otros combustibles derivados del petróleo que emiten líquidos y gases nocivos e inflamables en los vehículos.

Los conductores deben sujetar los dispositivos de movilidad mediante un sistema de sujeción de seguridad de tres (3) puntos. Además, se proporcionará un cinturón de regazo y un cinturón de hombro a los clientes sentados en dispositivos de movilidad.

- Los dispositivos de movilidad deben caber dentro de las limitaciones de la plataforma/rampa elevadora del vehículo; el peso ocupado del dispositivo de movilidad no puede exceder la capacidad de la rampa/elevador; y el dispositivo de movilidad debe estar contenido dentro del área de sujeción designada. Los dispositivos de movilidad que superen estos requisitos serán revisados para garantizar su seguridad y ofrecer opciones de adaptación razonables.
- Los clientes que utilicen un dispositivo de movilidad o necesiten asistencia deben tener un camino limpio y seguro hasta el vehículo. Los conductores no transportarán dispositivos de movilidad por escaleras ni empujarán dispositivos de movilidad por terrenos inseguros, como patios embarrados o irregulares. Los conductores no asumirán los controles de los dispositivos de movilidad motorizados.

## **Cinturones de Seguridad**

Todos los clientes deben estar debidamente sujetos con un cinturón de seguridad mientras viajan en el servicio Puerta a Puerta de GoCary. Se podrá permitir que un cliente sea transportado sin cinturón de seguridad si se cree que ello puede causar más daño o lesiones a un individuo como resultado de su discapacidad. Si cree que usar el cinturón de seguridad es más peligroso para usted debido a su discapacidad, comuníquese con el Coordinador del Programa de Tránsito al 919-653-7141.

## **Respiradores Portátiles/Equipos de Oxígeno**

Se permiten respiradores portátiles y equipos de oxígeno en los vehículos de servicio Puerta a Puerta de GoCary. El conductor ayudará a los clientes a asegurar este equipo en el vehículo.

## **Transporte de Bolsas/Mercancías**

Para la seguridad de todos los clientes, no se permiten equipos y/o materiales peligrosos en los vehículos de GoCary. Dado que se trata de un vehículo compartido, los clientes deben limitar la cantidad de paquetes que transportan únicamente a lo que ellos, su asistente de cuidado personal o su acompañante puedan llevar en un viaje. Los paquetes deben transportarse en el regazo del cliente o de forma segura debajo del asiento.

Los conductores no están obligados a transportar bolsas, mercancías o paquetes por cuestiones de seguridad y responsabilidad. Si se requiere este nivel de asistencia, el cliente deberá proporcionar un PCA o un acompañante.

Se permitirán a bordo del vehículo carros de compra, carros utilitarios y maletas siempre que cumplan con las siguientes pautas:

- Los artículos no pueden bloquear el pasillo en ningún momento.
- Los artículos o carritos no deben restringir el movimiento del cliente ni impedir la evacuación del vehículo en caso de emergencia.
- Todos los artículos deben estar asegurados por el cliente en todo momento.
- Los paquetes o bolsos no deben ocupar asientos adicionales en ningún momento si ese espacio es necesario para otros pasajeros.
- No se permiten carritos de compras ni utilitarios en el área de sujeción de dispositivos de movilidad.

GoCary no permite los siguientes artículos en ningún vehículo:

- Armas u otros objetos que podrían considerarse peligrosos por naturaleza según la definición de G.S. 14-269(a). Esta prohibición no se aplica a una persona que tenga un permiso para portar un arma de fuego oculta u otras personas exentas de la necesidad de dicho permiso según se define en el Capítulo 14, Artículo 54(B) del NCGS.
- Bicicletas motorizadas, dispositivos de combustión de gasolina o combustible o dispositivos de movilidad de gran tamaño que excedan las pautas de la ADA.
- Materiales peligrosos.
- Líquidos que no estén en un recipiente sellado.

Esta lista no es exhaustiva. Consulte la [Política de reglas de conducta de GoCary](#) completa disponible en nuestro sitio web para obtener la lista completa de artículos y actividades prohibidos.

## **Normas de Conducta del Conductor**

GoCary ha establecido una [Política de reglas de conducta de GoCary](#) para describir la conducta considerada inapropiada en vehículos, instalaciones o en las marquesinas, paradas y puntos de transbordo de autobuses. Esta política tiene como objetivo

proporcionar un entorno seguro, protegido y cómodo para todos los empleados y clientes de GoCary. Copias impresas de esta política también están disponibles a pedido.

## Modificaciones Razonables

GoCary se compromete a garantizar la igualdad y la equidad realizando modificaciones razonables a las políticas, prácticas y procedimientos para evitar la discriminación y garantizar que los programas y servicios sean accesibles para las personas con discapacidad. Siempre que sea posible, se debe realizar una solicitud de modificación o adaptación a las políticas y procedimientos de ruta fija o puerta a puerta de GoCary con anticipación, antes de que se espere el servicio. Si cree que una política o procedimiento limita su uso de los servicios de GoCary, puede solicitar una modificación razonable.

Al realizar una solicitud, proporcione tantos detalles como sea posible para ayudar a determinar qué se puede hacer, si es necesario, para cumplir con su solicitud. GoCary no puede atender solicitudes que supongan una amenaza directa a la salud y la seguridad, provoquen una alteración fundamental en el servicio, no sean necesarias para brindar el servicio o creen una carga financiera o administrativa indebida.

Todas las solicitudes deben enviarse por escrito al Coordinador del Programa de Tránsito a [BetterTransit@GoCary.org](mailto:BetterTransit@GoCary.org) con suficiente anticipación al día o los días en que lo necesite. Si bien muchas solicitudes pueden dar lugar a una decisión rápida, algunas pueden tardar hasta 30 días en procesarse y determinar qué adaptaciones se pueden realizar, si las hubiera.

### Ejemplos de una modificación razonable:

Es razonable que un conductor de autobús se adelante o después de una parada designada si hay un automóvil estacionado ilegalmente en el camino. Sin embargo, no es razonable pedirle al conductor del autobús que lo lleve a otro lugar porque proporcionó una dirección incorrecta durante su reserva.

Es razonable permitir que una persona con una afección médica, como la diabetes, coma algo (como un caramelo duro o una barra de chocolate) para evitar problemas de salud adversos. Sin embargo, no es razonable comer mientras está en el autobús porque no tuvo tiempo de comer antes de que llegara el autobús.

## Inquietud y Quejas

Si tiene alguna inquietud o queja sobre el servicio que recibió, llame al Centro de Operaciones al 919-481-2020 para registrar su queja. Un supervisor se comunicará con usted dentro de las 24 horas hábiles.

## Recomendaciones

Si considera que ha recibido un servicio excelente y desea ofrecer una recomendación, comuníquese con el Coordinador del Programa de Tránsito al 919-653-7141 o a través de esta página [BetterTransit@GoCary.org](mailto:BetterTransit@GoCary.org). El Coordinador del Programa de Tránsito se asegurará de que la(s) persona(s) adecuada(s) sea(n) reconocida(s) por brindar un servicio excelente.

## Consejos Útiles

- Llame con más de un (1) día de antelación a la fecha de su viaje. Podrá realizar reservas con hasta siete (7) días de antelación. Esto aumentará sus posibilidades de obtener el horario específico que desee.
- Llame al Centro de Reservas entre las 11:00 a.m. y las 2:00 p.m., cuando el volumen de llamadas sea más bajo.
- Si su viaje no requiere un horario específico del día, como por ejemplo para hacer compras, prográmelo entre las 10:00 a.m. y las 2:00 p.m. Esto aumentará sus posibilidades de obtener el horario específico que desee.
- Conozca la dirección del lugar al que desea ir y los horarios que le convienen antes de llamar al Centro de Reservas.

## Clima Adverso/Inclémencias

El servicio Puerta a Puerta de GoCary no funcionará cuando no sea seguro viajar por las carreteras. GoCary funcionará de acuerdo con las decisiones tomadas por el director de Tránsito o su designado según los informes meteorológicos y las condiciones de la carretera.

Si tiene un viaje programado y no está seguro de si GoCary funcionará debido a las condiciones climáticas, llame al (919) 481-2020, Opción 2, después de las 6:00 a.m. del día de su viaje.

## Objetos Perdidos y Encontrados

GoCary no es responsable de ningún artículos perdido o robado. Si olvidó alguna pertenencia personal en un vehículo de GoCary, comuníquese con GoCary al 919-481-2020, Opción 2, lo antes posible para hacer arreglos para recuperar sus pertenencias perdidas. Esté preparado para proporcionar la siguiente información:

- Descripción del artículo perdido, incluidas las características de identificación específicas
- Número de autobús o ruta donde cree que perdió el artículo
- Lugar de recogida o entrega
- Nombre de contacto y número de teléfono

## Política de No Discriminación

### Título II de la ADA

GoCary se compromete a cumplir con todas las regulaciones de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA), así como con los requisitos de accesibilidad del estado de Carolina del Norte. En 1990, el Congreso aprobó y convirtió en ley la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA). Esta legislación sobre derechos civiles otorga, entre otros requisitos, a las personas con discapacidad la igualdad de oportunidades para participar en la sociedad. Como tal, las agencias de transporte público, como GoCary, están obligadas por ley a proporcionar el equipo y las adaptaciones necesarias que cumplan con la ADA.

### Título VI

GoCary se compromete a garantizar que ninguna persona sea excluida de participar o se le nieguen los beneficios de sus programas, actividades o servicios, o que esté sujeta a discriminación por motivos de raza, color u origen nacional según el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, según sus modificaciones.

GoCary es responsable de llevar a cabo este compromiso de no discriminación, incluidos los requisitos del Título VI. Esto incluye lo siguiente:

- Garantizar que el nivel y la calidad de los servicios de tránsito se presten de manera no discriminatoria.
- Promover la participación plena y justa en la toma de decisiones sobre tránsito.
- Garantizar un acceso significativo a los programas y actividades de GoCary para personas con dominio limitado del inglés.

- Identificar y abordar, según corresponda, los efectos sociales, económicos, medioambientales y sobre la salud humana de los programas y actividades de GoCary en todas las poblaciones.

### **Presentar una Queja**

Para obtener información adicional sobre el compromiso de GoCary con la no discriminación, o si cree que ha sido objeto de discriminación según el Título II o el Título VI de la ADA, puede presentar una queja por escrito a más tardar 180 días calendario después de la fecha de la presunta discriminación. Póngase en contacto con nosotros de una de las siguientes maneras:

**Correo**

**electrónico:** [BetterTransit@GoCary.org](mailto:BetterTransit@GoCary.org)

**En línea:** <https://gocary.org/civil-rights-complaint-process>

**Correo:**

Town of Cary / GoCary Door to Door  
A la atención de: Coordinador del Programa de Tránsito  
P.O. Box 8005  
Cary, Carolina del Norte 27512

**Teléfono:**

Coordinador del Programa de Tránsito  
919-653-7141

**FAX:**

A la atención de: Servicios puerta a puerta de GoCary  
919-380-6426