



Boletín de política n.º: **GHTD-30**

Asunto: **Política de ausencias y cancelaciones tardías**

Revisado: **1 de julio de 2024**

---

El Greater Hartford Transit District sigue la política de suspensión de ausencias de la ADA del Connecticut Department of Transportation (CTDOT, Departamento de Transporte de Connecticut). La política cumple con las regulaciones y requisitos de la Federal Transit Administration (Administración Federal de Transporte) y es obligatoria para todos los proveedores de servicio de transporte alternativo contratado por el CTDOT.

## **Declaración de política general sobre ausencias**

### **Definiciones: Ausencia, periodo de recogida y cancelación tardía**

#### Ausencia

Una ausencia ocurre cuando un pasajero no se presenta para subir al vehículo en un viaje programado. Esto supone que el vehículo llega a la ubicación de recogida programada dentro del periodo de recogida y el conductor espera al menos 5 minutos.

#### Periodo de recogida

El periodo de recogida comprende 15 minutos antes del horario de recogida programado hasta 15 minutos después de este. Los pasajeros deben estar preparados para subir al vehículo que llega dentro del periodo de recogida. El conductor esperará durante un máximo de 5 minutos dentro del periodo de recogida para que llegue el pasajero.

#### Cancelación tardía

Una cancelación tardía se define como una cancelación que se hace 2 horas antes de la hora de recogida programada, una cancelación que se hace en la puerta o un rechazo a subir a un vehículo que llegó dentro del periodo de recogida.

### **Definición: Ausencias debido a un error del operador o a circunstancias que escapan al control del pasajero**

El Greater Hartford Transit District no considera ausencias o cancelaciones tardías a los viajes que haya perdido a causa de nuestro error como, por ejemplo:

- Viajes que se pusieron en el cronograma por error.
- Recogidas programadas en la ubicación de recogida equivocada.
- Conductores que arriban y parten antes de que comience el periodo de recogida.
- Conductores que arriban tarde (después del periodo de recogida).
- Conductores que arriban dentro del periodo de recogida, pero parten sin esperar los 5 minutos requeridos.

El Greater Hartford Transit District no considera ausencias o cancelaciones tardías aquellas situaciones que escapen del

control del pasajero que impidan que este nos notifique que no puede realizar el viaje como, por ejemplo:

- Emergencias médicas
- Emergencias familiares
- Falta de equipo de movilidad
- Enfermedad repentina o cambio en la afección
- Cita que se lleva a cabo inesperadamente tarde sin suficiente aviso

Los conductores deberían comunicarse con el centro de operaciones del Greater Hartford Transit District cuando tengan ausencias o cancelaciones tardías debido a circunstancias que escapen a su control o si consideran que uno o más viajes se etiquetaron erróneamente como ausencia o cancelación tardía. El número de teléfono es (860) 724-5340 extensión 9 y el correo electrónico es

[us.hartford.customerservice@transdev.com](mailto:us.hartford.customerservice@transdev.com).

### **Política para manejar traslados subsiguientes luego de ausencias**

Cuando un pasajero no se presenta a un traslado, todos los traslados subsiguientes de ese día permanecen en el cronograma a menos que se cancelen específicamente. Para evitar varias ausencias en el mismo día, se recomienda firmemente a los pasajeros que cancelen cualquier traslado subsiguiente que ya no necesiten ese día.

### **Políticas de suspensión para un patrón o práctica de ausencias y cancelaciones tardías excesivas**

El Greater Hartford Transit District revisa todas las ausencias y cancelaciones tardías registradas a fin de garantizar precisión antes de registrarlas en una cuenta de pasajero.

Los pasajeros estarán sujetos a suspensión después de una infracción. Una infracción ocurre cuando se cumplen todas las condiciones siguientes:

- Se acumulan 5 o más ausencias o cancelaciones tardías en un mes calendario.
- Se programaron al menos 10 viajes en ese periodo.
- “No se presentaron” o “cancelaron de forma tardía” al menos el 15 % de los viajes programados.

El Greater Hartford Transit District notificará a los pasajeros por teléfono una vez que hayan acumulado 3 ausencias o cancelaciones tardías que estarán sujetas a suspensión si acumulan 2 ausencias o cancelaciones tardías adicionales en el periodo conforme con los criterios enumerados en esta sección de la política que aparece anteriormente.

La primera infracción en un mes calendario implica una carta de advertencia y no una suspensión. Las subsiguientes infracciones implican las siguientes suspensiones:

- Segunda infracción: suspensión de 7 días
- Tercera infracción: suspensión de 10 días
- Cuarta infracción: suspensión de 14 días
- Quinta infracción y subsiguientes: suspensiones de 21 días

Los antecedentes de infracciones abarcan un período de 12 meses (del 1.º de julio al 30 de junio).

## Política para apelar suspensiones propuestas

Los pasajeros que deseen apelar suspensiones bajo esta política tienen derecho a presentar una solicitud de apelación por escrito ya sea por carta o correo electrónico. Los pasajeros deben presentar solicitud de apelación por escrito dentro de los 10 días hábiles de recibir cartas de suspensión. Se continuará brindando el servicio hasta que se evalúen todas las apelaciones solicitadas y se tome una determinación respecto a ellas.

Se suspenderá de Greater Hartford Transit District a aquellos pasajeros que pierdan el plazo de solicitud de apelación en la fecha indicada en el aviso de suspensión.

Todas las apelaciones de suspensión siguen la política de apelación del Greater Hartford Transit District.

Un pasajero (o su representante) podrá presentar una apelación escrita o verbal por una ausencia individual denunciada; para ello, deberá comunicarse con el enlace entre la comunidad y los pasajeros de transporte alternativo en virtud de la ADA del Distrito escribiendo a [pwilliams@ghtd.org](mailto:pwilliams@ghtd.org) o llamando al (860) 247-5329 ext. 3011. El pasajero deberá presentar toda la información que desee para justificar su apelación.

El personal designado del Distrito revisará la información proporcionada por el pasajero (o su representante) y tomará la decisión de confirmar la ausencia de la persona o justificarla. La decisión se tomará dentro de los diez (10) días hábiles. Si por algún motivo el pasajero no queda satisfecho con la revisión por parte del enlace entre la comunidad y los pasajeros de transporte alternativo en virtud de la ADA, podrá solicitar una revisión formal de la directora de servicio de transporte alternativo en virtud de la ADA del Distrito o persona designada del Distrito. Se programará una audiencia para tratar este asunto, durante la cual el pasajero podrá presentar cualquier tipo de materiales o testimonios relevantes para la apelación. La decisión sobre la apelación se tomará dentro de los diez (10) días hábiles.

***Todos los materiales están disponibles en un formato accesible y en otros idiomas además de inglés, a pedido de la parte interesada.***