

POLÍTICA DE NO PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA LLAME Y VIAJE

Introducción

La No Presentación ocurre cada vez que un cliente de paratransito realiza una cancelación tardía, se olvida de cancelar, cancela el viaje en la puerta o no está disponible para su recogido programado. Las No Presentaciones y las Cancelaciones Tardías resultan en una pérdida de tiempo que podría haber sido programado para ser usado por otros clientes de paratransito. Las ausencias excesivas, las cancelaciones tardías y las cancelaciones en la puerta afectan negativamente la eficiencia, la eficacia del servicio y aumentan significativamente el costo de brindar el servicio de paratransito.

Descripción de la política general de No Presentación del Programa Llame y Viaje

DEFINICIONES

Cancelaciones

- Cancelación avanzada: es cuando el cliente (o el representante del cliente) llama y cancela un viaje programado con al menos 2 horas antes de la ventana de recogido. Esto no resultará en una penalización por no presentarse. Los viajes de la mañana programados para recoger antes de las 8:00 a. m. deben dejar un mensaje de cancelación antes de las 6:00 a. m. o usar el sistema automatizado para cancelar el viaje.
- Cancelación tardía: es cuando el cliente (o el representante del cliente) no llama para cancelar un viaje programado con al menos 2 horas antes del comienzo de la ventana de recogido (que no sean los viajes temprano en la mañana como se identificó anteriormente). Las cancelaciones tardías serán tratadas como No Presentación.
- Cancelar en la puerta: cuando el vehículo llega al lugar designado para un viaje programado dentro del período de recogida de 30 minutos y el cliente (o el representante del cliente) notifica al conductor en ese momento que ya no necesita el viaje programado. Estos se consideran No Presentación.

- El conductor no es responsable de cancelar ningún otro viaje reservado para ese día. Los clientes (o el representante del cliente) deben llamar al Programa Llame y Viaje para cancelar otros viajes.

No Presentación

Se define cuando se cumplen todos los criterios siguientes:

- El cliente (o el representante del cliente) no ha llamado para cancelar el viaje programado 2 horas o más antes del inicio del período de recogido;
- El vehículo llega al lugar de recogido programado dentro de la ventana de los 30 minutos;
- El cliente no aborda dentro del período de recogido de 5 minutos;
- Se notifica a la oficina del Control de Comunicaciones. En este momento, el Controlador verificará que el Conductor esté en la ubicación correcta.

Las cancelaciones tardías y las cancelaciones en la puerta serán tratadas como No Presentación. El Programa Llame y Viaje de la AMA programa los viajes de recogida y regreso por separado y asume que todos los viajes de regreso programados son necesarios, a menos que el cliente o su representante lo notifique. Si un viaje de recogida es una No Presentación, AMA no cancelará automáticamente el viaje de regreso. Una No Presentación en el viaje de regreso contará como una segunda No Presentación en el día.

NO PRESENTACIONES POR RAZONES AJENAS AL CLIENTE

Los viajes cancelados por motivos que escapan al control del cliente no se considerarán No Presentaciones. Esto incluye viajes perdidos como resultado de una enfermedad repentina, emergencia familiar o personal, demora en la conexión de tránsito, demora en la cita, condiciones climáticas extremas, error del operador, retraso en el paratránsito u otras razones imprevistas por las cuales no es posible llamar al Programa Llame y Viaje para cancelar a tiempo o realizar el viaje según lo programado.

Aunque no se emitirán no presentaciones por razones que escapen al control del cliente, el cliente siempre debe hacer todo lo posible para cancelar los viajes programados de manera oportuna. Es responsabilidad del cliente comunicarse con el Programa Llame y Viaje para brindar la razón por la cual no canceló un viaje. Se debe contactar al Programa Llame y Viaje lo antes posible. La falta de cualquier contacto resultará en la emisión de un No Show. Las fallas repetidas para realizar viajes programados, independientemente del motivo, están sujetas a revisión.

CONSECUENCIAS DE LAS NO PRESENTACIONES

La frecuencia general de uso del servicio por parte de los pasajeros, así como el número de no presentaciones, se utilizará para determinar si existe un patrón o práctica suficiente de no presentaciones para justificar una suspensión del servicio. En cualquier mes calendario, cualquier cliente que haya reservado diez viajes o más y tenga “no presentaciones” o “cancelaciones tarde” al menos en el 20% o más de esos viajes recibirá un aviso de advertencia. Además, para garantizar que solo se suspenda a los infractores habituales, un cliente deberá acumular tres o más avisos de advertencia para recibir una suspensión.

Todos los períodos de suspensión comenzarán el lunes. La duración de la suspensión de un cliente se adherirá al siguiente calendario, después de recibir tres cartas de advertencia:

Primera infracción en un año calendario: 7 días (1 semana)

Segunda infracción: 7 días (1 semana)

Tercera infracción: 14 días (2 semanas)