



of Northern Illinois

## **Servicios de Transporte Público/Comunitario**

Guía y Políticas del Pasajero para Servicios de  
Transporte Telefónico “Dial-A-Ride”

*Condados de DeKalb y Kendall*

Revisado por última vez:  
Octubre 1, 2023

*Disponible en formatos alternativos al solicitarse*

## **Contenido**

## **Numero de Pagina**

Bienvenido a los Programas de Transporte Públicos/Comunitario de VAC .....	3
Servicios de Tránsito.....	3
Vía de Servicio.....	4
Horario de servicio .....	6
Horario de programación .....	6
Tarifas.....	7
Transportación en Sandwich.....	7
Transporte del Área de Kendall (KAT).....	8
Viajes fuera de La Vía de Servicio .....	8
Servicio en Días Festivos.....	9
Inclencias del Tiempo y Otras Políticas de Cierre .....	9
Elegibilidad y Registro del Servicio .....	9
Cómo Programar un viaje .....	9
Procedimientos de Recolección y Devolución .....	11
Will Calls .....	11
Asistencia y Movilidad.....	11
Política de Paquetes .....	13
Niños .....	13
Cancelaciones .....	14
Falta de Presentación /Cancelación Tardía .....	14
Política de Nadie Varado .....	17
Directrices de Pasajeros .....	17
Servicio de Suscripción.....	19
Preguntas, Comentarios o Inquietudes .....	19
Sobre el Centro de Acción Voluntaria .....	20
Información del contacto .....	20

# **¡BIENVENIDO A LOS PROGRAMAS DE TRANSPORTE PÚBLICOS/COMUNITARIO DE VAC!**

VAC se compromete a brindar servicios de transporte de calidad a todos nuestros pasajeros.

Los servicios de tránsito de VAC son programas de transporte público y comunitario con el propósito de ser seguros, confiables, flexibles y financieramente sostenibles, y a la vez satisfacer las diversas necesidades de movilidad de las personas mayores, las personas con discapacidades y el público en general en toda la comunidad.

VAC proporciona servicios de transporte telefónico llamado “dial-a-ride” (también conocido como paratransito, puerta a puerta, respuesta a la demanda). Estos son transportes de origen a destino para residentes o visitantes del condado de DeKalb. Estos programas son programas de viajes compartidos, lo que significa que los viajes de varias personas serán combinados, por medio de viajes grupales en un esfuerzo para satisfacer todas las solicitudes de viaje y mejorar la eficiencia.

**Las siguientes pautas** están diseñadas para aclarar los derechos y responsabilidades de los pasajeros, conductores y otros empleados. Están implementados para promover la seguridad, la eficiencia y la eficacia de los programas. VAC puede modificar o editar estas políticas con o sin previo aviso en cualquier momento.

Es política de VAC operar estos servicios con conformidad a las reglas y regulaciones bajo la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) de la Administración Federal de Tránsito (FTA, por sus siglas en inglés). Para obtener más información, llame al (815) 758-3932 y pregunte por el oficial ADA designado por VAC.

## **Servicios de Tránsito**

Las oficinas de VAC en Sycamore y Sandwich operan dos programas principales de acceso telefónico “dial-a-ride”: los programas de TransVAC y MedVAC.

- **TransVAC** es un servicio de transporte público general de corta distancia. Los pasajeros que utilizan TransVAC generalmente son transportados dentro del área del condado de DeKalb. Sin embargo, los vehículos TransVAC realizan viajes a través del condado, especialmente en el área de Sandwich-Somonauk del condado.
- **MedVAC** es un programa de viajes médicos para el público general de larga distancia que transporta a los clientes a citas médicas “fuera del condado”, incluyendo destinos de Rockford, Rochelle y los suburbios cercanos. Los viajes de MedVAC se limitan únicamente a citas médicas con especialistas, y no para

citas médicas de rutina. Ejemplos de especialistas médicos pueden ser, entre otros, cardiólogos, gastroenterólogos, oncólogos y otros médicos similares. Es posible que se requiera documentación para demostrar que estos viajes se realizan con fines médicos. La única excepción es que MedVAC transportará a los clientes a las citas del Seguro Social (SSA, por sus siglas en inglés) fuera del condado en las oficinas de la SSA en Elgin y Aurora.

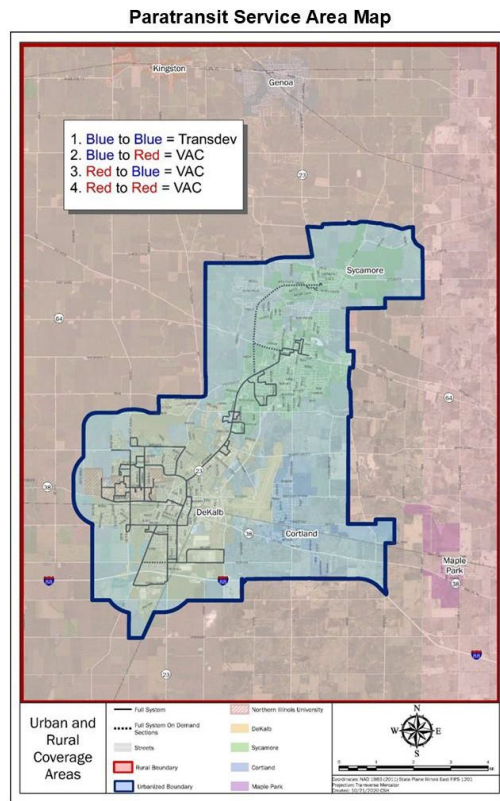
VAC presta servicios a todos los municipios y áreas no incorporadas en el condado de DeKalb, IL, siempre y cuando el espacio y la disponibilidad lo permita. VAC no cruza fronteras estatales.

Kendall Area Transit (KAT) es el programa de transporte público y comunitario del condado de Kendall, Illinois. KAT es un servicio de transporte comunitario destinado a ser seguro, confiable, flexible y financieramente sostenible, y a la vez satisfacer las diversas necesidades de movilidad de las personas mayores, las personas con discapacidades y el público en general en toda la comunidad del condado de Kendall. El Centro de Acción Voluntaria (VAC) es el proveedor de transporte sin fines de lucro contratado por el Condado para operar el programa.

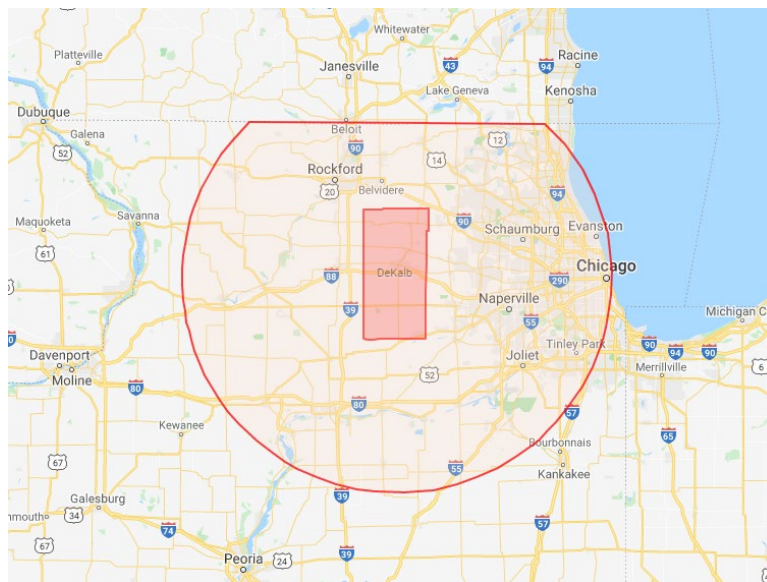
## **Vía de Servicio**

El área de servicio de TransVAC incluye todo el condado rural de DeKalb y ubicaciones designadas fuera del condado, como ubicaciones adyacentes al condado de Kendall fuera de la ubicación satélite de VAC en Sandwich.

- El área rellena de azul representa el área de servicio de paratransito urbano que será atendido por Transdev; el área rellena de rojo representa el área de servicio de paratransito rural que será atendido por VAC.
- Los pasajeros cuyo viaje comience y termine dentro del área rellena de **azul** se comunicarán con Transdev para programar un viaje en paratransito.
- Los pasajeros cuyo viaje comience en el área rellena de **azul** y termine en el área rellena de **rojo** se comunicarán con VAC para programar un viaje en paratransito.
- Los pasajeros cuyo viaje comience y termine dentro del área rellena de **rojo** se comunicarán con VAC para programar un viaje en paratransito.



El área de servicio de MedVAC está limitada a un radio de 60 millas desde el centro de la oficina principal de VAC en Sycamore. Por favor vea el mapa a continuación.



*Figura 1: Área de servicio MedVAC: radio de 60 millas*

Algunos otros detalles a tener en cuenta sobre el área de servicio de MedVAC:

1. Viajes fuera del radio de 60 millas: para viajes fuera del radio de 60 millas, VAC puede transportarlo a la estación Elburn Metra o al Centro de Transporte de Aurora. Los viajes de regreso desde la estación Elburn Metra o

Centro de Transporte de Aurora NO son Will Call así que no se pueden pagar al momento del viaje (consulte la Política de Will Call). Dado que se desconocen los horarios de estos lugares, el pasajero debe reservar un viaje de regreso en el momento de programación.

2. La última llamada de MedVAC es a las 4:30 p.m. para todos los viajes. Si los pasajeros desean utilizar Elburn Metra o el servicio de traslado Hines/Loyola, los últimos viajes de regreso programados también son a las 4:30 p.m. Por favor programen sus viajes respectivamente.

Aviso: Si un pasajero tiene un retraso fuera de su control debido a una cita médica, demora o retraso de Metra o Shuttle, llame al despacho de VAC para informarnos. No dejaremos a los clientes varados y ajustaremos el tiempo de recolección según sea necesario para que el pasajero llegue a casa.

VAC **no realizará** viajes a ningún destino a menos que se reserven previamente y se confirme con despacho. Un tramo del viaje debe comenzar o terminar en el condado de DeKalb. VAC no cruza fronteras estatales. Las preguntas sobre las áreas a las que prestamos servicios deben dirigirse a los operadores.

## **Horario de Servicio**

Lunes a Viernes	6:00 a.m. a 10:00 p.m.
Sábado	8:00 a.m. a 4:00 p.m. con disponibilidad de servicio limitada
Domingo	Cerrado

Los tiempos de viaje pueden variar según el espacio, la disponibilidad y las necesidades de los pasajeros.

## **Horario de Programación**

Lunes a Viernes	6:00 a.m. a 7:00 p.m.	(815) 758-3932
-----------------	-----------------------	----------------

Illinois Relay Service

TTY: 1 (800) 526-0844 or 711

Usuarios de voz: 1 (800) 526-0857 or 711

*\*Los viajes también se pueden solicitar a través de un correo electrónico a [dispatch@vacdk.org](mailto:dispatch@vacdk.org).*

## Tarifas

### **TransVAC Dial-A-Ride\*** servicios de transporte telefónico **TARIFAS**

Adultos, Discapacitados y Estudiantes	\$1.00
Personas de la Tercera Edad	\$1.00 o Donación
Niños (de 5 años y menos)	Gratis

*\*A las personas mayores de 60 años se les pedirá que consideren una donación que consideren apropiada en lugar de una tarifa.*

### **MedVAC Dial-A-Ride** servicios de transporte telefónico

Todos los pasajeros .50¢ por milla

Las tarifas deben pagarse con el cambio exacto en el momento de cada recolección individual. Los conductores no manejan efectivo y no pueden dar cambio.

VAC acepta pagos de Medicaid para viajes médicos. Para ver si es elegible o para solicitar más información, comuníquese con la Oficina Administrativa de VAC al (815) 758-3932.

## Transportación en Sandwich

### Horario de Servicio Sandwich

Lunes a Viernes 7:30 a.m. a 5:00 p.m.  
Sábado/ Domingo Cerrado

Los tiempos de viaje pueden variar según el espacio, la disponibilidad y las necesidades de los pasajeros.

### Horario de Programación

Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m. (815) 786-6219

### Tarifas de Sandwich

#### **TransVAC Dial-A-Ride\*** servicios de transporte telefónico **FARE**

Adultos, Discapacitados y Estudiantes	\$1.00
Personas de la Tercera Edad	\$1.00 o Donación
Niños (de 5 años y menos)	Gratis
Sandwich MedVAC	0.50¢ por milla

*\*A las personas mayores de 60 años se les pedirá que consideren una donación que consideren apropiada en lugar de una tarifa.*

Las tarifas deben pagarse con el cambio exacto en el momento de cada recolección individual. Los conductores no manejan efectivo y no pueden dar cambio.

## Área de Transito de KENDALL (KAT)

### Vía de Servicio KAT:

El área de servicio incluye todo el condado de Kendall y ubicaciones designadas fuera del condado, incluidos, entre otros, Aurora, Joliet, Naperville, Plainfield y Sandwich. Para obtener una lista completa de estas ubicaciones, comuníquese con el despacho. Un tramo del viaje debe comenzar o terminar en el condado de Kendall.

### Horario de Servicio KAT

Lunes a Viernes                      6:00 a.m. a 7:00 p.m.                      (877) 446-4528/ (630) 882-6970  
Sábado/ Domingo                      Cerrado

Los tiempos de viaje pueden variar según el espacio, la disponibilidad y las necesidades de los pasajeros.

### Horario de Programación

Lunes a Viernes                      8:00 a.m. a 4:00 p.m.                      (877) 446-4528/ (630) 882-6970

### Tarifas KAT

	TARIFAS (Viaje en el Condado)	TARIFAS (Viaje fuera del Condado)
Adultos, Discapacitados y		
Estudiantes	\$3.00	\$5.00
Personas de la Tercera Edad	\$2.00	\$4.00
Niños (de 7 años y menos)	Gratis	

Las tarifas deben pagarse con el cambio exacto en el momento de cada recolección individual. Los conductores no manejan efectivo y no pueden dar cambio.

*Las tarifas para el área de tránsito de Kendall fueron establecidas por la Junta del Condado de Kendall en 2010.*

### Viajes fuera de la Vía de Servicio

Es posible que VAC pueda coordinarse con agencias de tránsito regionales si un pasajero desea programar viajes más allá de nuestra área de servicio. Los pasajeros deben comunicarse con el proveedor del área de servicio en el área a la que desean viajar para determinar los procedimientos y las reglas de viaje locales. Luego, VAC podrá coordinar un punto de transferencia mutuamente acordado con estas agencias. Sin embargo, no se puede garantizar la coordinación, pero VAC hará todo lo posible para trabajar con el pasajero y otras agencias de transporte.



## **Servicio en Días Festivos**

Los horarios de servicio durante los días festivos varían. VAC hará todo lo posible para informar a los pasajeros con anticipación cuando los horarios de transporte de VAC se vean afectados debido a horarios de días festivos. Consulte el sitio web de VAC, redes sociales, las publicaciones en los vehículos o consulte a su operador.

## **Inclencias del Tiempo y Otras Políticas de Cierre**

Si la gerencia determina que es probable que el clima sea severo, o que otra situación peligrosa sea tan severa que no sea seguro operar, entonces las operaciones cesarán durante el día en cuestión. Consulte los medios de comunicación locales, incluidos los sitios web de redes sociales de VAC como Facebook, la página web de VAC y las estaciones de radio y periódicos locales para obtener información sobre los cierres del sistema.

## **Elegibilidad y Registro del Servicio**

El servicio está disponible para el público en general. Este es un servicio de transporte público general que es especialmente importante para las personas mayores y personas con discapacidades. Todos los pasajeros deben registrarse primero para viajar.

Todos los pasajeros deben estar registrados con VAC antes de poder viajar. Podemos proporcionar formularios de registro por correo electrónico, correo aéreo, fax o pueden imprimirse en línea desde el sitio web de VAC. El registro también puede ser gestionado por agencias o empresas asociadas (como centros de diálisis o centros de vida asistida), en representación del pasajero.

## **CÓMO Programar un Viaje**

Después de que un pasajero se haya registrado con VAC, se pueden hacer reservas comunicándose con el despacho durante el horario de programación. (Consulte Servicios de tránsito para programar los horarios).

Los viajes en tránsito no médicos se pueden reservar de dos (2) a seis (6) días hábiles de anticipación. Los viajes médicos se pueden reservar con hasta 30 días de anticipación. Todos los transportes se basan en la disponibilidad de espacio y vehículo.

*Aviso:* Las reservaciones solicitadas con un aviso de 24 horas o menos pueden ser posibles si hay espacio y disponibilidad, pero no se deben esperar. Siempre es mejor llamar con anticipación para programar un viaje. Al programar viajes, los operadores

harán todo lo posible para acomodar a todos los pasajeros, pero cierta flexibilidad es de esperarse.

Tenga en cuenta: Que operamos servicios de viajes compartidos/grupales. Para maximizar nuestros recursos de transporte, dos o más personas pueden ser transportadas juntas si los lugares de origen y/o destino están dentro del tiempo y distancias razonables, y la oficina puede acomodar una reserva programada para mantener la eficiencia o acomodar pasajeros adicionales. Además, no se aceptarán solicitudes de conductores o vehículos específicos.

Cuando llame para programar un viaje, esté preparado para proporcionar la siguiente información:

- Nombre y fecha del viaje.
- Direcciones EXACTAS de recolección y destino.
- Hora de reserva en la que le gustaría que lo recogieran o una hora en la que le gustaría llegar a su destino. (Aviso: los despachadores intentarán llegar a la hora solicitada o antes pero es posible que no puedan hacerlo debido a viajes programados anteriormente. Por favor sea flexible ya que estamos tratando de satisfacer varias solicitudes).
- Nombre del acompañante/asistente de viaje, si es aplicable en su caso.
- Indique si utiliza un dispositivo de movilidad o si requiere asistencia adicional del conductor.

Asegúrese que el despachador le confirme la siguiente información:

- Hora de recolección.
- Lugar de recolección: dirección exacta.
- Destino o lugar de entrega: dirección exacta.
- Instrucciones especiales para el conductor, incluida la solicitud de asistencia.
- Información del viaje de regreso.
- Costo del viaje

Cosas adicionales a considerar al programar viajes:

- Para citas médicas, es muy importante informarle al operador la hora de su cita, para asegurarse de llegar a tiempo.
- Espere al menos 15 minutos después del final de un evento para programar su reserva de regreso. Por ejemplo, si su viaje de compras termina a las 3:00 p. m., programe la recolección a las 3:15 p. m. o después.
- Confirme una ubicación o entrada designada cuando lo dejen o lo recojan. Por ejemplo: Si va a un supermercado, indique a dónde se dirige, como la entrada Norte (lado de la comida) o la Entrada Sur (lado de la farmacia), o las entradas correspondientes.

- Al comprar, cumpla con nuestra Política de paquetes. Para obtener más información sobre esta política, lea nuestra Política de paquetes.

## **Procedimientos de Recolección y Devolución**

Los pasajeros deben permitir cierta flexibilidad en los horarios de recolección. El autobús puede llegar en cualquier momento dentro de un plazo de 10 minutos antes o 10 minutos después de la reserva programada. Esté preparado 10 minutos antes de su reserva programada. Los lugares de recolección y destino deben tener adaptaciones para que el vehículo se estacione y permanezca dentro de la visión del conductor. Además, el pasajero debe asegurarse de que los caminos hacia y desde el punto de recolección y destino estén correctamente pavimentados y se mantengan libres de nieve, hielo, automóviles estacionados, escombros u otras obstrucciones. *Debido a que los vehículos se envían antes de la hora de recolección es posible que no podamos devolver si un pasajero pierde su hora de reserva.*

Una vez que llegue el vehículo, y si puede hacerlo, el conductor indicará que ha llegado, es decir, tocando la bocina, tocando la puerta o tocando el timbre para los pasajeros. VAC también proporciona una notificación electrónica al teléfono de los pasajeros 15 minutos antes de la recolección. Para áreas como complejos de apartamentos o ciertas instalaciones, es posible que un conductor no pueda indicar que ha llegado. Es responsabilidad del pasajero estar listo dentro del período de 10 minutos y estar atento al vehículo. Luego de que el conductor indique su llegada, esperará cinco (5) minutos. Si el pasajero no sube al autobús dentro de los cinco (5) minutos, el viaje se considera “falta de presentación” y el conductor se marchará. (Consulte la Política de Falta de Presentación a continuación).

## **ASISTENCIA Y MOVILIDAD**

### **Sillas de Ruedas y Dispositivos de Movilidad**

Por propósitos de estas políticas, una silla de ruedas se define como un dispositivo de ayuda a la movilidad con tres o más ruedas, utilizable en interiores, diseñado y utilizado por personas con problemas de movilidad y puede ser operada manualmente o motorizada. Los dispositivos de movilidad también pueden ser andadores, bastones, etc.

VAC hará todo lo posible para acomodar la silla de ruedas y/o el dispositivo de movilidad del usuario. El dispositivo de movilidad debe encajar de forma segura en la plataforma elevadora y el elevador debe poder levantar de forma segura el dispositivo de movilidad y a su ocupante. El servicio puede ser rechazado si el dispositivo de

movilidad y su ocupante no pueden utilizar el elevador de manera segura para abordar el vehículo. Los conductores deben asegurarse de que todas las sillas de ruedas estén debidamente aseguradas según los requisitos de VAC.

### Asistencia del Conductor

Los conductores de VAC ayudarán a los pasajeros, al ser solicitado, a subir y bajar del vehículo y/o hacia o de regreso de la puerta exterior de los edificios (en el nivel del suelo). A los conductores no se les permite ingresar a el umbral de un edificios, ya sea una residencia, consultorio médico, centro comercial, etc. Se pueden hacer excepciones en determinadas circunstancias, siempre que el umbral no sea una residencia. Las solicitudes de asistencia deben realizarse en el momento de reservar el viaje. Los pasajeros deben asegurarse que los caminos hacia y desde el vehículo estén adecuadamente pavimentados y se mantengan libres de nieve, hielo, automóviles estacionados, escombros u otras obstrucciones. Los conductores no pueden levantar ni cargar pasajeros. Se espera que los pasajeros lleven sus propios bolsos y paquetes, a menos que soliciten asistencia específicamente al conductor. En ese momento, el conductor estará encantado de ayudarle dentro de lo razonable. Consulte nuestra Política de paquetes para obtener más detalles.

Los conductores están capacitados para subir o bajar un escalón con una silla de ruedas tradicional (no motorizada). Los pasajeros son responsables de proporcionar rampas para manejar múltiples escaleras o dispositivos motorizados para sillas de ruedas. Los conductores deben asegurarse de que todas las sillas de ruedas estén debidamente aseguradas según los requisitos de VAC.

Tenga en cuenta: Que exceder la capacidad de elevación de los fabricantes en los vehículos de la agencia puede causar daños al equipo VAC y poner en peligro a los pasajeros y al personal. VAC no excederá las capacidades de elevación de los fabricantes. La capacidad máxima para todos los elevadores de vehículos incluye al pasajero, cualquier dispositivo de movilidad, equipo médico o artículos personales.

**Cuando las necesidades de un pasajero están más allá de la responsabilidad del conductor, o alteran fundamentalmente la función de un empleado, o llegan a causar interrupciones graves en el servicio, es posible que se requiera un asistente de viaje como condición para utilizar los servicios VAC.** Consulte la Política de Asistente de Viaje de VAC a continuación para obtener más detalles.

### Animales de Servicio

Los pasajeros pueden viajar en todos los vehículos VAC con un animal de servicio. Los animales de servicio incluyen perros de guía, perros de señales y otros animales entrenados para trabajar o realizar tareas para personas con discapacidades. Si viaja

con un animal de servicio, asegúrese de informar a su programador de despacho cuando programe un viaje. Esto garantiza que se envíe el vehículo apropiado y/o que haya espacio en el vehículo para usted y su animal de servicio, junto con otros pasajeros programados. Los conductores no pueden realizar cambios para sus animales de servicio si no hace una reserva el día antes de su viaje. No se permitirá que su animal de servicio viaje con usted sin aviso previo. Usted es responsable de mantener el control de su animal de servicio mientras esté a bordo del autobús. Los conductores de VAC no serán responsables de hacerse cargo de su animal de servicio. VAC no permite que viajen mascotas personales.

### Política de Asistente de Viaje

VAC permite a los pasajeros que necesitan asistencia adicional viajar con un (1) asistente de viaje. El asistente de viaje debe identificarse con VAC y solo puede viajar con un pasajero que esté registrado. El asistente de viaje puede viajar sin cargo y debe tener los mismos lugares para recoger y dejar que el pasajero al que está ayudando. Los pasajeros que viajen con un asistente deben reservar el espacio cuando llamen para programar su propio viaje.

### Modificación Razonable de Políticas, Prácticas y Procedimientos

VAC se compromete a brindar servicios seguros, confiables, corteses, accesibles y fáciles de usar a sus pasajeros. Para garantizar la igualdad y la justicia, VAC se compromete a realizar modificaciones razonables a sus políticas, prácticas y procedimientos para evitar la discriminación y garantizar que los programas y servicios sean accesibles para personas con discapacidades. Para obtener más información sobre nuestros procedimientos de modificación razonable, incluida la solicitud de una modificación razonable o un proceso de apelación, comuníquese con el Oficial de ADA de VAC al (815) 758-3932 o [info@vacdk.com](mailto:info@vacdk.com).

## **POLÍTICA DE PAQUETES**

Todos los pasajeros pueden llevar paquetes y bolsas en los vehículos VAC. Por limitaciones de espacio y tiempo; el número de bolsas de la compra y/o artículos personales se limita a 2 o 3 artículos que el pasajero pueda manipular fácilmente y transportar a bordo sin retrasar el vehículo. No se permitirá un número excesivo de bultos y/o bolsas. Los artículos no pueden ocupar asientos adicionales ni causar riesgos de seguridad o inconvenientes para el conductor u otros pasajeros. Los artículos de mano deben caber en un espacio determinado, ya sea en el regazo del pasajero o delante de su zona de asiento. Se aceptan carros de mano pequeños.

## **NIÑOS**

Al transportar niños, se deben seguir todas las leyes de Illinois sobre asientos de seguridad para niños. Para obtener más información sobre estas leyes, llame a VAC o visite el sitio web del Departamento de Estado de Illinois. VAC no proporciona asientos de seguridad para niños, ni los conductores de VAC pueden abrochar estos asientos. Todos los pasajeros deben proporcionar asientos de seguridad para niños para viajar si es necesario. Los pasajeros mayores de cinco (5) años pueden viajar solos siempre que VAC tenga un permiso por escrito y un formulario de registro presentado por un padre o tutor legal.

## **CANCELACIONES**

Si necesita cancelar un viaje, le recomendamos que lo haga lo antes posible, pero al menos una (1) hora antes de la hora de recolección. Un viaje cancelado con menos de una (1) hora de notificación puede considerarse una “falta de presentación”. Para conocer los detalles de la política de Falta de Presentación, consulte a continuación. Si se determina que un pasajero cancela excesivamente las reservaciones programadas, él o ella puede estar sujeto a un servicio limitado, ya que este comportamiento puede ser perjudicial para otros pasajeros y el personal.

Las cancelaciones se pueden hacer durante el horario de transporte.

## **FALTA DE PRESENTACIÓN Y Cancelación Tardía**

VAC entiende que debido a que TransVAC y MedVAC requieren que los viajes se programen con anticipación, los pasajeros a veces pueden perder viajes programados u olvidarse de cancelar viajes que ya no necesitan. VAC también comprende que los pasajeros a veces pueden perder viajes programados o no poder cancelarlos de manera oportuna por razones que están fuera de su control. Sin embargo, faltar repetidamente a viajes programados o no cancelar viajes de manera oportuna es perjudicial para nuestras operaciones y para otros pasajeros, y puede llevar a la suspensión del servicio para un pasajero que exhibe este comportamiento constantemente. La siguiente información explica la política de falta de presentación de VAC.

## Definición: falta de presentación y cancelación tardía

Falta de Presentación: Una falta de presentación ocurre cuando un pasajero no se presenta para abordar el vehículo de un viaje programado. Esto suponiendo que el vehículo llega al lugar de recolección programado dentro del plazo de recolección y el conductor espere al menos cinco (5) minutos.

Cancelación Tardía: Una cancelación tardía se define como: (a) una cancelación realizada menos de una (1) hora antes de la hora de recolección programada o, (b) como una cancelación realizada en la puerta o negarse abordar un vehículo que llegó dentro de la ventana de recolección solicitada.

VAC no cuenta como ausencia o cancelación tardía ningún viaje perdido debido a un error del operador o circunstancias fuera del control del pasajero, tales como y entre otros:

- Viajes programados en el cronograma por error.
- Recolección programada en el lugar de recolección equivocado.
- Operadores de autobuses que llegan y salen antes de que comience el período de recolección
- Operadores de autobuses que llegan tarde (después del final del período de recolección)
- Operadores de autobuses que llegan dentro del plazo de recolecta, pero salen sin esperar los cinco (5) minutos requeridos.

VAC no cuenta como ausencia o cancelación tardía situaciones fuera del control del pasajero que le impiden notificarnos que no pueden realizar el viaje, tales como y entre otros:

- Emergencia médica
- Emergencia familiar
- Enfermedad repentina o cambio de condición.
- Cita que se retrasa inesperadamente sin previo aviso
- Incapacidad del pasajero de recibir una llamada al despacho debido a un gran volumen de llamadas o una interrupción/falla del sistema.

Los pasajeros deben comunicarse con su centro de despacho cuando no se presenten o cancelen tarde debido a circunstancias fuera de su control.

## Política Para Manejar Viajes Después de No Presentarse

Cuando un pasajero no se presenta a un (1) viaje, todos los viajes después de ese día no se cancelarán a menos que el pasajero llame específicamente para cancelar los viajes. Se recomienda a los pasajeros que llamen al despacho para aclarar la naturaleza de la falta de presentación y confirmar la necesidad de realizar viajes programados adicionales.

## Políticas de Suspensión por un Patron o Práctica de Ausencias Excesivas y Cancelaciones Tardías

El Centro de Acción Voluntaria del Norte de Illinois (VAC) realizará un seguimiento de los viajes programados, las ausencias y las cancelaciones tardías de los pasajeros.

VAC identificará a los pasajeros que, dentro de un período de 30 días, **no se presenten y tengan cancelaciones tardías** que cumplan con los siguientes criterios:

- Las ausencias/cancelaciones tardías representan el 25% o más de los viajes programados del pasajero y
- El pasajero tiene 3 o más ausencias.

Cada cancelación tardía se contará como la mitad (1/2) de 1 falta de presentación a los efectos de esta política.

Los pasajeros que cumplan con los criterios anteriores infringirán la política de falta de presentación y/o cancelación tardía. Los pasajeros no serán penalizados por no presentarse o cancelaciones tardías debido a circunstancias fuera de su control o debido a un error del transportista.

Cuando un pasajero infringe la política de falta de presentación y/o cancelación tardía, se tomarán las siguientes medidas progresivas:

1. Primera infracción: se emite una carta de advertencia informando al pasajero que ha violado la política de falta de presentación y/o cancelación tardía de VAC.
2. Segunda infracción dentro de un período de 30 días: se emite una segunda carta de advertencia.
3. Tercera infracción dentro de un período de 30 días: el cliente recibe una suspensión de 7 días.
4. Cuarta infracción dentro de un período de 30 días: el cliente recibe una suspensión de 14 días.



5. Infracciones adicionales dentro de un período de 30 días: el cliente recibe una suspensión de 30 días.

**Se recomienda a los pasajeros que tengan preguntas sobre cartas de advertencia de falta de presentación o que sientan que una falta de presentación y/o cancelación tardía estuvo fuera de su control o fue el resultado de un error del transportista, a que llamen al Gerente de Operaciones de VAC o, si no está disponible, a su persona designada al 815-758-3932.** . Los clientes que se comuniquen con VAC para cuestionar las ausencias o cancelaciones tardías recibirán un formulario para completar y enviar. VAC investigará el desafío del cliente utilizando tecnologías de seguimiento de vehículos por GPS para determinar si el desafío es válido.

### Política para Hablar de Ausencias Específicas o Cancelaciones Tardías

Los pasajeros que deseen hablar de faltas de presentación o cancelaciones tardías específicas deben hacerlo dentro de los 10 días hábiles después de recibir la notificación. Los pasajeros deben comunicarse con el Gerente de Operaciones de VAC, o si no está disponible, con su persona designada, al (815) 758-3932, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:30 p. m. para explicar la circunstancia y solicitar la eliminación de la falta de presentación o cancelación tardía.

Los pasajeros de KAT deben comunicarse con el Gerente de Operaciones de KAT, o si no está disponible, con su persona designada, al (630) 882-6970, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.

### Política para Apelar Restricciones o Suspensiones

Los pasajeros que deseen apelar restricciones o suspensiones según esta política tienen derecho a presentar una solicitud de apelación, que debe realizarse por escrito, por carta o por correo electrónico, al V.P. de Operaciones y RRHH. Consulte el sitio web de VAC para obtener información de contacto o pregunte llamando al (815) 758-3932.

Los pasajeros deben presentar solicitudes de apelación por escrito dentro de los 10 días hábiles después de recibir las cartas de suspensión. Los pasajeros que no cumplan con la fecha límite de solicitud de apelación serán suspendidos de TransVAC o MedVAC en la fecha indicada en el aviso de suspensión. La gerencia se reserva el derecho de tomar todas las decisiones finales de suspensión.

## **POLÍTICA DE NADIE VARADO**

Si VAC recoge a un pasajero y lo lleva a su destino y el pasajero pierde su viaje de regreso a casa, deberá llamar a VAC para reprogramar el viaje. El despacho no puede garantizar que un vehículo esté disponible, pero VAC hará todo lo posible para que un vehículo llegue al pasajero lo antes posible.

## **Directrices de Pasajeros**

El objetivo de VAC es operar programas de transporte seguros, confiables, flexibles y financieramente sostenibles, y a la vez satisfacer las diversas necesidades de movilidad de la comunidad. Se solicita a los pasajeros que observen las siguientes pautas. No hacerlo puede resultar en un servicio limitado o denegado:

- Todos los pasajeros deben poder permanecer sentados mientras el vehículo está en movimiento.
- Todos los pasajeros deben utilizar el cinturón de seguridad; es la ley en el estado de Illinois. Si utiliza una silla de ruedas, el dispositivo de movilidad debe estar asegurado al vehículo de tal manera que evite que se mueva mientras el vehículo está en movimiento. También se debe utilizar el cinturón de regazo y hombro proporcionado por el fabricante del sistema de seguridad.
- El operador del vehículo debe asegurar todos los dispositivos de movilidad con dispositivos de sujeción adecuados. No se le negará un viaje a una persona con un dispositivo de movilidad debido a la incapacidad del conductor para asegurar el dispositivo.
- Los pasajeros no pueden exigir un cambio de horario una vez en el autobús, ni solicitar ser recogidos primero o al final. Todos los cambios al horario deben realizarse con el operador ANTES de la recolección.
- Los operadores de vehículos no esperarán más de cinco (5) minutos para que los pasajeros aborden.
- No se tolerará el abuso físico o verbal del conductor ni de otros pasajeros (por ejemplo: empujones, golpes, blasfemia/malas palabras, conversaciones excesivamente altas, etc.).
- La higiene personal, que es consistentemente ofensiva para la mayoría de los pasajeros, se discutirá con el pasajero en privado y puede ser motivo para tomar medidas adicionales.

### **ABSOLUTAMENTE NO:**

- Comer
- Beber (solo se permite agua embotellada)
- Fumar o vapear

- Mantenerse de pie
- Tomar medicamentos sin receta
- Conduzca bajo la influencia del alcohol o drogas ilegales
- Use productos de tabaco.
- Posesión de armas
- Transporte cualquier sustancia peligrosa (ácidos, gasolina, aceite, fluidos, etc.)
- Use vestimenta inadecuada (ejemplo: sin camisa, sin zapatos, etc.)
- Dañe o desfigure los vehículos (exterior o interior)
- Retirar del vehículo cualquier artículo que no pertenezca al pasajero (ejemplo: pasajes, donaciones, víveres, mantas, extintor, insumos, herramientas, etc.)

Los pasajeros que participen en conductas violentas, perturbadoras o ilegales se les negará el servicio. Un pasajero cuyo comportamiento amenace o haya amenazado la seguridad del personal de VAC o de otros pasajeros se le puede negar el servicio. Los pasajeros que participen en comportamientos violentos, amenazantes o ilegales pueden perder el privilegio de utilizar los programas VAC.

## **Servicio de Suscripción**

En un esfuerzo por satisfacer mejor las necesidades de nuestros pasajeros, VAC ofrece un servicio de suscripción limitado para pasajeros que requieren viajes repetitivos desde el mismo origen, destino, y a la misma hora durante un período prolongado. Los pasajeros del Servicio de Suscripción no necesitan llamar para reservar cada uno de sus viajes repetidos. El Servicio de Suscripción es para viajes de trabajo/capacitación, educación, atención médica especializada u otras necesidades de viajes repetitivos. Para calificar para un viaje de Suscripción, se debe realizar el mismo viaje a la misma hora al menos una vez por semana y durante un período de dos semanas.

Debido a que la disponibilidad del Servicio de Suscripción es limitada, algunos pasajeros pueden ser colocados en una lista de espera. También pueden aplicarse otras restricciones. Todos los viajes de suscripción se cancelan automáticamente en los días festivos enumerados en la sección "Servicio de Días Festivos".

Los clientes que deseen viajar en estos días deben reservar un viaje de alta demanda el día anterior con la aerolínea del área correspondiente.

Los viajes del Servicio de Suscripción que requieran cambios deben ser cancelados y en cambio solicitar un viaje de demanda. Para cancelar un viaje específico que forma parte del Servicio de Suscripción, los clientes deben llamar a la oficina de despacho. Los pasajeros deben tener cuidado de cancelar solo un viaje específico y no cancelar su servicio de suscripción por completo. **No cancelar los viajes de manera adecuada y/o cancelaciones excesivas pueden resultar en el despido del programa de Servicio de Suscripción.** El servicio de suscripción puede suspenderse para adaptarse a vacaciones, estadías en el hospital y otros períodos de tiempo limitados en los que el servicio no será necesario. El Servicio de Suscripción no fue diseñado para reservar un horario para viajes realizados sólo de forma ocasional.

## **Preguntas, Comentarios o Inquietudes**

Sus sugerencias son importantes para nosotros. Si tiene preguntas, comentarios o inquietudes sobre nuestros servicios o su viaje, comuníquese con el gerente de operaciones de VAC, o el encargado, al (815) 758-3932. Se espera de nuestros empleados seguridad, cortesía y puntualidad, y necesitamos saber si estas expectativas no se han cumplido.

## **Sobre el Centro de Acción Voluntaria**

El Centro de Acción Voluntaria se incorporó originalmente en 1974, y comenzó como un centro de intercambio de información para voluntarios que conectaba a los voluntarios con las necesidades de la comunidad. Después de tomar conciencia de la falta de acceso a bienes y servicios en la comunidad para personas mayores y personas con discapacidades, VAC comenzó a brindar servicios de transporte puerta a puerta con una camioneta y varios conductores voluntarios. VAC proporcionó 7,111 viajes en ese primer año de operación. ¡Hoy en día, VAC ofrece más de 200.000 viajes al año! En 2009, VAC se asoció con Servicios para Adultos Mayores Fox Valley para proporcionar más servicios de transporte local a los residentes de la región de Sandwich/Somonauk.

VAC es gobernado por una junta directiva voluntaria compuesta por miembros de toda la comunidad. Nuestra misión es el compromiso de brindar servicios de alta calidad que cumplan con las necesidades básicas de transporte de las comunidades a las que servimos.

## INFORMACIÓN DEL CONTACTO

DIRECCIÓN:	Oficina principal VAC 1606 Bethany Road Sycamore, IL 60178	Oficina VAC Sandwich 1406 Suydam Road Sandwich, IL 60548	Tránsito del área de Kendall 109 W. Ridge Street Room 002 Yorkville, IL 60560
------------	--	--	---

Teléfono:	1 (815) 758-3932	1 (815) 787-6219	(630) 882-6970
-----------	------------------	------------------	----------------

Llamada gratuita:  
(877) IGO-4KAT  
(877) 446-4528

Fax:	1 (815) 758-0202	1 (815) 786-2696	1 (815) 981-4187
------	------------------	------------------	------------------

Servicio Relay de Illinois:

TTY: 1 (800) 526-0844 or 711

Usuarios de voz: 1 (800) 526-0857 or 711

Sitio web: <http://vacdk.org>  
[www.kendallareatransit.com](http://www.kendallareatransit.com)

Facebook: <http://www.facebook.com/VACNorthernIL>  
<https://www.facebook.com/VACKAT>

Twitter: <https://twitter.com/VACNorthernIL>  
<https://twitter.com/VACKAT>

Correo electrónico: [info@vacdk.org](mailto:info@vacdk.org); [dispatch@vacdk.org](mailto:dispatch@vacdk.org)

De conformidad con las leyes federales (Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, Regulaciones de Justicia Ambiental) y de acuerdo con las leyes estatales y locales aplicables: VAC otorga a todos los ciudadanos acceso igualitario a sus servicios de transporte.