

# **Sun Van y Usted**

**Guía para pasajeros  
sobre  
servicios de transporte público  
para  
personas con Discapacidades**



**Ciudad de Albuquerque  
Departamento de Tránsito  
Centro de Transporte de Alvarado  
100 1<sup>st</sup> St SW  
Albuquerque, New Mexico 87102  
(505) 243-7433 (RIDE) o (505) 724-3100**

Revisado en julio de 2018

Llame al (505) 724-3100 para solicitar la información que está disponible en formatos accesibles.

## **Introducción**

El servicio de Sun Van tiene por objeto complementar el servicio con itinerario fijo de ABQ RIDE. Sun Van opera un servicio accesible donde los pasajeros comparten el viaje desde el punto de partida hasta el destino, lo cual significa que usted, como pasajero, casi siempre viajará con otros pasajeros en la camioneta. Este servicio a veces se denomina Servicio de Paratransito de la ADA (siglas en inglés de la Ley para Estadounidenses con Discapacidades) dado que se brinda como parte del esfuerzo de ABQ RIDE por cumplir con los requisitos que establece dicha Ley sancionada en 1990.

El servicio de Sun Van debe reservarse al menos con un día de antelación. El servicio cuenta con camionetas que incluyen rampas elevadoras. Para programar dicho servicio, llame al Centro de Atención al Cliente de ABQ RIDE al 243-7433 (RIDE). Sun Van brinda el servicio durante los mismos días y horarios que el servicio de autobuses con itinerario fijo de ABQ RIDE. El servicio se puede utilizar con cualquier propósito de viaje.

La presente guía para pasajeros brinda información sobre el Servicio de Sun Van: quiénes resultan elegibles para usar el servicio, cuándo se brinda dicho servicio, cómo solicitar un viaje, cuáles son las tarifas y demás información importante. Si aún tiene preguntas después de leer esta guía, llame a Sun Van al 724-3100.

La Ciudad de Albuquerque no discrimina en función de raza, color, nacionalidad, linaje, sexo, religión, edad ni discapacidad en la prestación de los servicios, los programas o las actividades.

## **¿Qué es Sun Van?**

Sun Van es un servicio complementario de transporte público que se brinda a las personas que resultan elegibles según la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) y que no pueden utilizar los autobuses con itinerarios fijos para realizar sus viajes de manera total o parcial. A fin de calificar para recibir el servicio de paratransito de la Ley ADA, la persona debe tener una discapacidad que no le permita viajar por medio del sistema de autobuses con itinerario fijo.

## **Elegibilidad**

De acuerdo con la Ley ADA, Sun Van debe establecer un proceso de elegibilidad para los servicios de paratransito. El proceso debe "limitar estrictamente" la elegibilidad respecto del paratransito a las personas con discapacidades y establece las siguientes categorías de elegibilidad:

### Categorías de elegibilidad

El solicitante resulta elegible para recibir los servicios del paratransito según se define en la Ley ADA si, debido a alguna discapacidad, no puede:

- (1) viajar desde y hacia las paradas del itinerario fijo dentro del área de servicio;
- (2) utilizar el sistema de autobuses con itinerario fijo debido a que no resulta accesible para el viaje que desea realizar;
- (3) circular en el sistema con independencia (abordar el autobús/tren, viajar en estos o descender de ellos).

La elegibilidad se basa en criterios “funcionales”. La elegibilidad no se basa en ningún tipo de discapacidad o ayuda de movilidad utilizada. La elegibilidad total se basa en las condiciones más limitantes de la persona y en la existencia de obstáculos que le impidan utilizar el servicio de autobuses con itinerario fijo.

## **Proceso de la solicitud**

### Cómo presentar la solicitud

Para solicitar un paquete de solicitud por correo, los solicitantes deben comunicarse con Sun Van al 243-RIDE (7433). También pueden retirar un paquete en las oficinas de Sun Van que se ubican en el Centro de Transporte de Alvarado ubicado en 100 1<sup>st</sup> SW (esquina sudeste de Central Avenue y 1<sup>st</sup> Street) o descargar la solicitud desde el sitio web de la Ciudad de Albuquerque: [cabq.gov/transit/paratransit-service](http://cabq.gov/transit/paratransit-service).

### Cómo completar la solicitud

La solicitud de Sun Van consta de tres partes. El solicitante completa la Parte I de la solicitud. Los solicitantes deben completar la solicitud ellos mismos o solicitar a alguna persona que los ayude a completarla. Un proveedor de atención médica matriculado debe completar la Parte II de la solicitud. Sun Van brindará el servicio de viaje gratuito desde y hacia el proveedor de atención médica matriculado para que se complete la Sección II de la solicitud.

Una vez que se completen las Secciones I y II, se requiere realizar la entrevista en persona para completar el proceso de solicitud. Llame al 243-RIDE (7433) para poder programar las entrevistas. Sun Van brindará el servicio de viaje gratuito desde y hacia la entrevista.

### Duración del proceso de solicitud

Es posible que el proceso de solicitud demore en completarse hasta veintiún (21) días contados a partir de la fecha de la entrevista en persona. Una vez que el proceso de solicitud esté completo, se le enviará una carta por correo postal al solicitante en la cual se indica su elegibilidad, fecha de vencimiento de la certificación, condiciones de elegibilidad y si cuenta con la autorización para viajar con un Asistente de Cuidado Personal (PCA, por sus siglas en inglés) o en carácter de "protegido" (se explica más adelante). Además, junto con dicha carta se le entrega una tarjeta de identificación de Sun Van.

Si el solicitante no recibe notificación sobre su elegibilidad dentro de los veintiún (21) días contados a partir de la fecha de la entrevista en persona, dicho solicitante resultará elegible de manera presunta, lo cual le brindará al solicitante elegibilidad para viajar por medio de Sun Van. Sun Van proporcionará su servicio hasta que deniegue la solicitud o a menos que esto ocurra.

### Derecho a apelación

Sun Van establece un proceso para presentar apelaciones a fin de que se determine la condición de elegibilidad. Los solicitantes del servicio de Sun Van podrán apelar:

- ❖ la decisión de que un solicitante no resulte elegible para recibir el servicio de Sun Van;
- ❖ las condiciones que se exigen para establecer su elegibilidad;
- ❖ la suspensión del servicio basado en las Sanciones de Suspensión que establece la Política de Cancelación Tardía y Falta de Presentación.

Tendrá catorce (14) días a partir de la recepción de esta carta para efectuar la solicitud, ya sea por escrito o mediante un llamado telefónico a Sun Van al (505) 724-3100, para indicar su intención de:

- ❖ Estar presente en la reunión. Si opta por asistir a la reunión de la Junta Asesora de Paratrásito (PTAB, por sus siglas en inglés), se brindará el servicio de viaje gratuito desde y hacia dicha reunión.
- ❖ Brindar una declaración escrita. Si opta por responder por escrito, la respuesta escrita debe ser recibida al menos con un día de antelación respecto de la reunión.
- ❖ Realizar una llamada telefónica en conferencia a la reunión. Si opta por realizar una llamada telefónica en conferencia a la reunión, es necesario que brinde el número de teléfono al menos con un día de antelación respecto de dicha reunión.

Un representante de Sun Van lo llamará para notificarle la fecha y la hora de la reunión del Subcomité de Apelaciones de la Junta Asesora de Paratrásito.

Si no asiste a la reunión de la Junta Asesora de Paratrásito, brinde una declaración escrita o asista de manera telefónica. El Comité tomará su decisión en función de los hechos disponibles.

Hasta que el Comité tome su decisión y usted reciba notificación escrita sobre ello de parte de Sun Van, podrá seguir programando y utilizando el servicio de Sun Van. El pasajero, cuidador, tutor o defensor recibirán la decisión escrita de parte de Sun Van mediante la cual se le informa al pasajero sobre la decisión dentro de los treinta (30) días.

Además, los clientes elegibles certificados de Sun Van cuyos servicios hayan sido suspendidos por cualquier motivo podrán apelar su suspensión del servicio.

Se incluirá una copia de estos procedimientos en cada carta que incluya las decisiones de falta de elegibilidad, elegibilidad condicional o suspensión de servicios de Sun Van.

Llame a las oficinas de Sun Van al 243-7433 (RIDE) si tiene alguna pregunta sobre el proceso de apelaciones.

## **Tipos de elegibilidad**

Sun Van asigna tipos de elegibilidad en función de las capacidades funcionales.

### Elegibilidad incondicional

Las personas certificadas como incondicionales no pueden usar el sistema de autobuses con itinerario fijo de ABQ RIDE. Los pasajeros certificados incondicionalmente podrán usar el sistema de Sun Van para todos sus viajes. Los pasajeros incondicionales deben renovar su certificación todos los años. Para ello, deben llamar a las oficinas de Sun para verificar la dirección, el teléfono y la información de contacto ante emergencias.

### Elegibilidad condicional

Algunos solicitantes pueden usar el sistema de autobuses con itinerario fijo de ABQ RIDE para realizar al menos algunos de sus viajes en determinadas condiciones. Sin embargo, es posible que no los puedan realizar en condiciones relativas a las estaciones (frío, calor, oscuridad, luz), los caminos (desnivelados, rampas en las aceras, pendientes, parada de autobuses inaccesibles, complejos patrones de tránsito y distancia), la circulación u otras condiciones aplicables.

## Elegibilidad protegida

No se llevará a ningún destino a los solicitantes certificados para utilizar el servicio de Sun Van conforme a la categoría protegida sin que haya una persona responsable que firme para aceptar al pasajero protegido.

Sun Van reconoce que es posible llevar a algunos pasajeros "protegidos" al destino que deseen sin contar con ninguna firma. A fin de que esto ocurra, el cuidador o miembro de la familia designado debe firmar y completar un formulario de permiso de Sun Van mediante el cual autoriza a este último a llevar al pasajero protegido a cualquier ubicación específica sin que la parte responsable firme para que sea aceptado. Se debe indicar cada ubicación y dirección.

El formulario de permiso debe completarse y adjuntarse al legajo del pasajero que se encuentra en las oficinas de Sun Van antes de que se pueda llevar a dicho pasajero sin la firma de la parte responsable. Es responsabilidad del cuidador o miembro de la familia designado notificar a Sun Van si el formulario de permiso ya no es válido o si existen cambios que deben realizarse en dicho formulario de permiso. No se llevarán a los pasajeros protegidos a ninguna dirección que no esté indicada en el formulario de permiso. En caso de que se modifique la dirección de un pasajero protegido, no se llevará al pasajero a ninguna dirección sin que exista la firma de la parte responsable hasta que Sun Van reciba el formulario de permiso revisado de la compañía que se encuentra adjunto al legajo del pasajero.

## **Elegibilidad de los visitantes**

Sun Van brindará un servicio complementario a los visitantes que presenten la documentación que indica que resultan elegibles para recibir el servicio de paratransito conforme a la Ley ADA respecto de otro sistema de paratransito, si la persona tiene una discapacidad evidente o si esta persona presenta



documentación razonable de dicha discapacidad. El servicio de Sun Van se brindará durante veintiún (21) días por un período de trescientos sesenta y cinco (365) días. Los visitantes deben llamar a Sun Van al 243-RIDE (7433) para solicitar la elegibilidad de visitantes y recibir la información sobre cómo utilizar el servicio de Sun Van.

### **Usuarios en sillas de ruedas o con ayuda de movilidad**

Los pasajeros que utilizarán una silla de ruedas u otra ayuda de movilidad para viajar por medio de Sun Van deben observar que dicha compañía solo puede transportar pasajeros cuyo peso combinado con su ayuda de movilidad sea menor a 800 libras (362.87 kg). Además, su ayuda de movilidad no debe superar las 51 pulgadas (1.29 m) de longitud ni las 33 pulgadas (0.83 m) de ancho. Si piensa que es posible que esté cerca de estas medidas, indique esta información en la entrevista de elegibilidad.

### **Animales de servicio**

Se permite viajar con animales de servicio en el sistema de Sun Van. Los pasajeros deben mantener al animal de servicio bajo control en todo momento, de manera tal que dicho animal no sufra ninguna lesión ni represente una amenaza para los demás pasajeros. No se permiten otras mascotas que no sean los animales de servicio en el sistema de Sun Van.

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

Los Asistentes de Cuidado Personal (PCA, por sus siglas en inglés) pueden viajar solo si las siglas "PCA" aparecen en el anverso de su tarjeta de identificación de Sun Van emitida por la Ciudad de Albuquerque. Los PCA utilizan el servicio de Sun Van sin cargo alguno, pero deben tener el mismo punto de partida y llegada.

Además de viajar con un PCA, también puede solicitar viajar con un acompañante. (Consulte la sección "Acompañantes" que se describe a continuación).

## **Acompañantes**

Sun Van permite que un acompañante viaje con el pasajero de Sun Van siempre que tenga el mismo punto de partida y llegada. Los acompañantes pagan la misma tarifa que el pasajero.

Al momento de realizar la reserva, el pasajero debe notificar al representante de atención al cliente que viajará con un acompañante. Si el pasajero desea viajar con más de un acompañante, este debe llamar nuevamente el día del servicio y un representante de atención al cliente le notificará si hay disponibilidad de espacio. No se pueden ofrecer garantías de que se permitirá que más de un acompañante viaje con el pasajero de Sun Van.

Los niños de nueve (9) años y menores viajan sin costo alguno.

## **Servicio en días feriados**

Al igual que ABQ RIDE, Sun Van no ofrece sus servicios el Día de Año Nuevo, el Día de Conmemoración de los Caídos, el Día de la Independencia, el Día del Trabajador, el Día de Acción de Gracias ni el Día de Navidad.

Es posible que Sun Van brinde un servicio abreviado o reducido durante el Día de Martin Luther King Jr., el Día de los Presidentes, el Día del Veterano de Guerra y el día después de Acción de Gracias. Llame a las oficinas de Sun Van para obtener más información.

Durante los días feriados en los cuales no se brinda el servicio de Sun Van, el representante de atención al cliente de dicha compañía estará disponible

para programar las reservas y cancelaciones de los próximos días para los pasajeros de Sun Van en el horario de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Los viajes por suscripción se cancelarán automáticamente los días feriados en que no se brinde el servicio de Sun Van. Durante los días feriados en los cuales se proporciona el servicio de Sun Van, es responsabilidad del pasajero cancelar sus viajes.

### **Área de servicio**

Tal como sucede de manera similar con ABQ RIDE, Sun Van brinda sus servicios en diferentes partes y el área metropolitana de la Ciudad de Albuquerque en el Condado de Bernalillo. Sun Van brinda su servicio al menos desde y hacia los puntos que se encuentran dentro de tres cuartos de milla (1.20 km) en cada itinerario de los autobuses de ABQ RIDE, salvo por los itinerarios de las personas que viajan todos los días, durante los días y horarios en que ABQ RIDE brinda dicho servicio.

Los puntos de partida y llegada de los viajes deben situarse dentro del área de servicio de Sun Van. Para determinar si un viaje se encuentra dentro del área de servicio, llame a la oficina de reservas de Sun Van al 243-7433 (RIDE).

Fuera del área de servicio de Sun Van: las personas que resulten elegibles para dicha compañía y que vivan fuera del área de servicio de Sun Van pueden aun así usar el servicio. Sin embargo, es responsabilidad de la persona viajar hacia o desde los puntos de partida o llegada que se encuentran dentro del área de servicio de Sun Van.

## **Horarios del servicio**

De lunes a sábado de 5:30 a. m. a 10:00 p. m.

Domingo de 6:00 a. m. a 7:30 p. m.

Sun Van también proporcionará el servicio de paratransito para los viajes cuando se brinde el servicio de itinerarios fijos y cuando los puntos de partida y llegada se encuentren dentro del radio de  $\frac{3}{4}$  milla (1.20 km) de esos itinerarios fijos. El servicio de Sun Van se brindará hasta el horario de finalización del servicio de itinerario fijo.

Tenga en cuenta que cuando se reduce el servicio de autobuses con itinerario fijo de ABQ RIDE, también es posible que se reduzca el servicio de Sun Van.

## **Duración del viaje**

Sun Van es un servicio de viaje compartido. La duración de los viajes de Sun Van es comparable con la duración de los viajes del servicio con itinerario fijo de ABQ RIDE, para lo cual se tiene en cuenta el tiempo real a bordo del autobús, el tiempo de caminata desde/hacia los puntos de traslado y el tiempo de espera previsto. Esto podría significar que el viaje de Sun Van demora hasta veinte (20) minutos más que un viaje con itinerario fijo comparable.

## **Tarifas**

Se requiere que los pasajeros de Sun Van paguen la tarifa al momento de subir a la camioneta. Solo los Asistentes de Cuidado Personal (PCA) y los niños de nueve (9) años y menores pueden usar el servicio de Sun Van sin costo alguno. La tarifa de todos los pasajeros y acompañantes de Sun Van es de \$2.00 por cada viaje de ida. Es posible que los pasajeros de Sun Van paguen \$2.00 con dinero en efectivo o con un cheque dirigido a la Ciudad de

Albuquerque, o mediante un cupón de Sun Van. Debe abonarse la tarifa exacta. No se les permite a los conductores proporcionar vuelto. No se les permite utilizar el servicio de Sun Van a los pasajeros que no paguen su tarifa.

Los cupones de Sun Van se pueden adquirir en forma separada o por medio de las cuponeras. Cada cupón vale \$2.00. La cuponera de diez (10) cupones de Sun Van se puede adquirir por \$18.00 (un cupón gratis por cuponera). Las cuponeras de Sun Van se pueden adquirir en el Centro de Transporte de Alvarado ubicado en 100 1<sup>st</sup> SW, Albuquerque, New Mexico, y en diferentes puntos de venta. Para obtener información y una lista de los puntos de venta de los cupones, comuníquese con Sun Van al 243-7433 (RIDE).

### **Períodos de espera para la recogida**

Los pasajeros de Sun Van deben estar listos para su recogida al menos quince (15) minutos antes del horario programado para dicha recogida. Se considera que la camioneta es puntual si llega entre quince (15) minutos antes o después del horario solicitado para la recogida. El pasajero de Sun Van debe subir a la camioneta de Sun Van dentro de los cinco (5) minutos. Si el pasajero no sube al vehículo dentro de los cinco (5) minutos, este se marcará como pasajero de Sun Van que no se presentó.

### **Abordaje en Sun Van**

Inmediatamente después de subir a la camioneta de Sun Van, los pasajeros de esta compañía deben mostrar su tarjeta de identificación de Sun Van al conductor y pagar su tarifa. No se les permite utilizar el servicio de Sun Van a los pasajeros que no paguen su tarifa o que no tengan su tarjeta de identificación de Sun Van para realizar ese viaje.

Una vez que el pasajero de Sun Van haya mostrado su Tarjeta de Identificación de Sun Van y haya pagado su tarifa, si sube caminando debe sentarse y colocarse el cinturón de seguridad. El conductor asistirá a los pasajeros de Sun Van que no puedan colocarse el cinturón de seguridad. Los pasajeros en sillas de ruedas u otros dispositivos de movilidad deben ubicarse en la estación designada para sillas de rueda o dispositivos de movilidad. El conductor de Sun Van es responsable de asegurar al pasajero de la compañía mediante el sistema de amarre.

### **Viajes por suscripción**

Si el pasajero viaja a la misma ubicación dos o más veces por semana, en los mismos días y horarios, es posible que este resulte elegible para recibir el servicio por suscripción. Si Sun Van tiene capacidad para realizar el viaje por suscripción, se programará una reserva permanente para los viajes del pasajero. El viaje por suscripción no garantiza ningún tipo de vehículo ni conductor específico de Sun Van.

Es posible que los servicios de viajes por suscripción no estén disponibles durante el día o los horarios cuando se presente la solicitud. Si la solicitud de suscripción no puede aceptarse, esta se incluirá en la lista de espera. A medida que se desocupa el espacio, Sun Van se comunicará con el pasajero y le notificará sobre el día y horario de los viajes por suscripción y la fecha en que estos comienzan.

Las suscripciones se cancelan automáticamente durante los días feriados en que Sun Van no proporciona servicio.

Los viajes por suscripción se cancelarán permanentemente en los casos en que:

- ❖ el 20 % o más de los viajes por suscripción se cancelen dentro de un período de noventa (90) días;
- ❖ ocurran excesivas cancelaciones tardías o faltas de presentación;
- ❖ el servicio por suscripción no se haya utilizado consecutivamente durante treinta (30) días o más.

En los casos en que los pasajeros hayan solicitado la cancelación de los viajes por suscripción y posteriormente soliciten el servicio por suscripción, si el servicio no está disponible en los días u horarios solicitados, la solicitud se incluirá en la lista de espera.

Es posible que los cambios que se deban realizar en el programa de suscripción con motivo de cambios de horarios, direcciones o días de la semana deriven en la pérdida del servicio por suscripción. Si Sun Van no puede adaptarse a los cambios de suscripción solicitados, el pasajero tendrá la opción de ser incluido en la lista de espera.

### **Servicio "Llame cuando esté listo" (CWR)**

"Llame cuando esté listo" (CWR, por sus siglas en inglés) es un servicio opcional para los viajes de regreso que realiza el pasajero desde algún centro médico en los casos en que se desconoce el horario exacto de dichos viajes.

El servicio "Llame cuando esté listo" (CWR) se activa cuando el pasajero llama y notifica al representante de atención al cliente que está listo para ser recogido a fin de realizar su viaje de regreso.

Una vez que se activa el servicio "Llame cuando esté listo" (CWR), Sun Van tiene hasta setenta y cinco (75) minutos para recoger al pasajero.

## **Servicio en el mismo día (SDS)**

El "Servicio en el mismo día" (SDS, por sus siglas en inglés) consiste en la solicitud de viaje que se realiza el mismo día en que se solicita el servicio. Las solicitudes del "Servicio en el mismo día" solo se procesan considerando el "espacio disponible" y no están garantizadas. Los pasajeros deben llamar a Sun Van al 243-7433 (RIDE) al menos treinta (30) minutos antes del horario de recogida solicitado para verificar si Sun Van puede otorgar la solicitud de servicio en el mismo día.

## **Cómo programar un viaje**

Las reservas de viajes de Sun Van se aceptan por teléfono con una antelación de hasta tres días respecto de la fecha del viaje, salvo los días viernes. En el caso de los días viernes, las reservas se pueden programar con una antelación de hasta cinco (5) días respecto de la fecha del viaje.

Número de teléfono para reservas: 243-7433 (RIDE)

Horario para programar reservas: de lunes a domingo

de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

El representante de atención al cliente debe identificarse por su primer nombre al comienzo de cada llamada.

Brinde al Representante de Atención al Cliente de Sun Van la siguiente información cuando programe los viajes:

Su nombre y número de identificación de Sun Van tal como aparecen en su tarjeta de identificación de la compañía.



- ❖ Fecha(s) en la(s) que desea viajar.
- ❖ Dirección exacta de sus ubicaciones de recogida y destino. Sea específico (incluya los números de edificio y habitación, nombre del médico, etc.). Algunas ubicaciones de destino de gran tamaño cuentan con puntos de recogida y destino designados, en cuyo caso los pasajeros solo pueden ser recogidos en esas ubicaciones designadas o ser alcanzados a estas.
- ❖ Horario de llegada deseado u horario de recogida solicitado.
- ❖ Horario de regreso a su lugar de origen u horario de llegada a su próximo destino.
- ❖ Cantidad de personas que viajan con el pasajero de Sun Van, incluido el Asistente de Cuidado Personal (PCA), menor o invitado.
- ❖ Si se solicita el servicio puerta a puerta.

Cuando llamen para programar un viaje, los pasajeros de Sun Van deben estar listos para registrar importante información sobre los viajes de la compañía, tal como fechas programadas y horarios de recogida programados. Todos los viajes de Sun Van se programarán dentro de una hora antes o después del horario de recogida solicitado. Es posible que el horario exacto de recogida solicitado no esté disponible. Los pasajeros de Sun Van podrán programar sus viajes según el horario de recogida solicitado o el horario de cita.

Los representantes de atención al cliente de Sun Van repetirán nuevamente los viajes de la compañía al cliente o a su representante para confirmarlos.

Si su programa de viajes es flexible, coordine con el representante de atención al cliente para seleccionar un horario en que viajen menos personas. Debido a que Sun Van es un servicio de viaje compartido, cuanta mayor flexibilidad tenga en su horario de recogida, mejor será la forma en que Sun Van podrá satisfacer sus necesidades y las necesidades de los demás.

Tenga en cuenta que los pasajeros de Sun Van pueden llamar al 243-7433 (RIDE) para cancelar los viajes:

- ❖ De lunes a sábado de 5:30 a. m. a 11:00 p. m.
- ❖ Domingo de 5:30 a. m. a 8:00 p. m.

Como recordatorio, los pasajeros de Sun Van deben mantener actualizada su información sobre direcciones, números de teléfono y contacto ante emergencias dado que se trata de la fuente principal de la información del pasajero.

### **Política sobre cancelaciones tardías y faltas de presentación**

La política sobre cancelaciones tardías y faltas de presentación establece los procedimientos que cumplen con las pautas de la Administración Federal de Tránsito (FTA, por sus siglas en inglés) a fin de determinar el proceso administrativo para suspender por un plazo razonable el servicio complementario de paratransito. Esta política rige para los pasajeros que establecen un patrón o una práctica de ausencia en viajes programados, salvo en el caso de los viajes que se pierden por motivos que exceden el control.

Sun Van mantendrá un registro de cada falta de presentación o cancelación tardía. Los pasajeros cuyas faltas de presentación o cancelaciones tardías sean excesivas, según se define en esta Política, podrán ser suspendidos por un plazo razonable. Esta política rige para los viajes por suscripción y las reservas anticipadas.

A los fines de esta política, las faltas de presentación y las cancelaciones tardías se considerarán eventos de faltas de presentación.

Cada tramo del viaje programado será tratado en forma separada. Si se marca una falta de presentación o cancelación tardía del pasajero, Sun Van **no** cancelará su viaje de regreso. Si el pasajero no se presenta para el viaje de regreso, se marcará una falta de presentación para el viaje perdido. Se contará una falta de presentación por cada tramo del viaje que el pasajero no cancele o no se presente para realizarlo.

## **Definiciones**

La **falta de presentación** ocurre cuando:

- ❖ el pasajero tiene un viaje programado de Sun Van;
- ❖ el vehículo de Sun Van llega a la ubicación de recogida programada dentro del período de espera de treinta (30) minutos especificado (quince [15] minutos antes o después del horario de recogida programado);
- ❖ el conductor (mientras se encuentra en su asiento) no pueda razonablemente ver al pasajero acercándose al vehículo de Sun Van;
- ❖ dicho conductor espera los cinco (5) minutos obligatorios, pero el pasajero no sube al vehículo.

La **cancelación tardía** ocurre cuando el pasajero:

- ❖ No llama por lo menos dos (2) horas antes del horario de recogida programado para cancelar el viaje.

El **viaje perdido** ocurre cuando el vehículo llega después de que finalice el período de espera de treinta (30) minutos y el pasajero no está disponible u opta por no realizar el viaje. Esto **no contará** como una falta de presentación del pasajero. Si el pasajero opta por subir al vehículo, esto contará como una recogida tardía por parte de Sun Van a los fines de calcular el desempeño puntual de Sun Van.

## **Política**

Sun Van efectuará el seguimiento de los viajes programados, las faltas de presentación y las cancelaciones tardías del pasajero. Las faltas de presentación o las cancelaciones tardías se considerarán excesivas:

- ❖ cuando el pasajero haya reservado cinco o más viajes dentro de cualquier mes;
- ❖ cuando las faltas de presentación o las cancelaciones tardías del pasajero representen el **30 por ciento** o más de esos viajes programados.

Ningún pasajero será suspendido conforme a esta Política si tiene dos o menos faltas de presentación o cancelaciones tardías en un (1) mes.

## **Sanciones de suspensión**

Los pasajeros que incurran en faltas de presentación o cancelaciones tardías en exceso, según se definen anteriormente, incumplirán la política de falta de presentación y cancelación tardía, y estarán sujetos a la suspensión durante un plazo razonable. Los siguientes períodos de suspensión progresivos se aplicarán a los incumplimientos de la Política que se cometan dentro de un período renovable de doce (12) meses:

- ❖ Primer incumplimiento dentro de un período de meses calendario: se emite la carta de advertencia y se envía por correo postal una copia de la política.
- ❖ Segundo incumplimiento dentro de un segundo período de meses calendario: se suspende al pasajero durante tres (3) días.
- ❖ Tercer incumplimiento dentro de un tercer período de meses calendario: se suspende al pasajero durante siete (7) días.
- ❖ Cuarto incumplimiento dentro de un cuarto período de meses calendario: se suspende al pasajero durante quince (15) días.

## **Cartas de advertencia y Aviso de suspensión**

### **Cartas de advertencia**

Sun Van enviará una carta de advertencia y una copia de la política sobre faltas de presentación y cancelaciones tardías que incluye la siguiente información:

- ❖ un listado de las fechas en las que ocurrieron las faltas de presentación o cancelaciones tardías;
- ❖ una copia de la política sobre faltas de presentación y cancelaciones tardías;
- ❖ instrucciones sobre cómo solicitar una apelación.

### **Suspensiones**

Sun Van enviará una carta de suspensión que incluye la siguiente información:

- ❖ un listado de las fechas en las que ocurrieron las faltas de presentación o cancelaciones tardías;
- ❖ las fechas de inicio y finalización de las suspensiones pendientes;
- ❖ la fecha en que el pasajero puede empezar a utilizar el servicio de Sun Van nuevamente;
- ❖ instrucciones sobre cómo presentar una apelación.

### **Derecho a apelación**

Los pasajeros de Sun Van que fueren notificados sobre una suspensión programada de los servicios de Sun Van tienen derecho a apelar.

Tendrá catorce (14) días a partir de la recepción de esta carta para efectuar la solicitud, ya sea por escrito o mediante un llamado telefónico a Sun Van al (505) 724-3100, para indicar su intención de:

- ❖ Estar presente en la reunión. Si opta por asistir a la reunión de la Junta Asesora de Paratrásito (PTAB, por sus siglas en inglés), se brindará el servicio de viaje gratuito desde y hacia dicha reunión.
- ❖ Brindar una declaración escrita. Si opta por responder por escrito, la respuesta escrita debe ser recibida al menos con un día de antelación respecto de la reunión.
- ❖ Realizar una llamada telefónica en conferencia a la reunión. Si opta por realizar una llamada telefónica en conferencia a la reunión, es necesario que brinde el número de teléfono al menos con un día de antelación respecto de dicha reunión.

Un representante de Sun Van lo llamará para notificarle la fecha y la hora de la reunión del Subcomité de Apelaciones de la Junta Asesora de Paratrásito.

Si no asiste a la reunión de la Junta Asesora de Paratrásito, brinde una declaración escrita o asista de manera telefónica. El Comité tomará su decisión en función de los hechos disponibles.

Hasta que el Comité tome su decisión y usted reciba notificación escrita sobre ello de parte de Sun Van, podrá seguir programando y utilizando el servicio de Sun Van. El pasajero, cuidador, tutor o defensor recibirán la decisión escrita de parte de Sun Van mediante la cual se le informa al pasajero sobre la decisión dentro de los treinta (30) días.

## **Asistencia por parte del conductor**

Sun Van brindará un servicio de paratransito de acera a acera a menos que se haya solicitado el servicio puerta a puerta durante el proceso de elegibilidad, al momento de efectuar la reserva o durante el viaje en el sistema de Sun Van. Los pasajeros de Sun Van deben subirse a la camioneta en la acera que esté cerca de la dirección de recogida y se bajarán de ella en la acera que esté cerca de su dirección de destino. Se espera que los pasajeros de Sun Van viajen hacia la acera del punto de recogida y desde la acera del punto de destino.

Los conductores de Sun Van, previa solicitud, ofrecerán y brindarán asistencia, según fuera necesaria, a los pasajeros que suben o bajan de la camioneta. Esto incluye asistencia al momento de subir los escalones de la camioneta, desplegar el elevador o la rampa, y brindar ayuda a los pasajeros ambulatorios o en sillas de ruedas.

Si el pasajero tiene una discapacidad que requiere de asistencia al momento de viajar hacia o desde la acera, este podrá solicitar el servicio puerta a puerta o la certificación para viajar con un Asistente de Cuidado Personal. El conductor de Sun Van asistirá al pasajero a menos que esta ayuda le implique a dicho conductor mantenerse alejado del vehículo durante un período significativo de tiempo.

Se insta a que los pasajeros que requieren de asistencia adicional para el servicio de puerta a puerta de forma regular brinden esta información como parte del proceso de solicitud que corresponde a la elegibilidad complementaria para paratransito conforme a la Ley ADA, o en el momento en que algún cambio en las circunstancias haga necesario dicho servicio de puerta a puerta. Los conductores no brindarán en ningún momento servicios que excedan el servicio de puerta a puerta.

En las instalaciones que tienen múltiples entradas, como centros comerciales u hospitales, Sun Van ha establecido ubicaciones designadas de recogida/destino para minimizar confusiones. Los pasajeros cuyas discapacidades impidan el uso de esas ubicaciones designadas pueden solicitar otros puntos de recogida o destino.

### **Bolsas de compras, paquetes y otros artículos de mano**

Sun Van permite llevar hasta cuatro bolsas de compras por pasajero. Las bolsas reutilizables/plásticas cuentan como una bolsa de compras. Los paquetes no pueden exceder las 18 pulgadas x 18 pulgadas (45.72 cm x 45.72 cm) y solo se permite un paquete de esa medida por viaje. El pasajero es responsable de llevar y sostener las bolsas de compras, paquetes y otros artículos de mano mientras viaja en la camioneta de Sun Van. Los artículos no pueden ocupar más del espacio razonable que tiene el pasajero ni invadir los demás asientos, los pasillos de la camioneta de Sun Van u otros espacios de amarre para sillas de ruedas. Los artículos no pueden impedir el paso de los demás pasajeros hacia o desde sus asientos o estación de amarre para sillas de ruedas, ni el paso de otros pasajeros para subir o bajar de la camioneta de Sun Van.

### **Normas para viajar con Sun Van**

Siga estas simples normas para que el viaje sea seguro y pueda disfrutarlo:

- ❖ Debe mostrar su tarjeta de identificación de Sun Van al conductor cada vez que suba a una camioneta de la compañía.
- ❖ Debe pagar su tarifa para viajar con Sun Van.
- ❖ Debe usar su cinturón de seguridad en todo momento.



- ❖ Debe mantenerse sentado en todo momento mientras viaja con Sun Van.
- ❖ Los niños de nueve (9) años y menores deben viajar acompañados por un adulto.
- ❖ Se prohíbe la ingesta de alimentos y bebidas en la camioneta (a menos que sea necesario por motivos de salud).
- ❖ Los pasajeros deben usar cazado y camisas para viajar con Sun Van.
- ❖ Se prohíbe fumar en la camioneta.
- ❖ Debe mantener una higiene personal razonable.
- ❖ No se puede molestar al conductor mientras está conduciendo el vehículo.
- ❖ No debe molestar a los demás pasajeros.
- ❖ No está permitido participar en ningún acto ni actividad que puedan poner en peligro a los demás pasajeros o al conductor.
- ❖ No está permitido amenazar en forma verbal o física al conductor ni a los demás pasajeros.
- ❖ No debe dañar ni destruir ningún bien que pertenezca a Sun Van, al conductor o a los demás pasajeros.
- ❖ No debe levantarse del asiento mientras la camioneta de Sun Van se encuentra en movimiento.
- ❖ No está permitido quitarse la ropa.
- ❖ No se permite maldecir, insultar ni emplear lenguaje ofensivo.

Sun Van podrá negarse a brindar servicio a cualquier persona que se involucre en actos violentos, gravemente perturbadores o ilegales. A pesar de que el comportamiento de un pasajero puede ser ofensivo o irritante para los demás pasajeros, si este no representa ninguna amenaza directa, no se le negará el servicio al pasajero que se manifieste de esa manera.

Usted tiene el derecho a apelar si no está de acuerdo con la suspensión del servicio. Comuníquese con Sun Van para obtener información sobre cómo apelar la decisión de suspensión del servicio.

### **Quejas, comentarios y preguntas**

Deseamos escuchar lo que tiene para decirnos. En caso de tener quejas, comentarios o sugerencias, puede expresarlos de las siguientes maneras:

- ❖ Por teléfono: Sun Van al 243-7433 (RIDE)
- ❖ Por correo postal: Sun Van, Alvarado Transportation Center, 100 1<sup>st</sup> SW, Albuquerque, NM 87102
- ❖ Por teléfono: 311