

# **Sun Van y usted**

**Una guía para pasajeros  
de los  
Servicios de Transporte Público  
para  
personas con discapacidades**



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

Revisado: octubre de 2023

La información en formatos accesibles está disponible a solicitud  
llamando al (505) 724-3100

## Introducción

El propósito del servicio Sun Van es complementar el servicio de rutas fijas de ABQ RIDE. Sun Van ofrece un servicio accesible de transporte compartido, de origen a destino, lo que significa que, como pasajero, la mayoría de las veces viajarás con otros pasajeros en el vehículo. A este servicio a veces se le llama "Servicio de transporte adaptado de la ADA", porque se ofrece como parte del esfuerzo de ABQ RIDE para cumplir con los requisitos de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (*Americans with Disabilities Act, ADA*) de 1990.

El servicio Sun Van debe reservarse al menos con un día de anticipación. El servicio se ofrece con vehículos equipados con elevador o rampa, las cuales se programan a través del Centro de Atención al Cliente de ABQ RIDE llamando al 243-7433 (RIDE). Sun Van opera los mismos días y horas que el servicio de autobuses de rutas fijas de ABQ RIDE. El servicio puede ser utilizado para cualquier propósito de viaje.

Esta guía para pasajeros proporciona información sobre el servicio Sun Van: quién es elegible para usar el servicio, cuándo opera, cómo solicitar un viaje, tarifas y otra información importante. Si después de leer esta guía tiene más preguntas, comuníquese con Sun Van llamando al 724-3100.

La Ciudad de Albuquerque no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, ascendencia, sexo, religión, edad ni discapacidad en la prestación de servicios, programas o actividades.

## **¿Qué es Sun Van?**

Sun Van es un servicio de transporte público complementario para personas elegibles según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) que no pueden utilizar los autobuses de rutas fijas para la totalidad o parte de sus viajes. Para calificar para el servicio de transporte adaptado de la ADA, una persona debe tener una discapacidad que le impida usar el sistema de autobuses de rutas fijas.

## **Elegibilidad**

De acuerdo con la ADA, Sun Van debe establecer un proceso de elegibilidad para los servicios de transporte adaptado. El proceso debe "limitar estrictamente" la elegibilidad para el transporte adaptado a personas con discapacidades, y proporciona las siguientes categorías de elegibilidad:

### Categorías de elegibilidad

El solicitante es elegible para recibir los servicios de transporte adaptado según lo define la ADA si, debido a una discapacidad, no puede realizar lo siguiente:

- (1) Llegar y regresar de las paradas de las rutas fijas dentro del área de servicio;
- (2) Usar el sistema de autobuses de rutas fijas porque no es accesible en el viaje que desea realizar;
- (3) Desplazarse de manera independiente por el sistema (subir, viajar o bajarse del autobús/tren).

La elegibilidad se basa en criterios “funcionales”. La elegibilidad no depende del tipo de discapacidad ni de los dispositivos de movilidad utilizados. La elegibilidad general se basa en las condiciones más limitantes del individuo y si existen barreras que le impiden usar el servicio de autobuses de rutas fijas.

## **Proceso de solicitud**

### Cómo tramitar una solicitud

Los solicitantes pueden pedir un paquete de solicitud por correo comunicándose con Sun Van al 243-RIDE (7433); o recogerlo en las oficinas de Sun Van ubicadas en el Centro de Transporte Alvarado, 100 1<sup>st</sup> SW (en la esquina sureste de Central Avenue y 1<sup>st</sup> Street); o solicitarlo en línea desde el sitio web de la Ciudad de Albuquerque: [cabq.gov/transit/paratransit-service](http://cabq.gov/transit/paratransit-service).

### Cómo completar una solicitud

Los solicitantes pueden llenar la solicitud por sí mismos o pedirle a alguien que los ayude a hacerlo. El solicitante deberá proporcionar información sobre cómo su discapacidad afecta su capacidad para usar el transporte público. Al final de la solicitud, el solicitante deberá proporcionar la información de contacto de su proveedor de atención médica. Una vez que la solicitud haya sido completada y enviada, se requerirá una entrevista telefónica/por Zoom o una entrevista en persona para completar el proceso. Sun Van proporcionará un viaje gratuito hacia y desde la entrevista presencial.

### Duración del proceso de solicitud

El proceso de solicitud puede tardar hasta veintiún (21) días a partir de la fecha de la entrevista. Una vez completado el proceso de solicitud, se enviará por correo una carta al solicitante indicando su elegibilidad, la fecha de caducidad de la certificación, las condiciones de elegibilidad, si está autorizado a viajar con un asistente de cuidado personal (PCA) o como "pasajero protegido" (se explica a continuación) y una tarjeta de identificación Sun Van.

Si el solicitante no recibe la notificación de elegibilidad dentro de los veintiún (21) días desde la fecha de la entrevista en persona, el solicitante recibirá elegibilidad presuntiva, lo que le permitirá usar el servicio de Sun Van. El servicio de Sun Van se proporcionará hasta que se le niegue formalmente la solicitud, en caso de que eso ocurra.

#### Derecho a apelar

Sun Van ofrece un proceso de apelación para las determinaciones de elegibilidad. Los solicitantes del servicio Sun Van pueden apelar:

- ❖ Una determinación de que un solicitante no es elegible para Sun Van;
- ❖ Las condiciones impuestas a su elegibilidad;
- ❖ La suspensión del servicio basada en las penalidades por cancelaciones tardías y ausencias según la política de "Política de cancelaciones tardías y ausencias".

Tendrá catorce (14) días a partir de la recepción de esta carta para solicitar, ya sea por escrito o contactando a Sun Van al (505) 724-3100, para indicar su intención:

- ❖ Estar presente en la reunión. Si decide asistir a la reunión del Subcomité de Apelaciones de la Junta Asesora de Transporte Adaptado (*Appeals Sub-Committee of the Paratransit Advisory Board, PTAB*), se le proporcionará transporte gratuito de ida y vuelta a la reunión.
- ❖ Proporcionar una declaración por escrito. Si elige responder por escrito, la respuesta escrita debe recibirse al menos un día antes de la reunión.
- ❖ Asistir a la reunión de manera virtual. Si elige asistir a la reunión de manera virtual, deberá proporcionar una dirección de correo electrónico al menos un día antes de la reunión.

Recibirá una carta notificándole la fecha y la hora de la reunión del Subcomité de Apelaciones de la Junta Asesora de Transporte Adaptado (PTAB) al menos siete días antes de la reunión.

Si usted no asiste a la reunión del Subcomité de Apelaciones de la Junta Asesora de Transporte Adaptado (PTAB), no presenta una declaración por escrito, ni participa virtualmente, el Comité tomará una decisión basada en los hechos disponibles.

Hasta que el Comité tome una decisión y usted reciba una notificación por escrito de Sun Van, podrá seguir programando y utilizando el servicio de Sun Van. El pasajero, cuidador, tutor o defensor recibirá una decisión por escrito de parte de Sun Van informando al pasajero sobre la decisión dentro de los 30 días.

Además, los clientes certificados como elegibles por Sun Van, cuyos servicios hayan sido suspendidos por cualquier motivo, pueden apelar dicha suspensión de servicio conforme a las pautas mencionadas anteriormente.

Una copia de estos procedimientos será incluida en cada carta que comunique una determinación de inelegibilidad, elegibilidad condicional o suspensión de los servicios de Sun Van.

Comuníquese con las oficinas de Sun Van llamando al 243-7433 (RIDE) si tiene preguntas sobre el proceso de apelación.

## **Tipos de elegibilidad**

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

### Elegibilidad incondicional

Las personas certificadas con elegibilidad incondicional no pueden utilizar el sistema de autobuses de ruta fija de ABQ RIDE. Los pasajeros certificados con elegibilidad incondicional pueden utilizar Sun Van para todos sus viajes. Los pasajeros con elegibilidad incondicional deben renovar su certificación cada tres años comunicándose con las oficinas de Sun Van para verificar cualquier cambio en su información de contacto y estado de discapacidad.

### Elegibilidad condicional

Algunos solicitantes pueden utilizar el sistema de autobuses de ruta fija de ABQ RIDE para al menos algunos de sus viajes, en determinadas condiciones. Sin embargo, podrían no poder hacerlo en condiciones como: estacionales (frío, calor, oscuridad, luz), de acceso (superficies irregulares, rampas en las aceras, inclinaciones, paradas de autobús inaccesibles, patrones de tráfico complejos y distancias largas), de navegación o cualquier otra condición aplicable.

### Elegibilidad protegida

Los solicitantes certificados para viajar con Sun Van bajo la categoría de elegibilidad protegida no serán transportados a ningún destino sin que una persona responsable firme para recibir al pasajero protegido.

Sun Van reconoce que algunos pasajeros con "elegibilidad protegida" pueden ser entregados en su destino sin necesidad de una firma. Para que esto sea posible, un familiar o cuidador designado debe firmar y completar un formulario de autorización de Sun Van que permita entregar al pasajero protegido en ubicaciones específicas sin que una persona responsable firme para recibirlo. Cada ubicación y dirección debe ser indicada específicamente.

El formulario de autorización debe estar completamente lleno y archivado en el expediente del pasajero en las oficinas de Sun Van antes de que el pasajero protegido pueda ser entregado sin la firma de una persona responsable. Es responsabilidad del familiar o cuidador designado notificarle a Sun Van si el formulario de autorización ya no es válido, o si hay algún cambio que deba hacerse en dicho formulario. Un pasajero con elegibilidad protegida no será entregado en ninguna dirección que no esté indicada en el formulario de autorización. Cada vez que se cambie la dirección de un pasajero con elegibilidad protegida, no se permitirá su descenso sin la firma de una persona responsable, hasta que Sun Van reciba un formulario de autorización actualizado y esté incluido en el expediente del pasajero.

### Elegibilidad temporal

Algunos solicitantes solo necesitan utilizar Sun Van de manera temporal. Por ejemplo, una persona podría necesitar el servicio de Sun Van mientras se recupera de una fractura o lesión.

## **Certificación por necesidades inmediatas**

A los solicitantes con una necesidad médica urgente de transporte se les puede otorgar una certificación temporal por necesidades inmediatas de 30 días, por ejemplo, después de ser dados de alta de un hospital. Durante el período en el que reciban transporte, deberán seguir el proceso regular de solicitud para obtener una elegibilidad a largo plazo.

### **Elegibilidad para visitantes**

Sun Van les ofrecerá un servicio complementario a los visitantes que presenten documentación que demuestre que son elegibles para recibir servicios de transporte adaptado según la ADA en otro sistema de transporte adaptado; o si la persona tiene una discapacidad evidente; o si presenta documentación razonable de una discapacidad. El servicio de Sun Van estará disponible por un período de veintiún (21) días dentro de un período de trescientos sesenta y cinco (365) días. Los visitantes deben comunicarse con Sun Van llamando al 243-RIDE (7433) para solicitar la elegibilidad como visitante y recibir información sobre cómo utilizar el servicio de Sun Van.

### **Usuarios de sillas de ruedas u otros dispositivos de asistencia**

Los pasajeros que utilicen una silla de ruedas u otro dispositivo de asistencia para viajar en Sun Van deben tener en cuenta que Sun Van solo puede transportar a personas cuyo peso combinado con su dispositivo de movilidad sea menor a 800 libras, y cuyo dispositivo no exceda las 51 pulgadas de largo ni las 33 pulgadas de ancho. Si cree que su peso y medidas podrían acercarse a estos límites, indíquelo durante la entrevista de elegibilidad.

## **Animales de servicio**

Se permite que los animales de servicio viajen en Sun Van. El pasajero debe mantener al animal de servicio bajo control en todo momento, de modo que no se lesione ni represente un riesgo para otros pasajeros. No se permite el ingreso de mascotas que no sean animales de servicio.

## **Asistentes de cuidado personal (PCA)**

Los asistentes de cuidado personal (PCA) pueden viajar únicamente si la palabra "PCA" aparece en el frente de su tarjeta de identificación de Sun Van emitida por la Ciudad de Albuquerque. Los PCA viajan en Sun Van sin costo, pero deben tener el mismo punto de origen y destino que el pasajero.

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

## **Acompañantes**

Sun Van permite que un (1) acompañante viaje con el pasajero, siempre que tenga el mismo punto de origen y destino.

Al momento de hacer la reservación, el pasajero debe informarle al representante de servicio al cliente que viajará con un acompañante. Si el pasajero desea viajar con más de un acompañante, deberá llamar nuevamente el mismo día del viaje, y un representante de servicio al cliente le informará si hay espacio disponible. No se garantiza que se permita viajar con más de un acompañante.

Los niños menores de nueve años no están sujetos a la regla de un solo acompañante si están relacionados con el adulto.

## **Servicio en días festivos**

Al igual que ABQ RIDE, Sun Van no opera en los siguientes días festivos: Año Nuevo, Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Navidad.

El servicio de Sun Van puede ser limitado o reducido en el Día de Martin Luther King Jr., el Día del Presidente, el Día de los Veteranos, el día después de Acción de Gracias y la víspera de Navidad. Llame a las oficinas de Sun Van para obtener información adicional.

En los días festivos en los que no se proporcione el servicio de Sun Van, un representante de atención al cliente de Sun Van estará disponible para programar reservaciones y cancelaciones para los usuarios de Sun Van del día siguiente, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Los viajes de suscripción se cancelarán de forma automática en los días festivos en los que Sun Van no opere. En los días festivos en los que sí se brinda servicio, será responsabilidad del pasajero cancelar sus viajes si no los necesita.

## **Área de servicio**

Al igual que ABQ RIDE, Sun Van brinda servicios en el área metropolitana de la ciudad de Albuquerque y en algunas zonas del condado de Bernalillo. Sun Van ofrece servicio al menos hacia y desde puntos dentro de tres cuartos de milla a lo largo de cada ruta de autobús de ABQ RIDE, excepto en las rutas

de transporte de pasajeros, durante los días y horarios en los que opera ABQ RIDE.

Los puntos de origen y destino del viaje deben encontrarse dentro del área de servicio de Sun Van. Para saber si su viaje se encuentra dentro del área de servicio, comuníquese con la oficina de reservaciones de Sun Van llamando al 243-7433 (RIDE).

Fuera del área de servicio de Sun Van: las personas elegibles para recibir servicios de Sun Van que viven fuera del área de servicio aún pueden utilizar el servicio; sin embargo, es responsabilidad del pasajero llegar al punto de recogida o desde el punto de descenso que esté dentro del área de cobertura de Sun Van.

### **Horarios de servicio**

Lunes a sábados                    de 5:30 a. m. a 10:00 p. m.

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

Sun Van también ofrecerá servicio de transporte adaptado para los viajes que se realicen cuando haya servicio de rutas fijas, siempre que el origen y el destino del viaje se encuentren dentro de un radio de tres cuartos de milla de dichas rutas. El servicio de Sun Van se proporcionará hasta la hora en que finalice el servicio de las rutas fijas.

Tenga en cuenta que cuando el servicio de autobuses de ruta fija de ABQ RIDE se reduce, el servicio de Sun Van también puede reducirse.

### **Duración del viaje**

Sun Van es un servicio de transporte compartido. Los tiempos de viaje en Sun Van son comparables con los tiempos de viaje en el servicio de rutas fijas de ABQ RIDE, teniendo en cuenta el tiempo real a bordo del vehículo, el tiempo de caminata hacia y desde los puntos de transbordo y el tiempo de espera anticipado. Esto podría significar que el viaje en Sun Van tome hasta veinte (20) minutos más que un viaje similar en una ruta fija.

## **Tarifas**

Debido a una legislación adoptada por el Consejo en abril de 2023, el servicio de Sun Van es gratuito.

## **Ventana de recogida**

Los pasajeros de Sun Van deben estar listos para la recogida al menos 15 minutos antes de la hora programada. Se considera que el vehículo llega a tiempo si llega entre 15 minutos antes o 15 minutos después de la hora solicitada de recogida. El pasajero de Sun Van debe abordar el vehículo dentro de los 5 minutos siguientes. Si el pasajero no aborda el vehículo dentro de esos 5 minutos, se marcará como "ausente".

## **Embarque en Sun Van**

Al abordar inmediatamente el transporte de Sun Van, los pasajeros deben mostrarle su tarjeta de identificación de Sun Van al conductor. Los pasajeros que no tengan su tarjeta de identificación de Sun Van **no** podrán viajar en Sun Van en ese viaje.

Una vez que el usuario de Sun Van haya mostrado su tarjeta de identificación de Sun Van, los pasajeros que estén de pie deben tomar asiento y ponerse el cinturón de seguridad. Los pasajeros de Sun Van que

no puedan ponerse el cinturón de seguridad serán asistidos por el conductor. Los pasajeros en silla de ruedas o con otro dispositivo de movilidad deben colocarse en la estación designada para sillas de ruedas o dispositivos de movilidad. El conductor de Sun Van es responsable de asegurar al pasajero con un sistema de sujeción.

## **Viajes de suscripción**

Si el pasajero viaja al mismo destino dos o más veces a la semana, en los mismos días y horarios, el pasajero puede ser elegible para recibir el servicio de suscripción. Si Sun Van puede adaptar el viaje de suscripción, se programará una reservación fija para el viaje del pasajero. Un viaje de suscripción no garantiza un conductor o tipo de vehículo específico de Sun Van.

Los servicios de viaje por suscripción pueden no estar siempre disponibles para el día o los horarios solicitados. Si no se puede acomodar la solicitud de suscripción, la solicitud será incluida en una lista de espera. A medida que haya espacio disponible, Sun Van se pondrá en contacto con el usuario para notificarle el día y la hora de los viajes de suscripción, así como la fecha en que comenzarán.

Las suscripciones se cancelan automáticamente en los días festivos en los que Sun Van no brinda el servicio.

Los viajes de suscripción se cancelarán permanentemente en los siguientes casos:

- ❖ Si se cancelan el 20% o más de los viajes de suscripción dentro de un período de noventa (90) días;
- ❖ Si ocurren cancelaciones excesivas o "ausencias";

- ❖ Si el servicio de suscripción no se ha utilizado de manera consecutiva durante treinta (30) días o más.

En los casos en que a los usuarios se les hayan cancelado sus viajes de suscripción y soliciten posteriormente el servicio, si los días o las horas no están disponibles, la solicitud se incluirá en la lista de espera.

Cualquier cambio en el horario de suscripción, como cambios de hora, dirección o días de la semana, puede resultar en la pérdida del servicio de suscripción. Si Sun Van no puede acomodar los cambios solicitados en la suscripción, el pasajero tendrá la opción de ser incluido en la lista de espera.

### **Llama cuando estés listo (CWR)**

El servicio Llama Cuando Estés Listo (*Call When Ready, CWR*) es un servicio opcional para los viajes de regreso de un pasajero desde una instalación médica, ya que el tiempo exacto del viaje de regreso es desconocido.

El servicio CWR se activa cuando el pasajero llama y le notifica al representante de servicio al cliente que está listo para ser recogido para su viaje de regreso.

Una vez que se activa el servicio 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 (*Same Day Service, SDS*) es una solicitud para viajar el mismo día en que se solicita el servicio. Las solicitudes de SDS solo se otorgan en función del "espacio disponible" y no están garantizadas. Los pasajeros deben llamar a Sun Van al 243-7433 (RIDE) al menos treinta (30)

minutos antes de la hora solicitada para la recogida, a fin de verificar si Sun Van puede otorgar el servicio en el mismo día.

## **Cómo programar un viaje**

Las reservas de viajes en Sun Van se aceptan por teléfono con una antelación de uno a tres días, excepto los viernes. Los viernes, las reservas se pueden programar con hasta cinco días de antelación.

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

Horas de programación de reservas: Lunes a Domingos

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

El representante de servicio al cliente debe identificarse por su nombre al inicio de cada llamada.

Proporciónese la siguiente información al representante de servicio al cliente de Sun Van al momento de programar los viajes:

Su nombre y número de identificación de Sun Van tal como aparece en su tarjeta de identificación de Sun Van.

- ❖ Fecha(s) en que desea viajar.
- ❖ Dirección exacta de la ubicación de recogida y destino. Especifique el número de la suite o del edificio, el nombre del médico, etc. Algunos lugares de destino importantes tienen lugares designados para recoger o dejar a los pasajeros, y solo se los puede recoger o dejar en esos lugares designados.
- ❖ Hora de llegada deseada u hora de recogida solicitada.

- ❖ Hora de regreso a su lugar de origen, o la hora de llegada a su próximo destino.
- ❖ Número de personas que viajarán con el pasajero de Sun Van, incluyendo un asistente de cuidado personal (PCA), niño o invitado.
- ❖ Si se solicita servicio puerta a puerta.

Cuando llamen para programar un viaje, los usuarios de Sun Van deben estar preparados para anotar la información importante relativa a sus viajes en Sun Van, como las fechas y horas de recogida programadas. Todos los viajes de Sun Van se programarán dentro de una hora antes o después de la hora de recogida solicitada. La hora exacta de recogida solicitada puede no estar disponible. Los usuarios de Sun Van pueden programar sus viajes según la hora de recogida solicitada o según la hora de la cita.

Los representantes de servicio al cliente de Sun Van confirmarán los viajes de Sun Van, repitiéndole la información del viaje de Sun Van al cliente o a su representante.

Si su horario de viaje es flexible, coordine con el representante de servicio al cliente para seleccionar un momento en que viajen menos personas. Dado que Sun Van es un servicio de transporte compartido, cuanto más flexible sea usted con la hora de recogida, mayor será la capacidad de Sun Van para satisfacer sus necesidades y las de los demás.

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

- ❖ Lunes a sábados                    de 5:30 a. m. a 10:00 p. m.
- ❖ Domingos                            de 6:00 a. m. a 7:30 p. m.

Como recordatorio, los pasajeros de Sun Van deben mantener actualizada su dirección, número de teléfono e información de emergencia con Sun Van, ya que esta es la fuente principal de información para los pasajeros.

## **Política de ausencias y cancelaciones tardías**

La política de ausencias y cancelaciones tardías establece procedimientos que cumplen con las directrices de la Administración Federal de Tránsito (*Federal Transit Administration, FTA*) para establecer un proceso administrativo que suspenda durante un periodo razonable el servicio complementario de servicio adaptado. Esta política se aplica a los pasajeros que establecen un patrón o práctica de no asistir a viajes programados, excepto cuando las ausencias se deban a razones fuera de su control.

Sun Van mantendrá un registro de cada ausencia o cancelación tardía. Los pasajeros cuya cantidad de ausencias o cancelaciones tardías sea excesiva, según lo define esta política, podrán ser suspendidos por un período razonable de tiempo. Esta política se aplica tanto a las reservas anticipadas como a los viajes de suscripción.

Para los fines de esta política, las ausencias y cancelaciones tardías se considerarán como eventos de ausencia.

Cada tramo programado de un viaje se tratará por separado. Si un pasajero no se presenta o cancela tarde una recogida programada, Sun Van **no** cancelará el viaje de regreso del pasajero. Si el pasajero no se presenta para el viaje de regreso, se marcará como una "ausencia" para ese viaje. Se contará como una ausencia para cada tramo de un viaje si no cancela y no se presenta para el viaje.

### **Definiciones**

Una **ausencia** ocurre cuando el pasajero:

- ❖ Tiene un viaje programado en Sun Van, y
- ❖ El vehículo de Sun Van llega a la ubicación de recogida programada dentro de la ventana de 30 minutos especificada (15 minutos antes o después de la hora programada de recogida), y
- ❖ El conductor (mientras está sentado en su asiento) no puede ver razonablemente al pasajero acercándose al vehículo de Sun Van, y
- ❖ El conductor espera los 5 minutos requeridos, y el pasajero no sube al vehículo.

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

- ❖ No llama dos o más horas antes de la hora programada de recogida para cancelar el viaje.

Un **viaje perdido** ocurre cuando un vehículo llega después del final de la ventana de 30 minutos y el pasajero no está disponible o decide no hacer el viaje. Esto **no se contará** como una ausencia del pasajero. Si el pasajero decide subir al vehículo, esto se contará como una recogida tardía por parte de Sun Van para los fines de calcular el desempeño de puntualidad de Sun Van.

## **Política**

Sun Van realizará un seguimiento de los viajes programados, ausencias y cancelaciones tardías por pasajero. Las ausencias o cancelaciones tardías se considerarán excesivas cuando:

- ❖ Un pasajero haya reservado cinco o más viajes dentro de un mes, y
- ❖ cuando un pasajero tenga ausencias o cancelaciones tardías en un **30 %** o más de esos viajes programados.

No se suspenderá a ningún pasajero en virtud de esta política por tener dos o menos incidencias de ausencia o cancelación tardía en un mes.

### **Penalidades por suspensión**

Los pasajeros que incurran en ausencias o cancelaciones tardías excesivas, según se define anteriormente, estarán violando la política de ausencias y cancelaciones tardías y estarán sujetos a una suspensión por un período razonable de tiempo. Se aplicarán los siguientes períodos progresivos de suspensión a las violaciones de la política que ocurran dentro de un período de 12 meses consecutivos:

- ❖ Primera violación dentro de un mes calendario: se enviará una carta de advertencia, con una copia de la política enviada por correo.
- ❖ Segunda violación dentro de un segundo mes calendario: el pasajero recibirá una suspensión de 3 días.
- ❖ Tercera violación dentro de un tercer mes calendario: el pasajero recibirá una suspensión de 7 días.
- ❖ Cuarta violación dentro de un cuarto mes calendario: el pasajero recibirá una suspensión de 15 días.

### **Cartas de advertencia y notificación de suspensión**

#### **Cartas de advertencia**

Sun Van enviará una carta de advertencia y una copia de la política de ausencias y cancelaciones tardías que contendrá la siguiente información:

- ❖ Una lista de las fechas en que ocurrieron las ausencias o cancelaciones tardías, y
- ❖ Una copia de la política de ausencias y cancelaciones tardías, e
- ❖ Instrucciones sobre cómo solicitar una apelación.

## **Suspensiones**

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

- ❖ Una lista de las fechas en que ocurrieron las ausencias o cancelaciones tardías, y
- ❖ Las fechas de inicio y fin de las suspensiones pendientes, y
- ❖ La fecha en que el pasajero puede comenzar a viajar nuevamente en Sun Van, e
- ❖ Instrucciones sobre cómo presentar una apelación.

## **Derecho a apelar**

Los usuarios de Sun Van a los que se les haya notificado 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 solicitar, ya sea por escrito o contactando a Sun Van al (505) 724-3100, para indicar su intención:

- ❖ Estar presente en la reunión. Si decide asistir a la reunión del Subcomité de Apelaciones de la Junta Asesora de Transporte Adaptado (*Appeals Sub-Committee of the Paratransit Advisory Board, PTAB*), se le proporcionará transporte gratuito de ida y vuelta a la reunión.
- ❖ Proporcionar una declaración por escrito. Si elige responder por escrito, la respuesta escrita debe recibirse al menos un día antes de la reunión.
- ❖ Asistir a la reunión por teleconferencia. Si decide participar en la reunión por conferencia telefónica, deberá proporcionar el número de teléfono al menos un día antes de la reunión.

Un representante de Sun Van lo llamará para notificarle la fecha y hora de la reunión del PTAB.

Si usted no asiste a la reunión del PTAB, no proporciona una declaración por escrito o no asiste vía telefónica, el Comité tomará una determinación basada en los hechos disponibles.

Hasta que el Comité tome una decisión y usted reciba una notificación por escrito de Sun Van, podrá seguir programando y utilizando el servicio de Sun Van. El pasajero, cuidador, tutor o defensor recibirá una decisión por escrito de parte de Sun Van informando al pasajero sobre la decisión dentro de los 30 días.

### **Asistencia por parte del conductor**

Sun Van proporcionará servicio de transporte de acera a acera a menos que se solicite puerta a puerta durante el proceso de elegibilidad, en el momento de la reserva o durante el viaje en Sun Van. Los pasajeros de Sun Van deben encontrarse con el vehículo en la acera cerca de la dirección de recogida, y se los dejará en la acera cerca de su dirección de destino. Los pasajeros de Sun Van deben llegar a la acera en el punto de recogida y desde la acera en el punto de destino.

Previa solicitud, los conductores de Sun Van les ofrecerán y proporcionarán la asistencia necesaria a los pasajeros que suban o bajen del vehículo. Esto incluye asistencia para subir los escalones del vehículo, desplegar el ascensor o rampa y asistencia para los pasajeros con y sin silla de ruedas.

Si el pasajero tiene una discapacidad que requiere asistencia para viajar hacia o desde la acera, el pasajero puede solicitar el servicio de puerta a puerta o ser certificado para viajar con un asistente de cuidado personal (PCA). El conductor de Sun Van ayudará al pasajero a menos que esto le signifique alejarse del vehículo durante una cantidad significativa de tiempo.

Se les recomienda a los usuarios que necesiten asistencia adicional para el servicio puerta a puerta de forma regular que faciliten esta información como parte del proceso de solicitud de elegibilidad para el servicio complementario de transporte adaptado según la ADA, o en el momento en que un cambio en las circunstancias exija el servicio puerta a puerta. Los conductores no ofrecerán en ningún momento servicios que superen el servicio puerta a puerta.

En las instalaciones con múltiples entradas, tales como centros comerciales u hospitales, Sun Van ha fijado lugares designados para la recogida/descenso con el fin de minimizar la confusión. Los pasajeros cuyas discapacidades impidan el uso de estos lugares designados, pueden solicitar otros puntos de recogida o descenso.

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

Sun Van permite un máximo de cuatro bolsas de compras por pasajero. Las bolsas reutilizables o de plástico se cuentan como una sola bolsa de compras.

Las mantas, sábanas y almohadas deben estar dentro de una bolsa cerrada.

Los paquetes no deben exceder 18" x 18" y solo se permite un paquete de este tamaño por viaje.

El pasajero es responsable de cargar y sostener todas sus bolsas de compras, paquetes y otros artículos personales mientras se encuentre a bordo de Sun Van. Todos los artículos deben mantenerse dentro de un espacio razonable alrededor del pasajero y no pueden invadir otros asientos, los pasillos del vehículo ni las áreas designadas para sillas de ruedas. Los artículos no deben obstruir el paso de otros pasajeros hacia o desde sus asientos, estaciones de sujeción de sillas de ruedas, ni interferir con el ascenso o descenso del vehículo.

### **Reglas para viajar con Sun Van**

Siga estas reglas simples para un viaje seguro y agradable:

- ❖ Debe mostrarle su tarjeta de identificación de Sun Van al conductor cada vez que utilice el servicio.
- ❖ Debe usar el cinturón de seguridad en todo momento.
- ❖ Debe permanecer sentado durante todo el trayecto.
- ❖ Los niños de nueve años o menos deben estar acompañados por un adulto.
- ❖ Está prohibido comer o beber en la unidad (a menos que sea necesario por razones de salud).
- ❖ Las bebidas alcohólicas nunca están permitidas en el vehículo, excepto si están en latas o botellas sin abrir y dentro de bolsas cerradas.
- ❖ Es obligatorio llevar camisa, pantalones y zapatos para viajar en los vehículos de Sun Van.
- ❖ No se permite fumar ni vapear dentro del vehículo.

- ❖ No se permiten armas ni líquidos inflamables en el vehículo.
- ❖ No se permiten baterías de automóvil a bordo de un vehículo de Sun Van.
- ❖ Debe mantener una higiene personal razonable.
- ❖ No debe interrumpir al conductor mientras está manejando el vehículo.
- ❖ No debe molestar a otros pasajeros.
- ❖ No debe participar en conductas o actividades que puedan poner en peligro a otros pasajeros o al conductor.
- ❖ No puede amenazar verbal o físicamente al conductor ni a los demás pasajeros.
- ❖ No debe dañar ni destruir propiedad de Sun Van, del conductor o de otros pasajeros.
- ❖ No debe levantarse de su asiento mientras el vehículo está en movimiento.
- ❖ Está prohibido ocupar más de un asiento.
- ❖ No está permitido desnudarse.
- ❖ No está permitido maldecir, insultar ni usar lenguaje ofensivo.

Sun Van puede negar el servicio a cualquier persona que incurra en conductas violentas, gravemente disruptivas o ilegales. Aunque el comportamiento de un pasajero pueda ser ofensivo o molesto para otros pasajeros, si no representa una amenaza directa, no se le negará el servicio al pasajero que exhiba dicho comportamiento.

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

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

Queremos conocer su opinión. Puede realizar quejas, comentarios y sugerencias por los siguientes medios:

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