



## GUÍA PARA PASAJEROS DEL LIFT

Vivir Independientemente Facilitado Por Medio Del  
Transporte Para Personas Con Discapacidades





¿Qué es el LIFT?.....	1
Elegibilidad .....	2
Proceso de Solicitud.....	8
¿Cuándo Me Toca Usar el LIFT?.....	10
Servicios del LIFT .....	11
Programación de Citas En Línea.....	15
Sistema Interactivo de Respuesta De Voz (IVR).....	17
Esperamos su Llamada.....	21
Puerta-a-Puerta .....	21
Información del Precio del Pasaje .....	22
Políticas para el Pasajero .....	25
Patrón de Ausencias .....	26
Cancelar o Cambiar Viajes Programados.....	31
Llegadas y Salidas.....	30
Otros Servicios.....	34
Preguntas y Comentarios.....	38
Horario.....	41
Números de Contacto .....	42
Otros Contactos de Agencias de Apoyo .....	43
Transportistas Asociados.....	46
Capítulo VI Aviso al Público .....	49

## **ACERCA DE LA LEY PARA ESTADOUNIDENSES CON DISCAPACIDADES (ADA ACT)**

La Ley para Estadounidenses con Discapacidades es una ley de derechos civiles la cual requiere que haya transporte público disponible para las personas con discapacidades.

### **ADA le permite a usted que...**

- Viaje en el autobús sentado en su(s) propio(s) aparto(s) de movilidad
- Viaje con o sin su propio asistente de cuidado personal
- Utilice un ascensor si no puede subir los escalones del autobús
- Se suba y se baje del autobús en cualquiera de las paradas regulares donde se pueda utilizar el ascensor sin peligro

Para más información sobre transporte público accesible de acuerdo a la ley ADA póngase en contacto con:

**Easter Seals Project ACTION**

1 (800) 659-6428

1 (202) 347-7385 (TTY)

[www.projectaction.org](http://www.projectaction.org)



## ¿QUÉ ES EL LIFT?

Sun Metro y la Ciudad de El Paso empezaron a ofrecer el servicio “Facilitando el Vivir Independientemente por medio del Transporte”, LIFT (por sus siglas en inglés) a la comunidad de El Paso en 1990 según orden de la Ley para Personas Discapacidades (ADA por sus siglas en inglés).

Los autobuses de Sun Metro con ruta tradicional (o fija) tienen ascensores y rampas para facilitar el uso de las sillas de rueda, sillas eléctricas, y andadores. Sin embargo, las personas con discapacidades que no pueden utilizar el servicio de la ruta fija pudieran reunir los requisitos necesarios para utilizar el LIFT de Sun Metro.

El LIFT es el servicio de transporte de Sun Metro con asistencia personal para los usuarios que tienen derecho a utilizar este servicio de acuerdo a los requisitos de ADA, proporcionándoles transporte compartido de su punto de origen a su destino; transporte bajo pedido, utilizando autobuses pequeños equipados con ascensores hidráulicos y sujetadores de silla de ruedas. Ya que es transporte compartido, la duración de su viaje podría ser equivalente a la duración de un viaje similar utilizando un autobús de la ruta fija, permitiéndonos llevar a otros pasajeros a su destino.

*CONTIÑUA EN LA PRÓXIMA PÁGINA*



El servicio que proporciona el LIFT complementa las áreas de servicio y las horas de operación que ofrece el servicio público de transporte tradicional de Sun Metro dentro de los límites de la ciudad de El Paso.

Para obtener información de transporte dentro del Condado de El Paso, pero fuera de los límites de la ciudad sólo llame al (915)212-3004. El LIFT también coordina el transporte con operadores privados que utilizan vehículos regulares para pasajeros, vehículos con acceso a silla de ruedas, y el uso limitado de taxis para clientes que sean elegibles.

Se exhorta a los usuarios elegibles para el servicio LIFT – cuando sea posible – a que utilicen el servicio de rutas fijas de Sun Metro que cuenta con autobuses con ascensores y rampas para facilitar el uso de sillas de ruedas, sillas eléctricas y andadores.

## ELEGIBILIDAD

Usted pudiera ser elegible si tiene:

- Una discapacidad que le prevenga llegar/salir por sí mismo a/de la parada o a puntos de transbordo. Esto incluye el que no pueda desplazarse dentro del sistema de Sun Metro de ruta fija sin la ayuda de alguien más.
- Una discapacidad que le prevenga el abordar, viajar y bajar de un autobús de Sun Metro de ruta fija independientemente. Las personas que residen fuera de los límites de la ciudad de El Paso pueden solicitar y utilizar el servicio cuando viajen dentro de los límites de la ciudad.
- También puede ser elegible cuando se viaja en una ruta que sí es accesible pero que no se puede utilizar el ascensor o la rampa porque una de las paradas es inaccesible.

### **Observación:**

Usted también pudiera ser elegible para utilizar nuestro servicio LIFT con ciertas condiciones. Por ejemplo, usted puede utilizar los autobuses de ruta fija que son accesibles durante la mayoría del año, pero pudiera requerir transporte asistido en una ruta que no es completamente accesible (ejemplo: proyectos de construcción) o durante condiciones climatológicas extremas.

### **Elegibilidad Temporal**

Usted pudiera calificar para ser elegible temporalmente si tiene una enfermedad o lesión de corta duración que le previene viajar en una ruta fija de Sun Metro por tiempo limitado, usualmente de uno a doce meses. Si su elegibilidad es temporal, su carta de elegibilidad incluirá la fecha en que se vence la elegibilidad del LIFT. Deberá volver a llenar una solicitud si es que aún necesita el servicio después de esa fecha. Para obtener una copia de su carta de elegibilidad por favor llame al (915)212-3004.

Una vez que califique por el servicio, no existen restricciones en cuanto a cómo y cuándo puede utilizarlo, aún si califica bajo condición temporal o condicional.

### **Elegibilidad Permanente**

Si usted tiene una discapacidad permanente y es elegible para utilizar el servicio del LIFT, solo tendrá que llenar la solicitud de elegibilidad una vez. Después de éste proceso, cada tres (3) años se le enviará una carta confirmando que todavía vive en su residencia registrada y que continúa utilizando nuestro servicio.

### **Cambio en su Condición de Elegibilidad**

Favor de notificar al personal de elegibilidad al (915)212-3004 si su condición o movilidad cambia, ya que esto pudiera afectar su situación de elegibilidad.

### **Proceso de Apelación**

**El siguiente proceso de apelación aplica a solicitudes de elegibilidad negadas como también a propuestas de suspensión de servicio.**

La elegibilidad está basada en las facultades de cada persona, no en ningún diagnóstico específico, o padecimiento médico. Si se le declara inelegible o tiene la posibilidad que le suspendan el servicio, usted tiene el derecho de apelar la decisión. Las instrucciones para presentar una apelación se incluirán en su carta de notificación. También recibirá información sobre nuestro programa de capacitación para viajar en el servicio de ruta fija. Los solicitantes que se rehúsen a proporcionar la información en cuanto a sus facultades para viajar o que no están dispuestos a participar en una entrevista en persona, pudieran ser rechazados.



**Primer Paso en el Proceso de Apelación:** La primera petición para que Sun Metro considere su rechazo de solicitud para participar en el programa LIFT es después de que la solicitud inicial para elegibilidad ha sido denegada o le están proponiendo una suspensión de servicio. Esta apelación se presenta ante un comité de cinco miembros integrado por personal de Sun Metro y pasajeros del LIFT que no tienen asociación alguna con la decisión de elegibilidad original.

Para denegación de elegibilidad, tiene 65 días a partir de la carta de decisión que recibió de Sun Metro para dar su notificación de apelación.

Para propuestas de suspensión de servicio, tiene 14 días a partir de la carta de decisión para dar su notificación de apelación.

**Segundo Paso en el Proceso de Apelación:** Esta apelación se hace ante un comité examinador integrado por tres miembros, dentro de los 14 días siguientes de cuando el comité del primer paso emitió su decisión. El comité del segundo paso estará integrado por un miembro del Comité Asesor de Ciudadanos (CAC) de un Director o Gerente de Sun Metro y el Presidente o su sustituto del Comité Asesor de Accesibilidad de El Paso. Este grupo toma la última decisión.

**Nota:**

- Los miembros seleccionados para escuchar cada una de las apelaciones no deberán haber participado en la certificación de elegibilidad original.
- A los solicitantes se les informará de las decisiones de apelación por escrito o en un formato accesible si así se solicita, y la notificación indicará la(s) razón(es) de la decisión si se niega la elegibilidad
- Los solicitantes tienen el derecho a que se les escuche en persona y a presentar información adicional y argumentos relacionados con su discapacidad y su habilidad para utilizar el servicio de ruta fija.
- Durante el tiempo que se tramite la apelación, los solicitantes pueden utilizar el servicio LIFT hasta que se revise el caso y se tome una determinación. Se harán arreglos para que usted se entreviste con cualquiera de los dos comités de apelación y usted puede ser acompañada por alguna persona.

Si tiene preguntas adicionales sobre nuestros servicios o proceso de elegibilidad, por favor póngase en contacto con nosotros en:

**Sun Metro LIFT**  
**5081 Fred Wilson**  
**El Paso, Texas 79906**  
**OR via telephone at:**  
**(915) 212-3004**

## VISITANTES

Cuando visite otras ciudades: Si va a viajar fuera del El Paso (su distrito de certificación) a cualquier lugar dentro de los Estados Unidos, llame al distrito de tránsito en el área que piensa visitar para hacer su cita con el servicio de transporte asistido de ese lugar. Es posible que le pidan que muestre su tarjeta de ADA o carta de elegibilidad cuando utilice el servicio.

Para obtener una copia de su carta de elegibilidad por favor llame al (915)212-3004.

Cuando visite El Paso: Para las personas que visitan El Paso se les considerará elegibles hasta por 21 días de servicio en un periodo de 365 días con posible comprobante de elegibilidad. Para recibir los servicios después de los 21 días, se tendrá que llenar y autorizar una solicitud del LIFT. Se exhorta a los visitantes frecuentes a que hagan su solicitud para elegibilidad en el área de El Paso.

## PROCESO DE SOLICITUD

Los formularios de solicitud para el servicio LIFT están disponibles en línea en: [www.sunmetro.net](http://www.sunmetro.net) bajo el menú del LIFT o bien puede llamar al (915)212-3004 y pedir que se le envíe una solicitud.

Llene la solicitud completamente y regrésela a:

**Sun Metro LIFT**

**ATTN: Personal de Elegibilidad**

**5081 Fred Wilson**

**El Paso, TX 79906**

**OR**

**Fax: (915) 212-0102**

### **¿Necesita ayuda con la solicitud?**

Existen múltiples agencias en El Paso que le pueden ayudar a llenar la solicitud de servicio. Favor de llamar al 212-3004 para obtener una lista de agencias certificadas en su área. También debió haber recibido una lista al momento de pedir una solicitud.

**Nota:** Aunque usted tiene la opción de pedirle a un doctor que llena la porción médica de la solicitud, éstas agencias certificadas también están aprobadas para ayudarle a llenarla.

### **Las solicitudes están disponibles en una variedad de formatos alternativos accesibles a petición del cliente.**

El personal de elegibilidad examinará la solicitud al igual que el formulario de Verificación Médica Profesional debidamente llenada por un médico o asesor de rehabilitación o de una agencia autorizada. Una vez que se haya recibido la solicitud debidamente llenada, el LIFT tiene 21 días para informar a los solicitantes del estatus de su elegibilidad.

Los solicitantes pueden utilizar el servicio del LIFT una vez que se haya recibido la solicitud completa, mientras que el Sun Metro determina la elegibilidad, aún si la elegibilidad no se ha determinado dentro de los 21 días. Las decisiones finales serán por escrito y se le enviarán por correo al solicitante.

Los solicitantes podrán llamar al departamento de programación de citas del LIFT al (915) 212-0100 para programar un viaje mientras se determina la elegibilidad. Es posible que se requiera una entrevista en persona con el solicitante para hacerle preguntas adicionales, con el fin de evaluar la capacidad de esta persona para utilizar los servicios que proporciona el LIFT. Si se determina que esta entrevista es necesaria, se le proporcionará al solicitante un viaje del LIFT (de su casa a las oficinas administrativas de Sun Metro y de regreso) sin costo alguno.

### **¿Qué pasa después de que haga mi solicitud?**

Si usted es elegible para viajar en el servicio del LIFT recibirá una carta explicándole los detalles de su elegibilidad.

- Fecha de vencimiento
- El viajar con un Asistente de Cuidado Personal (PCA por sus siglas en inglés)
- Número de identidad o de identificación (ID number)
- La opción para viajar en ruta fija de Sun Metro sin costo alguno con su tarjeta de identidad o de identificación del LIFT (LIFT ID).
- Información e instrucciones sobre el proceso de cómo obtener su tarjeta de identidad o de identificación con fotografía del LIFT.
- Una copia de su Guía Para Pasajeros

Se revisará cada solicitud y se dará una determinación dentro de los siguientes 21 días hábiles de que se recibió. Los solicitantes elegibles puede obtener una tarjeta de identificación numerada con fotografía, sin costo en las siguientes localidades:

Terminal de Autobuses Santa Fe, 601 Santa Fe

Oficinas de Sun Metro en 10151 Montana

Sun Metro LIFT en 5801 Fred Wilson.

Eastside Terminal en 1165 Sunmount

Por favor cerciórese de llevar su paquete de información del LIFT, su carta de aprobación del servicio y una identificación gubernamental con fotografía vigente.

**Observación:**

Si tiene usted alguna necesidad especial de transporte que quisiera que supiéramos (por ejemplo: el pasajero está muy débil después de diálisis, al pasajero no se le puede dejar sin que esté presente el asistente de cuidados, etc.) por favor infórmenos para poder mantener el/los requisito(s) especial(es) en el expediente.

# ¿CUÁNDO PUEDO USAR EL LIFT?

Usted puede empezar a utilizar el LIFT justo después que le notifiquen que ha sido aprobado y que le hayan dado un número de identificación del LIFT. También recibirá instrucciones de cómo asistir a una teleconferencia de orientación de 30 minutos para pasajeros nuevos.

Si usted planea viajar periódicamente en el sistema de rutas fijas de Sun Metro, por favor recuerde que tiene que traer consigo y mostrar la tarjeta de identificación del LIFT. Los usuarios elegibles para el LIFT pueden viajar en los autobuses de ruta fija de Sun Metro SIN COSTO alguno.

## Tarjeta de elegibilidad ADA de Identidad



### Importante:

- Al utilizar el LIFT hay una tarifa de \$2.50, pero su compañero asistente (PCA) no tiene que pagar tarifa al momento de acompañarlo en su transporte.
- Mientras que al utilizar la ruta fija de Sun Metro, su acompañante asistente sí tendrá que pagar la tarifa normal.

Se cobrará una cuota de \$5.00 por cualquier tarjeta extraviada que se tenga que expedir de nuevo.

# SERVICIOS DEL LIFT

## Programación de los Viajes

Para programar un viaje en el LIFT, llame al teléfono de reservaciones del LIFT al (915)212-0100 y siga las siguientes instrucciones:

Seleccione la opción 2 para Español al inicio de la llamada.

**Opción 1:** Agendar, confirmar o cancelar un viaje.

Bajo la opción 1:

**Presionar 1** para agendar, confirmar o cancelar con un representante en vivo.

**Presionar 2** para agenda, confirmar o cancelar utilizando el sistema automatizado telefónico o IVR.

**Opción 2:** ¿Dónde está mi transporte?

**Opción 3:** Departamento de elegibilidad

**Opción 4:** Registrar una queja o elogio sobre el servicio

**Opción 5:** Horas de servicio

**Opción 6:** Hablar con un supervisor o gerente

**Opción 7:** Preguntar sobre oportunidades de empleo en el LIFT.

**Importante:** En el caso que no pueda físicamente presionar las teclas del teléfono, favor de esperar en línea y un representante en vivo le atenderá en seguida.

## Cancelación de Viaje para Recoger Pasaje

Para cancelar un viaje en el LIFT, llame al (915)212-0100. Los usuarios DEBEN llamar con un mínimo de una (1) hora antes de la hora programada de su viaje. Tenga en cuenta que la elegibilidad de alguien para utilizar el LIFT puede ser suspendida si el usuario cancela frecuentemente sin dar aviso previo por lo menos con una hora antes de su viaje.





## **Horario de Reservaciones y Requisitos**

lunes – viernes: 6 a.m. a 8 p.m.

sábado, domingo y días festivos principales: 7 a.m. a 7 p.m.

Cuando haga su reservación de transporte, le exhortamos, siempre que sea posible, a que programe la hora en que lo/la recogerán y lo/la regresarán.

Puede programar más de un viaje a la vez y reservar su viaje hasta con siete días de anticipación; o inclusive el día anterior de cuando quiere el viaje. No hay reservaciones para el mismo día.

Las personas que toman sus llamadas le darán un intervalo de 30 minutos para que lleguen a recogerlo. Su autobús debe llegar durante esos 30 minutos; sin embargo, por favor alístese para que lo recojan al principio de ese intervalo de los 30 minutos y posicione cerca al punto de recogida donde pueda ver el vehículo cuando llegue. Ese intervalo de 30 minutos quiere decir que en cualquier momento de esos 30 minutos puede llegar el vehículo del LIFT y el usuario debe estar listo para abordar dentro de los cinco minutos después de que llegue el LIFT para cerciorarnos de cumplir con el horario fijado a todos los demás usuarios.

*CONTIÑUA EN LA PRÓXIMA PÁGINA*

1. Puede llamar el día anterior o hasta con siete días de anticipación para programar su viaje.
2. Cuando llame para solicitar un viaje, se le dará un intervalo de 30 minutos. Favor de notificar a quien tome la llamada si usted requiere ayuda especial, por ejemplo, si necesita que el chofer toque la puerta, o si usted necesita esperar adentro hasta el arribo del vehículo y se le tiene que llamar por teléfono, etc.
3. Si llama para cambiar un viaje que con anterioridad fue programado, por favor tome en cuenta que este viaje se considerará como solicitud para viaje nuevo y el nuevo horario solicitado pudiera estar sujeto a negociación de horario.
4. Si tiene alguna emergencia médica por favor tome en cuenta que el LIFT no es servicio de ambulancia y se le recomienda que llame al 9-1-1 para cualquier asistencia médica.

**Para disminuir el tiempo en el teléfono programando sus viajes, por favor tenga la siguiente información a la mano antes de iniciar la llamada:**

- a. Nombre del usuario, número de identificación del LIFT y confirmación del número telefónico
- b. Fecha y hora del viaje
- c. Dirección donde se va a recoger al pasajero
- d. Dirección donde se va a dejar al pasajero
- e. Hora en que está solicitando que lo/la dejen y hora alterna en que lo/la pueden dejar
- f. Tipo de asistencia de movilidad con la que va a viajar usted (ejemplo: silla de ruedas, bastón, etc.)
- g. Si sus necesidades han cambiado por favor cerciórese de informarnos para actualizar su expediente
- h. ¿Le va a acompañar una asistente de cuidado personal (PCA)? ¿Utilizará su PCA un dispositivo de movilidad?

**Para cerciorarse que su viaje se programe en la forma que mejor le acomode en cuanto a la hora ideal para usted, por favor infórmenos si alguno de los siguientes casos aplica:**

- Si no puede llegar a su destino antes de una hora específica (ejemplo, su personal de cuidado no está en casa hasta una hora específica para recibirlo). Si es así, recibirá un horario de viaje que le asegure estar a su destino no antes de su hora requerida. Favor de ser flexible en cuanto a la hora que lo recojan.
- Si no puede llegar a su destino a más tardar de una hora específica (ejemplo, tiene una cita de doctor o es un viaje de empleo). Si es así, se le dará un horario que le permita llegar antes de la hora requerida. Favor de ser flexible en cuanto a la hora que lo recojan.
- Si no lo pueden recoger antes de una hora específica (ejemplo, no sale del trabajo hasta una hora en particular). Siendo así, recibirá un horario que empiece después de la hora requerida.
- Si le gustaría que lo recojan a una hora específica no importando a que hora llegue (ejemplo, desea ir de compras o ir al gimnasio). Se le dará un horario tan cerca a la hora requerida como sea posible. Su hora de llegada puede variar dependiendo de lo largo del viaje y otros pasajeros abordo.

**Observación:**

Los PCA deben subirse y bajarse en el mismo lugar que el pasajero. Recuerde que la hora de llegada es cuando el vehículo llega a su destino. Quizás desee agregar 5 ó diez minutos adicionales al agendar su viaje para permitirle llegar hasta dentro del edificio a tiempo.

# PROGRAMACIÓN EN LÍNEA

## ¡NUEVO! Programación de Viajes En Línea

[lift.sunmetro.net](http://lift.sunmetro.net)

Es un placer para Sun Metro el poderle ofrecer a sus pasajeros del LIFT la oportunidad de programar sus viajes en línea disponible en Español e Inglés.

El empezar la programación de viajes en línea es fácil para los clientes elegibles del LIFT. Simplemente conéctese a [lift.sunmetro.net](http://lift.sunmetro.net) y oprima el botón del LIFT Online Registration (inscripción en línea del LIFT), introduzca su número de identificación de cliente del LIFT, y la información, y envíelo para autorización. Recibirá una contraseña por correo electrónico y entonces ya podrá empezar a programar sus viajes en línea.

Una vez registrados, los usuarios pueden conectarse a [lift.sunmetro.net](http://lift.sunmetro.net) para programar sus viajes un día anterior y hasta con siete días de anticipación. Siga los indicadores del menú en la página web. Una vez que se haya programado el viaje, el sistema le dará un intervalo de 30 minutos dándole una hora inicial y una hora final, las cuales suman 30 minutos.

Si desea programar un viaje en línea para el día siguiente, la hora más tarde para programar el viaje el día anterior es a las 8 p.m. de lunes a viernes y a las 7 p.m. el sábado, domingo y días festivos. Esto permite a Sun Metro programar el viaje correctamente.

Por ejemplo, si desea programar un viaje del LIFT en línea para el viernes, debe programarlo en línea antes de la 8 p.m. el jueves. Los viajes que se programan en línea también se pueden revisar en línea las 24 horas los 7 días de la semana por el usuario que programó el viaje.

Los usuarios que programen viajes en línea y desean cancelar un viaje, DEBERÁN conectarse y cancelar o llamar a la línea de cancelaciones al menos una hora ANTES de la hora programada para recogerlo.

Tome en cuenta por favor que el servicio del LIFT de una persona puede suspenderse si el usuario cancela frecuentemente sin notificar al LIFT con suficiente tiempo.

¿Utiliza la aplicación de JAWS para navegar el internet? Hemos puesto una opción en la página principal que lo llevará a un menú compatible con JAWS y otros lectores de pantalla.

## **Beneficios del Uso del Sistema de Programación en Línea:**

1. El sistema en línea está disponible las 24 horas los 7 días de la semana, 365 días al año, para programar, cancelar y revisar sus viajes en línea.
2. En línea, los usuarios pueden ver viajes futuros, incluyendo viajes de suscripción.
3. El sistema en línea es rápido y fácil de usarse, sin tiempo de espera.

**Las tareas que están disponibles a través del sistema por internet son:**

- Agendar, ver y cancelar viajes
- Recibir notificaciones de Sun Metro sobre el servicio del LIFT
- Recibir un estimado de llegada del autobús
- Calificar su más reciente viaje
- Someter una queja o elogio
- Revisar las políticas y procedimientos sobre el servicio de Sun Metro LIFT
- Tener acceso al sistema de servicios de Fixed Route
- Actualizar su perfil personal (dirección, teléfono y contraseña)

## TEXTOS Y CORREO ELECTRÓNICO

Si usted no tiene acceso a una computadora o teléfono computarizado, también puede recibir mensajes de textos relacionados a la información de su viaje enviando un texto al 25370 con el contenido ‘SMLIFT NumerodelCliente:Contraseña’.

Por ejemplo, si el número de cliente fuera 20563 y la contraseña 123, usted enviaría un texto al número 25370 con el siguiente contenido:

**SMLIFT 20563:123**

Y recibirá un texto con toda la información de su viaje incluyendo la hora estimada de llegada. Favor de contactar al servicio al cliente al 212-3004 para más información sobre este servicio.

# SISTEMA INTERACTIVO DE RESPUESTA DE VOZ (IVR)

## **NEW! IVR Scheduling and Cancelling Rides**

(915)212-0100 Opción 1, luego opción 2 o si desea puede llamar directamente al (915)212-3001.

Sun Metro ofrece opciones de programación por medio del sistema Interactivo de Respuesta de Voz (IVR) para los pasajeros del LIFT. IVR es una tecnología que automatiza las interacciones con las personas que llaman por teléfono, similar a las grabaciones que utilizan los cines o las farmacias.

Los usuarios del LIFT pueden llamar al sistema de IVR para programar viajes un día anterior y hasta con siete días de anticipación. Si desea programar un viaje utilizando el IVR para el día siguiente, la hora más tarde para programar el viaje el día anterior es a las 8 p.m. de lunes a viernes y a las 7 p.m. el sábado, domingo y días festivos. Esto permite a Sun Metro programar el viaje correctamente.

Por ejemplo, si desea programar un viaje del LIFT por medio del IVR para el viernes, deberá programarlo antes de la 8 p.m. el jueves.

Los usuarios que programen viajes por medio de IVR y desean cancelar un viaje **DEBERÁN** llamar una hora **ANTES** de la hora programada para recogerlo.

Tome en cuenta por favor que el servicio del LIFT de una persona puede suspenderse si el usuario cancela frecuentemente sin notificar al LIFT por lo menos una hora antes de su viaje.

## **Beneficios del Uso del Sistema IVR:**

1. El sistema IVR le llamará y confirmará su(s) viaje(s) la noche anterior.
2. El sistema IVR le permitirá que llame para cancelar viajes.
3. El sistema IVR le permitirá que programe viajes con hasta 7 días de anticipación.
4. El IVR puede también llamarle 10 minutos antes de la llegada del autobús y también el día anterior para recordarle de los viajes agendados del siguiente día. Si desea éste servicio, por favor llame al (915)212-3004.

**Observación:** Se puede usar la misma contraseña tanto para el sistema de Programación en línea como para el sistema IVR.

## **Llamadas al sistema IVR para cancelar o programar viajes:**

Llame al (915)212-0100 Opción 1, luego opción 2 o si desea puede llamar directamente al (915)212-3001.



## VIAJES DE “WILL CALL” (ESPERAMOS SU LLAMADA)

Ocasionalmente se le puede dificultar el programar un viaje de regreso de una cita porque no sabe a qué hora va a terminar.

Por favor infórmenos de estas circunstancias especiales cuando programe su viaje para recogerlo y colaboraremos con usted para programar un viaje de regreso “will call” (esperamos su llamada). A éste tipo de reservación, Sun Metro le llama “will call”; pídale de esa manera al solicitar su viaje.

En cuanto sepa cuando va a terminar con su cita, por favor llame al (915)212-0100. Le programaremos su viaje de regreso y nos esforzaremos en llegar tan pronto como sea posible. No hay ningún costo adicional por este servicio especial.

## PUERTA-A-PUERTA

Sun Metro provee servicio de puerta a puerta. Es decir que nuestros choferes le proveerán ayuda de la puerta de su origen hasta la primera puerta de su destino (pero no hasta dentro del edificio). Si necesita ayuda adicional, por favor díganos al momento de agendar su viaje.

**Nota:** Áreas o situaciones no seguras para el pasajero o el chofer, secciones de construcción, condiciones de mal clima u otros obstáculos pueden prevenir que el chofer pueda llegar a la puerta más cercana al lugar de origen o su destino.

## INFORMACIÓN DEL PRECIO DEL PASAJE

- Los pasajeros del LIFT pagan \$2.50 por el viaje comprando con anticipación los pases para el LIFT o en efectivo en el momento del viaje.
- Se les recuerda a los usuarios que los conductores no tienen acceso a efectivo y no pueden dar cambio.
- Para evitar problemas, por or favor tenga lista la cantidad correcta para el pasaje. Si alguien más esta pagando la tarifa, favor de asegurarse que el pago se haga antes de abordar
- Los viajes con más de un destino se tomarán como viajes separados y deben programarse como viajes por separado.

Por favor recuerde que el LIFT NO acepta fichas de la ruta fija como forma de pago. Únicamente se acepta efectivo o los pases del LIFT como forma de pago.

**Observación:** El conductor verificará y recogerá su pago antes de abordar.

# LOS PASES PARA EL LIFT TAMBIÉN ESTAN DISPONIBLES EN TODAS LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS



## LOCALIDADES/DOMICILIOS

**Armijo Branch**  
620 E. 7th Ave

**Clardy Fox Branch**  
5515 Robert Alva

**Doris Van Doren**  
551 Redd Road

**Irving Schwartz Branch**  
1865 Dean Martin

**Esperanza A. Moreno**  
12480 Pebble Hills

**Judge Marquez**  
610 N. Yarbrough

**Main Public Library**  
501 N. Oregon

**Memorial Park**  
3200 Copper

**Richard Burges**  
9600 Dyer

**Westside Branch Library**  
125 Belvidere

**Ysleta Branch**  
9321 Alameda

**Cielo Vista Library**  
1300 Hawkins

# TAQUILLAS DE BOLETOS DE SUN METRO HORARIOS Y UBICACIONES

**TERMINAL DE AUTOBUSES EN EL LADO ESTE DE LA CIUDAD** - 1165 SUNMOUNT 8 a.m. to 5 p.m. de lunes a viernes

**TERMINAL DE AUTOBUSES EN EL CENTRO DE LA CIUDAD** - 601 S. SANTA FE 6 a.m. to 6 p.m. de lunes a viernes  
8 a.m. to 4 p.m. el sábado



**Downtown Transfer Center**  
601 Santa Fe St.

Se pueden comprar los pases del LIFT por correo, con cheque, o giro postal como forma de pago.

Puede comprar los pases del LIFT enviando la orden a las oficinas Administrativas de Sun Metro.

Solicite que le envíen por correo un formulario para ordenar boletos llamando al (915)212-3333 o puede descargar un formulario en línea en: [www.sunmetro.net](http://www.sunmetro.net). Bajo el menú de “fares” haga clic en el enlace “forms” y luego haga clic en el enlace de “Order Forms”.

Una vez que llene el formulario envíelo a:

**Sun Metro**  
**10151 Montana**  
**El Paso, Texas 79925**

# POLÍTICAS PARA EL PASAJERO

## Viajes con Equipo para la Movilidad

Un equipo para la movilidad se define como una ayuda para la movilidad que pertenezca a cualquier clase de aparato de tres o más ruedas, utilizable en el interior, diseñado o modificado y usado por personas con impedimentos de movilidad, ya sea que estos sean operados manualmente o con motor. El equipo para la movilidad debe caber con seguridad en el ascensor/rampa del autobús y pueda asegurarse con seguridad dentro del autobús para que Sun Metro pueda transportarlo. Los operadores de los vehículos ayudarán a los clientes a subirse y a bajarse del vehículo del LIFT según se necesite, pero no con la operación de su equipo para la movilidad.

## Asistentes de Cuidado Personal (PCA)

Cuando se registre o cuando programe un viaje indique por favor si viajará con o sin un asistente de cuidado personal (PCA). Entendemos que esto cambiará de un viaje a otro. Se espera del asistente de cuidado personal (PCA) que:

- Empuje su silla de ruedas
- Acarree sus artículos
- Le asista al llegar a su destino
- Se cerciore que el viaje sea sin peligros

Los asistentes de cuidado personal (PCA) pueden viajar en el LIFT gratis y DEBEN ser recogidos y dejados en los mismos lugares que el usuario del LIFT.

## Animales Guía o de Servicio

Los animales guía o de servicio son bienvenidos. El animal guía o de servicio deberá estar bajo el control del dueño o dentro de una jaula para mascota.

Los animales de servicio deberán echarse en el piso o en el regazo del pasajero. No podrán ocupar un asiento de pasajero.

CONTIÑUA EN LA PRÓXIMA PÁGINA

## **Reglas para Bultos, Bolsas o Paquetes**

Debido al espacio limitado, solo se les permite a los usuarios subir con cuatro bultos, bolsas o paquetes a los vehículos LIFT.

## **Invitados y Niños**

A todo usuario elegible se le permite viajar con un acompañante además de su asistente de cuidado personal. Los acompañantes adicionales pueden viajar con el usuario elegible si hay espacio disponible. Los invitados (aparte del PCA) deben pagar el mismo precio del pasaje (\$2.50 por viaje) que los usuarios del LIFT.

Cuando solicite un viaje, deberá decirle al representante del LIFT si planea viajar con invitado(s). y si éstos van a utilizar un dispositivo de movilidad

Los niños deberán ser supervisados por un adulto responsable al viajar en el LIFT. Los niños menores de 5 años viajan gratis pero tienen que estar debidamente asegurados como lo requiere la ley en silla proveída por el pasajero.

## **Comportamiento Perjudicial**

El LIFT se reserva el derecho de rehusar el transporte o servicio a cualquier persona cuyo comportamiento sea ofensivo, intimidante, violento, desordenado o peligroso; y que pudiera ser perjudicial a la operación del vehículo o de impedimento serio a la salud y seguridad de otros.

No se transportará equipo para la movilidad inoperable o inseguro o un tanque de oxígeno no asegurado.

No se le permite al usuario comer, ingerir bebidas o fumar en el vehículo del LIFT.

Por favor no distraiga al conductor cuando el vehículo esté en movimiento.

**Por Favor Sea un Pasajero Amable**

# PATRÓN DE AUSENCIAS (NO-SHOWS) Y CANCELACIONES TARDE

El servicio del LIFT de una persona puede ser suspendido si con frecuencia no se presentase a un viaje ya programado, es decir, si no se presenta o si cancela de último momento frecuentemente.

## ACERCA DE LAS AUSENCIAS (NO-SHOWS)

Si el vehículo llega dentro del intervalo de los 30 minutos, espera cinco minutos, y el usuario no se presenta, esto se considerará como Ausencia o “No-Show”. Antes de que se determine una Ausencia, Sun Metro se esforzará en ponerse en contacto con el usuario de todas las formas posibles. Esto puede incluir:

- Sonar el claxon (o bocina del autobús) suavemente durante horas razonables (8 a.m. – 10 p.m.)
- Que el conductor toque la puerta
- Que el despachador llame al usuario, usando los números de teléfono en el expediente

**Note:** El departamento de envíos o el departamento de despacho de vehículos no autorizará una Ausencia hasta que se hayan agotado todos los medios para ponerse en contacto con el usuario. Si el vehículo llega antes de su horario agendado de 30 minutos, no se le obligará abordar antes de tiempo

## CANCELACIONES HECHAS TARDE (DE ÚLTIMA HORA)

Viajes cancelados por el usuario con menos de 1 hora de anticipación del intervalo de los 30 minutos se consideran cancelaciones de última hora. Las cancelaciones hechas tarde se considerarán como Ausencias(no-shows). Esto incluye las cancelaciones en la puerta.

- Exhortamos a los usuarios a que llamen para cancelar en cuanto sepan que no van a necesitar el transporte.

Sun Metro entiende que los pasajeros tendrán situaciones inesperadas o no planeadas que les impedirá hacer un viaje ya programado. Sin embargo, para evitar el abuso de esta práctica el LIFT ha implementado una política estricta de CANCELACIÓN TARDE y Ausencia. La razón de esta política estricta es que una Ausencia significa que un viaje le pudo haber sido negado a otro usuario.

Para evitar las Ausencias, se les recuerda a los usuarios estar listos al inicio del intervalo de 30-minutos que se provee cuando se programa el viaje; el conductor deberá esperar no más de 5 minutos después de arribar a donde los usuarios abordarán el autobús.

### **Importante:**

- Si el vehículo llega fuera del intervalo de 30 minutos, y el usuario no está presente o cancela en la puerta, **NO SE** considerará como Ausencia.
- Si se autoriza como Ausencia, el conductor colgará una nota de “OOPS” en la puerta proporcionándole información de la política de Ausencia y con quien ponerse en contacto para mayor información.
- El usuario puede apelar cualquier Ausencia. Si la Ausencia fue por algo fuera del control del usuario, la Ausencia no contará en contra del usuario. Llame al 212-3004 and notifique al LIFT si su ausencia estuvo fuera de su control.

## **INFORMACIÓN DE PATRONES/PRÁCTICAS**

Un patrón o práctica involucra acciones intencionales, repetidas y habituales, no incidentes aislados, accidentales o únicos. Se analizará la frecuencia de viajes del usuario cuando se examine el número de Ausencias o Cancelaciones Tarde.



**POLÍTICA:** Una violación a la política de Ausencia/Cancelación Tarde es cuando el usuario ha estado Ausente (no-show) más de dos veces durante 30 días consecutivos y ha acumulado 10 por ciento o más en ausencias (no-shows) durante ese mismo periodo.

**PRIMERA VIOLACIÓN:** La primera vez que el usuario viole la política que se detalló anteriormente recibirá un recordatorio por correo en el cual se le notifica acerca del incidente e informándole de las consecuencias futuras si el patrón de Ausencia o Cancelación Tarde continúa. Si después de recibir este recordatorio, ocurre una segunda violación, al cliente pudiera suspendérsele el servicio por dos semanas.

**SEGUNDA VIOLACIÓN:** Si el usuario continúa violando la política en 30 días consecutivos, el usuario recibirá un aviso por correo informándole que el servicio se le suspenderá por un período de tres semanas, empezando en una fecha específica. Al usuario también se le contactará por teléfono para averiguar si las circunstancias estuvieron fuera de su control.

El usuario también recibirá una notificación por escrito sobre la suspensión de servicios que se propone e instrucciones acerca del proceso de apelación. Los usuarios tendrán 15 días de la fecha de la notificación para apelar antes de que la suspensión sea impuesta. Si se presenta una apelación, el usuario puede continuar usando el servicio del LIFT hasta que no haya una determinación. Si se solicita, se programará una audiencia en persona y cualquier persona puede asistir al usuario en el proceso de apelación.

**TERCERA VIOLACIÓN:** Si el usuario continúa violando la política dentro de un período de 30 días consecutivos, el usuario recibirá por correo una notificación que el servicio le será suspendido por un período de cuatro semanas. Se aplicará el mismo proceso de apelación descrito anteriormente en la sección de segunda violación.

**VIOLACIONES SUBSECUENTES:** El servicio pudiera suspenderse por cuatro semanas.

**Observación:** Si usted pierde su viaje por razones fuera de su control (por ejemplo, alguna emergencia) o si simplemente el autobús no llega, éstas ausencias no le contarán en contra de usted. Usted tiene el derecho de apelar cualquiera de las ausencias en su contra o alguna propuesta de suspensión de servicio siguiendo el mismo proceso de apelación como se describe bajo la sección de Elegibilidad.

Para más información puede comunicarse al:

**Sun Metro LIFT**  
**ATTN: LIFT General Manager**  
**5081 Fred Wilson**  
**El Paso, TX 79906**  
**(915)212-3006**

## CANCELAR O CAMBIAR UN VIAJE PROGRAMADO

Sun Metro no alienta las cancelaciones frecuentes de viajes programados ya que pueden potencialmente impactar a otros usuarios y al servicio del LIFT en general. Si un usuario frecuentemente cancela viajes en un mismo día para los cuales habían programado viajar, Sun Metro revisará los viajes para determinar si existe un patrón y si se pueden hacer ajustes para reducir las cancelaciones y proporcionar al usuario un mejor servicio.

Para cancelar o cambiar un viaje:

- Llame al Centro de Llamadas del LIFT al (915)212-0100 para cancelar o cambiar su viaje al menos con una hora de anticipación del intervalo de 30 minutos.
- Llame al Sistema Interactivo de Respuesta de Voz al (915)212-0100 opción 2 o al (915)212-3001 directamente para cancelar o cambiar su viaje con al menos una hora de anticipación del intervalo de 30 minutos.
- Conéctese en línea al sistema de programación en [lift.elpasotexas.gov](http://lift.elpasotexas.gov) para cancelar o cambiar su viaje con al menos una hora de anticipación del intervalo de 30 minutos.

Si es después de horas hábiles, puede llamar a la línea de cancelación LIFT al (915)212-3002 y deje un mensaje informándonos que usted está cancelando su viaje.

## LLEGADAS Y SALIDAS

Se les recuerda a todos los usuarios que el LIFT es un servicio de transporte público. Esto significa que usted compartirá viajes con otros clientes. Esto significa también que la duración del viaje pudiera ser comparable a un viaje de ruta fija, que incluye el tiempo que le toma al pasajero viajar a una parada de autobuses y esperar a un autobús de ruta fija. Tal vez también pudiera tener que llegar más temprano de lo deseado.

Puede solicitar que lo consideren para que lo lleven o lo recojan para no llegar ni más temprano ni más tarde de la hora indicada o de cierta hora cuando programe su viaje. Trataremos de darle cabida a sus viajes de la mejor manera posible; sin embargo, los programas serán basados en el total de pasajeros que viajaran ese día de acuerdo a las normas del ADA.

Algunas cosas que hay que considerar:

- El Sun Metro LIFT tiene un intervalo para recoger pasaje de 30 minutos. Por ejemplo, el programador podrá decirle que se le recogerá entre las 9:45 a. m. y las 10:15 a.m.
- Una vez que el conductor llegue al lugar de partida, el conductor solo podrá esperar 5 minutos. Debido a la nueva tecnología en uso, el conductor recibe un programa para estar a tiempo y consecuentemente recoger a otros pasajeros.

- Asegúrese estar listo(a) para abordar el vehículo del LIFT al inicio de su intervalo de 30 minutos. Por favor considere que el intervalo de 30 minutos no significa que el vehículo del LIFT puede esperar hasta el final del intervalo de 30 minutos.

Algunas veces sus citas no terminarán a tiempo. Si esto sucede y el autobús ha llegado, el conductor notificara al departamento de despacho de vehículos del LIFT para hacerles saber que va a cancelar su viaje en su autobús. El departamento de despacho de vehículos esperará a que usted llame cuando esté listo(a) y ellos reprogramarán que lo/la recojan tan pronto como sea posible. Esto no contará como una Ausencia en su contra.

### **Puntualidad en el Servicio**

Aunque el Sun Metro LIFT se esfuerza en proveer servicio a tiempo, existen muchos factores que pueden dar como resultado un retraso. Si un vehículo no ha llegado dentro de los primeros 25 minutos del intervalo de 30 minutos, por favor llame al Sun Metro LIFT “Where’s My Ride?” – ¿Dónde Está Mi Viaje?” al 800-704-7050 o (915)212-0101.

Ocasionalmente, los conductores llegarán de 5 a 10 minutos antes de que su intervalo de 30 minutos inicie. Si es que han llegado un poco temprano, es sencillamente que se están asegurando de estar a tiempo y sólo están esperando.

Los conductores no deben intentar presionar al pasajero sonando el claxon o bocina del autobús o tocando la puerta. Se espera que el pasajero esté listo al inicio del intervalo de 30 minutos que se le dio cuando programó su viaje.

### **Recomendación – Alerta**

Se les informa a los pasajeros que requieran de oxígeno o medicamento en intervalos regulares que el viaje pudiera durar hasta 90 minutos; sin embargo Sun Metro se esfuerza para limitar el tiempo del viaje a no más de una hora.

## Servicios del Conductor

Los conductores están autorizados a:

- Ayudar a los pasajeros a subirse y bajarse de los vehículos; pero no a desempeñar las funciones de un Asistente de Cuidado Personal (PCA)
- Asistir a maniobrar la silla de ruedas manual al autobús
- Proporcionarle un apoyo firme si necesita ayuda
- Esperar hasta cinco minutos una vez que lleguen a recoger el pasaje programado
- Asistir al pasajero hasta la primera puerta exterior de su destino

No se le permite a los conductores a:

- Maniobrar su equipo motorizado para la movilidad
- Maniobrar o empujar su equipo para subir o bajar escaleras, pendientes muy inclinadas o rampa para vehículos
- Entrar a una residencia
- Levantar o cargar a los pasajeros o niños
- Viajar en caminos privados no aptos para los vehículos del Sun Metro LIFT

## OTROS SERVICIOS

### Entrenamiento para Viajar

El entrenamiento para viajar es un programa GRATIS diseñado para personas de la tercera edad y personas con discapacidades para que aprendan como usar el sistema de ruta fija de Sun Metro. Los entrenadores proporcionan la asistencia necesaria para que las personas utilicen con éxito el LIFT y otras agencias de transporte que colaboran con Sun Metro. El entrenamiento se enfoca en “Como Viajar” basado en las necesidades del individuo.

Aprenderá como abordar el autobús con o sin equipo para la movilidad; como planear su destino usando la ruta más fácil y segura; qué rutas tomar a su destino y donde transbordar; como leer y entender los horarios; usar el ascensor según sea necesario; pagar pasaje y comprar pases.

Para más información o para programar su entrenamiento para viajar llame al (915)212-3004. Están disponibles los entrenamientos y presentaciones a grupos.

## **Entrenamiento para Viajar usando su Equipo para la Movilidad**

¿Va a obtener equipo nuevo para la movilidad o está experimentando dificultades al usar su equipo para la movilidad en un autobús de ruta fija de Sun Metro?

Llame al (915)212-3004 para programar tiempo de práctica con un Entrenador. Usted puede practicar como abordar, bajar y como colocarse en el autobús. Sun Metro también le puede ayudar a instalar un cinturón de seguridad para su silla de ruedas.

## **Viajes de Suscripción**

Los viajes de suscripción, también conocidos como viajes de rutina, son viajes que se toman al menos tres veces por semana por un período mínimo de seis meses al mismo lugar, por ejemplo al lugar de trabajo, escuela, etc. Estos viajes automáticamente se agendarán sin necesidad de estar llamando para cada viaje individual.

- Los viajes de suscripción se coordinan con 7 días de anticipación. Cualquier cambio a la suscripción puede tomar hasta 7 días para tomar completo efecto.
- Las suscripciones no caducan a menos que la elegibilidad del cliente también caduque.
- Ya que los viajes automáticamente se agendan, es extremadamente importante que llame en caso que tenga que cancelar alguno de ellos. El no cancelar viajes que no se usen puede ser causa que se le cancele su suscripción.

*CONTIÑUA EN LA PRÓXIMA PÁGINA*

- No hay costo adicional por registrarse en suscripción.
- Si le interesa este servicio, favor de llamar al (915)212-0100.

## **Servicios Coordinados de Transporte (CTS por sus siglas en Inglés)**

Sun Metro se ha asociado con varias agencias para ayudarle a que llegue a su destino final de una manera eficiente.

Cuando programe su viaje con Sun Metro LIFT, su servicio de transporte podrá ser provisto por cualquiera de nuestros socios transportistas (vea la lista bajo Servicios Coordinados de Transporte en la página 37).

## **Servicio de Autobús de Ruta Fija**

Las siguientes características de nuestro sistema de ruta fija de Sun Metro permitirán que muchos individuos con discapacidades puedan usar los autobuses de Sun Metro.

- Todos los autobuses de ruta fija tienen dos secciones para los equipos para la movilidad.
- Los autobuses de ruta fija están equipados con ascensores y función de inclinación. Los autobuses bajan al mismo nivel de la banqueta, para facilitar el abordaje.
- Un sistema de voceo identifica las paradas y transbordos principales a lo largo de la ruta. Si desea que su parada se anuncie, solicítelo al momento de abordar.
- Se requiere el aseguramiento en cuatro puntos y la opción de usar el cinturón de hombro y regazo está disponible para los equipos para la movilidad.
- Los autobuses de ruta fija proporcionan prioridad de asiento para personas de la tercera edad y personas con discapacidades en la parte delantera del autobús.



- Las mejoras a las paradas de autobús incluyen recortes en las banquetas en las intersecciones así como bancas y paradas de autobús cubiertas en muchas ubicaciones.
- Se permite viajar con un asistente de cuidado personal (PCA) o con animal de servicio. El acompañante de cuidado personal tiene que pagar la tarifa normal al utilizar la ruta fija.

### **Los Beneficios de Viajar en Ruta Fija**

- Obtendrá mayor independencia y flexibilidad al viajar por la comunidad.
- Ahorra dinero porque los usuarios elegibles del LIFT pueden viajar en la ruta fija de Sun Metro gratis con solo mostrar su tarjeta de identificación LIFT.



### **Objetos Perdidos**

Si dejó algo en el vehículo LIFT llame al (915)212-3004 durante horas hábiles de 8 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes. Se podrán reclamar los objetos dentro de los primeros 30 días, durante horas hábiles en el 5081 Fred Wilson. Los objetos que no sean reclamados después de 30 días serán entregados a las oficinas de Sun Metro en 10151 Montana

Si se encuentra cualquier objeto en el vehículo LIFT, por favor entrégueselo al conductor quien a la vez entregará el objeto a Objetos Perdidos del LIFT.

*CONTIÑUA EN LA PRÓXIMA PÁGINA*

## PREGUNTAS Y COMENTARIOS

Queremos escucharle. Por favor póngase en contacto con el departamento de Servicio al Cliente de Sun Metro llamando al (915)212-3333 para dejar sus comentarios, quejas, elogios, sugerencias o recomendaciones.

### **Proceso para resolver algún problema con el servicio**

Cuando presente una queja, por favor trate de proporcionar el mayor detalle posible para así poder darle el seguimiento apropiado a lo que le concierne. Por ejemplo, si está reportando alguna situación que involucra a un vehículo de Sun Metro por favor haga anotación de la fecha exacta, la hora y el número del autobús porque esto nos ayudara a obtener la información más exacta posible.



## Como someter una queja

Para cuestiones no urgentes (asuntos que tengan que ver con el servicio en el pasado, sugerencias, ideas, etc), favor de contactar a Sun Metro LIFT a través de uno de los siguientes métodos:

- Llamando al (915)212-3306
- Por internet en [www.sunmetro.net/contact](http://www.sunmetro.net/contact)
- Por correo electrónico a [sunmetroLIFT@elpasotexas.gov](mailto:sunmetroLIFT@elpasotexas.gov)
- Por medio de las redes sociales: [facebook/sunmetro](https://www.facebook.com/sunmetro)
- Por carta: Sun Metro LIFT, 10151 Montana, El Paso TX 79925

Espere una respuesta dentro de 48 horas

Para cuestiones urgentes o algo crítico (su autobús no llegó o vino y no lo recogió, algún accidente, etc), favor de contactar uno de los siguientes números de MV en el orden especificado:

- Gerente del despacho o centro de llamadas: (915)212-0101 o (915) 212-3007
- Gerente de operaciones: (915)212-3010
- Gerente General: (915)212-3006 (oficina) o 561-633-3776 (celular)

La respuesta debe ser inmediata: Su problema deberá ser resuelto en menos de una hora.

## **Como darle escala a un problema no resuelto**

Antes de escalar algún problema, le pedimos que le de oportunidad a la compañía de servicios (MV) para que resuelva su cuestión. Si después de esto, todavía no esta satisfecho, siga el siguiente proceso para darle más seguimiento:

1. Contáctese al gerente de Sun Metro encarado de los servicios de MV al 915-212-3004
2. El Director de Sun Metro esta también disponible si el gerente del contrato con MV no le puede resolver el problema al (915) 212-3301.
3. Esperamos que a este punto, ya su cuestión haya sido resuelta pero si todavía necesita más apoyo, puede contactar a la oficina del Gerente de la Ciudad al (915) 212-0023.

## HORARIO

Los números de teléfono y/o contactos pueden ser proporcionados en Braille o en cintas de audio cuando lo solicite.

### **Horario y Números de Teléfono del Servicio LIFT**

Sun Metro proporciona servicios en el área de El Paso comparables al servicio de ruta fija de Sun Metro.

Lunes a viernes: 4 a.m. a 12 a.m.

Sábados: 4:30 a.m. a 12 a.m.

Domingos y Días Festivos: 5 a.m. a 11 p.m.

Sitio Web: [www.sunmetro.net](http://www.sunmetro.net)

**Nota:** Importante: Aún cuando el servicio es hasta media noche de Lunes a Sábado, la última hora para agendar su viaje es a las 11:00 p.m. durante esos días y 10:00 p.m. los domingos y días festivos.

### **Horario del Centro de Llamadas y Número de Teléfono**

Teléfono: (915)212-0100

Lunes a viernes: 6 a.m. a 8 p.m.

Sábados, domingos y días festivos: 7 a.m. a 7 p.m.

### **Información del Centro de Llamadas después de Horas Hábiles y Número de Teléfono de Emergencia**

Lunes a sábado: 4 a.m. a 12 a.m.

Domingo: 5 a.m. a 11 p.m.

**“¿Dónde Está Mi Viaje? - Where’s My Ride?” de Sun Metro y Departamento de Envíos o Despacho de Vehículos:**

1(800) 704-7050 o (915)212-0101

# NÚMEROS DE CONTACTO

## **Cancelaciones LIFT**

### **Número de Teléfono**

(915)212-3002

## **Oficinas Administrativas de Sun Metro**

10151 Montana

El Paso, Texas 79925

Línea General de Servicio al Cliente: (915)212-3333

## **Número de Teléfono del Sistema Interactivo de Respuesta de Voz (IVR)**

Teléfono: (915)212-0100 Opción 1 o al 212-3001 directo

## **Línea para “¿Dónde Está Mi Viaje? - Where’s My Ride?” de Sun Metro**

Teléfono: 1(800)704-7050

## **Número de Teléfono de “Job Express”**

El mismo que para llamar a programación: (915)212-0100

## **TTY – Texas Relay**

### **(Para personas con deficiencias auditivas)**

Teléfono: 1(800)735-2989

## **Medicaid-eligible Recipients**

La Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (Texas Health and Human Services Commission) en la actualidad paga todos los viajes de tipo médico para los beneficiarios de Medicaid que necesiten transporte a citas médicas o a farmacias. Para más información y/o elegibilidad llame al 1(877)633-8747.

## **OTROS CONTACTOS DE AGENCIAS DE APOYO**

### **Department of Assistive and Rehabilitative Services (DARS)**

(Departamento de Servicios de Asistencia y Rehabilitación)

Los viajes para entrenamiento y/o citas médicas para clientes elegibles también pudieran ser pagados por DARS. Llame a su consejero DARS para mayor información.

### **Volar Center for Independent Living**

(Centro Volar para Vivir Independientemente)

El Centro Volar para Vivir Independientemente (Volar CIL) es una organización sin fines de lucro que proporciona entrenamiento en cómo usar el sistema de transporte público así como información sobre habilidades que se requieren para una vida independiente.

Website: [www.volarcil.org](http://www.volarcil.org)

Teléfono: (915)591-0800

### **Desert ADAPT**

(ADAPT - Estadounidense Discapacitado  
a favor del Transporte Público Accesible)

ADAPT es una organización nacional de base comunitaria que organiza activistas para garantizar los derechos civiles y humanos de la gente con discapacidades para que vivan en libertad.

Sitio Web: [www.adapt.org](http://www.adapt.org)

Teléfono: (915)317-9417

## **Concilio de El Paso del Invidente**

El Paso Council of the Blind

es una division de American Council of the Blind of Texas

Somos un group positivo y proactivo de individuos que trabajan juntos para mejorar la calidad de vida de aquellos Tejanos que están ciegos o parcialmente ciegos en el área de El Paso. EPCB te invita a visitarnos una vez al mes para reunirnos con otros compañeros que están ciegos o parcialmente ciegos y así cumplir con las metas ya mencionadas. Ven y conoce nuevas personas y haz nuevos amigos.

Correo electrónico: [EPCB.TX@gmail.com](mailto:EPCB.TX@gmail.com) o [www.ACBTexas.org](http://www.ACBTexas.org)

Teléfono: (915) 373-8377 y (915) 269-2119

Visítenos en FACEBOOK.

## **Personas Invidentes de El Paso (VIP)**

Las Personas Invidentes de El Paso (VIP), se dedica a promover el acceso libre y abierto de todos los aspectos de la vida en nuestra sociedad para todos los ciudadanos invidentes y débiles visuales, jóvenes y adultos por igual, desde el sur de Nuevo México, El Paso y el Condado Hudsbeth.

Únete a nosotros cada segundo sábado del mes, al mediodía para el almuerzo y la 1 pm para la reunión en el restaurant ubicado en: 1270 Giles Rd.

Comuníquese con: Burns Taylor

Número de teléfono: (915) 590-0007

Correo electrónico de Olivia: [olivia.chavez@sbcglobal.net](mailto:olivia.chavez@sbcglobal.net)



## **El Capítulo Borderland de la Federación Nacional de Invidentes**

Correo electrónico: [borderland.nfb@gmail.com](mailto:borderland.nfb@gmail.com)

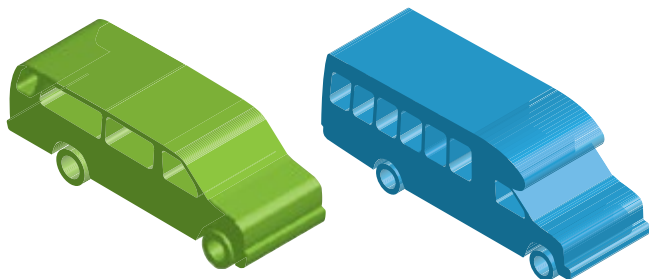
Teléfono: (252) 299-2728

La Federación Nacional de Invidentes no es solo un grupo sino una visión, que no importando tu discapacidad, tú puedas tener igual acceso a todos los servicios públicos y sociales, educación, transporte, vivienda y empleo junto con el ser incluidos en la sociedad de hoy.

### **Grupo D.I.O.**

Dignidad, Igualdad y Oportunidad.

Teléfono: (915)226-8100



## **ACERCA DE LOS SERVICIOS COORDINADOS DE TRANSPORTE**

Sun Metro LIFT se ha asociado con las siguientes entidades en un esfuerzo para ampliar sus servicios y mejorar la totalidad de la calidad de vida de nuestros pasajeros que desean mantener su movilidad y ser autosuficientes.

### **VOLAR CENTER FOR INDEPENDENT LIVING**

(Centro Volar para Vivir Independientemente)

[www.volarcil.org](http://www.volarcil.org) (915)591-0800

Volar (CIL) Centro para Vida Independientemente es una organización no lucrativa basada en la comunidad de y para personas con discapacidades, que aboga por los derechos civiles y humanos, opciones en la comunidad y por el empoderamiento de las personas con discapacidad para vivir la vida que ellos escojan.

Volar CIL proporciona cuatro servicios básicos: Abogacía, Entrenamiento en habilidades para una vida independiente, Consejería entre compañeros con discapacidad, Información y Referencia.

Igualmente, basada en las necesidades adicionales de la comunidad, esta agencia provee otros servicios como:  
Aprender a utilizar el sistema de transporte público  
(Camiones Regulares)

Reubicación de personas que se encuentran en asilos (Nursing Homes) a la comunidad Como solicitar ayuda a programas de asistencia

Explorar las opciones de vivienda y empleo Capacitación en sensibilidad hacia personas con discapacidades Asesoría en el cumplimiento del ADA –Ley Americanos con Discapacidades-

Servicios para personas con discapacidad de audición –parcial o total

Recursos y equipo tecnológico de telecomunicación gratis  
Cursos básicos de computación gratis Programa de nutrición y ejercicios

Desarrollo de liderazgo juvenil y Cómo crear una capacidad comunitaria.

## **AMISTAD**

[www.projectamistad.org](http://www.projectamistad.org) (915)532-3790

Amistad de LULAC es una organización local sin fines de lucro establecida para proporcionar servicios a personas ancianas, personas con discapacidades y a personas en riesgo. Proporciona una variedad de servicios que incluyen programas de transporte. En la actualidad el Proyecto Amistad proporciona una red de transporte bajo pedido y transporte médico no urgente para el Condado de El Paso. Los autobuses están en servicio de las 5:30am a las 7:00pm de lunes a sábado. Todos los vehículos cuentan con accesibilidad ADA.

## **CHECKER CAB**

[www.checketaxielpaso.com](http://www.checketaxielpaso.com)

(915)-532-2626

## **VIBA TRANSPORTATION**

[vibatransport.com](http://vibatransport.com) (915)544-8422

Viba Transportation es una compañía de transporte médico no urgente que proporciona servicios al Condado de El Paso. Viba Transportation es una compañía privada de transporte, comprometida a proveer transporte completo, eficiente y módico.

## **AGING, DISABILITY TRANSPORTATION RESOURCE CENTER (ADTRC)**

(Centro de Recursos y transporte para  
la Ancianidad y Discapacidades)

[www.dads.state.tx.us/services/adrc/](http://www.dads.state.tx.us/services/adrc/) 1(877)413-2372

La misión del Centro de Recursos de El Paso y del Lejano Oeste para la Ancianidad y Discapacidad (El Paso and Far West Texas Aging, Disability Transportation Resource Center) se dedica a facultar y apoyar a los adultos ancianos y personas con discapacidad, a sus familias o asistentes de cuidados como punto de inicio para obtener información, ayuda y acceso a servicios sociales y recursos comunitarios. Localizada en el 12100 Esther Lama Drive, El Paso, TX 79936, el centro está abierto de las 8 a.m. a las 5 p.m. de lunes a viernes.



## **CAPITULO VI AVISO AL PÚBLICO**

Capitulo VI de los Derechos Civiles de 1964 y los estatutos que prohíben la discriminación en programas de asistencia federal establece que ninguna persona en los Estados Unidos, sea excluida de participar, negada de beneficios, o ser de alguna otra manera sujeta a discriminación por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad o discapacidad bajo cualquier programa o actividad que reciba asistencia federal.

Cualquier persona que cree haber sido sujeto de una práctica ilegal discriminatoria en cuanto a los programas de Sun Metro, tiene el derecho de presentar una queja formal a Sun Metro. Cualquier denuncia debe ser hecha por escrito y presentada al Coordinador del Capitulo VI, Sun Metro dentro de los ciento ochenta (180) días siguientes a la fecha del acontecimiento.

Para más información sobre quejas de los derechos civiles, favor de contactar a:

**Coordinador del Capitulo , Sun Metro  
700-A San Francisco, El Paso, TX 79901  
(915) 534-5800**





**summetro** 5081 Fred Wilson  
LIFT El Paso, TX 79906-3108

