

Tránsito de la Ciudad de Santa Fe
(505)473-4444

2931 Rufina St.
Santa Fe, NM 87507



Santa Fe Ride

GUÍA DEL PASAJERO

PARA ADULTOS MAYORES

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR
Diciembre de 2024

Índice

| | |
|--|---|
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| PROCESO DE SOLICITUD | 1 |
| HORARIO DE SERVICIO..... | 1 |
| PRIORIDAD DEL VIAJE | 1 |
| TARIFAS..... | 1 |
| SERVICIO DE ACERA A ACERA | 1 |
| ANIMALES DE SERVICIO | 2 |
| PROGRAMACIÓN DE VIAJES | 2 |
| CANCELACIONES..... | 3 |
| POLÍTICA DE CANCELACIONES EXCESIVAS/INCUMPLIMIENTO | 3 |
| SILLAS DE RUEDAS | 3 |
| ASISTENCIA DEL CONDUCTOR..... | 3 |
| POLÍTICA GENERAL DE PASAJEROS | 4 |

INTRODUCCIÓN

Santa Fe Ride es un servicio de transporte compartido para personas de 60 años o más. La certificación es válida por 3 años, después de los cuales deberá volver a solicitarla.

PROCESO DE SOLICITUD

Las personas que deseen enviar su solicitud para ser elegibles como adultos mayores pueden:

- Descargar la solicitud en nuestro [sitio web](#).
- Recoger una solicitud en nuestra oficina
- Llamar para obtener una solicitud por correo

Una vez que reúna los requisitos, deberá notificar a Santa Fe Ride de cualquier cambio en su dirección o número de teléfono.

Si usted es aprobado para los servicios, una identificación con foto será emitida en la Oficina de Tránsito de Santa Fe. Le llamaremos para programar una cita y para programar su transporte gratuito si es necesario. Favor de traer una identificación con foto.

HORARIO DE SERVICIO

De lunes a viernes, dependiendo de su ubicación, comenzamos a recoger a las 5:30 a.m. Los viajes deben completarse antes de las 10:00 p.m.

Los sábados, dependiendo de su ubicación, comenzamos a recoger a partir de las 8:00 a.m. Los viajes deben completarse antes de las 8:00 p.m.

Los domingos, dependiendo de su ubicación, comenzamos a recoger a partir de las 8:00 a.m. Los viajes deben completarse antes de las 6:30 p.m.

No hay servicio durante los siguientes días festivos:

| | |
|------------------|---------------------------|
| Día de año nuevo | Día del trabajo |
| Memorial Day | Día de acción de gracias |
| 4 de julio | Navidad (25 de diciembre) |

PRIORIDAD DEL VIAJE

Cuando el espacio es limitado, se les da prioridad a los viajes ADA.

TARIFAS

La tarifa es de \$5 por cada tramo del viaje. Hay que pagar en el momento de subirse al vehículo. Los veteranos mayores viajan gratis.

SERVICIO DE ACERA A ACERA

Santa Fe Ride ofrece servicio de acera a acera. Los pasajeros deben estar listos para ser recogidos **en la acera**. Si necesita ayuda para ir del vehículo hasta la puerta o viceversa, comuníquenoslo y el conductor le ayudará. El camino desde la puerta hasta la camioneta debe ser accesible. Los conductores NO ayudarán a los pasajeros en silla de ruedas a subir o bajar

escalones. Póngase de acuerdo con otra persona para que le ayude.

ANIMALES DE SERVICIO

Los animales de servicio son siempre bienvenidos. El pasajero debe tener al animal de servicio totalmente bajo su control en todo momento para no molestar a los demás pasajeros ni los viajes programados. Los conductores no pueden asumir ninguna responsabilidad por los animales de servicio. Al momento de programar un viaje debe indicar si le acompañará un animal de servicio.

PROGRAMACIÓN DE VIAJES

Los viajes pueden reservarse de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a sábado, el día anterior al viaje. Los representantes de atención al cliente están disponibles de lunes a sábado, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Los conductores no pueden programar viajes ni realizar cambios de horario por usted.

Para prestarle un mejor servicio, le pedimos que tenga en cuenta los siguientes consejos:

1. Prepárese para su llamada
2. Anote la información de su viaje
3. Programe su viaje de regreso
4. Esté listo para salir a la hora prevista

Prepárese para su llamada

Favor de tener a la mano la siguiente información cuando llame:

- Número de identificación del cliente
- Fecha del viaje
- Dirección de origen
- Dirección de destino
- Hora deseada de recogida o llegada
- Si utiliza silla de ruedas o andador

El representante de atención al cliente le comunicará las horas de recogida y de regreso. Santa Fe Ride hará todo lo posible para programar su viaje en los horarios deseados.

Programe su viaje de regreso

Santa Fe Ride requiere que se programen los viajes de regreso. Por favor, prevea la hora más tardía posible que necesite para su regreso y programe un viaje de regreso para esa hora.

Prepárese para salir a la hora programada

Por favor, esté listo para salir 15 minutos antes de la hora de recogida programada, podemos llegar hasta 15 minutos antes o 15 minutos después de la hora de recogida programada.

Ejemplo: Si programa una hora de recogida a las 9:30 a.m., el vehículo puede llegar entre las 9:15 a.m. y las 9:45 a.m.

Los conductores, después de llegar dentro del espacio de tiempo establecido para recogerlo,

esperarán hasta 5 minutos. Cualquier pasajero que no esté en el punto de recogida programado y listo para partir en ese momento, se considerará que no se ha presentado, y el conductor se marchará para recoger a otros pasajeros. El conductor NO volverá para un segundo intento. Para obtener transporte, llame para programar un viaje “a demanda”.

CANCELACIONES

Si por cualquier motivo no puede realizar el viaje programado, favor de llamar lo antes posible para cancelarlo.

POLÍTICA DE CANCELACIONES EXCESIVAS/INCUMPLIMIENTO

Aun cuando un viaje se cancele por lo menos dos horas antes de la hora de recogida establecida, un patrón de cancelaciones excesivas ocasiona que el servicio de Santa Fe Ride no esté disponible en el momento en que otros clientes desean el servicio. Cinco cancelaciones dentro de un periodo de 30 días resultará en una suspensión temporal del pasajero del programa de la siguiente manera:

- Primera suspensión: una semana
- Segunda suspensión: dos semanas
- Tercera suspensión: tres semanas
- Cuarta y siguientes suspensiones: cuatro semanas

Se produce un incumplimiento cuando:

- No se presenta al viaje programado
- No cancela el viaje 2 horas antes de la hora prevista
- No está listo dentro de los 5 minutos de la llegada del conductor durante el espacio de tiempo establecido para recogerlo

Cinco incumplimientos en un periodo de 30 días resultará en la suspensión temporal del pasajero del programa.

SILLAS DE RUEDAS

Todos los vehículos son accesibles para sillas de ruedas. Sin embargo, si usted y su silla de ruedas pesan más que la capacidad nominal de nuestros elevadores de sillas de ruedas o si la silla de ruedas es demasiado grande para la plataforma del elevador, no podremos transportarle.

Todas las sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad ocupados deben fijarse al suelo del vehículo. En caso de que un dispositivo de movilidad no pueda sujetarse correctamente, el conductor le pedirá al pasajero que se traslade a un asiento. En esos casos, será decisión de usted si quiere continuar con el viaje.

ASISTENCIA DEL CONDUCTOR

Los conductores están especialmente entrenados para servirle. Los conductores:

- Desplegarán ascensores y rampas para las personas que utilicen dispositivos de movilidad y para las personas que no los tengan pero que no puedan subir las escaleras

del autobús sin ellos, si así lo solicitan.

- Asegurarán su silla de ruedas
- Lo ayudarán a llegar de la camioneta hasta la primera puerta del edificio, y viceversa.

Para garantizar su seguridad y la de nuestros conductores, estos NO:

- Ayudarán a los pasajeros en silla de ruedas a subir o bajar escaleras o rampas empinadas
- Entrarán en su casa
- Despejarán los caminos de hielo, nieve u otros obstáculos

Favor de hacer los arreglos necesarios para que alguien más le ayude.

POLÍTICA GENERAL DE PASAJEROS

- Si un pasajero utiliza oxígeno, el tanque debe ser portátil; por ejemplo, el pasajero debe poder subir el tanque al vehículo por sí mismo, aunque vaya en silla de ruedas. Una vez a bordo, el tanque de oxígeno portátil debe ir en un lugar seguro; por ejemplo, en el regazo del pasajero, atado a la silla de ruedas, delante del pasajero en el suelo entre los asientos, o en el suelo detrás del panel de modestia.
- Todos los pasajeros deben llevar puesto el cinturón de seguridad.
- El número de bultos que puede llevar un pasajero está limitado al número de bultos que pueda cargar.
- Por razones de seguridad, Tránsito puede solicitar que los pasajeros vayan acompañados por un asistente personal o un acompañante.
- Tránsito puede suspender o denegar el servicio a cualquier persona cuyo comportamiento y/o acciones sean violentos, gravemente perjudiciales o ilegales; provoquen la interrupción del servicio; o planteen problemas de seguridad.

Visite nuestro sitio web, [División de Tránsito| Ciudad de Santa Fe \(santafenm.gov\)](http://santafenm.gov), para leer políticas adicionales.