GOBIERNO DE PUERTO RICO
AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES

DEPARTAMENTO DE ESTADO

Número: 7723
Fecha: 21 de julio de 2009
Aprobado: Hon. Kenneth D. McClintock
Secretario de Estado

Por: Eduardo Arosemena Muñoz
Secretario Auxiliar de Servicios

REGLAMENTO OPERACIONAL

PROGRAMA LLAME Y VIAJE

AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES · LLAME Y VIAJE

REGLAMENTO OPERACIONAL
PROGRAMA LLAME Y VIAJE

INDICE

ARTICULO		PÁGINA
I.	INTRODUCCION	2
II.	PROPOSITO	3
III.	BASE LEGAL	3
IV.	APLICACIÓN	4
V.	DEFINICIONES	4
VI.	SERVICIO PARATRANSITO	9
VII.	TIEMPO DE RECOGIDO Y VIAJES PERDIDOS	11
VIII.	ELEGIBILIDAD	12
IX.	SOLICITUD Y CERTIFICACION	13
X.	DEBERES Y RESPONSABILIDADES DEL USUARIO	16
XI.	DEBERES Y RESPOSNABILIDADES DE LOS FUNCIONARIOS	20
XII.	OTRAS DISPOSICIONES Y SERVICIOS	22
XIII.	PROCESO DE CALIDAD	26
XIV.	REVISION JUDICIAL	27
XV.	ENMIENDAS	27
XVI.	CLAUSULA DE SEPARABILIDAD	28
XVII.	VIGENCIA Y DEROGACION	28

AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACION Y OBRAS PUBLICAS		
Reglamento Operacional Programa Llame y Viaje	Procedimiento Núm.03-08	Página 1 de 28
Fecha de Efectividad:	Normas Derogadas:	Aprobado Por:

ARTICULO I: INTRODUCCIÓN

La Autoridad Metropolitana de Autobuses es una corporación pública del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, creada en virtud de la Ley Núm. 5 del 11 de mayo de 1959, según enmendada, conocida como la Ley de la Autoridad Metropolitana de Autobuses. Es su gestión principal el desarrollar, mejorar, poseer, operar y administrar cualesquiera tipos de facilidades de transporte terrestre de pasajeros y servicios en, y por, el territorio que comprenda la Capital de Puerto Rico y el Área Metropolitana, según ha sido definida por la Junta de Planificación de Puerto Rico.

A los fines de garantizar a las personas con impedimentos que no pueden beneficiarse de los servicios de ruta fija, igualdad de oportunidades para utilizar los servicios transportación colectiva, que administra la AMA, contamos con un servicio complementario de paratránsito conocido como Programa Llame y Viaje.

ARTICULO II: PROPÓSITO

El propósito de este Reglamento es establecer los criterios de elegibilidad para recibir los servicios de Llame y Viaje, así como las normas y criterios básicos que habrán de utilizarse para reglamentar el servicio a los usuarios. Este Reglamento propone además, establecer los deberes y obligaciones del usuario, así como del funcionario de Llame y Viaje.

AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACION Y OBRAS PUBLICAS		
Reglamento Operacional Programa Llame y Viaje	Procedimiento Núm.03-08	Página 2 de 28
Fecha de Efectividad:	Normas Derogadas:	Aprobado Por:

Es el interés de la Autoridad el propiciar un ambiente de cordialidad y sana convivencia, estableciendo parámetros de mutuo respeto y atención a los derechos humanos. Este Reglamento está enmarcado en la expectativa de que tanto los usuarios, sus acompañantes o asistentes de cuidado personal, como los funcionarios del Programa Llame y Viaje, demuestren cortesía y respeto en sus relaciones, incluyendo consideración hacia los demás en lo relativo tanto a su cuidado personal como a su conducta.

ARTICULO III: BASE LEGAL

Se promulga este reglamento en virtud de las facultades conferidas al Secretario del Departamento de Transportación y Obras Públicas en el Plan de Reorganización Número 6 de 1971 y el Artículo 6, Inciso C de la Ley Número 5 del 11 de mayo de 1959, según enmendada, que faculta al Departamento a: "[f]ormular, adoptar, enmendar y derogar, reglamentos para regir las normas de sus negocios en general y ejercitar y desempeñar los poderes que por ley se le confieren e imponen".[1]

Además, se promulga este reglamento a tono con la Americans with Disabilities Act ("A.D.A."), Ley Pública 101-336, (42 U.S.C. § 12101 et seq.), según enmendada, y la Ley Núm. 44 de 2 de julio de 1985, (1 L.P.R.A. § 501 et seq.), según enmendada,

[1] 23 L.P.R.A. § 606.

AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACION Y OBRAS PUBLICAS		
Reglamento Operacional Programa Llame y Viaje	Procedimiento Núm.03-08	Página 3 de 28
Fecha de Efectividad:	Normas Derogadas:	Aprobado Por:

ARTICULO IV: APLICACIÓN

Las disposiciones de este Reglamento aplicarán a los ciudadanos solicitantes de los servicios del Programa Llame y Viaje, sus usuarios y acompañantes, y a aquellos empleados de la AMA que provean los servicios del Programa.

ARTICULO V: DEFINICIONES

Los siguientes términos usados en este Reglamento tienen el significado que a continuación se expresa:

1. **Acompañante** - Es la persona que acompaña en todo momento al usuario del Programa. Además, tiene que abordar y bajarse del vehículo en el punto de origen y de destino del usuario del Programa **y siempre paga tarifa.** [2]
2. **Amonestación Escrita** – Comunicación enviada al cliente para apercibirle que ha incurrido en una primera infracción de las normas, ello a modo de medida correctiva, según la tabla adjunta, la cual es parte integral de este reglamento. De incurrir nuevamente en la conducta proscrita, se le enviará un segundo aviso o advertencia escrita señalando el incumplimiento e informando consecuencias y opciones de solicitar revisión de la misma.[3] .
3. **Animal de servicio-** Animal doméstico debidamente entrenado para responder al comando del usuario, así como de proveerle asistencia al usuario. Ej. Perros guías.

---

[2] **37**.123(f)(1)(i) y (ii)
[3] 37.125(h)(3)

AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACION Y OBRAS PUBLICAS		
Reglamento Operacional Programa Llame y Viaje	Procedimiento Núm.03-08	Página 4 de 28
Fecha de Efectividad:	Normas Derogadas:	Aprobado Por:

4. **Área de Servicio** - Es el área donde el Programa ofrecerá sus servicios de transportación complementaria, es decir, ¾ de milla más allá del corredor por donde transcurre la ruta regular.
5. **Asistente de Cuidado Personal/Personal Care Attendant ("PCA")** - Aquellas personas con conocimiento y adiestramiento en el área de la salud, debidamente certificadas, que acompañan al cliente del Programa con el propósito de proveerle asistencia, quienes viajan libre de cargo mientras desempeñan su labor de asistentes.
6. **Autoridad** - La Autoridad Metropolitana de Autobuses (A.M.A.), según lo establece la Ley Número 5 del 11 de mayo de 1959, según enmendada.
7. **Cancelación tardía ("Late Cancellation")** - Es cuando un viaje no ha sido cancelado dos (2) horas previo al viaje.
8. **Cancelación en la Puerta ("Cancellation at Door")** - Es cuando el vehículo llega al lugar de origen y es en dicho momento que el usuario cancela.
9. **Conducta Impropia y/o Desordenada** - Comportamiento ilegal o inadecuado por parte de un cliente, usuario o acompañante que afecte: el funcionamiento o la prestación de los servicios del Programa, a empleados de la Autoridad, o a otros usuarios. Ver tabla adjunta.
10. **Coordinadores de Servicio** – Personas con la responsabilidad de atender todas las llamadas telefónicas de los usuarios y público en general, solicitando información sobre

el Programa. Es responsable además de realizar las reservaciones y toda gestión relacionada con los viajes.

11. **Llame y Viaje-** Es el nombre que se le ha dado al servicio de transportación colectiva complementario a la ruta fija para personas que no pueden utilizar el servicio regular prestado por la Autoridad.
12. **Programa Dorado-** Servicio gratuito brindado a personas de setenta y cinco (75) años o más. Deben presentar evidencia oficial de fecha de nacimiento.
13. **Reservaciones y Cancelaciones -** Procedimiento que tiene que realizar todo cliente del Programa para poder utilizar o cancelar el servicio, de acuerdo a ésta Reglamentación.
14. **Servicio de Origen a Destino -** Servicio que opera desde el punto de origen del viaje hasta su destino, sin transferencia al sistema de ruta fija.
15. **Servicio de Paratránsito-** Es un servicio de transportación pública compartida para personas con impedimentos, que tiene el propósito de complementar el sistema de ruta fija.
16. **Silla de rueda común –** Ayuda móvil manual o motorizada, equipo de asistencia típicamente de tres o cuatro ruedas que es utilizada por personas con impedimentos de movilidad.
17. **Sistema de Ruta Fija -** Itinerario y trayectorias previamente establecidas por la Autoridad.

18. **Suspensión** – Cese del servicio a cualquier cliente que incurra en violación de acuerdo a la Tabla de Medidas Correctivas.
19. **Suspensión en fecha futura** – Notificación de cese del servicio para aquellos usuarios y/o acompañantes que no han seguido las reglas establecidas en este Reglamento.
20. **Suspensión Inmediata** – Notificación de cese del servicio debido a que el usuario y/o acompañante, a juicio del conductor, pone en riesgo la integridad corporal suya, de otros o de la unidad.
21. **Suspensión por condición médica** – Notificación de cese de servicio debido a que el usuario necesita atención médica de tal magnitud, que requiere: estar acostado, estabilizar determinada condición mental o usar equipo médico no apto para ser manejado en la unidad de Llame y Viaje.
22. **Transferencias** - Son las que se hacen dentro del servicio regular, desde o hacia los municipios de Bayamón o Cataño / Levittown.
23. **Usuario/Cliente** - Persona con impedimento autorizada a recibir los servicios de transportación establecidos en la ruta regular.
    a. Elegibles sin restricción - Las personas que no pueden utilizar el servicio de ruta fija.
    b. Elegibles condicionales - Las personas que pueden utilizar el servicio de ruta fija en ciertas circunstancias.

c. Elegibles temporeros - Aquellos que padecen de alguna condición temporera como lo son los accidentes, operaciones y algunas enfermedades, que pueden o no utilizar el servicio de ruta fija.

24. **Usuario/Cliente No Vidente-** Persona debidamente certificada por un médico como no vidente.

25. **Usuario/Cliente Transferible-** Aquel que puede mudarse de su equipo móvil a una silla en el vehículo con un mínimo de asistencia.

26. **Ventana de treinta (30) minutos -** Todos los viajes serán reservados dentro de una ventana de recogido de treinta (30) minutos; quince (15) minutos antes y quince (15) minutos después de la hora reservada.

27. **Viaje perdido ("No-Show") -** Es cuando el usuario no puede ser localizado en el punto de origen o de destino, luego de cinco (5) minutos de espera de la hora reservada.

28. **Viajes por suscripción** – Aquel en el que existe un patrón de viajes, desde su origen y hacia el mismo destino, en la misma hora y en los mismos días de la semana, es decir, de lunes a sábado, al menos tres (3) veces en semana, por un período de seis (6) meses consecutivos.

29. **Visitantes -** Aquellos personas que cualifiquen para el Programa y que no residan dentro de la jurisdicción que el Programa provee sus servicios. Se le proveerá servicios como visitante por 21 días.

AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACION Y OBRAS PUBLICAS		
Reglamento Operacional Programa Llame y Viaje	Procedimiento Núm.03-08	Página 8 de 28
Fecha de Efectividad:	Normas Derogadas:	Aprobado Por:

ARTICULO VI: SERVICIO DE PARATRÁNSITO

El servicio está diseñado para personas que no pueden utilizar el sistema de ruta fija. Para recibir el servicio se requiere que el usuario haga una reservación previa.

Sección 6.1: Área de Servicio

Incluye hasta 3/4 de milla alrededor del corredor de las rutas del servicio regular ofrecido por la Autoridad. Incluye las áreas que cubren las rutas de Metrobús I y Metrobús II de la Autoridad de Carreteras y Transportación y las áreas de los trolebús ("trolley") del Municipio de San Juan, en el Viejo San Juan, Río Piedras y el Municipio de Guaynabo. Al presente, el servicio se ofrece en los municipios de San Juan, Guaynabo, Cataño, Bayamón, Carolina, Toa Baja (Levitown), Trujillo Alto y Loíza (vía Piñones).

Sección 6.2: Servicio de Origen a Destino

La asistencia del conductor más allá del punto de origen o destino, no está permitida. Los conductores NO están autorizados a dejar su vehículo para acompañar y/o escoltar al usuario más allá del lugar de origen o de destino.

Sección 6.3: Reservaciones y Cancelaciones

La persona deberá hacer su reservación hasta un máximo de catorce (14) días antes del viaje, llamando al 787-294-0500, ext. 599, 787-758-8112, 1-800-981-0097 (libre de cargos), 787-763-2473 (TTY), de lunes a domingo entre las 7:30AM a 4:00PM. La reservación estará sujeta a la disponibilidad del servicio.

AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACION Y OBRAS PUBLICAS		
Reglamento Operacional Programa Llame y Viaje	Procedimiento Núm.03-08	Página 9 de 28
Fecha de Efectividad:	Normas Derogadas:	Aprobado Por:

Para cancelar, el usuario debe llamar por lo menos dos (2) horas antes de que se tenga pautado recoger al usuario. Todo viaje que se cancele luego de ese tiempo o cuando llegue el conductor, se considerará como una cancelación tardía ("Late Cancellation") o cancelación en la puerta ("Cancellation at Door"). El horario para cancelar, solicitar información o para realizar cualquiera otra gestión será de lunes a domingo de 4:30 a.m. a 10:00 p.m.

Sección 6.4: Tarifas

- La tarifa base es de $1.50 por viaje. Dicha tarifa se ajustará de acuerdo a las transferencias que tuviera que hacer al utilizar el sistema regular de rutas, pero nunca excederá los $2.50.
- Al mostrar la identificación debidamente expedida por el Programa Dorado, dichos usuarios no pagan. El acompañante, irrespectivo de que sea miembro del Programa Dorado, pagará la tarifa completa.
- La persona que provee asistencia de cuidado personal ("PCA"), no paga tarifa, siempre y cuando presente su identificación del Programa Llame y Viaje.

Sección 6.5: Horario

El servicio del Programa se ofrece de lunes a domingo de 4:30 a.m. a 11:00 p.m. Para obtener información adicional debe llamar al 787-294-0500, ext. 599, de lunes a domingo entre las 7:30 a.m. y 4:00 p.m.

Sección 6.6: Viajes por Suscripción:

Aquellos clientes que tienen cambios frecuentes en sus viajes NO son elegibles para el servicio de suscripción. Del total de las reservaciones diarias, sólo se permitirá el 50% de éste tipo de viaje. Este viaje está limitado a viajes desde y hacia el trabajo, visitas a médicos y tratamientos médicos a instituciones educativas. Este servicio no se ofrecerá en días feriados.

ARTICULO VII: TIEMPO DE RECOGIDO Y VIAJES PERDIDOS

Sección 7.1: Ventana de treinta (30) minutos

Los vehículos del Programa llegarán dentro de la ventana de treinta (30) minutos. Los usuarios no están obligados a irse si el vehículo designado a transportarlos llega antes de dicha ventana. Sin embargo, los usuarios deben de estar listos para irse al comienzo de éste período. El conductor esperará cinco (5) minutos después de que llega y si el usuario no llega, el conductor se podrá ir, lo cual se considerará como un "no show".

Sección 7.2: Vehículos que llegan tarde

Los vehículos tienen una ventana de hasta treinta (30) minutos (15 minutos antes y 15 minutos después de la hora reservada) para llegar al lugar de recogido. Si el vehículo no llega dentro de la ventana de recogido de treinta (30) minutos, el usuario deberá llamar a las oficinas del Programa para reportar la situación y que le provean un tiempo estimado de llegada.

Sección 7.3: No Presentación ("no show") y suspensión de servicio

Toda no presentación o "no show" será documentado en expediente del usuario y estará sujeto al procedimiento administrativo establecido en este Reglamento y el cual podrá conllevar desde una amonestación hasta una suspensión de servicio por un máximo de treinta (30) días.[4]

ARTICULO VIII: ELEGIBILIDAD

Sección 8.1: Normas Generales

El servicio complementario de paratránsito se proveerá a aquellas personas que no pueden utilizar el servicio de ruta fija para satisfacer sus necesidades particulares de viajes. Dicha determinación se hará a base del grado y/o circunstancias bajo las cuales la persona no puede utilizar el servicio de ruta fija. Se considerarán además factores ambientales, barreras arquitectónicas y el impedimento de la persona.

Sección 8.2: Categorías de Elegibilidad

El Programa utilizará las siguientes categorías para aquellas personas que son elegibles para el servicio.[5]

Categoría I- Cualquier individuo con un impedimento que no pueda, como resultado de una condición física o mental (incluyendo condición visual) y sin ninguna asistencia de otro individuo (excepto el operador de la rampa u otro aparato del sistema de abordaje), abordar, viajar o desmontarse de un vehículo del sistema.

---

[4] Según expresa la sección 37.125 del C.F.R.
[5] Esta determinación se hace de acuerdo a la Sección 37.123 del C.F.R.

AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACION Y OBRAS PUBLICAS		
Reglamento Operacional Programa Llame y Viaje	Procedimiento Núm.03-08	Página 12 de 28
Fecha de Efectividad:	Normas Derogadas:	Aprobado Por:

Categoría II- Cualquier individuo con impedimento que necesite asistencia de una silla de ruedas o cualquier otro método de asistencia para abordar y que con tal asistencia pueda abordar, viajar y desmontarse de cualquier vehículo que esté accesible. (Ej. Personas que usan sillas de ruedas, así como personas que usan ayuda de movilidad como andadores, bastones, etc.)

Categoría III- Cualquier individuo que por razón de una condición específica está impedido de viajar a una localización de abordaje o desmontarse en una localización en el sistema para su destino final.

Las condiciones ambientales y las barreras arquitectónicas que no están bajo el control de la Autoridad, por sí solas no conllevan elegibilidad.

Sección 8.3: Elegibilidad de Visitantes

Siempre que el visitante obtenga una certificación de una entidad pública designándolo como "elegibles bajo ADA para servicio de Paratránsito", la Autoridad podrá proveer hasta veintiún (21) días de servicio de Paratránsito al año. Los visitantes que requieran más de veintiún (21) días de servicio al año deben solicitar para la elegibilidad local.

El servicio a los visitantes será el mismo que se provee a las personas locales elegibles bajo ADA.

ARTICULO IX: SOLICITUD Y CERTIFICACION

Sección 9.1: ¿Cómo solicitar?

Toda persona interesada en recibir los servicios del Programa deberá presentar una solicitud[6] debidamente completada, así como los documentos necesarios para determinar su elegibilidad.[7] Dicha solicitud será evaluada utilizando las tres (3) categorías de elegibilidad expresadas en la Sección 8.2 de este Reglamento.

Sección 9.2: Certificación

Todas las solicitudes serán revisadas por un representante del Programa. Dentro de los próximos veintiún (21) días de la persona haber presentado su solicitud, la Autoridad notificará por escrito a éste si es elegible para recibir el servicio del Programa o si por el contrario, la solicitud para el servicio fue denegado.

De determinarse que el candidato es elegible para los servicios, la Autoridad le proveerá una tarjeta de identificación que incluirá el nombre completo, dirección, firma, categoría de elegibilidad, número de identificación y una foto del usuario.

Luego de procesar y determinar la elegibilidad o no del usuario, se preparará un expediente que incluirá la solicitud, documentos y anotaciones relacionadas, determinación de elegibilidad, información de apelación, de haberse presentado una, acciones correctivas, entre otros. La información contenida en dichos expedientes será manejada con carácter de confidencialidad. En caso de que se solicite información del solicitante y/o usuario por parte de otro proveedor de este tipo de servicio, ésta se le facilitará, siempre y cuando medie una autorización escrita del solicitante y/o usuario a tales efectos.

---

[6] Véase Anejo 1.
[7] Según la sección 37.125 del C.F.R. (*supra*).

AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACION Y OBRAS PUBLICAS		
Reglamento Operacional Programa Llame y Viaje	Procedimiento Núm.03-08	Página 14 de 28
Fecha de Efectividad:	Normas Derogadas:	Aprobado Por:

Sección 9.3: Procedimiento Administrativo de Apelación

Los solicitantes que hayan recibido una determinación de inelegibilidad para el servicio complementario de Paratránsito, así como las personas que no queden satisfechas con la determinación de elegibilidad[8], y aquellas que deseen apelar las acciones disciplinarias tomadas en su contra, pueden hacer uso del procedimiento administrativo que se establece a continuación:

a. El Presidente y Gerente General de la AMA nombrará un Comité Apelativo, el cual evaluará la solicitud de revisión presentada por el solicitante.

b. La solicitud de apelación deberá dirigirse al Presidente de la Autoridad y se radicará en las Oficinas Centrales de la Autoridad, dentro de los próximos sesenta (60) días contados a partir del recibo de la notificación escrita inicial a: AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES, Área de Programación y Desarrollo del Servicio, Programa Llame y Viaje, PO Box 195349, San Juan, P.R. 00919-5349.

c. En el escrito de apelación, el solicitante podrá presentar documentos y argumentos, así como solicitar la celebración de una vista para ser escuchado, así como que podrá presentar toda aquella prueba que entienda pertinente.

d. El Comité tendrá treinta (30) días laborables para considerar la solicitud de apelación. A tales efectos, el Comité se reunirá una vez al mes para revisar las solicitudes de apelación.

[8] Según lo expresa ADA en la Sección 37.125(g)(1) del C.F.R. (*supra*)

e. Llame y Viaje notificará por escrito al apelante la decisión tomada y, de haber sido denegada, las razones para ello. Dicha decisión será final y firme. Los documentos relacionados con la apelación se mantendrán en el expediente del solicitante.

ARTICULO X: DEBERES Y RESPONSABILIDADES DEL USUARIO

Con el fin de asegurar una ordenada y eficaz prestación de los servicios, se establecen las siguientes normas.

Sección 10.1: Usuario

a. El usuario deberá presentar su solicitud[9] para servicios de paratránsito, según se establece en este Reglamento, acompañada de dos (2) fotos y aquellas certificaciones médicas que sean necesarias.
b. El usuario deberá tener disponible su tarjeta de identificación del Programa Llame y Viaje.
c. Deberá hacer sus reservaciones según establecido en este Reglamento y pagará la tarifa aplicable a cada viaje.
d. Al llegar al punto de destino, el usuario firmará un registro que será provisto por el conductor e indicará la hora en que se le recogió y la tarifa.
e. Pagar la tarifa exacta. El conductor no tiene cambio.

[9] Anejo 1.

f. Deberá notificar cambios relativos a su reservación con por lo menos veinticuatro (24) horas de anticipación.

g. En caso de cancelación de un viaje, el usuario deberá llamar con por lo menos dos (2) horas antes de la hora programada para recogerlos.

h. Si el usuario viaja con un acompañante o con un asistente de cuidado personal, deberá así notificarlo al momento de hacer la reservación.

i. No pedirá ayuda al conductor para cargar paquetes, maletas y otros objetos.

j. No comerá, beberá y/o fumará en el vehículo.

k. No viajará bajo los efectos del alcohol o drogas ilegales.

l. No portará armas de fuego, armas blancas, explosivos, material flamable o corrosivo, ácidos ni ningún material dañino.

m. No incurrirá en comportamiento que atente o ponga en riesgo la vida o seguridad propia o de terceras personas o se considere delictivo.

n. No se permiten tener prendidos radios, tocacintas, o cualquier equipo que genere ruidos innecesarios, a menos que sea utilizado para propósitos de comunicarse o que sean utilizados con audífonos.

El no cumplir con los deberes y responsabilidades antes expuestos, podrían conllevar medidas disciplinarias que pudieran ir desde una comunicación escrita hasta la suspensión del servicio.

Sección 10.2: Medidas Correctivas

AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACION Y OBRAS PUBLICAS		
Reglamento Operacional Programa Llame y Viaje	Procedimiento Núm.03-08	Página 17 de 28
Fecha de Efectividad:	Normas Derogadas:	Aprobado Por:

La persona a cargo del Programa Llame y Viaje, impondrá y notificará al usuario las medidas correctivas que, según el caso, sea la aplicable. Al realizar dicha determinación, evaluará los siguientes factores: la gravedad de la violación, el historial de faltas cometidas por el usuario, si es una violación subsiguiente de cualquier norma y otras circunstancias atenuantes o agravantes.

Sección 10.3: Suspensiones

a. **Suspensión en fecha futura -** Se evaluará la falta y se le informará por carta el período en el cual estará suspendido.

b. **Suspensión Inmediata -** La suspensión se hace inmediatamente; en el momento de la falta.

c. **Suspensión por condición médica -** En este caso se suspenderá el servicio hasta que el usuario mejore su condición de salud.

La selección del tipo de medida a utilizarse dependerá de la situación y la frecuencia del problema de acuerdo a la Tabla adjunta, con excepción de las basadas en condición médica. El Programa notificará por escrito las razones específicas por las cuales pretende suspender el servicio al usuario, quien a su vez podrá solicitar la revisión de dicha determinación siguiendo el procedimiento establecido en la sección 9.3 de este Reglamento. Mientras se dilucida la solicitud de revisión así presentada, el usuario continuará recibiendo los servicios.

Sección 10.4: Reincidencia

La imposición de varias acciones correctivas a un usuario dentro del período de prescripción que se establece más adelante, se considerará como evidencia de que el usuario no puede adaptarse a las normas establecidas por el Programa.

Podrá suspenderse el servicio a todo usuario que haya recibido:

a. Cinco (5) amonestaciones escritas;

b. Tres (3) suspensiones del servicio.

Sección 10.4: Periodo de Prescripción

A los efectos de determinar la reincidencia de un usuario, se establece el siguiente período de prescripción:

a. Dos (2) años para las no presentaciones (Ver Tabla Adjunta), siempre y cuando el usuario no haya incurrido en alguna otra falta dentro de ese período.

b. Cuatro (4) años para otras faltas, siempre y cuando el usuario no haya incurrido en falta alguna dentro de ese período.

En todos los casos, dicho período prescriptivo comenzará a contar desde la fecha de la violación al reglamento.

Sección 10.5: Terminación

En los casos en que un usuario haya sido sujeto de Terminación del Servicio, habiendo transcurrido un año, podrá solicitar nuevamente su reingreso. Para ello requerirá el cumplir con todos los requisitos originales del Programa.

AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACION Y OBRAS PUBLICAS		
Reglamento Operacional Programa Llame y Viaje	Procedimiento Núm.03-08	Página 19 de 28
Fecha de Efectividad:	Normas Derogadas:	Aprobado Por:

ARTICULO XI: DEBERES Y RESPONSABILIDADES DE LOS FUNCIONARIOS

Sección 11.1: Conductor

a. El conductor tendrá la obligación de dejar al pasajero en lugar del destino.

b. Al llegar al punto de destino, el conductor requerirá del usuario que firme una hoja donde indique la hora en que se le recogió y la tarifa.

c. El conductor no puede dejar el vehículo para entrar a un edificio o residencia. Por tanto, el usuario que requiera asistencia para abordar o desmontarse del vehículo desde un edificio o la residencia, deberá viajar con un acompañante o personal de cuidado médico. De ser éste el caso, el usuario deberá así notificarlo al momento de hacer su reservación.

d. Está prohibido que el conductor cargue a los usuarios.

e. El conductor no puede asistir a los usuarios que usen equipos de movilidad para subir o bajar escalones y otros obstáculos. De ese ser el caso, el usuario debe viajar con un Acompañante o Personal de Cuidado Médico quo lo ayude en las localizaciones de origen y destino.

f. Notificará al coordinador de servicios sobre la tardanza o no presentación ("no-show") del usuario.

g. No está permitido que el conductor acepte propinas.

AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACION Y OBRAS PUBLICAS		
Reglamento Operacional Programa Llame y Viaje	Procedimiento Núm.03-08	Página 20 de 28
Fecha de Efectividad:	Normas Derogadas:	Aprobado Por:

h. Si la asistencia del conductor a un usuario afecta la continuidad de los servicios, el usuario estará sujeto a que se suspendan los servicios hasta que se corrija la situación.

Sección 11.2: Coordinadores de Servicio

a. Los Coordinadores de Servicio tienen la responsabilidad de atender todas las llamadas de los usuarios y público en general, que solicite información sobre el Programa.

b. Según sea solicitado por el usuario, realizarán las reservaciones, cambios, cancelaciones y otros.

c. Verificarán y/o confirmarán horarios y lugares de origen y de destino.

d. No podrán realizar cambios de hora ni de lugar de origen y de destino, con menos de veinticuatro (24) horas de anticipación.

e. No podrá aceptar reservaciones, solicitudes de cambio u otros, por parte de personas que no sean los usuarios clientes, excepto que previamente se haya coordinado y aceptado por éstos por escrito.

f. Documentará en el expediente del usuario las tardanzas, viajes perdidos y no presentaciones ("no-show") de éste.

g. Notificará al Gerente del Proyecto Programa Llame y Viaje sobre las tardanzas y/o viajes perdidos del usuario.

Sección 11.3 Controladores de Comunicaciones

a. Prepara los itinerarios (agenda) de los conductores.

b. Mantiene comunicación constante con los conductores a través del radio de comunicación.

c. Imparte instrucciones a los conductores sobre posibles cambios relacionados a las reservaciones.

d. Verifica disponibilidad de unidades hábiles para asignar a los conductores en los respectivos turnos.

e. En ocasiones atiende llamadas de clientes para atender situaciones varias relativas a las reservaciones de los usuarios.

f. Toma determinaciones sobre cupo o flexibilidad de manejo para acomodar cambios en las reservaciones.

g. Realiza informes diarios de: salida, disponibilidad de unidades, y asuntos administrativos de los conductores.

Sección 11.4: Medidas Correctivas

Cualquier señalamiento contra un funcionario de la Autoridad será atendido a través del Reglamento de Personal de la Autoridad y los convenios colectivos aplicables, con sus respectivas garantías procesales.

ARTÍCULO XII: OTRAS DISPOSICIONES Y SERVICIOS

Sección 12.1: Acompañantes

AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACION Y OBRAS PUBLICAS		
Reglamento Operacional Programa Llame y Viaje	Procedimiento Núm.03-08	Página 22 de 28
Fecha de Efectividad:	Normas Derogadas:	Aprobado Por:

Para asegurar un espacio en el vehículo, el usuario informará al momento de hacer la reservación que viajará con un acompañante. El acompañante debe tener la misma localización de origen y de destino que el usuario y pagará la tarifa correspondiente.

Sección 12.2: Animales de Servicio

Los animales de servicio siempre podrán viajar en las unidades de Llame y Viaje. Significa perros guías, perros de señales, u otros animales adiestrados individualmente para trabajar o llevar a cabo gestiones para una persona con impedimentos, incluyendo pero sin limitarse al proveer guía para una persona con impedimento visual, proveer alerta sobre intrusos o ruidos a personas con impedimentos auditivos, proveer protección minima o esfuerzos de rescate, halar una silla de ruedas, o alcanzar objetos que se han caído.

Usuarios con animales de servicio, informarán al momento de hacer la reservación que viajará con su animal de servicio.

Sección 12.3: Paquetes

El usuario puede traer consigo aquellos paquetes o bolsas que puedan manejar independientemente y sin ayuda durante el tiempo que permanezcan en la unidad a la vez que garantice el no obstaculizar el servicio de otros usuarios. El contenido de estos paquetes será cónsono con lo dispuesto en la Sección 10.1.

Sección 12.4: Objetos perdidos

La Autoridad no se hace responsable por objetos que se pierdan o se dañen dentro del vehículo. Si el usuario deja un objeto en el vehículo, éste deberá llamar e informarlo lo antes

posible. Todo lo que se encuentre estará en la oficina de objetos perdidos ("lost and found") de la AMA por sesenta (60) días. Transcurrido dicho término, se dispondrá de los objetos.

Sección 12.5: Equipo de movilidad

El usuario podrá hacer uso de equipo de movilidad, tales como: sillas de ruedas, bastones, andadores y otros equipos comunes, siempre y cuando dicho equipo cumpla con las especificaciones de ADA. De ser necesario, el usuario procurará tener un acompañante, según definido en este Reglamento, quien será el único responsable de proveer dicha asistencia.

El Programa transportará todo tipo de "silla de rueda común". Se podrá suspender el servicio a un usuario que viaje con un equipo de movilidad que no cumpla los requisitos de dimensión y peso. Los requisitos son:

Sillas de ruedas:

a. Las dimensiones no pueden exceder treinta (30) pulgadas de ancho y cuarenta y ocho (48) pulgadas de largo; medida tomada de dos (2) pulgadas de la plataforma.
b. El peso no puede exceder las seiscientas (600) libras o doscientos setenta y dos punto once (272.11) kilogramos cuando está ocupada.
c. Como medida de seguridad, debe entrar en reversa a la rampa hidráulica.
d. Los frenos deben estar puestos en la rampa.
e. Si la silla es eléctrica, debe estar apagada hasta que el conductor informe que la puede encender.

f. Las sillas de ruedas deben esperar la asistencia del conductor en cuanto a las instrucciones para poder entrar al vehículo.

g. Se recomienda que el usuario que tenga una silla manual tenga puesto el soporte de los pies.

[redacted]

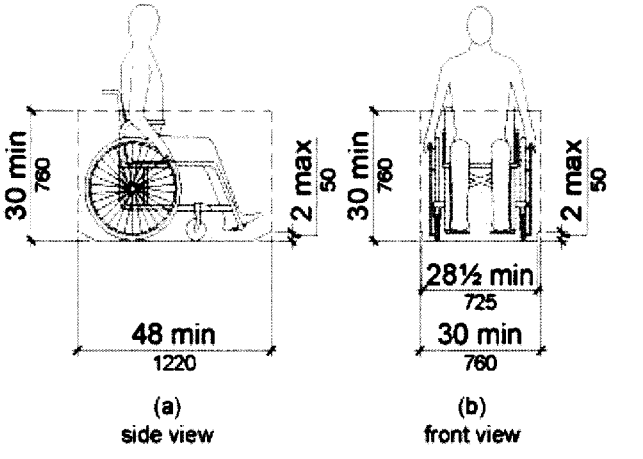


Figure 1
Wheelchair or Mobility Aid Envelope

"Scooters"

a. Estos son inestables en la rampa y puede que excedan las dimensiones aceptables de ADA. Algunas tienen una advertencia del manufacturero que no deben ser usadas como sillas en vehículos en movimiento.

b. Usuarios pueden usar "scooters" en la rampa pero se recomienda que se transfieran a una silla del vehículo tan pronto esté dentro del mismo.

c. Usuarios que viajen en "scooters" deben adherirse a las mismas reglas que las de silla de ruedas.

Sección 12.6: Seguridad con los equipos de movilidad

a. Los usuarios que usan sillas de ruedas o "scooters", deben poder transferirse de su equipo a una silla del vehículo por sí mismos.

b. El Programa no transportará equipos de movilidad que estén dañados o rotos.

Sección 12.7: Equipo Médico

Los usuarios pueden viajar con tanques de oxígeno y respiradores cuando usan el servicio. Por razones de seguridad, los tanques de oxígeno y los respiradores deben estar seguros para prevenir que estos se caigan y golpeen otros objetos o usuarios en el vehículo.

Sección 12.8: Menores de edad

Todo niño menor de cuatro (4) años deberá viajar en un "Car-Seat" durante su recorrido en los vehículos del Programa. Véase Art. 13.03 de la Ley Núm. 22 de 7 de enero de 2000, en su artículo 13.03

Los usuarios menores de dieciséis (16) años deben estar siempre acompañados por un adulto o un proveedor de asistencia al recibir los servicios del Programa y pagan tarifa completa.

ARTICULO XIII: PROMESA DE CALIDAD

Sección 13.1: Satisfacción al cliente

AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACION Y OBRAS PUBLICAS		
Reglamento Operacional Programa Llame y Viaje	Procedimiento Núm.03-08	Página 26 de 28
Fecha de Efectividad:	Normas Derogadas:	Aprobado Por:

La meta de Llame y Viaje es satisfacer las necesidades de sus usuarios. Si uno de estos tiene algún comentario, sugerencia o queja debe llamar al 787-294-0500, ext. 599, 787-758-8112, 1-800-981-0097 (libre de cargos), 787-763-2473 (TTY).

Sección 13.2: Comentarios y quejas

Los comentarios y quejas deberán ser dirigidos a la siguiente dirección: AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES, Área de Programación y Desarrollo del Servicio, Programa Llame y Viaje, PO Box 195349, San Juan, P.R. 00919-5349. Deberá incluir su nombre, dirección y número de teléfono; el día y hora de la situación; el número del vehículo y/o el nombre del conductor; el nombre de la persona que le hizo la reservación, si tiene que ver con una llamada telefónica, y una explicación del incidente, sugerencia o comentario.

ARTICULO XIV: REVISION JUDICIAL

Una parte adversamente afectada por una decisión o resolución final y que haya agotado todos los remedios provistos en este Reglamento, podrá presentar una solicitud de revisión ante el Tribunal de Circuito de Apelaciones del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, dentro de un término de treinta (30) días contados a partir de la fecha de archivo en autos de la copia de la notificación de la decisión o resolución final del Comité Apelativo.

ARTICULO XV: ENMIENDAS

Este Reglamento podrá ser enmendado por el Secretario de Transportación y Obras Públicas por recomendación del Presidente y Gerente General de la Autoridad.

AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACION Y OBRAS PUBLICAS		
Reglamento Operacional Programa Llame y Viaje	Procedimiento Núm.03-08	Página 27 de 28
Fecha de Efectividad:	Normas Derogadas:	Aprobado Por:

ARTICULO XVI: CLÁUSULA DE SEPARABILIDAD

Si cualquier palabra, oración, sección o artículo del presente reglamento fuese declarada inconstitucional o nulo por un tribunal, tal determinación no afectará menoscabará o invalidará las restantes disposiciones y partes de este Reglamento, si no que su efecto se limitará a la palabra oración, inciso sección o artículo. En caso alguno, no se entenderá que afecta o perjudica en sentido alguno su aplicación o validez en cualquier otro caso.

ARTICULO XVII: VIGENCIA Y DEROGACION

Las disposiciones incluidas en este Reglamento comenzarán a regir treinta (30) días después de su radicación en el Departamento de Estado.

En San Juan, Puerto Rico hoy día 28 de abr. 1 de 2009.

APROBADO POR:

Rubén A. Hernández Gregorat, PE
Secretario Interino
Departamento de Transportación y Obras Públicas

SOMETIDO POR:

Santos M. Delgado Marrero
Presidente y Gerente General Interino
Autoridad Metropolitana de Autobuses

AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACION Y OBRAS PUBLICAS		
Reglamento Operacional Programa Llame y Viaje	Procedimiento Núm.03-08	Página 28 de 28
Fecha de Efectividad:	Normas Derogadas:	Aprobado Por:

RECOMENDADO POR:

Lcda. Rebeca Rojas Colón
Asesora Legal
Departamento de Transportación y Obras Públicas

Emydair Alemany Delgado
Ayudante Especial del Presidente
Programa Llame y Viaje