GOBIERNO DE PUERTO RICO
DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACION Y OBRAS PÚBLICAS

## AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES

**DEPARTAMENTO DE ESTADO**
**Número:** 8242
**Fecha:** 16 de agosto de 2012
**Aprobado** Hon. Kenneth D. McClintock
**Secretario de Estado**

**Por:** Eduardo Arosemena Muñoz
**Secretario Auxiliar de Servicios**

## REGLAMENTO NUM. H-12-01

# REGLAMENTO OPERACIONAL
# PROGRAMA LLAME Y VIAJE

dtop
TRANSPORTE
URBANO

Aprobado el 18 de julio de 2012

**DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACION Y OBRAS PÚBLICAS**
**AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES**

**REGLAMENTO OPERACIONAL PROGRAMA LLAME Y VIAJE**

# INDICE GENERAL


| ARTICULO | | PAGINA |
|---|---|---|
| I | Introducción | 1 |
| II | Propósito | 1 |
| III | Base Legal | 2 |
| IV | Aplicación | 2 |
| V | Definiciones | 2-7 |
| VI | Servicio de Paratránsito | 7-10 |
| VII | Tiempo de recogido y viajes perdidos | 10 |
| VIII | Elegibilidad | 11-12 |
| IX | Solicitud y certificación | 12-15 |
| X | Deberes y responsabilidades del usuario | 15-18 |
| XI | Deberes y responsabilidades de los funcionarios | 19-20 |
| XII | Otras disposiciones y servicios | 21-24 |
| XIII | Promesa de calidad | 25 |
| XIV | Revisión judicial | 25 |
| XV | Enmiendas | 26 |
| XVI | Cláusula de separabilidad | 26 |
| XVII | Vigencia, derogación y Firmas | 26-27 |

## 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, se crea 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 para reglamentar el servicio a los usuarios. Este Reglamento establece los deberes y obligaciones del usuario, así como del funcionario de Llame y Viaje.

## 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 el American with Disabilities Act ("A.D.A."), 42 U.S.C. § 12101 et.seq., y la Ley Núm. 44 del 2 de julio de 1985, según enmendada, 1 L.P.R.A. § 501 et. seq.

## 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] 23 L.P.R.A. § 606.

1. **Acompañante -** Es la persona que acompaña y asiste 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.
2. **Amonestación –** Comunicación enviada al cliente por cada tres (3) ocasiones en que no se presente en el lugar de origen o de destino del viaje en un período de un mes.
3. **Animal de servicio-** Animal doméstico debidamente entrenado para responder al comando del usuario, así como de proveerle asistencia al usuario. Ej. Perros guías.
4. **Apercibimiento escrito -** Aviso o advertencia escrita que hace un representante del Programa a un usuario o a su acompañante, cuando alguno de éstos incurra en conducta impropia o en una violación a sus responsabilidades como usuario.
5. **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.
6. **Asistencia de Cuidado Personal/ "Personal Care Assistace" ("PCA") – Asistencia provista por** personas con conocimientos y adiestramiento en el área de la salud, como médicos o enfermeras debidamente certificadas, que acompañan al cliente del Programa con el propósito de proveerle asistencia médica.

7. **Autoridad -** La Autoridad Metropolitana de Autobuses (A.M.A.), según lo establece la Ley Número 5 del 11 de mayo de 1959, según enmendada.
8. **Cancelación tardía ("Late Cancellation") -** Cancelación de un viaje programado con menos de dos (2) horas de anticipación al recogido del usuario.
9. **Cancelación en la Puerta ("Cancellation at Door") -** Cancelación cuando el vehículo llega al lugar de origen.
10. **Conducta Impropia y/o Desordenada -** Comportamiento no adecuado por parte de un cliente, usuario o acompañante que afecte el funcionamiento o la prestación de los servicios del Programa.
11. **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, hacer las reservaciones y toda gestión relacionada con los viajes.
12. **Gerente del Proyecto Llame y Viaje-** Figura de mayor jerarquía en el Programa Llame y Viaje.
13. **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.
14. **Programa Dorado-** Servicio gratuito brindado a personas de setenta y cinco (75) años o más. Deben presentar evidencia oficial de fecha de nacimiento.

15. **Reservaciones y Cancelaciones -** Procedimiento que tiene que realizar todo cliente del Programa para utilizar o cancelar el servicio.
16. **Servicio de Acera a Acera -** Servicio que opera desde la acera del punto de origen del viaje del usuario hasta la acera del destino, sin transferencia al sistema de ruta fija.
17. **Servicio de Paratránsito-** Servicio de transportación pública compartida para personas con impedimentos, con el propósito de complementar el sistema de ruta fija.
18. **Silla de rueda común –** Ayuda móvil manual o eléctrica que pertenece a cualquier clase de equipo de tres o cuatro ruedas y usada por individuos con impedimentos de movimiento.
19. **Sistema de Ruta Fija -** Itinerario y trayectorias previamente establecidas por la Autoridad.
20. **Suspensión –** Cese del servicio a todo cliente que acumule más de tres (3) amonestaciones en un período de seis (6) meses.
21. **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.
22. **Suspensión Inmediata –** Notificación de cese del servicio debido a que el usuario y/o acompañante presenta un peligro para sí mismo, para otros pasajeros o para el conductor.

23. **Suspensión por condición médica –** Notificación de cese de servicio debido a que el usuario necesita mayor atención médica, estar acostado, o usar equipo médico dentro de la unidad. (Ej.: Máquina para respirar o ventilador.)
24. **Transferencias -** Son las que se hacen dentro del servicio regular, desde o hacia los municipios de Bayamón o Cataño / Levittown.
25. **Usuario/Cliente -** Persona con impedimento autorizada a recibir los servicios de transportación establecidos en la ruta regular.
    a. Elegible sin restricción - Persona que no puede utilizar el servicio de ruta fija.
    b. Elegible condicional - Persona que puede 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.
26. **Usuario/Cliente No Vidente-** Persona debidamente certificada por un médico como no vidente.
27. **Usuario/Cliente Transferible-** Aquel que puede mudarse de su equipo móvil a una silla en el vehículo con un mínimo de asistencia.

28. **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.
29. **Viaje perdido ("No-Show")** - Es cuando el usuario no puede ser localizado en el punto de origen o de destino en la hora reservada.
30. **Viajes por suscripción** – 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.
31. **Visitantes** - Aquellos individuos 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.

## 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

El 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 acera a acera**

La asistencia del conductor más allá de la acera (de origen o destino) no está permitida. Los conductores NO están autorizados a dejar su vehículo para acompañar y/o escoltar al usuario desde el lugar de origen o hacia el lugar de destino.

**Sección 6.3: Reservaciones y Cancelaciones**

La persona deberá hacer su reservación hasta con catorce (14) días de anticipación 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.

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 ("Cancel Late") o cancelación en la puerta ("Cancel 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 p.m.

**Sección 6.4: Tarifas**

- La tarifa es fija de un dólar con cincuenta centavos ($1.50) indistintamente de las transferencias necesarias o aplicables, es decir, la tarifa no se ajustará de acuerdo a las transferencias que el usuario tuviese que hacer al utilizar el sistema de ruta regular en el mismo día, desde o hacia el mismo lugar.
- 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 al abordar a la unidad.

**Sección 6.5: Horario**

El servicio del Programa se ofrece de lunes a domingo de 4:30 a.m. a 10:00 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 una no presentación o "no show".

### Sección 7.2: Vehículos que llegan tarde

Los vehículos tienen hasta treinta (30) minutos 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, el cual podrá conllevar desde una amonestación hasta la suspensión definitiva del servicio.[2]

[2] Según 49 CFR 37.125

## ARTICULO VIII: ELEGIBILIDAD

### Sección 8.1: Normas Generales

El servicio complementario de paratránsito se proveerá a aquellos individuos 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 el individuo no puede utilizar el servicio de ruta fija. Se considerarán además factores ambientales, barreras arquitectónicas y la incapacidad de la persona.

### Sección 8.2: Categorías de Elegibilidad

El Programa utilizará las siguientes categorías para aquellos individuos que son elegibles para el servicio.[3]

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.

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.)

[3] Esta determinación se hará de acuerdo a 49 CFR 37.123.

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 "elegible 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[4] debidamente completada, así como los documentos necesarios para determinar su elegibilidad.[5] Dicha solicitud será evaluada utilizando las tres (3) categorías de elegibilidad expresadas en la Sección 8.2 de este Reglamento.

---

[4] Véase Anejo 1.
[5] Según 49 37.125 del C.F.R. .

**Sección 9.2:** Certificación

Todas las solicitudes serán revisadas por un representante del Programa. Dentro de los próximos veintiún (21) días laborables 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 denegada.

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.

**Sección 9.3:** Procedimiento Administrativo de Apelación

Los solicitantes que hayan recibido una determinación de inelegibilidad para el servicio complementario de Paratránsito, así como a las personas que hayan sido consideradas elegibles

condicionales[6], 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 y poder 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.

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.

---

[6] Según lo expresa ADA en la 49 CFR 37.125(g)(1).

El procedimiento contenido en esta sección se utilizará también para apelar las acciones disciplinarias tomadas contra un usuario.

## 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[7] para servicios de paratránsito según se establece en este Reglamento, acompañada de dos (2) fotos y certificaciones médicas que sean necesarias.
b. En todo momento, el usuario deberá mantener visible su tarjeta de identificación.
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 una hoja que será provista 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.
f. Deberá notificar cambios 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.

[7] Anejo 1.

h. Si el usuario viaja con un acompañante deberá así notificarlo al momento de hacer la reservación.

i. Tanto el usuario como el acompañante deberán mantener su higiene personal, así como demostrar un comportamiento correcto, cortés y respetuoso en sus relaciones con otros usuarios y los empleados de la Autoridad.

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

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

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

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

n. No incurrirá en comportamiento inadecuado, violento o ilegal.

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

El incumplir con los deberes y responsabilidades antes expuestos, pudiera conllevar medidas disciplinarias que pudieran ir desde una comunicación escrita hasta la suspensión del servicio.

**Sección 10.2**: Medidas Correctivas

El Gerente del Proyecto Llame y Viaje, impondrá y notificará al usuario la medida correctiva que, según el caso, sea 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. 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 o apercibimientos escritos;

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 tardanzas no justificadas, 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 los casos de amonestaciones, dicho período prescriptivo comenzará a contar desde la fecha de la amonestación mientras que en las suspensiones comenzará a contar a partir de la fecha en que el usuario se reinstale al servicio de Paratránsito.

## ARTICULO XI: DEBERES Y RESPONSABILIDADES DE LOS FUNCIONARIOS

**Sección 11.1**: Conductor

a. El conductor tendrá la obligación de dejar al pasajero en el 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.

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 soliciten 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 podrán 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.

## ARTÍCULO XII: OTRAS DISPOSICIONES Y SERVICIOS

**Sección 12.1**: Acompañantes

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

Usuarios no videntes, podrán viajar con animales de servicio. Para asegurar un espacio en el vehículo, el usuario no vidente informará al momento de hacer la reservación que viajará con un animal de servicio. Esto sujeto a que:

a. El animal responda al comando de su dueño/amo.
b. El animal esté siempre con collar o cadena y bajo el control total del dueño/amo.
c. Nunca un conductor manejará a un animal de servicio.
d. El animal no tenga mal comportamiento (no ensuciarse, no estar gruñendo o acosando a los otros usuarios, el conductor u otros animales de servicio).
e. De ensuciar el autobús, el dueño/amo o su acompañante lo limpiarán.
f. El animal debe estar en posición de acostado ("down") o sentado ("sit") y no debe obstruir el pasillo del vehículo.
g. El animal no debe ocupar una silla.
h. El animal deberá estar limpio.

**Sección 12.3:** Paquetes

El usuario puede traer hasta tres (3) bolsas de colmado o su equivalente en el vehículo. Lo equivalente serían bolsas, paquetes o maletas. El peso total no debe exceder veinticinco (25) libras. El contenido de estos paquetes debe cumplir con la sección 10.1 de este Reglamento.

**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.

Los vehículos del Programa transportarán 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. Los usuarios con 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.

"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 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 asiento de seguridad ("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, conocida como Ley de Tránsito de Puerto Rico.

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

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.

**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, por lo que no se entenderá que afecta o perjudica en sentido alguno su aplicación o validez en cualquier otro caso.

**ARTICULO XVII: VIGENCIA**

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 18 de junio de 2012.

**RECOMENDADO POR:**

Lcda. Melissa Almodóvar Suárez
Asesora Legal
Autoridad Metropolitana de Autobuses

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

| | | |
|---|---|---|
| Reglamento Operacional Programa Llame y Viaje | Procedimiento Núm. **H-12-01** | Página 27 de 27 |
| Fecha de Efectividad: | Normas Derogadas: | Aprobado Por: |

Santos M. Delgado Marrero
Vicepresidente
Programación Intermodal

María Reyes Rivera
Gerente del Proyecto Llame y Viaje

**SOMETIDO POR:**

Mike O'Neill Rosa
Presidenta y Gerente General Interina
Autoridad Metropolitana de Autobuses

**APROBADO POR:**

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