GOBIERNO DE PUERTO RICO
DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACIÓN Y OBRAS PUBLICAS

AUTORIDAD DE TRANSPORTE INTEGRADO

AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES

DEPARTAMENTO DE ESTADO

Número: _____

Fecha: _____

Aprobado: _____

Secretario de Estado

Por: _____

Secretario Auxiliar de Servicios

REGLAMENTO NÚM. _____

REGLAMENTO PROGRAMA LLAME Y VIAJE Y SERVICIO AL CIUDADANO (RADICACIÓN DE QUERELLAS)

Aprobado el _____

DRAFT

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I:	**REGLAMENTO PROGRAMA LLAME Y VIAJE**	1
ARTÍCULO 1:	**INTRODUCCIÓN**	1
ARTÍCULO 2:	**BASE LEGAL**	1
ARTÍCULO 3:	**PROPÓSITO**	3
ARTÍCULO 4:	**APLICACIÓN**	4
ARTÍCULO 5:	**DEFINICIONES**	4
ARTÍCULO 6:	**SERVICIO DE PARATRÁNSITO**	12
Sección 6.1:	Área de servicio	13
Sección 6.2:	Servicio de acera a acera	13
Sección 6.3:	Reservaciones y cancelaciones	14
Sección 6.4:	Tarifas	15
Sección 6.5:	Horario	16
Sección 6.6:	Viajes por Suscripción	16
ARTÍCULO 7:	**TIEMPO DE RECOGIDO Y VIAJES PERDIDOS**	16
Sección 7.1:	Ventana de treinta (30) minutos	16
Sección 7.2:	Vehículos que llegan tarde	17
Sección 7.3:	No presentación ("no show"), cancelación en puerta y suspensión de servicio	17
ARTÍCULO 8:	**ELIGIBILIDAD**	17
Sección 8.1:	Normas Generales	17
Sección 8.2:	Categorías de Elegibilidad	18
Sección 8.3:	Elegibildad de Visitantes	19
ARTÍCULO 9:	**SOLICITUD Y CERTIFICACIÓN**	19
Sección 9.1:	¿Cómo solicitar?	19
Sección 9.2:	Certificación	20
Sección 9.3:	Procedimiento Administrativo de Apelación	21
ARTÍCULO 10:	**DEBERES Y RESPONSABILIDADES DEL USUARIO**	23
Sección 10.1:	Usuario	23
Sección 10.2:	Política de No Presentación	26
Sección 10.3:	Medidas Correctivas	31
Sección 10.4:	Suspensiones	31
Sección 10.5:	Reincidencia	32
Sección 10.6:	Período de Prescripción	32
Sección 10.7:	Terminación	33
ARTÍCULO 11:	**DEBERES Y RESPONSABILIDADES DEL FUNCIONARIO**	33
Sección 11.1:	Controladores de Comunicaciones	33
Sección 11.2:	Coordinadores de Servicio	35
Sección 11.3:	Conductor	35
Sección 11.4:	Medidas Correctivas	37
ARTÍCULO 12:	**OTRAS DISPOSICIONES Y SERVICIOS**	37
Sección 12.1:	Acompañntes	37
Sección 12.2:	Animales de Servicio	38
Sección 12.3:	Paquetes	38
Sección 12.4:	Objetos perdidos	39
Sección 12.5:	Equipo de movilidad	39
Sección 12.6:	Seguridad con los equipos de movilidad	41
Sección 12.7:	Equipo médico	41
Sección 12.8:	Menores de edad	42
ARTÍCULO 13:	**PROMESA DE CALIDAD**	42
Sección 13.1:	Satisfacción al cliente	42
Sección 13.2:	Solicitud de Información en formatos accesible	42
Sección 13.3:	Comentarios y quejas	43
ARTÍCULO 14:	**POLÍTICA DE ACOMODOS RAZONABLES PARA INDIVIDUOS CON DISCAPACIDADES**	44
Sección 14.1:	Proceso de Solicitud de Modificaciones / Acomodo Razonable	46

DRAFT

Sección 14.2:	Proceso de Quejas de Modificaciones / Alojamiento Razonable	47
ARTÍCULO 15:	**REVISIÓN JUDICIAL**	48
CAPÍTULO II:	**PROCEDIMIENTO PARA LA RADICACIÓN DE QUERELLAS**	48
ARTÍCULO 16:	**PROCEDIMIENTO PARA LA RADICACIÓN DE QUERELLAS**	48
ARTÍCULO 17:	**PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA LA PREPARACIÓN DE UNA VISTA PRELIMINAR**.....	50
CAPÍTULO III:	**DISPOSICIONES GENERALES**	53
ARTÍCULO 18:	**DEROGACIÓN**	53
ARTÍCULO 19:	**CLAÚSULA DE SEPARABILIDAD**	53
ARTÍCULO 20:	**ENMIENDAS**	53
ARTÍCULO 21:	**VIGENCIA**	54

DRAFT

CAPÍTULO I: REGLAMENTO PROGRAMA LLAME Y VIAJE

ARTÍCULO 1: INTRODUCCIÓN

La Autoridad Metropolitana de Autobuses (AMA) es una corporación pública del Gobierno 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 establecida por la Junta de Planificación de Puerto Rico. La Ley 123 del 3 de agosto de 2014, establece la Autoridad de Transporte Integrado (ATI) para consolidar agencias y activos de transporte, AMA incluido, en una sola agencia para administrar los sistemas de transporte público de la isla. A los fines de garantizar a las personas con impedimentos que no pueden beneficiarse de los servicios de ruta fija, una alternativa para utilizar los servicios de transportación colectiva que administra la AMA y ATI, contamos con un servicio complementario de paratránsito conocido como el Programa Llame y Viaje.

ARTÍCULO 2: BASE LEGAL

Se promulga este reglamento en virtud de las facultades conferidas a la Autoridad Metropolitana de Autobuses, mediante la Ley Núm. 5 de 11

DRAFT

de mayo de 1959, según enmendada, conocida como "Ley de la Autoridad Metropolitana de Autobuses", la cual en su Artículo 6(c) faculta a la Autoridad para: "**Formular, adoptar, enmendar y derogar reglamentos para regir las normas de sus negocios en general y de ejercitar y desempeñar los poderes y deberes que por ley se le confieren e imponen**,"[1] y en su Artículo 9 establece: "Los reglamentos de la Autoridad regirán el funcionamiento interno de la misma y determinarán el comportamiento de sus usuarios, además de las atribuciones, deberes y responsabilidades de sus oficiales o funcionarios; conforme a la Ley Núm. 38-2017, según enmendada, conocida como la "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico".

Además, se pública el mismo a tono con la Americans with Disabilities Act ("A.D.A."), Ley Pública Federal 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, y las disposiciones pertinentes al servicio de paratránsito, según reglamentadas por la Agencia Federal de Transporte (FTA, por sus siglas en inglés) 49 CFR, 27, 37, 38.

[1] 23 L.P.R.A. § 606.

DRAFT

ARTÍCULO 3: PROPÓSITO

El propósito de este Reglamento es establecer los criterios de elegibilidad para recibir los servicios del Programa Llame y Viaje, así como las normas y propósitos básicos que habrán de utilizarse para reglamentar el servicio a los usuarios. Además, este Reglamento propone establecer los deberes y obligaciones del usuario, así como de los funcionarios del Programa. Es del interés de la Autoridad y ATI 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. Igualmente, se establece el procedimiento para que nuestros usuarios tengan el conocimiento y beneficio de radicación de querellas relacionadas con nuestros servicios y empleados para de esta forma garantizar el derecho de obtener un servicio de transportación colectiva de excelencia.

DRAFT

ARTÍCULO 4: 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 y ATI que provean los servicios del Programa.

ARTíCULO 5: 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 mismo punto de origen y destino que el usuario del Programa, y siempre paga tarifa. [2]
2. **A.D.A. -** Americans with Disabilities Act
3. **Amonestación -** Comunicación enviada al cliente por cada tres (3) ocasiones en que no se presenta en el lugar de origen o de destino del viaje en un período de un mes.

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

DRAFT

4. **Animal de servicio -** Animal doméstico debidamente entrenado para responder al comando del usuario, así como de proveerle asistencia al usuario. Ej. Perros guías.
5. **Apercibimiento escrito -** Aviso o advertencia escrita que hace un representante del Programa a un usuario o a su acompañante, cuando alguno de estos incurra en conducta impropia o en una violación a sus responsabilidades como usuario.
6. **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 de la AMA y ATI.
7. **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.
8. **Autoridad -** La Autoridad de Transporte Integrado segun establecido en la Ley 123 del 3 de agosto de 2014. La Autoridad Metropolitana de Autobuses (A.M.A.), según la instituye la Ley Núm. 5 del 11 de mayo de 1959, según enmendada.
9. **Cancelación tardía ("Late Cancellation") -** Cuando un viaje no ha sido cancelado dos (2) horas previas al viaje.

DRAFT

10. **Cancelación en la Puerta ("Cancellation at Door") -** Cuando el vehículo llega al lugar de origen y en dicho momento es que el usuario cancela.
11. **Comité de Quejas y Agravio -** Organismo administrativo al que recurren los empleados unionados (TUAMA y HEO) para resolver los conflictos, quejas o reclamaciones relacionadas con las disposiciones establecidas en los respectivos convenios colectivos.
12. **Comité Evaluador de Querella -** Grupo de oficiales de la Autoridad, compuesto de tres o más miembros, nombrados por el Vicepresidente de Programación Intermodal, con el propósito de evaluar el contenido y requisitos de la querella.
13. **Conducta Impropia y 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.
14. **Conductor -** Es la persona que conduce un autobús con el fin de transportar a los pasajeros de un punto de origen a un punto de destino.

DRAFT

15. **Convenio Colectivo -** Acuerdo entre representantes de la Autoridad y representantes de los trabajadores como resultado de una negociación colectiva en materia laboral.
16. **Coordinador de Servicio -** Empleado con la responsabilidad de atender todas las llamadas telefónicas de los usuarios y público en general, con la responsabilidad de realizar las reservaciones, toda gestión pertinente a los viajes, así como brindar información y demás asuntos relacionado con el Programa.
17. **"Denials" (Reservaciones Denegadas) -** Son los viajes denegados porque no hay capacidad para transportarlos. No aplica a viajes solicitados con menos de 24 horas.
18. **FTA -** Agencia Federal de Transporte.
19. **Gerente de Proyecto -** Figura de mayor jerarquía en el Programa Llame y Viaje.
20. **"Missed trips" (Viaje Perdido) -** Son los viajes que se pierden, ya sea por error en el sistema o por cualquier otra situación que impida que la transportación llegue al lugar.
21. **Negociado de Conciliación y Arbitraje -** Organismo gubernamental que provee los servicios de mediación cuando las partes (patrono y

DRAFT

unión) lo solicita a iniciativa propia para resolver una o varias controversias.

22. **"No-Show" (Viaje perdido) -** 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.
23. **Oficina de Servicio al Ciudadano -** Unidad creada en la Autoridad con el fin de desarrollar estrategias de servicios específicos que nos permitan brindar el mejor servicio a nuestros clientes.
24. **"On-time performance" (Informe de Cumplimiento) -** Es el reporte que mide el funcionamiento de la operación del servicio y cuán efectivo está siendo.
25. **Presidente -** Presidente y Gerente General de la Autoridad Metropolitana de Autobuses.
26. **Programa 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.
27. **Programa Dorado -** Servicio gratuito brindado a personas de setenta y cinco (75) años o más. Deben presentar evidencia oficial de fecha de nacimiento.

DRAFT

28. **Querella -** Situación presentada ante un foro con el fin de ser dilucidada ante un juzgado.
29. **Querellante -** Persona que presente una acusación o reclamo.
30. **Registro de Vistas Preliminares -** Documento creado para llevar un registro de las Vistas Preliminares celebradas, el cual incluye la fecha en que se recibe la querella, nombre y número de empleado (querellado), número asignado a la querella (mes, año y secuencia en el mes), asunto, fecha, hora de la cita y la disposición del caso.
31. **Reglamento -** Reglamento del Programa Llame y Viaje conforme al Capítulo I aquí comprendido.
32. **Reservaciones y Cancelaciones -** Procedimiento que tiene que realizar todo cliente del Programa para poder utilizar o cancelar el servicio, a tenor con esta Reglamentación.
33. **Ruta Fija -** Paradas de la AMA, rutas Intemodal y estaciones del Tren Urbano.
34. **Secretario -** Secretario de Transportación y Obras Públicas
35. **Servicio de acera a acera -** Servicio que opera desde la acera del punto de origen del viaje de usuario hasta la acera de su destino, sin transferencia al sistema de ruta fija.

DRAFT

35. **Servicio de Paratránsito -** Servicio de transportación pública, regulado por la FTA, para personas con impedimentos que tiene el propósito de complementar el sistema de ruta fija.
36. **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.
37. **Sistema de Ruta Fija -** Itinerario y trayectorias previamente establecidas por la Autoridad.
38. **Suspensión -** Cese del servicio a todo cliente que acumule más de tres (3) amonestaciones en un periodo de seis (6) meses.
39. **Suspensión en fecha futura -** Notificación de cese del servicio para aquellos usuarios o acompañantes que no han seguido las reglas establecidas en este Reglamento.
40. **Suspensión Inmediata -** Notificación de cese del servicio debido a que el usuario o acompañante presenta un peligro para sí mismo, para otros pasajeros o para el conductor.
41. **Suspensión por condición médica -** Notificación de cese de servicio debido a que el usuario necesita atención médica de tal magnitud, que requiere estar acostado y/o estabilizar determinada condición mental y/o

DRAFT

usar equipo médico no apto para ser manejado en la unidad de Llame y Viaje.

42. **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. **Elegible 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.
43. **Usuario/Cliente No Vidente -** Persona debidamente certificada por un médico como no vidente.
44. **Usuario/Cliente Transferible -** Aquel que puede mudarse de su equipo móvil a una silla en el vehículo con un mínimo de asistencia.
45. **Ventana de treinta (30) minutos -** Todos los viajes deben ser recogidos dentro de una ventana de treinta (30) minutos; quince (15) minutos antes y quince (15) minutos después de la hora reservada.

DRAFT

46. **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.
47. **Visitantes -** Aquellas 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.
48. **Vista Preliminar -** Procedimiento para determinar si la queja imputada en una querella ha sido cometida y si hay causa probable para creer que la persona así denunciada lo cometió.
49. **WCL ("Will Call") -** Viaje de regreso abierto que se origina desde una Agencia de Gobierno o cita médica. El mismo es de lunes a viernes, excepto días feriados. El cliente llama y activa el viaje cuando esté disponible, luego se tiene una ventana de hasta dos (2) horas para ser recogido.

ARTÍCULO 6: SERVICIO DE PARATRÁNSITO

El servicio está diseñado para personas que no pueden utilizar el sistema de ruta fija. Para recibir el servicio se requiere solicitud y certificación

DRAFT

previa, a tenor con los procedimientos establecidos mediante este Reglamento.

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, Al presente, el servicio se ofrece en los municipios de San Juan, Guaynabo, Cataño, Bayamón, Caguas, Carolina, Toa Baja, Trujillo Alto y Loíza (vía Piñones). La zona de cobertura estará sujeta a cambios según el Plan de Servicio de Ruta fija de la Autoridad.

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 tendrán que asegurarse que el usuario esté correctamente acomodado en la rampa de la unidad y dentro de la unidad por motivos de seguridad. Es deber del conductor asegurarse que el usuario o la silla de rueda estén debidamente asegurados con el cinturón de seguridad. El conductor deberá de asistir al usuario de ser necesario más allá de la acera de forma segura en casos particulares de ser necesario. Los conductores no están autorizados a dejar su vehículo para acompañar o escoltar al usuario desde el lugar de origen o hacia el lugar de destino si tiene que dejar desatendida la unidad. En caso de que

DRAFT

una barrera física temporera, condiciones climatológicas o una situación inesperada ocurra, el conductor (a) debe asegurarse de que el usuario llegue al lugar de recogido o destino de una forma segura. Si dicha situación es previsible por el usuario, la misma debe ser notificada al momento de realizar la reservación, para tomar las medidas necesarias correspondientes como, pero sin limitarse a, viajar con un acompañante o señalar un lugar cercano alterno para evitar retrasos en las agendas. Cualquier suceso el conductor deberá comunicarlo al Control de Llame y Viaje.

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. 8101 ó al 787-274-1032, de lunes a sábado en horario de 7:30AM a 4:00PM, y los domingos pueden llamar al 787-294-0500, ext. 1902, y dejar mensaje de reservación única y exclusivamente para los lunes.

Para cancelar, el usuario debe llamar para notificar, 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

DRAFT

cancelación en la puerta ("Cancellation at Door"). El horario para cancelar o solicitar información será de lunes a sábado de 5:00 a.m. a 9:00pm los domingos pueden llamar al 787-294-0500, ext. 1902, y dejar mensaje de cancelación única y exclusivamente para los lunes.

Sección 6.4: Tarifas

- La tarifa base es de $1.50 por viaje 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.

DRAFT

Sección 6.5: Horario

El servicio del Programa se ofrece de lunes a viernes de 5:00 a.m. a 11:30 p.m., y los sábados y días feriados de 5:00 a.m. a 11:30 p.m. y los domingos de 5:30am a 11:30pm. Para obtener información adicional debe llamar al 787-294-0500, ext. 8101, de lunes a sábado entre las 5:00 a.m. y 9:00 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 este tipo de viaje. Este viaje está limitado a viajes desde y hacia el trabajo, visitas a médicos, tratamientos médicos, escuelas e instituciones educativas. Este servicio no se ofrecerá los dias feriados

ARTICULO 7: TIEMPO DE RECOGIDO Y VIAJES PERDIDOS

Sección 7.1: Ventana de treinta (30) minutos

Los vehículos del Programa llegarán dentro de una ventana de tiempo de treinta (30) minutos (15 minutos antes y 15 minutos después de la hora reservada). Los usuarios no están obligados abordar si el vehículo designado a transportarlos llega antes de dicha ventana. Sin embargo, los usuarios deben de estar listos para irse al comienzo de este período. El

DRAFT

conductor esperará cinco (5) minutos después de que llegue y si el usuario no llega, el conductor se podrá ir, lo cual se considerará como una no presentación ("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"), cancelación en puerta y suspensión de servicio

Toda no presentación ("no show") o cancelación en puerta será documentado en expediente del usuario y estará sujeto al procedimiento administrativo establecido en este Reglamento, el cual podrá conllevar desde una amonestación hasta una suspensión definitiva del servicio.[3]

ARTÍCULO 8: ELEGIBILIDAD

Sección 8.1: Normas Generales

[3] Según expresa la sección 37.125 del C.F.R.

DRAFT

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 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.[4]

Categoría I- SIN RESTRICCIONES- 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- SIN RESTRICCIONES A VECES (VIAJE A VIAJE)- 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, viajar y desmontarse de cualquier vehículo que este

[4] Esta determinación se hace de acuerdo a la Sección 37.123 del C.F.R.

DRAFT

accesible. (Ej. Personas que usan sillas de ruedas, así como personas que usan ayuda de movilidad como andadores, bastón, etc.)

Categoría III- CONDICIONAL- Cualquier individuo que por razón de una condición especifica está impedido de viajar a una localización de abordaje o desmontarse en una localización en el sistema.

Cualquier de las Categorías mencionadas anteriormente pueden ser de forma temporera.

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.

ARTÍCULO 9: SOLICITUD Y CERTIFICACIÓN

Sección 9.1: ¿Cómo solicitar?

Toda persona interesada en recibir los servicios del Programa deberá presentar una solicitud **(ver anejo 1)** debidamente completada, así como

DRAFT

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.

Sección 9.2: Certificación

Todas las solicitudes serán revisadas por un representante del Programa. Dentro de los próximos veintiún (21) días laborales de la persona haber presentado su solicitud. La Autoridad notificará por escrito si es elegible para recibir el servicio del Programa o si la solicitud es denegada deberá notificar las razones. En caso de que la Autoridad no pueda proveer respuesta de la solicitud en 21 días, deberá brindar el servicio hasta que responda a la solicitud de elegibilidad. 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, y acciones correctivas, entre otros.

[5] Según la sección 37.125 del C.F.R. (*supra*).

DRAFT

La información contenida en dichos expedientes será manejada con carácter de confidencialidad. En caso de que se solicite información del solicitante 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 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 las personas que no queden satisfechas con la determinación de elegibilidad,[6] 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. En el Comité Apelativo no podrá integrar a ninguna persona que haya participado de la denegación de la solicitud, toda vez que la adjudicación será una imparcial y basada en el expediente.

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

DRAFT

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 60 días contados a partir del recibo de la notificación escrita inicial o dirigir la solicitud dentro de dichos 60 días por correo regular a la siguiente dirección: **AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES, Área de Programación Intermodal, 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, donde podrá presentar toda aquella prueba que entienda pertinente.

d. El apelante deberá incluir la siguiente información al formular su solicitud, según se solicita en el Anejo II:

   i. Nombre y dirección postal y, de ser conocida, su respectiva dirección de correo electrónico.

   ii. Hechos que entiende le hacen acreedor de participar en el servicio complementario de Paratránsito.

DRAFT

iii. Referencia a las disposiciones legales y/o administrativas aplicables, si se conocen.

iv. Remedio que se solicita.

e. El Comité tendrá 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.

f. El Comité notificará por escrito al apelante la decisión tomada no más tarde de 90 días después de concluida la vista.

g. De reiterarse la denegatoria, se señalarán los fundamentos para ello basado en determinaciones de hechos y se advertirá de la disponibilidad del recurso de revisión establecido en el Artículo 15.

h. Se notificará de la determinación con copia simple por correo ordinario o electrónico a la parte.

i. Los documentos relacionados con la apelación se mantendrán en el expediente del solicitante.

ARTÍCULO 10: 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

DRAFT

El usuario deberá presentar su solicitud **(Anejo 1)** para servicios de paratránsito, según se establece en este Reglamento, acompañado de 2 fotos 2 x 2, y aquellas certificaciones médicas que sean necesarias.

a. El usuario deberá tener visible su tarjeta de identificación del Programa Llame y Viaje.

b. Deberá hacer sus reservaciones según establecido en este Reglamento y pagará la tarifa aplicable a cada viaje.

c. 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.

d. Pagar la tarifa exacta al abordar. El conductor no tendrá cambio. Del usuario no contar con la tarifa exacta, no podrá viajar y se considerará una cancelación en puerta.

e. Deberá notificar cambios relativos a su reservación por lo menos 24 horas de anticipación.

f. En caso de cancelación de un viaje, el usuario deberá llamar por lo menos 2 horas antes de la hora programada para recogerlo.

DRAFT

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

h. 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.

i. El conductor no tendrá la responsabilidad de cargar paquetes, maletas y otros objetos. Estos paquetes deberán estar en todo momento en control del usuario.

j. No se permite ingerir alimentos, bebidas ni fumar en el vehículo.

k. No se permitirá hacer uso del servicio bajo los efectos del alcohol o drogas ilegales.

l. No se permite portar armas de fuego, armas blancas, explosivos, material inflamable o corrosivo, ácidos ni ningún material dañino.

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

DRAFT

n. No se permitirá el uso de radios, tocacintas, o cualquier equipo que genere ruidos que distraigan al conductor, a menos que sea utilizado para propósitos de comunicarse o que sean utilizados con audífonos.

El no cumplir con las normas antes expuestas, conllevará la implementación de medidas correctivas o disciplinarias que pudieran ir desde una advertencia escrita hasta la suspensión del servicio.

Sección 10.2: Política de No Presentación

Introducción

La No Presentación ocurre cada vez que un cliente de paratránsito realiza una cancelación tardía, se olvida de cancelar, cancela el viaje en el lugar de recogido o no está disponible para su recogido programado. Las No Presentaciones y las Cancelaciones Tardías resultan en una inversión fallida de recursos gubernamentales e implica afectar el uso del servicio para otros potenciales clientes de paratránsito. Las ausencias excesivas, las cancelaciones tardías y las cancelaciones en la puerta afectan negativamente la eficiencia y eficacia del servicio, aumentando significativamente el costo de brindar el servicio de paratránsito.

DRAFT

Descripción de la política general de No Presentación del Programa Llame y Viaje

a. Definiciones:

i. Cancelaciones

- Cancelación avanzada: es cuando el cliente (o el representante del cliente) llama y cancela un viaje programado con al menos 2 horas antes de la ventana de recogido. Esto no resultará en una penalización por no presentarse. Los viajes de la mañana programados para recoger antes de las 8:00 a. m. deben dejar un mensaje de cancelación antes de las 6:00 a.m. o usar el sistema automatizado para cancelar el viaje, de estar disponible.
- Cancelación tardía: es cuando el cliente (o el representante del cliente) no llama para cancelar un viaje programado con al menos 2 horas antes del comienzo de la ventana de recogido (que no sean los viajes temprano en la mañana como se identificó anteriormente). Las cancelaciones tardías serán tratadas como No Presentación.
- Cancelar en puerta: cuando el vehículo llega al lugar designado para un viaje programado dentro del período de recogida de 30 minutos y el

DRAFT

cliente (o el representante del cliente) notifica al conductor en ese momento que ya no necesita el viaje programado. Esto se consideran No Presentación.

El conductor no es responsable de cancelar ningún otro viaje reservado para ese día. Los clientes (o el representante del cliente) deben llamar al Programa Llame y Viaje para cancelar otros viajes.

ii. No Presentación

Se define cuando se cumplen todos los criterios siguientes:

- El cliente (o el representante del cliente) no ha llamado para cancelar el viaje programado 2 horas o más antes del inicio del período de recogido;
- El vehículo llega al lugar de recogido programado dentro de la ventana de los 30 minutos;
- El cliente no aborda dentro del período de recogido de 5 minutos;
- El conductor notifica al Control de Comunicaciones. En este momento, el Controlador verificará que el Conductor esté en la ubicación correcta.

Las cancelaciones tardías y las cancelaciones en el lugar de recogido serán tratadas como No Presentación. El Programa Llame y Viaje de la AMA y la ATI.

DRAFT

programa los viajes de recogida y regreso por separado y asume que todos los viajes de regreso programados son necesarios, a menos que el cliente o su representante lo notifique. Si un viaje de recogida es una No Presentación, AMA y/o ATI no cancelará automáticamente el viaje de regreso. Una No Presentación en el viaje de regreso contará como una segunda No Presentación en el día.

NO PRESENTACIONES POR RAZONES AJENAS AL CLIENTE

Los viajes cancelados por motivos que escapan al control del cliente no se considerarán No Presentaciones. Esto incluye viajes perdidos como resultado de una enfermedad repentina, emergencia familiar o personal, demora en la conexión de tránsito, demora en la cita, condiciones climáticas extremas, error del operador, retraso en el paratránsito u otras razones imprevistas por las cuales no es posible llamar al Programa Llame y Viaje para cancelar a tiempo o realizar el viaje según lo programado.

Aunque no se emitirán No Presentaciones por razones que escapen al control del cliente, el cliente siempre debe hacer todo lo posible para cancelar los viajes programados de manera oportuna. Es responsabilidad del cliente comunicarse con el Programa Llame y Viaje para brindar la

DRAFT

razón por la cual no canceló un viaje. Se debe contactar al Programa Llame y Viaje lo antes posible. La falta de cualquier contacto resultará en la emisión de un No Show. Las fallas repetidas para realizar viajes programados, independientemente del motivo, están sujetas a revisión.

CONSECUENCIAS DE LAS NO PRESENTACIONES

La frecuencia general de uso del servicio por parte de los pasajeros, así como el número de No Presentaciones, se utilizará para determinar si existe un patrón o práctica suficiente de No Presentaciones para justificar una suspensión del servicio. En cualquier mes calendario, cualquier cliente que haya reservado diez viajes o más y tenga “No Presentaciones” o “cancelaciones tarde” al menos en el 20% o más de esos viajes recibirá un aviso de advertencia. Además, para garantizar que sólo se suspenda a los infractores habituales, un cliente deberá acumular 3 o más avisos de advertencia para recibir una suspensión.

Todos los períodos de suspensión comenzarán el lunes. La duración de la suspensión de un cliente se adherirá al siguiente calendario, después de recibir 3 cartas de advertencia:

DRAFT

a. Primera infracción en un año calendario: 7 días (1 semana) de suspensión.

b. Segunda infracción: 7 días (1 semana) de suspensión.

c. Tercera infracción: 14 días (2 semanas) de suspensión.

Sección 10.3: **Medidas Correctivas**

El Gerente de Proyecto 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 10.4: **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.

DRAFT

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 10.5: **Reincidencia**

La imposición de varias acciones correctivas a un usuario dentro del periodo 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 10.6: **Período de Prescripción**

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

DRAFT

a. 2 años para las No Presentaciones y cancelaciones en puerta, siempre y cuando el usuario no haya incurrido en alguna otra falta dentro de ese período.
b. 4 años para otras faltas, siempre y cuando el usuario no haya incurrido en alguna otra falta dentro de ese período.

En los casos de amonestaciones, dicho periodo 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.

Sección 10.7: 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.

ARTÍCULO 11: DEBERES Y RESPONSABILIDADES DE LOS FUNCIONARIOS

Sección 11.1 Controladores de Comunicaciones

a. Prepara, revisa y modifica los itinerarios (agenda) de los conductores.
b. Mantiene comunicación constante con los conductores a través del radio de comunicación.

DRAFT

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 varias situaciones relativas a las reservaciones de los usuarios.

f. Toma determinaciones sobre cupo o flexibilidad de manejo para acomodar cambios en las reservaciones, siempre y cuando no afecte viajes de clientes con reservaciones previas.

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

h. Es su responsabilidad supervisar a sus subalternos, entiéndase coordinares de servicio, etc.

i. Estará conectado al cuadro telefónico “Not Ready” en todo momento.

j. Documentará y revisará en el expediente del usuario las tardanzas, viajes perdidos y No Presentaciones (“no-show”), cancelaciones en puerta de éste.

DRAFT

k. Notificará al Gerente de Proyecto del Programa Llame y Viaje sobre patrones de tardanzas y viajes perdidos de los usuarios.

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 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 24 horas de anticipación, a menos que sea autorizado por un Controlador.

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

Sección 11.3: **Conductor**

a. El conductor tendrá la obligación de recoger al pasajero en el lugar de recogida solicitado.

DRAFT

b. El conductor tendrá la obligación de dejar al pasajero en el lugar del destino según la agenda.

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

d. 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.

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

f. 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 que lo ayude en las localizaciones de origen y destino.

DRAFT

g. Notificará al Controlador de Servicios y documentará sobre la tardanza en abordar, No Presentación ("no show") o cancelación en puerta del usuario.

h. 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 11.4: 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 12: 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. Se aceptará sólo 1 acompañante por usuario.

DRAFT

Sección 12.2: **Animales de Servicio**

Los Usuarios podrán viajar con animales de servicio. Para asegurar un espacio en la unidad, el usuario 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 custodio.
b. El animal esté siempre con collar o cadena y bajo el control del custodio.
c. Nunca un conductor manejará a un animal de servicio.
d. El animal no tenga mal comportamiento (no ensuciarse, no estar gruñendo o molestando a los otros usuarios, el conductor u otros animales de servicio).
e. De ensuciar el autobús, el custodio 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 3 bolsas de colmado o su equivalente en el vehículo. Lo equivalente serían bolsas, paquetes o maleta pequeña. El peso

DRAFT

total no debe exceder 25 libras que puedan ser llevados en el espacio de cada cliente; el espacio entre asientos comprende 11" (pulgadas). No se permite paquetes en el pasillo central de la guagua. Por seguridad y la de otros clientes deberá mantener los paquetes bajo su cuidado en todo momento. El manejo de los paquetes debe cumplir con lo dispuesto en la Sección 10.1, inciso i, 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 Seguridad Interna de la AMA por 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.

DRAFT

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. Los requisitos son:

a. Sillas de ruedas:

i. Se podrá transportar a los clientes en cualquier dispositivo de movilidad que pueda acomodarse con seguridad en la flota disponible. Si la silla es eléctrica, debe estar apagada hasta que el conductor informe que la puede encender.

ii. Los frenos deben estar puestos en la rampa.

iii. De ser posible, la silla debe entrar en la rampa hidráulica en sentido inverso, pero tienen que poder colocar la silla asegurada mientras están a bordo del autobús o furgoneta de tránsito.

iv. El usuario en silla de ruedas debe esperar la asistencia del conductor en cuanto a las instrucciones para poder entrar al vehículo y rampa.

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

DRAFT

b. Scooters:

a. Estos son inestables en la rampa y puede que excedan las dimensiones aceptables de ADA de 30x48 pulgadas. Algunas tienen una advertencia del manufacturero que no deben ser usadas como sillas en vehículos en movimiento.

b. Los 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. Los 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", pueden transferirse de su equipo a una silla del vehículo por sí mismos o con la ayuda de su acompañante.

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

DRAFT

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**

Toda persona menor de 8 años de edad, 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. 280-2018, en su Artículo 13.03, conocida como la Ley de Tránsito de Puerto Rico.

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

ARTÍCULO 13: PROMESA DE CALIDAD

Sección 13.1: **Satisfacción al cliente**

La meta del Programa 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, exts. 1400, 1401 y 1402, Oficina de Servicio al Ciudadano.

Sección 13.2: Solicitud de información en formatos accesibles

La información está disponible en formatos accesibles, previa solicitud. Comuníquese con la Oficina de Servicio al Cliente de la AMA para solicitar

DRAFT

información en formatos accesibles. Los formatos accesibles incluyen, entre otros: aternativa disponible de dispositivo de almacenamiento de datos, documentos en braille, audio grabado y documentos en letra grande. Puede comunicarse con la Oficina de Servicio al Cliente por teléfono al 787-294-0500 ext. 1400 ó 1402, por correo electrónico a servicioalciudadano@ama.pr.gov o en persona en la Oficina de Servicio al Cliente en las instalaciones de AMA ubicadas en la Ave. De Diego, # 37 Río Piedras, durante horario de oficina regular de 7:30 a.m. a 4:00 p.m.

También puede llamar al 311 para hablar con agentes de servicio al cliente entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m.

Sección 13.3: Comentarios y quejas

Los comentarios y quejas deberán ser dirigidos a la siguiente dirección: AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES, Área de Programación Intermodal, 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.

DRAFT

ARTÍCULO 14: POLÍTICA DE ACOMODOS RAZONABLES PARA INDIVIDUOS CON DISCAPACIDADES

La AMA y ATI se comprometen en brindar un servicio seguro, confiable, accesible y fácil de usar a nuestros clientes, incluidos aquellos con discapacidades. Para garantizar un acceso equitativo y seguro a todos los pasajeros, esta política describe el procedimiento para recibir, procesar y responder a las solicitudes de modificaciones razonables, y a las políticas o prácticas de la AMA y ATI hacia las personas con discapacidades.

Las solicitudes de adaptaciones se considerarán caso por caso. Para determinar si se concede una modificación, la AMA y ATI se guiará por las disposiciones del Departamento de Transporte de los Estados Unidos. Vease, 49 CFR, Apéndice E de la Parte 37.169.

1. Proceso

a. Las personas que soliciten modificaciones deberán describir lo que necesitan para utilizar el servicio.

b. Las personas que solicitan modificaciones no están obligadas a utilizar el término "modificación razonable" al realizar una solicitud.

c. Siempre que sea posible, las solicitudes de modificaciones se realizarán y determinarán con anticipación, antes de que se espere que la AMA y ATI brinde el

DRAFT

servicio modificado, por ejemplo, durante el proceso de elegibilidad para el paratránsito, mediante consultas de servicio al cliente o mediante el proceso de quejas de AMA / ATI.

d. Cuando no sea posible realizar una solicitud de modificación y determinarla por adelantado, el personal operativo deberá determinar si la modificación debe proporcionarse en el momento de la solicitud. El personal operativo tendrá que consultar con la gerencia de la AMA/ATI antes de tomar una determinación para otorgar o rechazar la solicitud.

e. Las solicitudes de modificación de las políticas y prácticas de la AMA/ATI se pueden rechazar solo por uno o más de los siguientes motivos:

- Otorgar la solicitud alteraría fundamentalmente la naturaleza de los servicios del Programa o alguna actividad.
- Otorgar la solicitud crearía una amenaza directa a la salud o seguridad de otros.
- Sin la modificación solicitada, la persona con una discapacidad puede utilizar completamente los servicios, programas o actividades de AMA/ATI para su propósito previsto.

DRAFT

Sección 14.1: Proceso de Solicitud de Modificaciones/Acomodo Razonable

Las solicitudes de modificaciones de las políticas, prácticas o procedimientos de la AMA/ATI para acomodar a una persona con una discapacidad pueden hacerse con anticipación o en el momento del servicio de transporte. La AMA/ATI están en la mejor disposición de atender una solicitud cuando los clientes realizan sus solicitudes de modificaciones con anticipación.

El proceso para realizar una solicitud es el siguiente: Las personas que soliciten modificaciones deberán describir lo que necesitan para utilizar el servicio y porqué es necesaria esta modificación. A su vez, deberá llamar al 787-294-0500, exts. 1400 ó 1402 durante el horario laboral de 7:30a.m. a 4:00p.m. para hacer una solicitud de modificación / acomodo razonable antes de usar el servicio, si es posible. También puede enviar una solicitud por escrito por correo a la siguiente dirección:

Oficina de Servicio al Ciudadano

P.O. Box 195349

San Juan, PR 00919

DRAFT

Si el personal de la AMA/ATI determina denegar una solicitud de modificación razonable, comunicará la decisión a la persona que solicitó la modificación. Si el individuo no está de acuerdo con la determinación de denegación, puede apelar la decisión.

Sección 14.2: Proceso de Quejas de Modificaciones/Alojamiento Razonable

Cualquier individuo que crea que ha sido discriminado para obtener una modificación razonable puede presentar un proceso de queja. Las quejas sobre la administración o el cumplimiento de esta Política deben presentarse por escrito y enviarse por correo electrónico a servicioalciudadano@ama.pr.gov o por correo postal a la siguiente dirección:

Oficina de Servicio al Ciudadano

P.O. Box 195349

San Juan, PR 00919

Dirección Física:

Autoridad Metropolitana de Autobuses

Ave. de Diego # 37

San Juan, PR 000919

DRAFT

ARTÍCULO 15: REVISIÓN 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 Apelaciones, dentro de un término de 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.

La parte adversamente afectada notificará la presentación de la solicitud de revisión a la Autoridad dentro del término para solicitar dicha revisión. La notificación podrá hacerse por correo.

CAPÍTULO II: PROCEDIMIENTO PARA LA RADICACIÓN DE QUERELLAS

ARTÍCULO 16: PROCEDIMIENTO PARA LA RADICACION DE QUERELLAS

1. El promovente de una acción ante la Agencia deberá incluir la siguiente información al formular su querella, solicitud o petición:
   a. Nombre y direcciones postales de todas las partes.
   b. Hechos constitutivos del reclamo o infracción.
   c. Referencia a las disposiciones legales aplicables, si se conocen.

DRAFT

d. Remedio que se solicita.

e. Firma de la persona promovente del procedimiento.

2. Para radicar una querella debe ser por escrito, personalmente en la Oficina de Servicios al Ciudadano, por correo postal: P.O BOX 195349, San Juan P.R. 00919-5349 o por correo electrónico servicioalciudadano@ama.pr.gov y debe estar debidamente firmada.

3. Una vez radicada la querella, el Comité Evaluador deberá verificar que en la misma se identifique el número de guagua, hora y ruta a los efectos de poder identificar al conductor. De no proveer la información requerida, la querella no procederá.

4. Una vez evaluada la querella, la Oficina de Servicios al Ciudadano procederá a trabajar en coordinación con el Área de Programación Intermodal la información correspondiente al conductor. Se citarán todas las partes incluyendo al querellante y se celebrará una vista preliminar dentro del término de 10 días laborables. La vista la presidirá el Oficial Ejecutivo del Área de Programación Intermodal o en su lugar el funcionario que el Vicepresidente de Programación Intermodal designe.

DRAFT

5. De no llegar a un acuerdo en la vista preliminar se procederá a enviar el caso al Comité de Quejas y Agravios de la Autoridad. En el proceso antes mencionado se cuenta con 10 días laborables para volver a citar las partes.
6. De no llegar a un acuerdo en el Comité de Quejas y Agravios de la Autoridad, se referirá el caso al Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos.
7. Si el querellante no asistiera a cualquiera de las vistas antes mencionadas, y no presentara excusa, ya sea vía telefónica, escrita o personal, automáticamente se desestimarán los cargos y el caso se dará por concluido (se archivará).
8. Este procedimiento esta atemperado a lo establecido en el Artículo IX del Convenio Colectivo entre la **A.M.A.** y la Unión **T.U.A.M.A.**

ARTÍCULO 17: PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA LA PREPARACIÓN DE UNA VISTA PRELIMINAR

1. Una vez recibida la querella, se identificará el empleado y se clasificará la falta.
2. Se le asignará número de caso.

DRAFT

3. Luego se identifican los días libres, el horario y el lugar de trabajo al que se reporta el empleado.
4. Una vez se levanta esta data, se procede a asignar fecha para celebrar la vista preliminar.
5. Se procede con la preparación de las cartas citando a las partes involucradas y las respectivas uniones. Todas las citaciones deben tener acuse de recibo y deben estar acompañadas con copia del informe o la querella. Luego de ser firmadas las citaciones por el Vicepresidente de Programación Intermodal, el personal designado fotocopiará, ensobrará y se diligenciarán las mismas. Los acuses de recibo deben estar debidamente firmados por sus destinatarios y serán entregados para ser archivados en el expediente del caso.
6. En caso de que las querellas sean presentadas por parte de usuarios se procederá a confirmar la comparecencia vía telefónica y cumplimentar el formulario que evidencia la confirmación o conversación con el usuario.
7. Se procederá con la preparación del expediente del caso que debe incluir la querella y el informe, copias de las cartas de

DRAFT

citación con acuse de recibo. El expediente debe estar debidamente rotulado y debe indicar el nombre del empleado y el número de caso.

8. Se entrega al Oficial Ejecutivo o al funcionario que el Vicepresidente del Área de Programación designe. A su vez, se incluye en el Registro de Control de Vistas.
9. En caso de ser suspendida la vista se procede a llamar a todas las partes para la no comparecencia y se pasa el expediente para nuevo señalamiento. El acta de la vista debe de especificar la razón de la cancelación de la vista.
10. Una vez se celebre la vista, se va al Registro de Control de Querellas para identificar la disposición final del caso, se prepara hoja de trámite y se entregan a la Oficina de Relaciones Industriales, manteniendo copia de la hoja de trámite.
11. Los días asignados para ver los casos en el área de Vista Preliminar, son martes, miércoles y jueves.

DRAFT

CAPÍTULO III: DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 18: DEROGACIÓN

Se deroga el Reglamento Operacional Programa Llame y Viaje (Versión Español e inglés) (h-12-01 Núm. 8242 de 16 de agosto de 2012, y se sustituye cualquier otra norma o reglamento en conflicto con lo dispuesto en el presente Reglamento.

ARTÍCULO 19: CLÁUSULA DE SEPARABILIDAD

Si cualquier artículo, inciso o disposición de este Reglamento fuere declarado nulo por un foro con competencia, dicha declaración de nulidad no afectará las demás disposiciones del mismo, las cuales continuarán vigentes. Como requisito de ser recipiente de fondos federales (grantee), y en caso de conflictos entre la ley local y la federal, prevalece la federal.

ARTÍCULO 20: ENMIENDAS

Este Reglamento podrá ser enmendado por escrito por el Secretario de Transportación y Obras Públicas, por recomendación del Presidente y Gerente General de la Autoridad Metropolitana de Autobuses y la Autóridad de Transpórte Integradó.

DRAFT

ARTÍCULO 21: VIGENCIA

Este Reglamento entrará en vigor 30 días luego de su radicación ante el Departamento de Estado, conforme a las disposiciones de la Ley Núm. 38-2017, según enmendada, conocida como Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico.

En San Juan, Puerto Rico, hoy ___ de_____ de 2025.

RECOMENDADO POR:

_____

Liz M. Cotto Cubero
Vicepresidenta
Área de Programación Intermodal
Autoridad Metropolitana de Autobuses

APROBADO POR:

_____

Josue L. Menendez Agosto
Director Ejecutivo
Autoridad de Transporte Integrado

_____

Luis Gonzalez Rosario
Presidente
Autoridad Metropolitana de Autobuses

DRAFT

APROBADO POR:

_____

Dr. Edwin E. Gonzalez Montalvo
Secretario
Departamento de Transportación y Obras Públicas

DRAFT

Autoridad de Transporte Integrado
ATI
Gobierno de Puerto Rico

AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES
AMA
GOBIERNO DE PUERTO RICO

ANEJO 1

PROGRAMA LLAME Y VIAJE

Solicitud para Certificación de Elegibilidad

RESERVACIONES, CANCELACIONES, ESTATUS

RESERVACIÓN Y "WILL CALL":

787-294-0500
787-274-1032

DRAFT

37 Ave. De Diego, Urb. San Francisco, Río Piedras / Box 195349, San Juan, PR 00919-5349
Teléfono 787-294-0500 / Fax 787-751-0527

PROGRAMA LLAME Y VIAJE - Solicitud para el Servicio Paratránsito-ADA, siglas en inglés para la Ley de Americanos con Impedimento

INFORMACIÓN IMPORTANTE PARA LOS SOLICITANTES

Este documento incluye información y formularios que se necesitan para solicitar elegibilidad para el servicio de paratránsito en el Programa Llame y Viaje. Como parte de los requisitos de la Ley de Americanos con Impedimento, (ADA), el servicio de paratránsito se provee por todos los sistemas de transportación públicos. Este tipo de servicio se limita a personas quiénes no pueden usar sin ayuda los sistemas de transporte público de rutas fijas de vez en cuando o siempre debido a una incapacidad o condición de salud relacionada. Para usar el servicio de paratránsito-ADA, usted tiene que ser certificado como elegible. Esta elegibilidad se determina caso a caso. **Para solicitar elegibilidad, usted tiene que llenar por completo el formulario adjunto**. Evaluaremos su habilidad para usar transportación pública accesible. Después de estudiar su solicitud, es posible que necesitemos más información. Por ejemplo, es posible que necesitemos:

. • Comunicarnos con usted por teléfono

. • Hacer una cita para entrevistarle personalmente o hacer una evaluación de su habilidad funcional

. • Consultar su médico, profesional de salud u otro especialista sobre su condición y habilidades

Si usted necesitara Braille, Letra grande, Cinta Audible o Disco de Computadora CDR llame al 787-294-0500, Ext. 1400, 1402 o 787-274-1032.

Después que se ha recibido, su solicitud será procesada dentro de 21 días laborables. La solicitud tiene que ser llenada apropiadamente. Si se exige, usted debe estar disponible para una segunda evaluación. La segunda evaluación puede incluir una entrevista telefónica, verificación médica o entrevista personal. La entrevista personal puede incluir una prueba de función para determinar su habilidad de viajar en la transportación pública, así como la capacidad de caminar a una parada de autobús, leer letreros, etc. Usted recibirá un aviso escrito de la determinación de su elegibilidad por correo. Si usted ha sido certificado como elegible, será elegible para viajar dentro de la zona de servicio. Si usted no está de acuerdo con la determinación de elegibilidad, tiene el derecho de apelar. Información sobre como apelar será incluida junto con su aviso de elegibilidad. Si una determinación de elegibilidad

DRAFT

toma más de 21 días laborables, usted puede recibir elegibilidad que le permite usar el servicio de paratránsito hasta que se logre una determinación final. Esto no aplica si, por falta de acción de su parte, nosotros no podemos completar el procesamiento de su solicitud.

INSTRUCCIONES PARA LOS SOLICITANTES

1. Favor de escribir con letras de molde o con máquina de escribir respuestas completas a todas las preguntas en la solicitud. Sus respuestas y explicaciones detalladas nos ayudarán a hacer una determinación apropiada. Asegúrese de responder a TODAS las preguntas, de lo contrario su solicitud será considerada incompleta y no será procesada. Se devolverán todas las solicitudes incompletas.
2. No se requiere incluir información o páginas adicionales. No obstante, tal vez querrá enviar otros documentos que piensa que nos ayudarán a entender sus limitaciones. Toda información que nos provee permanecerá confidencial.
3. Usted tiene que proveer FIRMAS en dos lugares para completar la solicitud. □ Certificación del solicitante (Página 9) □ Autorización para dispensar información por un profesional médico o de rehabilitación (Página 12).
4. Deberá incluir dos (2) fotos 2x2.
5. Regrese la solicitud completada a:

Autoridad Metropolitana de Autobuses Programa Llame y Viaje, Oficinas Centrales, Primer Piso Ave de Diego Núm. 37 Río Piedras, P.R. 00927
P.O. Box 195349, San Juan, Puerto Rico 00919-5349

Para ayuda con el proceso de solicitud o para averiguar el estado de su solicitud, llame al

787-294-0500.

DRAFT

PARTE 1. *Información General*

Nombre_____ Inicial____ Apellidos_____

Sexo: ____M ____F

Dirección Residencial: _____ Apt. #:_____

Ciudad: _____ Estado: _____Código Postal: _____

Dirección Postal (Si es distinta a residencial): _____: Apt. #:_____

Ciudad: _____ Estado: _____ Código Postal: _____

Teléfono: ( ) _____ TDD/TTY (Teletexto): ( ) _____ Otros

Tels.:_____ Fecha de Nacimiento: Día /_____/ Mes: /_____/ Año: /_____/

¿Necesita esta solicitud y la información escrita futura en un formato accesible a personas Impedidas? Si_____ No_____ (Si la respuesta es "Sí" ¿qué formato prefiere?)

Disquete____ Audio____ Cinta_____ Braille____ Letra Grande___ Otro_____

Si recibió asistencia para llenar esta forma, favor de indicar quién:

Nombre: _____Teléfono:( )_____Parentesco: _____

Favor de indicar si esta persona puede ser directamente contactado en caso de requerirse información adicional. _____ Si _____No Favor de proporcionar el nombre y teléfono de algún amigo o pariente con quien comunicarnos si no le podemos localizar a usted en su teléfono regular:

Nombre: _____ Parentesco: _____

Teléfono Diurno: ( ) _____ Teléfono Nocturno: ( ) _____

DRAFT

PARTE 2. ***Favor de contestar detalladamente las siguientes preguntas—Sus respuestas específicas nos ayudarán a determinar los derechos que le correspondan.***

1. ¿En qué consiste su incapacidad o condición de salud que le impide o la limita a utilizar el servicio de ruta regular? _____

a) Explique cómo es que su impedimento o condición de salud le impide utilizar de manera independiente el servicio de ruta fija _____

b) Las condiciones descritas arriba son: permanentes _____ o temporeras_____ (Seleccione una.) Si son temporeras, ¿cuánto tiempo estima que durará esta condición?

2. ¿Como se transporta actualmente a sus destinos más frecuentes? Marque todas las que correspondan.

Vehículo Propio _____ Autobuses AMA_____ Carros/Guaguas Públicos _____

Alguien me lleva ____ Yo conduzco _____ Paratránsito/Llame y Viaje _____

Tren _____ Taxi _____ Otro: _____

3. Varian sus condiciones de salud o impedimenta de un día para otro de manera que afecte su capacidad para utilizar los autobuses de ruta regular?

_____ Si, a veces mejoran, _____ a veces empeoran. _____ No, no varían. _____

No lo se. la respuesta es "Si" o "No lo sé" explique porque: _____

_____

_____

Para las preguntas 4 a 12, favor de indicar si usted puede realizar en forma independiente las siguientes funciones. TODAS las respuestas que indiquen "No", o "A Veces", deben explicarse e incluir la evidencia médica en apoyo a la contestación. Si no lo hace se considerará que la solicitud está <u>incompleta.</u>

DRAFT

4. ¿Entiende usted las direcciones necesarias para coordinar y realizar un viaje? (Esto no se refiere a no entender el idioma Español.) _____Sí _____No _____A Veces
Si respondió "No" o "A Veces" explique porqué: _____
_____.

5. ¿Puede usted identificar la parada de transporte público correcta? ___Sí ___No ___A Veces
Si respondió "No" o "A Veces" explique por qué: _____
_____.

6. ¿Puede usted identificar el vehículo de transporte público correcto? ___Sí ___No ___A Veces
Si respondió "No" o "A Veces" explique porqué: _____
_____.

7. ¿Puede usted llegar hasta y desde la parada de transporte público más cercana?
_____Sí _____No _____A Veces Si respondió "No" o "A Veces" explique porqué: _____
_____.
Anote cuántas cuadras, calles o avenidas puede recorrer en forma independiente: _____.

8. ¿Puede usted esperar al menos 15 minutos en una parada de autobuses/tren? ___Sí ___No
___ A Veces Si respondió "No" o "A Veces" explique porqué: _____
_____.

¿Podría esperar más de 15 minutos? _____Sí _____No _____A Veces. Si respondió "Sí,"
¿Cuánto tiempo? (Minutos): _____

¿Podría esperar si hubiese un lugar para sentarse o una caseta de descanso?
_____Sí _____No _____A Veces

9. ¿Puede usted subir o bajar de un autobús sin que le ayuden? ___Sí ___No ___A Veces
Si respondió "No" o "A Veces" explique porqué: _____
_____.

DRAFT

10. ¿Puede usted subir o bajar de un autobús si cuenta con una rampa de ascenso o si el frente del autobús es más bajo? _____ Sí _____ No _____A Veces _____No sé, nunca lo he intentado.
Si respondió "No" o "A Veces" explique porqué: _____
_____.

11. ¿Puede usted sujetar las manijas o pasamanos, monedas o boletos al abordar o descender de un autobús? _____ Sí _____ No _____A Veces _____No sé, nunca lo he intentado.
Si respondió "No" o "A Veces" explique porqué: _____

12. ¿Puede usted mantener el equilibrio y tolerar el movimiento del autobús al estar sentado?
_____ Sí _____ No _____A Veces _____No sé, nunca lo he intentado.
Si respondió "No" o "A Veces" explique porqué: _____
_____.

13. ¿Alguna vez ha recibido adiestramiento o instrucciones para aprender cómo utilizar el autobús de transporte público? ____Sí __ No __A Veces ___No sé, nunca lo he intentado.
Si respondió "No" o "A Veces" explique porqué: _____
_____

14. ¿Está equipado con acceso para discapacitados el transporte público que usted requiere?
_____ Sí _____ No _____A Veces _____No sé, nunca lo he intentado.
Si respondió "No" o "A Veces" explique porqué: _____
_____.

15. ¿Utiliza usted cualquiera de los siguientes equipos de movilidad, auxiliares de movimiento o equipo especializado? Marque todos los que correspondan.
____ Silla de Ruedas Manual ____ Bastón ____ Muletas ____ Silla Eléctrica ____ Bastón Blanco ____ Andador ____ Motoneta ____ Prótesis ____ Identificación Personal ____ Tabla de Comunicación ____ Aparato Ortopédico ____ Tarjetas para Memoria ____ Aparato de Respiración (Oxígeno Portátil O_2) ____ Animal de Servicio ____ Scooter/Motoneta ____

DRAFT

Otros:_____

***Dimensiones de Silla de Ruedas/Motoneta Largo Ancho**

(Favor de proporcionar el largo y ancho 2 pulgadas arriba del suelo incluyendo los descansos para pies. Estas dimensiones son necesarias para cumplir con los requisitos de implementación de la Ley de Americanos Discapacitados (ADA)

16. ¿Le acompaña un Asistente de Cuidado Personal (PCA) y/o un animal de servicio cuando sale usted de su hogar? Nota: Un PCA es una persona certificada para asistir a una persona discapacitada en sus necesidades personales y/o facilitar la travesía durante algún viaje específico. (Ej. Médico, enfermera.) Un animal de servicio esta adiestrado para brindar asistencia y no es una mascota. _____ Sí _____ No _____A Veces Si respondió "Si" o "A Veces" favor de proporcionar el nombre del PCA y/o el tipo de animal de servicio:

_____

_____.

17. ¿Utiliza actualmente servicios de paratránsito? (Favor de seleccionar una opción):

_____ Sí _____ No _____A Veces _____No sé, nunca lo he intentado.

Si respondió "Si" o "A Veces" cuándo utiliza el servicio de paratránsito? _____

_____.

Favor de proporcionar el nombre del proveedor del servicio de paratránsito:

_____

DRAFT

PARTE 3. ***Firma:***

Favor de llenar el Recuadro A Menos de que usted sea Menor de Edad o tenga un Tutor Legal, en cuyo caso el Padre o Tutor Legal debe llenar el Recuadro B.

A. Hago constar que la información presentada en esta solicitud es correcta y conforme a la verdad. Entiendo que el incluir información falsa puede tener como consecuencia la negación del servicio. Entiendo que toda la información es estrictamente confidencial, y que solamente se revelará la información necesaria para brindar los servicios a quienes presten dichos servicios. Entiendo que podría ser necesario contactar a algún profesional familiarizado con mi capacidad funcional para usar el transporte público, a fin de asistir durante la determinación de la elegibilidad.

Firma del solicitante _____ Fecha _____

B. Entiendo que el propósito de esta solicitud es determinar si el Solicitante tiene derecho a utilizar los Servicios de Paratránsito conforme a la Ley ADA. Hago constar que la información presentada en esta solicitud es correcta y conforme a la verdad. Entiendo que el incluir información falsa puede tener como consecuencia la negación del servicio, así como sanciones conforme a la ley. Convengo, además, en notificar al Programa Llame y Viaje si el Solicitante ya no necesitara los Servicios de Paratránsito conforme a la Ley ADA. Doy mi consentimiento para la entrevista con el Solicitante y la evaluación funcional de su capacidad para viajar y las limitaciones que determinen la elegibilidad para los derechos de paratránsito que correspondan conforme a la Ley ADA. Me doy por enterado que puedo estar presente durante la entrevista y cualquier evaluación funcional, y declaro que:

DRAFT

(Seleccione uno de los siguientes)

_____Estaré presente

_____Designo a _____para que esté presente en mi representación, o _____Renuncio a mi derecho a estar presente y no designo a otra persona para que me represente.

Firma del Padre o Tutor Legal_____ Fecha _____

AUTORIZACIÓN PARA EXAMINAR Y/O ENTREGAR REGISTROS MÉDICOS (Debe ser llenada por el Solicitante)

La verificación del impedimento por un profesional acreditado no garantiza la elegibilidad para el derecho de servicios de transporte de paratránsito, pero sí puede representar un importante papel en el proceso de determinación de dichos derechos. Por tanto, es importante que un profesional acreditado verifique la incapacidad/ impedimento del individuo, así como la imposibilidad del solicitante para viajar en el sistema regular de autobuses/tren de la Autoridad Metropolitana de Autobuses y la Autoridad de Transporte Integrado respectivamente. Por consiguiente, yo, _____ , mayor de edad, y vecino de ____ _____ Puerto Rico, autorizo al Programa Llame y Viaje de la Autoridad de Transporte Integrado y la Autoridad Metropolitana de Autobuses o a cualquier persona a quien encuentre a bien designar, examinar y/o reproducir todos y cada uno de la información médica que acredita mi incapacidad para utilizar el servicio de ruta fija que ofrece la Autoridad Metropolitana de Autobuses y la Autoridad de Transporte Integrado. Específicamente autorizo a que se examinen y reproduzcan, sin considerarse como una limitación lo siguiente:

1) Todos y cada uno de los documentos relacionados a mi condición física y emocional pasada y presente;

2) Todos y cada uno de los documentos que contengan un diagnóstico de mi condición física y emocional;

3) Todos y cada uno de los documentos que contengan los tratamientos de mi condición física y emocional;

4) Todos y cada uno de los documentos relacionados a mis gastos médicos;

DRAFT

5) Todos y cada uno de los documentos relacionados a cualquier examen físico y psicológico que se me haya suministrado, incluyendo cualquier resultado preliminar y/o final de cada examen;
6) Todos y cada uno de los documentos sometidos por cualquier médico que me hubiera dado tratamiento.

Entiendo que la información que autorizo sea examinada y reproducida al Programa de Llame y Viaje o cualquiera de sus agentes, deja de ser información confidencial y privilegiada bajo el *Health Insurance Portability and Accountability Act* de 1996 (HIPAA) o al amparo de cualquier Ley Federal o de Puerto Rico y que la misma puede ser a su vez diseminada a las personas que sean necesarias para cualquier fin relacionado a los propósitos de la presente Autorización. De igual forma, relevo al Programa de Llame y Viaje, la Autoridad Metropolitana de Autobuses, la Autoridad de Transporte Integrado, sus agentes y empleados, de toda responsabilidad relacionada a la divulgación de la información médica. Reconozco que tengo derecho a revocar la presente Autorización, siempre y cuando lo haga por escrito y notifique por correo certificado a la siguiente dirección: Apartado 195349, San Juan, PR, 00919-5349. Reconozco, además, que la revocación no será efectiva sino hasta la fecha en que el Programa de Llame y Viaje reciba la misma por correo. La revocación tendrá únicamente efecto prospectivo, por lo que no tendrá el efecto de invalidar cualquier uso realizado por el Programa antes del día en que sea efectiva la revocación. Reconozco, además, que tengo derecho a recibir una copia de la presente autorización cuando así lo solicite. Copia de la presente autorización será tan válida como la original. En San Juan, Puerto Rico, hoy de 20___. ***Profesionales Acreditados***

Nota: Sólo los siguientes profesionistas acreditados están autorizados a verificar su incapacidad/impedimento: Trabajadores Sociales Clínicos, Especialista Independiente de Vida, Terapista Ocupacional, Psiquiatras, Médicos Acreditados, Terapista Físico (PT), Asesor de Rehabilitación Certificado (CRC), Especialista de Orientación y Movilidad (O&M), Especialista en Audición, Oftalmólogo, Psicólogo y Enfermeras Certificadas.

DRAFT

Nombre del Profesional: _____ **Título:** _____

Dirección Postal: _____ Ciudad: _____

Estado_____ Código Postal: _____Teléfono de Oficina: ( ) _____

Nombre del Solicitante (use letra de molde):_____

Firma del Solicitante (es necesaria):_____Fecha_____

Solicitante DETÉNGASE Aquí.

¡Un Profesional acreditado debe llenar las siguientes páginas!

DRAFT

PARTE 4: VERIFICACIÓN DE INCAPACIDAD PARA RECIBIR SERVICIOS DE TRANSPORTACION EN EL PROGRAMA LLAME Y VIAJE Esta Sección Debe Ser Llenada por un PROFESIONAL ACREDITADO. <u>Favor de Usar Letra de Molde.</u>

Estimado Profesional:

La persona que le hace entrega de este folleto ha indicado que usted puede proporcionar información relativa a su incapacidad/impedimento y el impacto de esta en su habilidad para utilizar los servicios de transportación pública. La Ley de Americanos con Impedimento de 1990 (ADA) obliga a la Autoridad Metropolitana de Autobuses, la Autoridad de Transporte Integrado y al Programa Llame y Viaje a ofrecer transportación de respuesta a la demanda a las personas quienes, debido a su incapacidad, no pueden utilizar el sistema regular de autobuses. La Ley de Americanos con Impedimento establece tres categorías como sigue:

1. Elegibles sin restricción- Las personas que no pueden usar el servicio de ruta fija.
2. Elegibles condicionales- Las personas que pueden utilizar el servicio de ruta fija en ciertas circunstancias.
3. Elegibles Temporeros- Aquellos que padecen alguna condición temporera como lo son los accidentes, operaciones y algunas enfermedades, que pueden o no utilizar el servicio de ruta fija.

La información que usted proporcione, conforme a la autorización de la página 10 del presente folleto, nos permitirá realizar una evaluación adecuada de esta solicitud y su aplicabilidad a las peticiones de viajes específicos. La verificación de impedimento es obligatoria para todos los solicitantes del servicio de transporte que da respuesta a la demanda. Todo profesional que verifique el impedimento de un individuo debe contar con conocimientos detallados de primera mano del impedimento de dicha persona, así como también la capacitación y credenciales necesarias para dicha evaluación.

Gracias por su colaboración.

DRAFT

1. Favor de describir su estatus profesional (Médico Certificado, Terapista Físico, Terapista Ocupacional, Psicólogo, etc.), número de licencia *y* sus métodos para evaluar el impedimento del solicitante._____

_____.

2. Favor de describir todas las condiciones actuales y diagnósticos que incapacitan al solicitante.

_____

_____.

3. ¿Es temporal la condición o incapacidad del solicitante? _____Sí _____ No

Si es **Sí,** para cuando se espera la recuperación /____ / (meses)

4. ¿Ha recibido el solicitante algún adiestramiento/capacitación para aprender a usar el sistema regular de autobuses? _____Sí _____No _____No Sabe

El adiestramiento o capacitación fue proporcionado por: _____

(Nombre de la Agencia/ Institución)

II. Incapacidad Física

1. ¿Qué tan lejos puede desplazarse el solicitante sin la ayuda de otra persona, con o sin algún equipo auxiliar del movimiento?

____Más de 200 ft. ____Menos de 200 ft. ____Dos Cuadras ____¼ de Milla (3 cuadras)

____ ½ Milla (6 cuadras) ____ ¾ de Milla (9 cuadras) ____Más de ¾ de Milla ____Otro

2. ¿Puede el solicitante subir tres escalones de 12 pulgadas, usando pasamanos sin la asistencia de otra persona? _____Sí _____No _____A Veces

3. ¿Puede el solicitante esperar afuera solo, sin apoyo o supervisión durante diez (10) minutos? _____Sí _____No _____A Veces

DRAFT

4. ¿Requiere el solicitante ayuda especial y/o equipo auxiliar del movimiento? Explique:

_____

_____.

5. Su equipo de movilidad (silla de ruedas manual o eléctrica, scooter u otro tipo de equipo), ¿pesa junto con el solicitante más de 600 lb? _____Sí _____ No Explique: _____

_____

6. ¿Puede el solicitante viajar en el autobús o tren del servicio de ruta regular, con facilidades para silla de ruedas? Favor de describir _____

_____.

7. Si el solicitante se cae ¿puede volver a levantarse sin ayuda? _____Sí _____No _____A Veces Explique:_____

_____.

III. Discapacidad Visual

1. Si el solicitante sufre impedimento visual, favor de proporcionar su nivel de agudeza visual con la máxima corrección de anteojos:

Ojo Derecho_____ Ojo Izquierdo_____ Ambos Ojos_____

Campos Visuales: _____

Ojo Derecho_____ Ojo Izquierdo_____ Ambos Ojos_____

IV. Discapacidad Mental

1. ¿Puede el solicitante decir siempre su nombre, dirección, y teléfonos de casa y de emergencia cuando se le pregunta? _____Sí _____No Si es **No** Explique: _____

_____.

2. ¿Puede el solicitante reconocer alguna señal o particularidad de su destino o sitio especial?

_____Sí _____No Si es **No** Explique: _____

DRAFT

_____.

3. ¿Puede el solicitante lidiar con situaciones inesperadas o cambios inesperados en su rutina?

_____Sí _____No Si es **No** Explique: _____

_____.

4. ¿Puede el solicitante preguntar, entender y seguir direcciones?

_____Sí _____No Si es **No** Explique: _____

_____.

5. ¿Puede el solicitante desplazarse en forma segura y efectiva a través de multitudes y/o edificios complejos? _____Sí _____No Si es **No** Explique: _____

_____.

6. ¿Puede el solicitante cruzar calles en forma segura sin ayuda?

_____Sí _____No Si es **No** Explique: _____

_____.

V. Otros Factores

(Esta información es necesaria para todos los solicitantes)

Favor de describir cualquier otra limitación (o limitaciones) funcional(es) relativas a viajar en autobús.

Favor de ser específico.

_____

_____

_____

1. ¿Puede el solicitante leer y/o entender las señales, letreros y anuncios informativos?

_____Sí _____No Si es **No** Explique: _____

_____.

DRAFT

2. ¿Necesita el solicitante ir acompañado de un Asistente de Cuidado Personal (PCA) o algún familiar al viajar?

Nota: Un PCA es alguien que debidamente certificado para asistir a una persona impedida a realizar sus necesidades personales y/o facilitar el recorrido de un viaje específico. Un animal de servicio está adiestrado para brindar asistencia y no es una mascota.

_____Sí _____No Si es **No** Explique: _____

_____.

3. Favor de identificar cualquier requerimiento especial del solicitante, particularmente la necesidad de viajar con un respirador o suministro portátil de oxígeno.

_____

_____

4. Favor de describir cualesquiera otros aspectos del impedimento del solicitante que pueda afectar el viajar.

_____

La información obtenida durante este proceso de certificación seré utilizada únicamente por la Autoridad Metropolitana de Autobuses, la Aútoridad de Transporte Integrado y el Programa Llame y Viaje, para determinar la elegibilidad del solicitante recibir servicio de transportación paratránsito (respuesta a la demanda, "demand response"). Esta infoimación sera estrictamente confidencial y no sera útilizada para ningún otro propósito, salvo qúe sea aútorizado por escrito por el solicitante.

Entiendo que la Verificación de Impedimento por un profesional acreditado no garantiza el reconocimiento de los derechos, pero juega un papel muy importante en el proceso de determinación de la elegibilidad a los derechos. Por lo tanto, hago constar que estoy familiarizado con la incapacidad específica del solicitante y con su capacidad o incapacidad para viajar en el sistema regular de autobuses/trenes de AMA/ATI/Llame y Viaje.

DRAFT

Por tanto, por la presente autorizo al personal del Programa Llame y Viaje a comunicarse conmigo o con miembros de mi oficina si es necesario, para completar el proceso de determinación de derecho, conforme a las disposiciones reglamentarias de implementación de la ADA (Vg. Partes 37 y 38 del Código Federal CFR). Asimismo, convengo en proporcionar cualquier evidencia o documentación que AMA/ATI/Llame y Viaje considere necesaria para la determinación final de los derechos para el goce de los servicios de transporte de Paratránsito de respuesta a la demanda, o cualquier apelación subsiguiente. Hago constar que la información arriba presentada es correcta y conforme a la verdad. Entiendo además que las declaraciones y certificaciones falsas o fraudulentas son sancionables conforme a la Ley.

Firma_____ **Fecha:** _____

Nombre (use letra de molde) _____

Lic. Núm._____ Agencia: _____

Dirección: _____ Ciudad_____

Estado _____Código Postal: _____Teléfono de Oficina: ( ) _____

DRAFT

SOLO PARA USO DE LA OFICINA:

Solicitud Nueva _____Sí _____ No

Renovación de Certificación: _____Sí _____No

Fecha de Evaluación: Día_____ Mes _____ Año_____

Fecha de Vencimiento: Día_____ Mes_____ Año_____

Fecha de Entrevista: Día_____ Mes_____ Año_____

Entrevistado por: _____

Firma: _____

Aprobado por: _____

Fecha: Día_____ Mes_____ Año_____

Estatus: _____

Categoría de Elegibilidad:

_____**Categoría 1-SIN RESTRICCIONES**

Cualquier persona incapacitada a la que le sea imposible abordar, viajar o bajar de un vehículo accesible sin la ayuda de otra persona (excepto por el operador de un elevador u otros dispositivos de abordaje).

_____**Categoría 2-SIN RESTRICCIONES A VECES (VIAJE A VIAJE)**

Cualquier persona incapacitada que puede viajar en un vehículo accesible pero el equipo o la ubicación no cumple con las normas estipuladas por ADA. (No es accesible).

_____**Categoría 3- CONDICIONAL**

Cualquier persona incapacitada que posea un padecimiento específico relacionado con su incapacidad y evite que dicha persona pueda viajar a un lugar de abordaje o desembarque.

Temporal _____**Si** _____**No Duración (meses):**_____

Núm. de Identificación del Cliente: _____

Comentarios: _____

_____

DRAFT

SOLO PARA FINES DE APELACION: (SOLO PARA USO DE LA OFICINA):

Los solicitantes que hayan recibido una determinación de inelegibilidad para el servicio complementario de Paratransito, así como las personas que no estén de acuerdo con su determinación de elegibilidad, pueden hacer uso del procedimiento administrativo que se establece a continuación si no están de acuerdo con el mismo:

a. Un Comité compuesto por tres (3) personas designadas por el Presidente formara el Comité de Apelación de Llame y Viaje.
b. Este Comité Apelativo evaluara la solicitud de revisión presentada por el solicitante.
c. 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.
d. En el escrito de apelación, el solicitante deberá presentar documentos y argumentos, así como solicitar la celebración de una vista para ser escuchado. También, podrá presentar toda prueba que, entienda pertinente.
e. 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.
f. Llame y Viaje notificara 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.

DRAFT

SÓLO PARA FINES DE APELACIÓN:

FECHA DE CONTACTO: Día_____ Mes_____ Año: _____

POR: _____

FECHA DE APELACIÓN: Día_____ Mes_____ Año:_____

Explique: _____

ACCION TOMADA:

FECHA: _____

EVALUADOR: _____

DETERMINACION: _____

DRAFT

Autoridad de Transporte Integrado
ATI
Gobierno de Puerto Rico

AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES
AMA
GOBIERNO DE PUERTO RICO

Hoja de Apelación

ANEJO 2

Nombre: _____

Dirección Postal: _____

_____

Teléfono: _____

Correo electronico: _____

Apelación por:

☐ Viajar sin acompañante

☐ Solicitud denegada

Otro, explique: _____

_____

- Mencione las razones por las que entiende debe ser participante del servicio complementario de paratránsito según su apelación.

_____

_____

_____

- Referencias a las disposiciones legales y/o administrativas aplicables, si se conocen:

_____

_____

- Remedio que se solicita:

_____

DRAFT

DRAFT