



GOBIERNO DE PUERTO RICO
MUNICIPIO AUTONOMO DE VEGA BAJA
OFICINA DE MOVILIDAD CIUDADANA

Servicio De Paratransito

Guía Operacional



Hon. Marcos Cruz Molina
Alcalde
(Rev. Junio 20, 2019)

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Municipal de Vega Baja ofrece transportación alterna diseñada para aquellos individuos que no pueden utilizar los servicios de transportación de ruta fija debido a sus discapacidades físicas o mentales (o su situación particular) y cumplen con los requisitos del Acta de Americanos Con Discapacidades (ADA) de 1990. Los requisitos de la Ley ADA obligan a que cualquier entidad que ofrezca servicios de transportación pública también ofrezca servicios complementarios de transportación a personas discapacitadas que sean comparables a los servicios ofrecidos a las personas que usan los servicios de ruta fija.

Nuestros servicios de ruta fija sirven a docenas de ciudadanos diariamente. El Municipio de Vega Baja ofrece el servicio Paratransit libre de costo a sus ciudadanos discapacitados. Este servicio ofrece viajes previamente reservados y programados a sus ciudadanos impedidos de usar el servicio de ruta fija dentro de los márgenes geográficos establecidos por la ley ADA. De esta manera se promueve la equidad de servicios ofrecidos a todos los ciudadanos.

Esta guía fue preparada con el propósito de informar los usuarios potenciales y regulares sobre los requisitos para solicitar y utilizar el servicio Paratransit del Municipio de Vega Baja.

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

“NO SHOW”: El participante no está disponible para abordar el vehículo dentro de los límites de tiempo establecidos luego que el vehículo llega a recogerlo, se rehúsa a abordar o no cancela su viaje al menos dos horas antes de la hora de recogida acordada.

CANCELACIÓN TARDÍA: El participante no cancela su reservación al menos dos horas antes de la hora de recogida acordada.

VIAJE DENEGADO: Cuando la Oficina de Movilidad Ciudadana no acepta una solicitud de viaje. Ejemplos de denegación de viajes incluyen:

- Un participante solicita un viaje el próximo día y la oficina no puede proveerlo
- Un participante solicita un viaje el próximo día y la oficina solo puede ofrecer un viaje en un horario distinto al solicitado
- El pasajero solicita un viaje de ida y Vuelta y la oficina solo puede proveer uno de los viajes
-

ELEGIBILIDAD: El derecho otorgado a un individuo con discapacidades, por la Oficina de Movilidad Ciudadana de Vega Baja, a reservar y utilizar el servicio complementario Paratransit. Este servicio debe ser reservado y los participantes deben cumplir con los requisitos estipulados en el 49 CFR, Section 37.123.

RECOGIDO A TIEMPO: El vehículo de servicio llega antes, o no más tarde de 30 minutos, luego de la hora de recogido pre acordada.

RECOGIDO TARDÍO: El vehículo de servicio llega pasados más de 30 minutos de la hora de recogido pre acordada.

VIAJE INCUMPLIDO: No se presenta un vehículo de servicio a recoger un participante con una reservación válida

VIAJE EXCESIVAMENTE LARGO: Un viaje que tome más en ser completado en comparación con el tiempo requerido para completar un viaje similar utilizando el sistema de ruta fija. Un viaje excesivamente largo será uno que tome más de los siguientes tiempos para cada una de las cuatro rutas servidas por la Oficina de Movilidad Ciudadana del Municipio de Vega Baja:

- a) Ruta I : 75 minutos
- b) Ruta II: 75 minutos
- c) Ruta III: 75 minutos
- d) Ruta IV: 75 minutos

La Oficina de Movilidad Ciudadana de Vega Baja analizará los tiempos que tome el completar sus viajes del servicio Paratransit mensualmente para determinar si hay una cantidad excesiva de viajes demasiado largos que pudieran constituir una limitación injustificada del servicio.

ELIGIBILIDAD

Los ciudadanos, o sus guardians legales, interesados en utilizar el Servicio Paratransit tienen que solicitar ser evaluados para ver si son elegibles para utilizar el mismo. Para este propósito deben completar y someter su solicitud a la Oficina de Movilidad Ciudadana de Vega Baja. De acuerdo a los requisitos del Acta de Americanos con Discapacidades, el Servicio Paratransit solo puede ser utilizado por aquéllos individuos que cumplan con los criterios establecidos en el **49 CFR, Section 37.123, y los Estándares de Elegibilidad de ADA**. La elegibilidad para la utilización de este servicio no se concede automáticamente. Tiene que ser solicitada por el individuo y usualmente se concede a aquellos individuos que caigan en las siguientes dos categorías:

1. Individuos que no pueden acceder, o utilizar el servicio de ruta fija, como resultado de una discapacidad física o mental, sin la asistencia de un Asistente de Cuidado Personal (ACP).
2. Personas cuyas discapacidades les hacen imposible el moverse de su residencia hasta la parada de servicio fijo más cercana.

Si el ciudadano, o su guardián legal, entiende que tiene una discapacidad que le impide el utilizar el servicio de ruta fija, puede solicitar el que se le otorgue elegibilidad condicional, o incondicional, para utilizar el servicio Paratransit. Para que se le considere para esta elegibilidad, debe escribir, llamar o enviar un correo electrónico a la Oficina de Movilidad Ciudadana del Municipio de Vega Baja:

Programa de Movilidad Ciudadana

PO Box 4555

Vega Baja, PR 00694

787-807-4737

movilidadciudadana@vegabaja.gov.pr

La Oficina de Movilidad Ciudadana le indicará al ciudadano, o su guardián legal, los documentos a completar y someter para ser considerado eligible para utilizar el servicio Paratransit. La decisión sobre la concesión o denegación de la elegibilidad le será informada al ciudadano solicitante **no más tarde de veintiún días calendario** desde la fecha en que la solicitud sea recibida en la Oficina de Movilidad Ciudadana con todos los documentos requeridos.

Si al ciudadano solicitante se le concede la elegibilidad para utilizar el servicio Paratransit, la Oficina de Movilidad Ciudadana de Vega Baja le preparará una tarjeta o le asignará un número de identificación. La elegibilidad otorgada incondicionalmente tendrá una duración de tres años. Cuando la elegibilidad se concede condicionalmente, debido a una condición de salud temporal o circunstancias especiales, se otorgará por un periodo no mayor de un año.

DENEGACIÓN DE ELEGIBILIDAD/ DERECHO DE APELACIÓN

Las personas que soliciten elegibilidad para utilizar el servicio Paratransit de Vega Baja serán informados por teléfono, o por escrito, si la misma le fue concedida o denegada. Cuando la elegibilidad sea concedida, también se le informará si fue concedida condicional o incondicionalmente.

En aquellos casos en que la solicitud de elegibilidad sea denegada, se le informará al solicitante por escrito de las razones para la denegación. La explicación debe ser clara y lo más detallada posible. El individuo, o su guardián legal, también será

informado por escrito de su derecho a apelar la decisión dentro de 60 días calendario.

Cuando el solicitante, o su guardián legal, desee apelar la decisión, debe someter una solicitud de reconsideración, por escrito, en la que explique las razones por las que no está de acuerdo con la decisión de denegación de elegibilidad. También puede presentar información adicional para justificar la reconsideración de su elegibilidad. La apelación debe ser sometida no más tarde de 60 días de la fecha en que el ciudadano sea informado por escrito de la decisión de no elegibilidad. La petición de reconsideración de elegibilidad debe ser enviada a la siguiente dirección:

**Programa de Movilidad Ciudadana
PO Box 4555
Vega Baja, PR 00694**

El Coordinador de la Oficina de Movilidad Ciudadana de Vega Baja reunirá al Comité de Apelaciones para considerar y pasar juicio sobre los méritos de la apelación. Se coordinará una audiencia para que la persona que apela, o su guardián legal, pueda presentar las razones a favor de que se le conceda la elegibilidad solicitada. Si el solicitante prefiere que no se lleve a cabo esta audiencia, puede limitarse a presentar sus argumentos solamente por escrito.

La Oficina de Movilidad Ciudadana de Vega Baja le comunicará por escrito la decisión del Comité de Apelaciones al individuo solicitante, o su guardián legal, no más tarde de 30 días calendario luego de celebrada la audiencia o que el Comité de Apelaciones discuta los argumentos presentados por escrito y llegue a una decisión. Durante este periodo, el servicio Paratransit no le será provisto al individuo. En el caso de que el Comité de Apelaciones tome más de 30 días en tomar una determinación, el servicio le será provisto al solicitante hasta el momento en que el Comité llegue a una decisión.

SERVICIO A VISITANTES

Los visitantes al Municipio de Vega Baja, que cumplen con los criterios establecidos en el CFR 49, Section 37.127, ADA Servicio Complementario Paratransit para Visitantes, pueden utilizar el servicio Paratransit por un periodo no mayor de 21 días en un periodo de 365 días calendario.

El servicio le será provisto a los visitantes con discapacidades físicas evidentes. La Oficina de Movilidad Ciudadana de Vega Baja podrá solicitar prueba de elegibilidad (en otra jurisdicción o por alguna otra documentación que pueda certificar que el individuo cumple con los requisitos para recibir el servicio) solo en aquellos casos en que la discapacidad no sea aparente.

Aquéllos visitantes que no hayan solicitado elegibilidad en su lugar de residencia, o vienen de un área en la que el servicio Paratransit no está disponible, también cualifican para recibir servicio si muestran prueba de residencia y evidencia que los cualifique para utilizar el servicio.

Luego de utilizar el servicio por veintiún días, en un periodo de 365 días, el visitante que quiera continuar utilizándolo debe someter una petición de elegibilidad a la Oficina de Movilidad Ciudadana de Vega Baja como se le requiere a los residentes del Municipio.

ÁREA DE SERVICIO

El servicio complementario Paratransit debe incluir todos los orígenes y destinos dentro de un corredor con un radio de $\frac{3}{4}$ millas requerido por la Ley ADA a cada lado de cada ruta de servicio fijo. Dentro de esa zona designada, el servicio también será provisto a cualquier área pequeña que no esté dentro de el radio de servicio pero sea rodeada por rutas de servicio fijo. El Municipio puede designer corredores con un ancho de $1 \frac{1}{2}$ millas a cada lado de la ruta de acuerdo a las circunstancias locales.

La Oficina de Movilidad Ciudadana de Vega Baja determinará si el origen y destino del viaje está incluido dentro del área de servicio. Aquellos participantes que vivan fuera del área de servicio serán elegibles para utilizar el servicio Paratransit, pero los viajes solo serán ofrecidos en las áreas de servicio designadas.

DÍAS Y HORARIOS DE SERVICIO

El servicio complementario Paratransit operará en los mismos días y horarios que el servicio de ruta fija. Los días y horarios de servicio son de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:30 pm, según el calendario de servicios del Municipio de Vega Baja.

DÍAS DE FIESTA

La Oficina de Movilidad Ciudadana de Vega Baja no ofrece el servicio Paratransit durante los días de fiesta en que no se ofrece el servicio de ruta fija. Esos días de fiesta serán aquellos designados en el Calendario de Año Fiscal del Municipio de Vega Baja.

RESERVACIONES

La Oficina de Movilidad Ciudadana de Vega Baja aceptará reservaciones por teléfono o correo electrónico en su horario de servicio (lunes a viernes de 7:00 am a 3:00 pm). Las reservaciones pueden hacerse por vía telefónica llamando al (787) 807-4737.

Los viajes serán calendarizados hasta un máximo de 14 días previos, pero no más tarde de un (1) día antes de llevarse a cabo el viaje ni más tarde de las 3:00 pm. Si el solicitante necesita un viaje de regreso, la reservación debe ser llevada a cabo al mismo tiempo que se hace la reservación para el primer viaje.

La Oficina de Movilidad Ciudadana de Vega Baja hará todo lo posible para cumplir con todas las peticiones de viajes. Las regulaciones de la Federal Transit Administration (FTA) permiten el negociar tiempos de recogido y retorno dentro de un tiempo de una (1) hora antes o después del tiempo solicitado por el usuario. No se aceptarán reservaciones para viajes a llevarse a cabo el mismo día.

Si un participante desea viajar a un destino distinto al de su viaje original, deberá solicitarlo a la Oficina de Movilidad Ciudadana de Vega Baja la cual tratará de honrar esta petición si la disponibilidad de vehículos y choferes lo permite.

Durante los fines de semana, y los días de fiesta, se aceptarán reservaciones a través del correo electrónico y la máquina contestadora de llamadas de la oficina. Personal de la Oficina de Movilidad Ciudadana de Vega Baja contactará al solicitante durante el próximo día laboral para coordinar el horario y el lugar de recogido de acuerdo a las necesidades del solicitante.

Cuando un participante hace una reservación, deben proveer la siguiente información:

1. Nombre del participante y/o número de identificación
2. Fecha en la que necesita el servicio complementario Paratransit
3. Hora de recogido deseada y a que hora quiere o tiene que llegar a su destino
4. Lugar de recogido y destino a donde se dirige
5. Si van a viajar con un Asistente de Cuidado Personal, animal de servicio y/o compañeros adicionales
6. Cualquier consideración especial (servicio puerta a puerta, nuevo equipo de movilidad que el chofer necesita conocer)

RESERVACIONES A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO

Los participantes pueden hacer reservaciones enviando un correo electrónico a:

movilidadciudadana@vegabaja.gov.pr

Cuando solicitan el servicio, deben proveer la misma información requerida para las reservaciones por vía telefónica.

RECOGIDO DE PASAJEROS

El servicio ofrecido es, primariamente, de “curva a curva”. Si un participante requiere asistencia especial para accesar y abordar el vehículo, pueden solicitar servicio de “puerta a puerta”. Este servicio también incluye el llegar a su destino. Deben notificar a la Oficina de Movilidad Ciudadana cuando hagan la reservación para el servicio. En esos casos, el chofer proveerá asistencia dentro de los límites establecidos.

El participante debe estar listo para ser recogido en el lugar indicado antes de que llegue el vehículo de servicio. Se le dará una cantidad de tiempo razonable para abordar el vehículo, pero debe estar listo para abordar en el momento en que este llegue. El chofer solo está autorizado a esperar cinco (5) minutos luego de llegar al lugar acordado. El participante que no esté listo para ser recogido corre el riesgo de perder su viaje y ser clasificado como un “no show” a menos que haya circunstancias que lo justifiquen.

Cuando se hace una reservación, el participante debe indicar el lugar exacto donde debe ser recogido. En ciertos lugares e instalaciones, la Oficina de Movilidad Ciudadana de Vega Baja puede indicarle al solicitante, que no necesite servicio de “puerta a puerta”, un lugar más conveniente para el recogido.

Al chofer se le dará la misma información provista por el solicitante al momento de hacer la reservación. El participante no debe abandonar el área para evitar perder su viaje. Si el chofer no puede localizar al participante dentro de un término de cinco (5) minutos luego de llegar al lugar de recogido pre acordado, se irá del lugar y el participante tendrá que reservar otro viaje.

NOTA: Los viajes reservados no deberán cambiarse el mismo día. Cualquier cambio debe ser solicitado a la Oficina de Movilidad Ciudadana al menos dos horas antes de la hora de recogido. Los cambios solicitados solamente serán autorizados si la situación operacional lo permite. La hora y el lugar de recogido, para los viajes de ida y vuelta, no podrán ser alterados por el chofer que provee el servicio.

SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN

El Servicio de Suscripción estará disponible para aquellos participantes que viajan al mismo destino a la misma hora y en los mismos días de la semana.

Si el participante desea este tipo de servicio, debe solicitarlo al momento que solicita se le otorgue elegibilidad para utilizar el servicio Paratransit. Los participantes no pueden cambiar su servicio de suscripción más de una vez al mes o este privilegio podría ser revocado.

El Servicio de Suscripción sólo será provisto si no más del cincuenta por ciento (50%) de los viajes disponibles del servicio Paratransit serán llevados a cabo de esta manera. Los participantes a los que se le otorgue este servicio, que no lo utilizarán en algunos días, deben notificar a la Oficina de Movilidad Ciudadana de Vega Baja para que esta pueda cancelar sus reservaciones y evitar el anotarle un “no show” en sus expedientes.

CANCELACIONES

El servicio Paratransit es uno compartido que necesita de la cooperación de todos los participantes para poder cumplir sus metas. Aquellos participantes que necesiten cancelar sus reservaciones, deben llamar a la Oficina de Movilidad Ciudadana al 787-807-4737 lo antes posible. Todas las cancelaciones deben ser hechas al menos dos (2) horas antes de la hora de recogido.

TARDANZAS Y “NO SHOWS”

Es muy importante que el participante esté listo cuando el vehículo de servicio llegue. Los choferes solo esperarán cinco (5) minutos debido a que puede haber otros participantes esperando ser recogidos o en camino a su destino.

Si el vehículo de servicio llega, y el participante no se encuentra en el lugar de recogido, o se rehúsa a abordar a la hora estipulada, se le cargará un “no show”. Aunque el Municipio no tiene una política de sancionar los “no show” en este momento, el tener una cantidad exagerada de los mismos podría ser considerada para limitar o denegar el servicio en el futuro.

RECOGIDO TEMPRANO

Si el vehículo de servicio asignado llega temprano a recoger al participante (Ejemplo: el vehículo llega a las 9:40 am en vez de a las 10:00 am según fue solicitado), y el participante está listo, ella/el debe abordar el vehículo de servicio inmediatamente. Si el participante no está listo aún, el chofer esperará hasta cinco (5) minutos luego de la hora de recogido estipulada (en este caso esperará hasta las 10:05 am).

CAMBIOS A LOS CALENDARIOS PARA LOS VIAJES DE RETORNO

La Oficina de Movilidad Ciudadana entiende que habrá momentos en que los participantes estarán listos a regresar antes de la hora de recogido programada para el viaje de regreso.

Si el participante está listo a regresar al menos dos (2) horas antes de la hora de regreso acordada, este puede llamar a la Oficina de Movilidad Ciudadana y solicitar un recogido temprano. La Oficina de Movilidad Ciudadana hará todo lo posible para acomodar la solicitud, pero no puede garantizar el recogido temprano debido al intenso uso del servicio complementario Paratransit por nuestros participantes. Por esta misma razón los cambios a los calendarios de recogido para los viajes de regreso están estrictamente limitados.

ASISTENTES DE CUIDADO PERSONAL / COMPAÑEROS / ANIMALES DE SERVICIO

- 1. Asistentes de Cuidado Personal** – persona que asiste y ayuda al participante a reservar y/o usar el servicio complementario Paratransit. No tiene que solicitar su propia elegibilidad, pero debe ser un familiar, guardián legal o amigo necesario para que el participante viaje y pueda llegar a su destino
- 2. Acompañantes** – Por lo regular, solo una (1) persona, además del Asistente de Cuidado Personal, se admitirá para viajar con el participante. El acompañante debe estar viajando al mismo destino que el solicitante. El participante, o su guardian legal, debe notificar a la Oficina de Movilidad Ciudadana de que un acompañante va a viajar con ellos. Se podrá solicitar y conceder autorización para que puedan viajar acompañantes adicionales si hay espacio disponible y éstos no ocuparán espacios necesitados por otros participantes y sus Asistentes de Cuidado Personal.
- 3. Animales de Servicio** – Cualquier perro guía, perro de asistencia o cualquier otro animal propiamente entrenado y certificado, que provea asistencia a una persona con una discapacidad. Se le permitirá abordar y viajar con el participante siempre y cuando lleven con ellos la certificación y la misma sea visible.

SERVICIO A EQUIPOS DE MOVILIDAD

Todos los vehículos de servicio operados por la Oficina de Movilidad Ciudadana de Vega Baja están equipados con rampas debidamente certificadas que cumplen con los requisitos de la Ley ADA.

El equipo de movilidad que no exceda los límites de tamaño y peso de cada vehículo (no más de 800 libras de peso combinado, 43.5 pulgadas de ancho y 56 pulgadas de alto) podrá ser acomodado. Por esta razón, es importante que el participante que use equipos de movilidad notifique a la Oficina de Movilidad Ciudadana de Vega Baja sobre su necesidad de utilizar los mismos, su peso y sus dimensiones.

Si el peso combinado y las dimensiones del equipo de movilidad exceden la capacidad del vehículo de servicio, la Oficina de Movilidad Ciudadana le informará al participante, o su guardián legal, que el vehículo de servicio no puede acomodar el mismo. Es responsabilidad del participante el obtener equipo de movilidad que pueda ser acomodado y, en esos casos en que sea posible, abordar el vehículo sin utilizar su equipo de movilidad.

PERIODO DE ELEGIBILIDAD/RENOVACIÓN DE ELIGIBILIDAD

En la certificación escrita de elegibilidad y/o la tarjeta de identificación, se incluye el periodo de elegibilidad. En la mayoría de los casos, el periodo de elegibilidad será de tres años desde la fecha establecida en la carta de certificación.

Es la responsabilidad del participante, o su guardián legal, el asegurar que mantiene su elegibilidad para utilizar el servicio Paratransit y que esta es renovada antes del fin de su periodo de elegibilidad. Se recomienda que el participante, o su guardián legal, contacte la Oficina de Movilidad Ciudadana no más tarde de treinta (30) días antes de la fecha de expiración de su elegibilidad para indicar que desea renovar la misma. La petición de renovación de la elegibilidad puede ser hecha a través del teléfono, correo electrónico o carta. También deben indicar cualquier cambio significativo en su condición que requiera acomodos adicionales de servicio.

La Oficina de Movilidad Ciudadana determinará si se extiende la elegibilidad por tres años adicionales o requiere que el participante, o su guardián legal, someta alguna documentación antes de conceder la renovación de la elegibilidad. El participante, o su guardián legal, será informado sobre la renovación o denegación de la solicitud a través de una llamada telefónica no más tarde de veintiún (21) días calendario luego que se reciba la solicitud. También se proveerá una certificación escrita de la renovación o denegación de la misma.

En aquellos casos en que se deniegue la renovación de la elegibilidad, el participante, o su guardián legal, podrá presentar una apelación, por escrito, no más tarde de sesenta (60) días calendario luego de recibir notificación de la denegación de la solicitud de renovación. El Comité de Apelaciones de Vega Baja determinará si la apelación tiene mérito y se concede o no la elegibilidad para utilizar el servicio. La decisión de este Comité será final y se comunicará por escrito al participante y/o su guardián legal.

SEGURIDAD

Debido a requisitos de seguridad, todos los pasajeros en un vehículo de servicio público deben permanecer sentados durante su viaje y tienen que utilizar los cinturones de seguridad cuando el vehículo se encuentre en movimiento o detenido. Cualquier propiedad personal, equipos u otros artículos que puedan rodar, deslizarse o romperse deben ser debidamente asegurados. Los pasajeros deben prestar atención a las instrucciones de los choferes e informarle de cualquier situación que pudiera amenazar su seguridad y/o la de los demás pasajeros.

RESPONSABILIDADES DE LOS PASAJEROS

Las siguientes son las reglas que deben ser observadas por todos los participantes, asistentes de servicio personal y compañeros que sean pasajeros en un vehículo de transportación pública de Vega Baja:

1. Leer y obedecer todas las instrucciones incluidas en la Guía Operacional del Servicio Paratransit

2. Estar listo para ser recogido en los horarios y lugares de recogido acordados para sus viajes
3. Cancelar sus reservaciones no más tarde de los parámetros de tiempo estipulados por la Oficina de Movilidad Ciudadana de Vega Baja
4. No distraer al conductor o molestar a los demás pasajeros con comportamiento inapropiado u ofensivo
5. Mantener sus sillas de ruedas, y/o cualquier otro equipo de movilidad, limpio y seguro
6. Compartir el servicio con otros pasajeros que pudieran ser recogidos o dejados en sus destinos antes que ellos
7. Ayudar a mantener el interior de los vehículos limpios (incluyendo el limpiar cualquier fluido corporal o heces fecales dejados por su animal de servicio)
8. Abstenerse de comer, beber o fumar durante sus viajes o en cualquier momento que estén dentro de los vehículos de servicio (a menos que sea necesario para tomar una medicina, o sea necesario para estabilización de una función corporal, y sea comunicada previamente al conductor
9. Asegurar cualquier artículo o equipo que pudiera rodar, caerse o romperse
10. Tratar a los choferes, el personal de apoyo y demás pasajeros con la mayor cortesía y respeto.

POLÍTICA SOBRE “NO SHOWS”

Los “No Shows” ocurren cuando un participante hace una reservación y no se presenta al lugar de recogido pre acordado, se rehúsa a abordar el vehículo de servicio o no cancela su reservación al menos dos (2) horas antes de la hora de recogido pre acordada.

El Municipio de Vega Baja no tiene una política de suspender el servicio debido a tener una cantidad de “No Shows”. No obstante, se le pide a los participantes limiten a un mínimo los mismos.

SUSPENSIÓN DEBIDO A CONDUCTA INACEPTABLE

La elegibilidad para usar el servicio Paratransit pudiera ser suspendida debido a conducta inaceptable, o comportamiento abusivo, por parte del participante, su asistente de cuidado personal o sus compañeros de viaje hacia los conductores, el personal administrativo u otros pasajeros dentro de los vehículos o en los terminales u oficinas de administración.

Ejemplos de comportamientos inaceptables son los siguientes:

1. Intimidación y/o daño físico contra los choferes, personal administrative u otros pasajeros.
2. Abuso verbal contra los choferes, personal administrative u otros pasajeros.
3. Desplegar comportamiento discriminatorio basándose en el sexo, el origen nacional, la raza, la preferencia sexual, cualquier discapacidad o alguna otra razón legalmente inaceptable
4. Usar el vehículo, y/o sus equipos, sin previa y legal autorización
5. Fumar, comer o beber dentro del vehiculo sin previa autorización
6. Rehusarse a permanecer sentado, o utilizar los cinturones de seguridad, cuando el vehículo se encuentre en movimiento
7. No asegurar cualquier equipo o pertenencia personal, que pudiera rodar, deslizarse o romperse
8. Cualquier comportamiento que amenace la salud o seguridad de los pasajeros o los demás pasajeros
9. Consumir alcohol, o drogas ilegales, luego de abordar el vehículo de servicio o desplegar comportamientos que demuestren que el pasajero está bajo su influencia. **En esos casos, al pasajero se le podrá impedir el abordar el vehículo por razones de seguridad.**
10. Rehusarse a cumplir con las instrucciones dadas por los choferes y/o el personal administrativo de la Oficina de Movilidad Ciudadana de Vega Baja.

Si el comportamiento inaceptable es causado por una discapacidad física o mental, y no puede ser propiamente manejado por el conductor del vehículo de servicio, la Oficina de Movilidad Ciudadana de Vega Baja podrá requerirle al participante que viaje con un asistente de cuidado personal (ACP) en todo momento. Si el (ACP) no pudiera controlar el comportamiento inapropiado desplegado por el

participante, y existe un riesgo de seguridad debido al mismo, se podrá suspender la elegibilidad para utilizar el servicio Paratransit temporera o permanentemente.

En aquellos casos en que la ofensa sea de tal naturaleza que pudiera pone en riesgo la vida o la propiedad pública, el Municipio se reserva el derecho a suspender la elegibilidad del participante indefinidamente.

APELACIÓN DE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Todos los participantes a los que se les deniegue el servicio debido a una suspensión de su elegibilidad tienen el derecho de apelar. El proceso de apelación podrá ser utilizado por aquellos participantes que tengan su elegibilidad suspendida debido a conducta o comportamiento inaceptable.

El primer paso del proceso de apelación es el someter, por escrito las razones por las que el participante no está de acuerdo con la suspension del servicio. El participante, o su guardian legal, podrá someter cualquier información o argumentos que entiendan apoyan su apelación. Las apelaciones tienen que ser sometidas no más tarde de cinco (5) días de la fecha de la suspensión a la siguiente dirección postal:

**Oficina de Movilidad Ciudadana de Vega Baja
PO Box 4555
Vega Baja, PR 00694**

El Comité de Apelaciones calendarizará una audiencia en la que el participante suspendido, o su guardian legal, podrá presentar cualquier argumento oral o escrito a su favor. El Comité de Apelaciones incluirá al Alcalde (o su representante designado), la Directora de Gerencia y Administración, la Directora de Servicios al Ciudadano y el Director de la Oficina de Movilidad Ciudadana. El participante que apele, o su guardián legal, serán notificados por teléfono, o por escrito, de la fecha, hora y lugar donde se llevará a cabo esta audiencia. El apelante no está obligado a asistir a la misma. Ella/El pueden ser representados por sus guardianes legales o pueden someter sus argumentos por escrito.

La decision del Comité del Comité de Apelaciones le será notificada al participante por teléfono, y/o por escrito, durante los proximos diez (10) dias calendario luego que el Comité de Apelaciones llegue a una decisión sobre la apelación presentada.

Si el participante no está de acuerdo con la decisión del Comité de Apelaciones, puede solicitar una reconsideración, no más tarde de 15 dias calendario de la fecha de la notificación escrita. Puede solicitar la reconsideración sometiendo una petición escrita a la siguiente dirección postal:

**Municipio de Vega Baja
Oficina del Alcalde
PO Box 4555
Vega Baja, PR 00694**

La solicitud de reconsideración será evaluada por el Comité de Apelaciones no más tarde de diez (10) dias luego de recibida por la Oficina del Alcalde. La decisión de esta reconsideración por el Comité de Apelaciones será comunicada al participante por teléfono y/o por escrito por la Oficina de Movilidad Ciudadana de Vega Baja. La decisión de esta reconsideración por el Comité de Apelaciones del Municipio de Vega baja será final y firme.

ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La Oficina de Movilidad Ciudadana de Vega Baja utiliza la información provista en la petición de elegibilidad original. Si el participante cambia de dirección, número de teléfono, comienza a utilizar equipos de asistencia de movilidad o tiene cambios significativos en su condición de salud, debe notificarlo a la Oficina de Movilidad Ciudadana lo antes posible y, preferiblemente, antes de hacer la próxima reservación de servicio.

ARTÍCULOS PERDIDOS

Si el participante pierde un artículo o propiedad privada, y cree que la misma fue dejada en un vehículo de servicio Paratransit de Vega Baja, debe contactar la Oficina de Movilidad Ciudadana lo antes posible para darle oportunidad al

personal de cotejar si los mismos se encuentran en el vehículo y coordinar el recogido. El participante, o su guardian legal, debe proveer una descripción detallada de los artículos perdidos y debe presentar una identificación cuando se presente a recoger la propiedad.

RESPONSABILIDADES DE LOS CHOFERES Y EL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Todos los choferes, y el personal administrative de la Oficina de Movilidad Ciudadana de Vega Baja, están entrenados en el uso y operación de los equipos de accesibilidad y las políticas operacionales sobre los requisitos de servicio. También se les prepara para asistir, y tratar, a las personas con discapacidades con el mayor respeto y sensibilidad. El personal de mantenimiento también está entrenado en los requisitos para el mantenimiento de las rampas, elevadores y demás equipo de accesibilidad.

A los choferes y el personal de apoyo de la Oficina de Movilidad Ciudadana de Vega Baja no les está permitido:

1. Entrar en la residencia del participante o ir más allá de la entrada de un edificio público
2. Proveer cuidado personal a los participantes tal como asistirles a vestirse, limpiarlos y/o proveer para su comodidad o higiene personal.
3. Subir y/o cargar los participantes.
4. Ayudar a los participantes, con o sin equipos de movilidad, a subir o descender escaleras
5. Cargar la propiedad personal de los participantes o sus acompañantes
6. Empujar sillas de ruedas, u otros equipos de movilidad, a través de yerba, grama o gravilla

EVALUACIÓN DEL SERVICIO PARA IDENTIFICAR LIMITACIONES DE CAPACIDAD

1. El Municipio de Vega Baja estableció las siguientes metas para su servicio Paratransit:
 - A. 95 por ciento de los viajes solicitados calendarizados
 - B. 90 por ciento de recogidos a tiempo
 - C. 90 por ciento de los viajes completados dentro de los límites de tiempo

establecidos para que no sean viajes excesivamente largos

2. Cada mes, la oficina de Movilidad Ciudadana preparará un informe que incluirá la siguiente data de servicio obtenida de los informes diarios de viajes realizados por el servicio Paratransit:

- Viajes solicitados
- Viajes calendarizados
- Viajes cancelados por los pasajeros
- No shows
- Viajes completados
- Número de recogidos a tiempo
- Duración de cada viaje
- Total, de pasajeros transportados
- Viajes dentro del área de servicio estipulada por la Ley ADA
- Viajes fuera del área de servicio

3. Utilizando la data reportada, los siguientes porcentajes serán calculados:

- ¿Cuántos viajes solicitados fueron calendarizados?
- Cuántos pasajeros fueron recogidos dentro de los límites de tiempo establecidos
- Cuántos viajes fueron completados dentro de los límites de tiempo razonables comparables al tiempo que toma el completar un viaje de ruta regular

4. Viaje Excesivamente largo: Un viaje que toma más en completar comparado con el tiempo requerido para hacer un viaje similar utilizando el sistema de ruta fija. Se considerará como un viaje excesivamente largo uno que tome más de los siguientes tiempos para cada una de las cuatro (4) rutas servidas por el sistema de transportación pública del Municipio de Vega Baja:

- Ruta I: 50 minutos
- Ruta II: 50 minutos
- Ruta III: 50 minutos
- Ruta IV: 50 minutos

5. El Coordinador de la Oficina de Movilidad Ciudadana de Vega Baja, o su representante designado, cotejará los porcentajes para determinar si caen dentro, o por debajo, de los estándares aceptables. Analizará los tiempos que tomen los viajes del Sistema Paratransit mensualmente para determinar si hay una cantidad excesiva de viajes demasiado largos que pudieran ser indicio, y/o constituir, una limitación de servicio inaceptable. Se utilizará una muestra representativa de viajes por cada ruta servida y se analizará el porcentaje de viajes llevados a cabo dentro de los límites de tiempo razonables para ver si cumplen con los parámetros de servicio aceptables.

6. La Oficina de Movilidad Ciudadana de Vega Baja preparará mensualmente un informe de desempeño (**Anejo 2**) del Servicio Paratransit. Este informe debe incluir un análisis de situaciones de incumplimiento con los parámetros aceptables de desempeño.

7. Una copia de este informe de desempeño será enviada a la Oficina del Alcalde de Vega Baja para su información y, de ser necesario, incluirá una descripción de las medidas tomadas para corregir aquellas situaciones en que el servicio no cumplió con los estándares satisfactorios de desempeño.

8. En aquellos casos en que los porcentajes caigan por debajo de los estándares de servicio aceptables, el Coordinador de la Oficina de Movilidad Ciudadana determinará las razones por las que esto ocurrió. Determinará si fue debido a causas temporeras o imprevisibles (desastres naturales, situaciones especiales) o si existe una limitación de la capacidad que impacta negativamente la habilidad del Municipio para cumplir con las demandas de servicio de los usuarios del Servicio Paratransit. Se tomarán medidas operacionales y administrativas razonables para asegurar que haya suficientes vehículos y choferes disponibles para cumplir con la demanda por el servicio.

9. Se dará seguimiento a esta situación durante los meses subsiguientes para determinar si las medidas tomadas para incrementar la capacidad del servicio fueron suficientes o si es necesario tomar medidas adicionales para cumplir con las necesidades de servicio de los participantes. Estas medidas pueden incluir el contratar servicios de transportación privados, transferir otros vehículos de la flota al servicio Paratransit o adquirir vehículos adicionales a través de transferencias de otras agencias gubernamentales o por adquisición directa.