

**GOBIERNO DE PUERTO RICO**  
**Municipio Autónomo de Caguas**  
**Departamento de Movilidad Ciudadana**

# **GUIA OPERACIONAL DEL PROGRAMA PARATRÁNSITO**

Revisado marzo /2025

---

## ***INTRODUCCIÓN***

---

El Municipio Autónomo de Caguas ofrece transporte alternativo designado para individuos que debido a su capacidad funcional no puedan utilizar el servicio de ruta fija. La Ley para estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) indica que cualquier entidad que provea los servicios de transporte público también debe proveer servicios de transporte complementario para personas con discapacidades que sean comparables con el servicio que se ofrece a individuos que usan los servicios de ruta fija. Estos servicios de ruta fija sirven a nuestros ciudadanos diariamente.



Este servicio complementario se le conoce como *Paratránsito*. Dicho servicio es ofrecido sin ningún costo por el Municipio Autónomo de Caguas a través de nuestros programas establecidos por la Administración Federal para el Tránsito (FTA, por sus siglas en inglés) para nuestros ciudadanos con discapacidades. El servicio de *Paratránsito* ofrece viajes reservados y programados para personas con discapacidades físicas o mentales que no pueden utilizar el servicio de ruta fija en sus propias circunstancias. De esa manera, promovemos la igualdad de servicios para todos nuestros ciudadanos.

Esta guía está designada con el propósito de informar a los potenciales o usuarios regulares sobre los requerimientos para solicitar o usar los servicios de *Paratránsito* en el Municipio Autónomo de Caguas.

---

## **DEFINICIÓN DE LOS TÉRMINOS**

---

**CANCELACIÓN TARDÍA:** El participante no cancela su reserva al menos dos (2) horas antes de la hora de recogida acordada.



**DENEGACIÓN DE VIAJE:** No se puede cumplir con el viaje debido a la disponibilidad del proveedor, por viajes largos o excesivos o porque el solicitante tiene la alternativa para usar los vehículos establecidos dentro de la ruta fija para el viaje solicitado.

**ELEGIBILIDAD:** Será el derecho otorgado a una persona con discapacidad para reservar y utilizar el servicio de *Paratránsito*, según establecido en el 49 CFR, Sección 37.123.

**ELEGIBILIDAD CONDICIONAL:** Discapacidad temporera, la cual se le otorga el servicio al participante a base de la condición presentada.

**ELEGIBILIDAD INCONDICIONAL:** Discapacidad que debido a su condición y capacidad funcional el servicio al participante es otorgado por el periodo permitido del programa.

**RECOGIDA A TIEMPO:** El vehículo de servicio llega antes, o no más de 30 minutos después de la hora de recogido final acordado.

**RECOGIDA TARDÍA:** El vehículo de servicio aparece más de 30 minutos después de la hora de recogido final acordado.

**VIAJE PERDIDO:** No aparece ningún vehículo para recoger al participante con una reserva válida.



**VIAJES LARGOS EXCESIVOS:** Un viaje que toma más de una hora y media para ser completado

---

### ***ELEGIBILIDAD***

---

Las personas, o sus tutores legales, interesados que deseen utilizar el servicio de *Paratrásito* deberán solicitar su elegibilidad completando y presentando una solicitud al Departamento de Movilidad al Ciudadana del Municipio Autónomo de Caguas. El Servicio Complementario de *Paratrásito* solo podrá ser utilizado por personas que cumplan con los criterios establecidos en el 49 CFR, Sección 37.123, “Estándares de Elegibilidad de *Paratrásito*, ADA”.

La discapacidad por sí sola no determinará la elegibilidad para el uso del programa; la decisión se basa en la capacidad funcional del solicitante para usar el autobús de ruta fija y no por decisión médica.

La elegibilidad del servicio no se garantiza automáticamente. Los criterios de evaluación serán a base del siguiente análisis:



1. Individuos que no pueden llegar al servicio de ruta fija más cercana (Sistema Muévete Libre) como resultado de una discapacidad física o mental, o sin la ayuda de un Asistente de Cuidado Personal (PCA por sus siglas de inglés).
2. Personas cuyas discapacidades o limitaciones les impida desplazarse de su residencia a la parada de servicio de ruta fija más cercana.

Si usted, o su tutor legal, entiende que tiene una discapacidad física o mental que le impide utilizar los servicios municipales de transporte de ruta fija, puede solicitar que se le otorgue la elegibilidad incondicional o condicional para usar el servicio de *Paratránsito*.

Para la adjudicación de dicha elegibilidad, puede realizarlo a través de las siguientes opciones:

1. Pasar por el Centro de Transportación Francisco “Pancho” Pereira ubicado en la Calle Goyco, esquina Acosta, Solar 21-A, Barrio Pueblo, Caguas;
2. Llamar al 787-653-3388 Departamento de Movilidad Ciudadana;
3. Enviar un correo electrónico [Servicios.Movilidad@caguas.gov.pr](mailto:Servicios.Movilidad@caguas.gov.pr)



4. Escribir a la siguiente dirección, Apartado 907 Caguas PR, 00926.

Una vez el solicitante complete y someta los documentos de la solicitud, el Departamento de Movilidad Ciudadana emitirá a través de una carta la decisión de adjudicación o denegación de elegibilidad y la misma deberá ser informada en un plazo no mayor a veinte (20) días calendario a partir de la fecha en que se reciba la solicitud por escrito completa y con todos los documentos solicitados. La elegibilidad del programa podrá otorgarse de forma incondicional o condicional.

La elegibilidad otorgada incondicionalmente tendrá una duración mínima de un (1) año. Cuando la elegibilidad se otorga de forma no condicional, debido a una condición de salud temporal o circunstancias especiales, se otorgará por un periodo no mayor de seis (6).

---

### ***DENEGACIÓN DE ELEGIBILIDAD / DERECHO DE APELAR***

---

Cuando se deniegue la elegibilidad del programa, se informará al solicitante por escrito los motivos de la denegación. La explicación será lo más detallada



y precisa posible. De igual forma, en dicha comunicación, se les estará informando sobre su derecho a apelar la decisión dentro de los 60 días calendario.

Cuando el solicitante quiera apelar la decisión, él / ella, o su tutor legal, debe presentar por escrito las razones por las que no está de acuerdo con la decisión de no otorgar la elegibilidad. La apelación debe presentarse a más tardar 60 días a partir de la fecha en que se informe a la persona por escrito de la decisión de no elegibilidad. La apelación por escrito podrá presentarse de las siguientes maneras:

1. Entregar carta en persona: Departamento de Movilidad Ciudadana, ubicado en el Centro de Transportación Francisco “Pancho” Pereira Calle Goyco, esquina Acosta, Solar 21-A, Barrio Pueblo, Caguas.
2. Correo Postal: Departamento de Movilidad Ciudadana, Municipio Autónomo de Caguas, Apartado 907 Caguas PR, 00926.
3. Correo Electrónico: [Servicios.Movilidad@caguas.gov.pr](mailto:Servicios.Movilidad@caguas.gov.pr) .

El Director del Departamento de Movilidad Ciudadana convocará al Comité de Apelaciones para que examine y dicte sentencia sobre los méritos de la



apelación. Se coordinará una audiencia para que la persona apele. Si la persona que presenta la apelación, o su tutor legal, prefiere no tener una audiencia, puede presentar sus argumentos únicamente por escrito.

El Departamento de Movilidad Ciudadana comunicará la decisión del Comité de Apelaciones al individuo, o a su tutor legal, por escrito a más tardar 30 días calendario después de que se celebre la audiencia o se presenten los argumentos por escrito. Durante este período, el servicio de *Paratransito* no se proporcionará al individuo. En los casos en que el Comité tarde más de 30 días en adoptar una decisión definitiva sobre la apelación, se prestará servicio en espera de la decisión del Comité de Apelaciones.

---

### **SERVICIO PARA LOS VISITANTES**

---

Los visitantes del Municipio Autónomo de Caguas que cumplan con los criterios establecidos en CFR 49, Sección 37.127, Servicio Complementario de *Paratransito* para Visitantes de Ley ADA, pueden utilizar el servicio de *Paratransito* por un período que no exceda de veintiún (21) días en un período de 365 días calendario. El servicio se brindará a los visitantes con



discapacidades físicas evidentes. El Municipio puede solicitar una prueba de elegibilidad (en otra jurisdicción o cualquier documentación que pueda certificar que el individuo cumple con los criterios requeridos) solo en aquellos casos en que la discapacidad no es aparente.

Después de usar el servicio durante veintiún (21) días en un período de 365 días, el visitante deberá presentar una solicitud al Departamento de Movilidad Ciudadana solicitando la concesión de elegibilidad según lo requieran los residentes de Caguas.

---

## ÁREAS DE SERVICIO

---

El Servicio Complementario de *Paratransito* cubre salidas y destinos dentro de una distancia de  $\frac{3}{4}$  de millas (equivalente a 1.2 kilómetros) requeridos por la Ley ADA para el servicio de ruta fija.

El área designada como ruta complementaria se podrá extender a una distancia de 1.2 kilómetros a cada lado de la ruta de acuerdo con las circunstancias locales.



El Departamento de Movilidad Ciudadana del Municipio Autónomo de Caguas determinará e informará al solicitante si el origen y destino de los viajes son incluidos dentro del área de servicio.

---

### **DÍAS Y HORARIOS DE SERVICIO**

---

El Servicio Complementario de *Paratránsito* operará los mismos días y horas que operan las rutas fijas. Actualmente, dichos días son de lunes a viernes de 6:00am hasta las 6:00pm. De haber un cambio de horario, el servicio cubrirá el mismo.

---

### **FERIADOS**

---

El Municipio Autónomo de Caguas no ofrecerá el servicio de *Paratránsito* durante días feriados cuando el servicio de ruta fija no se provee.



---

## **RESERVACIONES**

---

El Departamento de Movilidad Ciudadana aceptará reservaciones por teléfono, 787-653-8833 ext. 1746, 1750 o por correo electrónico, [Servicios.Movilidad@caguas.gov.pr](mailto:Servicios.Movilidad@caguas.gov.pr) de lunes a viernes, de 8:00 am a 4:00 pm.

Los viajes se pueden programar con hasta 72 horas de anticipación, pero no más tarde de 48 horas antes de su viaje. Si la persona que solicita el viaje necesita un viaje de regreso, deberá indicarlo al momento de reservar.

El Municipio Autónomo de Caguas hará todo lo posible para atender todas las solicitudes de viajes. No se aceptarán reservas para viajes en el mismo día. Durante los fines de semana y días festivos, aceptaremos reservas a través de correo electrónico. Personal del Departamento de Movilidad Ciudadana se pondrá en contacto con el participante durante el próximo día de trabajo para acordar la hora y el lugar para los viajes de recogido y regreso de acuerdo con las necesidades del participante y la disponibilidad del servicio.



Al momento de realizar una reservación, se deberá proveer la siguiente información;

1. Nombre del participante.
2. Fecha en la que el participante necesita el Servicio Complementario de *Paratránsito*.
3. Hora de recogido deseado y hora que desean llegar a su destino.
4. Lugar de recogido final.
5. Si viajarán con un asistente de cuidado personal (PCA), un perro de servicio o un acompañante.

---

### **RECOGIDO DE PARTICIPANTES**

---

El participante debe estar listo para ser recogido en su residencia 15 minutos antes de la hora establecida. El conductor solo está autorizado a esperar hasta cinco (5) minutos después de llegar al lugar de recogido inicial.

Para el recogido final, el participante deberá esperar en el mismo lugar donde fue dejado. El conductor tendrá hasta un máximo de 30 minutos de la hora establecida para que el viaje sea considerado como Recogido a Tiempo.



Del solicitante desear ser recogido en otro punto, éste deberá indicarlo durante la solicitud de reservación o informarlo con al menos dos (2) horas antes del recogido programado. Sólo se concederán excepciones cuando la disponibilidad del servicio lo permita.

---

### **SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN**

---

El servicio de suscripción está disponible para aquellos participantes que viajan al mismo lugar, a la misma hora y los mismos días de la semana. Si el participante desea este tipo de servicio, él / ella, o su tutor legal, debe solicitarlo en el momento en que solicita su elegibilidad para el servicio de *Paratrásito*.

Los participantes no pueden cambiar su estado de servicio de suscripción recurrente más de una vez al mes o su privilegio para usar este servicio puede ser revocado. El servicio de suscripción solo puede ser provisto si hay menos del 50% de viajes de *Paratrásito*. Aquellos participantes con este servicio que no vayan a estar utilizándolo algunos días deben informar al Departamento de Movilidad Ciudadana para cancelar sus reservaciones.



---

## **CANCELACIONES**

---

El servicio complementario de *Paratránsito* es uno compartido que necesita la cooperación de todos los participantes para satisfacer sus necesidades de transporte. Aquellos participantes que necesiten cancelar sus reservaciones, deben llamar al Departamento de Movilidad Ciudadana al 787-653-8833 Ext. 1746,1750 con un mínimo de dos (2) horas antes de la hora establecida.

---

## **TARDANZAS**

---

Es muy importante que el participante esté listo cuando llegue el vehículo de servicio. Los conductores solo esperarán cinco (5) minutos. De este modo no se afectará el servicio de otros participantes en ruta.

---

## **CAMBIO DE ITINERARIO PARA VIAJES DE REGRESO**

---

El Departamento de Movilidad Ciudadana entiende que habrá momentos en que los participantes estarán listos para regresar antes de la hora de recogido programado. Si el participante está listo para regresar antes de la hora de



regreso estipulado, él/ella, o su tutor legal puede llamar al Departamento de Movilidad Ciudadana y solicitar un recogido y devolución anticipada.

Aunque haremos todo lo posible para acomodar la solicitud de recogido anticipado, el mismo no es garantizado debido a la alta demanda de servicio gratuito de *Paratrásito* por parte de nuestros participantes. Los cambios en los horarios de recogido están estrictamente limitados a la disponibilidad del servicio.

---

### **ASISTENTES DE CUIDADO PERSONAL/ACOMPAÑANTES ANIMALES DE SERVICIO y/o Mascotas**

---

1. **Asistente de Cuidado Personal** – Persona que asiste y ayuda al participante a reservar y/o utilizar el servicio de *Paratrásito* gratuito. No tiene que solicitar su propia elegibilidad, pero debe ser un pariente, amigo o tutor legal que necesita el participante para poder realizar el viaje.
2. **Acompañante** – Persona aparte al Asistente de Cuidado Personal que viaja con el participante. El acompañante debe estar viajando al mismo



3. destino que el participante. Se podrán permitir solicitudes de acompañantes de viaje adicionales si hay espacio disponible ya que no podrán ocupar espacios para otros usuarios del servicio.
4. **Animales de Servicio** – Estarán autorizados a viajar con el participante un perro guía, o cualquier animal debidamente entrenado y certificado, que provea asistencia a una persona con discapacidad.
5. **Mascotas** – Todo animal considerado como mascota podrá abordar los vehículos establecidos para servicios complementarios de ruta fija, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos en la Ordenanza 2022-009.

El participante, o su tutor legal, debe notificar esta información al momento de realizar la solicitud de reservación para garantizar la disponibilidad de espacio en el vehículo. Si no cumplen con esto, el Departamento de Movilidad Ciudadana podrá considerar la solicitud como una Denegación del Viaje.



---

## **SERVICIO PARA EQUIPOS DE MOVILIDAD**

---

Todos los vehículos de servicio en el Departamento de Movilidad Ciudadana están equipados con rampas probadas y aprobadas de acuerdo 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, 32.5 pulgadas de ancho) se puede acomodar. Por esta razón, es importante que los participantes que utilizan equipos de movilidad notifiquen al Departamento de Movilidad Ciudadana sobre su necesidad de usarlo y sus medidas de peso y tamaño. Si el peso combinado y las medidas de su equipo de movilidad exceden la capacidad del vehículo de servicio, el Departamento de Movilidad Ciudadana informará al participante que el vehículo de servicio no puede acomodarlos. El participante deberá obtener otro equipo de movilidad que pueda acomodarse o en aquellos casos en que sea posible, abordar el vehículo por separado de su equipo de movilidad.



---

## **PERIODO ELEGIBILIDAD/RENOVACIÓN DE ELEGIBILIDAD**

---

En la Carta de Adjudicación al programa se incluye el período de elegibilidad. En la mayoría de los casos, el período de elegibilidad será de un año a partir de la fecha de aprobación establecida en la Carta de Adjudicación.

Será responsabilidad de cada participante, o su tutor legal, asegurarse de que su elegibilidad para usar el servicio de *Paratránsito* gratuito se mantenga y se renueve antes del final de su período de elegibilidad. Se recomienda que el participante, o su tutor legal, se comunique con el Departamento de Movilidad Ciudadana a más tardar treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento de su elegibilidad para indicar su deseo de renovarlo. La solicitud de renovación se podrá hacer a través de una llamada telefónica, correo electrónico o carta. El participante también deberá notificar sobre cualquier cambio significativo en su condición que pueda requerir adaptaciones de servicio adicionales.



El Departamento de Movilidad Ciudadana determinará si la elegibilidad será extendida o requerirá que el participante, o su tutor legal, presente cualquier documentación antes de otorgar la renovación y condiciones de su elegibilidad. El participante, o su tutor legal, será informado sobre la renovación o denegación de la solicitud a través de una llamada telefónica a más tardar veinte (20) días calendario después de que se reciba la solicitud de renovación. También se proporcionará una certificación por escrito de la decisión de renovación o denegación.

En aquellos casos en que se deniegue una solicitud de renovación de elegibilidad, el participante, o su tutor legal, puede presentar una apelación, por escrito, según establecido en la sección de **DENEGACIÓN DE ELEGIBILIDAD/ DERECHO DE APELAR** de este documento.

---

### **SEGURIDAD Y PROTECCIÓN**

---

Debido a las normas de seguridad, todos los pasajeros de un vehículo de servicio público deben permanecer sentados durante su viaje y usar cinturones de seguridad. Cualquier pertenencia personal, equipo u otros



artículos que puedan rodar, deslizarse al frenar, deben estar debidamente asegurados.

Los pasajeros deben prestar atención a las instrucciones del conductor e informarle de cualquier situación que pueda amenazar su seguridad o la del otro pasajero.

---

### **RESPONSABILIDADES DEL PASAJERO**

---

Las siguientes son las reglas que deberán seguir todos los participantes, Asistentes de Cuidado Personal y acompañantes que viajan en un vehículo de servicio de *Paratransito*:

1. Las personas deberán de estar preparadas 15 minutos del horario establecido.
2. Cancelación de las reservaciones con al menos dos (2) horas antes del recogido programado.
3. Los conductores esperarán un máximo de 5 minutos para que los ciudadanos aborden los vehículos.
4. Las reservaciones se harán con un mínimo de 48 horas de anticipación y un máximo de 72 horas.
5. El servicio de transportación es un servicio de viaje compartido. Mantenga una comunicación cordial y respetuosa hacia los choferes y ciudadanos.



6. Toda mascota deberá cumplir con la Ordenanza Municipal.
7. Está **PROHIBIDO** ingerir bebidas alcohólicas en los vehículos oficiales.
8. Está **PROHIBIDO** fumar dentro de los vehículos oficiales.
9. Está **PROHIBIDO** estar de pie cuando el vehículo está en movimiento.
10. Será su responsabilidad limpiar las necesidades de sus mascotas o animal de servicio.
11. Asegurar cualquier artículo, equipo que pueda rodar, caer, o romperse dentro del vehículo.
12. La Administración Municipal ni el conductor se harán responsables de artículos dejados en el vehículo.

---

### ***SUSPENSIÓN DEBIDO A CONDUCTA NO ACEPTABLE***

---

La elegibilidad para usar el servicio de *Paratransito* gratuito también puede suspenderse debido a una conducta inaceptable, comportamiento abusivo mostrado por el participante o su acompañante, hacia el conductor, el personal administrativo y/u otros pasajeros dentro de los vehículos o en las instalaciones de transporte.



Ejemplos de estos comportamientos inaceptables son:

1. Amenazas de intimidación y daño físico hacia conductores y compañeros de viaje.
2. Abuso verbal hacia conductores, personal de Servicio y/o pasajeros.
3. Mostrar un comportamiento discriminatorio debido a la nacionalidad, raza y color.
4. Uso del vehículo y/o de su equipo, sin la debida autorización.
5. Fumar, comer o beber líquidos dentro del vehículo.
6. Negarse a mantenerse sentado y tener el cinturón de seguridad puesto mientras el vehículo está en movimiento.
7. No asegurar equipo o artículos personales que puedan rodar, deslizarse y/o romperse.
8. Consumir alcohol o drogas ilegales después de abordar el vehículo o mostrar un comportamiento que demuestre que el participante está bajo influencia de bebidas embriagantes (en estos casos, el participante puede ser impedido de abordar el vehículo de servicio por razones de seguridad).



9. Negarse a cumplir con las instrucciones dada por los conductores y/o personal de servicio.

Si el comportamiento inaceptable del participante es causado por una discapacidad mental o física y no puede ser controlado adecuadamente por el conductor del vehículo de servicio, el Departamento de Movilidad Ciudadana puede requerir que el participante viaje con un Asistente de Cuidado Personal (PCA) en todo momento. Si la PCA no puede controlar el comportamiento inaceptable mostrado por el participante y existe una situación de seguridad y protección debido a ello, la elegibilidad del servicio podría suspenderse de forma temporal.

En aquellos casos en que la ofensa sea muy grave, o haya una amenaza a la vida, el municipio se reserva el derecho de suspender la elegibilidad del participante de forma indefinida según establecido en la Carta Circular 4710.1 de FTA.



---

***DERECHOS DEL PARTICIPANTE DE IMPUGNAR LA DENEGACION  
DEL SERVICIO DEBIDO A UNA CONDUCTA INAPROPIADA***

---

No será considerado un acto discriminatorio la denegación del servicio a un participante con discapacidades que se involucra en actos violentos, conducta perturbadora o ilegal y que sea una amenaza directa de salud o seguridad para el resto de los pasajeros incluyendo al conductor.

El Municipio Autónomo de Caguas le proveerá al participante que le fue denegado el servicio la oportunidad de impugnar dicha decisión, corregir la situación y retomar el servicio. Se le orientará al participante sobre las medidas establecidas en la Carta Circular de FTA, 4710.1, Sección 2.2.7, como por ejemplo viajar con un PCA para poder retomar el servicio. Si el participante no tiene acceso a un PCA, éste tendrá el derecho de proporcionar con el pasar del tiempo información que demuestre que ha atendido las preocupaciones señaladas en la determinación del Municipio Autónomo de Caguas.



---

## **ARTÍCULOS PERDIDOS**

---

Si el participante pierde un artículo o pertenencia personal y cree que fue dejado en un vehículo de servicio de *Paratránsito*, debe comunicarse con el Departamento de Movilidad Ciudadana lo antes posible para que el personal pueda verificar si fueron encontrados y están disponibles para ser recogidos. El participante o su tutor legal debe proporcionar una descripción detallada del artículo olvidado y debe presentar una identificación al recogerlo. Se hace la salvedad que el Municipio Autónomo de Caguas y o sus departamentos, no se hacen responsables de artículos dejados en sus vehículos oficiales.

---

## **RESPONSABILIDADES DE LOS CONDUCTORES Y PERSONAL DE APOYO**

---

Los conductores y personal de apoyo del área del Departamento de Movilidad Ciudadana deberán cumplir con el reglamento de personal y tareas asignadas.

Los conductores y el personal de apoyo no están autorizados a:

1. Entrar en la residencia del participante.
2. Levantar y/o cargar participantes.



3. Proveer cualquier cuidado personal a los participantes, cómo asistir a él/ella a vestirse, asearlo, o proveerle cuidados o higiene oral.
4. Ayudar a los participantes, con o sin equipo de movilidad, a subir o bajar escaleras.
5. Llevar los objetos personales de los participantes.
6. Empujar equipo de movilidad a través de grama o gravilla.

Dicho documento deberá revaluado al menos cada tres años o por razones de cambios en el programa.

