

**AUTORIDAD
METROPOLITANA DE
AUTOBUSES**



**GOBIERNO DE PUERTO RICO
DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS
AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES**

NÚMERO: 9469

Fecha: 8 de junio de 2023

Aprobado: Lcda. Lersy G. Boria Vizcarrondo

Secretaria de Estado Interina

Departamento de Estado

Gobierno de Puerto Rico

REGLAMENTO NÚM. H-23-02

**NORMAS PARA EL USO DE LOS AUTOBUSES DE LA RUTA
REGULAR DE LA AUTORIDAD METROPOLITANA DE
AUTOBUSES**



Aprobado el 8 de junio de 2023



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

**NORMAS PARA EL USO DE LOS AUTOBUSES DE LA RUTA REGULAR
DE LA AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES**

ÍNDICE GENERAL

ARTÍCULO 1: INTRODUCCIÓN Y PROPÓSITO	1
ARTÍCULO 2: BASE LEGAL	2
ARTÍCULO 3: APLICACIÓN	3
ARTÍCULO 4: REGLAS PARA EL USO DEL SERVICIO	3
ARTÍCULO 5: PROHIBICIONES.....	4
ARTÍCULO 6: NORMAS SOBRE EQUIPAJE.....	6
ARTÍCULO 7: ANIMALES	7
ARTÍCULO 8: PROCEDIMIENTO PARA LA RADICACIÓN DE QUERELLAS	8
ARTÍCULO 9: PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA LA PREPARACIÓN DE UNA VISTA PRELIMINAR	10
ARTÍCULO 10: DEROGACIÓN.....	12
ARTÍCULO 11: CLÁUSULA DE SEPARABILIDAD	13
ARTÍCULO 12: ENMIENDAS	13
ARTÍCULO 13: VIGENCIA	13



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

**NORMAS PARA EL USO DE LOS AUTOBUSES DE LA RUTA REGULAR
DE LA AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES**

Página 1

ARTÍCULO 1: INTRODUCCIÓN Y PROPÓSITO

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 la extensión geográfica que comprende la capital de Puerto Rico y el área metropolitana, según establecida por la Junta de Planificación de Puerto Rico.

Las normas por la presente establecidas, tienen la finalidad de regular el uso de los autobuses de la AMA en su servicio de la Ruta Regular. Es del interés de la AMA propiciar un ambiente de cordialidad y sana convivencia, estableciendo parámetros de mutuo respeto durante la operación de sus rutas. De esta forma, las reglas que se consignan a continuación están enmarcadas en la expectativa de que tanto los usuarios, como los empleados de la AMA, demuestren cortesía y respeto en sus relaciones, incluyendo consideración hacia los demás en lo relativo a su conducta.

Igualmente, se establece el procedimiento para que los usuarios tengan el conocimiento y beneficio de radicación de querellas relacionadas con nuestros servicios de la Ruta Regular y los empleados que la operan, para de esta forma



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

**NORMAS PARA EL USO DE LOS AUTOBUSES DE LA RUTA REGULAR
DE LA AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES**

Página 2

garantizar el derecho de obtener un servicio de transportación colectiva de excelencia.

ARTÍCULO 2: BASE LEGAL

Se promulga este reglamento en virtud de las facultades conferidas a la AMA, mediante la Ley Núm. 5 de 11 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 AMA 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”; su Artículo 9, que 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; y conforme a la Ley Núm. 38-2017, según enmendada, conocida como la “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico”.

**DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS
AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES****NORMAS PARA EL USO DE LOS AUTOBUSES DE LA RUTA REGULAR
DE LA AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES**

Página 3

ARTÍCULO 3: APLICACIÓN

Las disposiciones de este Reglamento aplicarán a los usuarios de los servicios de la Ruta Regular y a aquellos empleados de la AMA que provean o intervengan con dicho servicio.

ARTÍCULO 4: REGLAS PARA EL USO DEL SERVICIO

Con el objetivo de afianzar la seguridad y calidad del servicio, se debe cumplir con las siguientes medidas a bordo:

- A. Esté alerta en todo momento ante paradas repentinas o rápidas.
- B. Agárrese a los objetos fijos del autobús.
- C. Cuando esté de pie, sujétese siempre a los montantes, manillares o barras de asiento.
- D. Siéntese siempre que sea posible.
- E. No cambie de asiento después de que el autobús comience a moverse.
- F. Cuando esté fuera del autobús, manténgase alejado de éste.
- G. Utilice siempre el paso de peatones con precaución después de que el autobús salga de la parada.
- H. Nunca se siente en el suelo en la parada del autobús para esperar.
- I. No se siente en el hueco del área de la escalera del autobús.
- J. Muestre un comportamiento cordial y de sana convivencia.



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

**NORMAS PARA EL USO DE LOS AUTOBUSES DE LA RUTA REGULAR
DE LA AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES**

Página 4

- K. Demuestre cortesía y respeto en sus relaciones con los demás, incluidos los usuarios y empleados que proveen el servicio.
- L. Cuando esté de pie, muévase hacia la parte trasera del autobús.
- M. Suba a la acera en la parada del autobús si desea que le recojan, toda vez que, si no se encuentra ubicado en este espacio, el conductor no identificará que el usuario se encuentra a la espera de hacer uso de los servicios de transporte.
- N. Procure llevar ropa de colores claros por la noche para ser más visible.
- O. Respete los asientos de cortesía del autobús para personas mayores o discapacitados.
- P. Se solicita que los usuarios informen inmediatamente al conductor del autobús de cualquier acto de vandalismo.

ARTÍCULO 5: PROHIBICIONES

- A. Se prohíbe consumir cualquier tipo de alimento o bebida, o llevar o poseer cualquier alimento o bebida en un recipiente que no sea un recipiente bien cerrado, tapado o envasado para minimizar la posibilidad de derrame accidental cuando el recipiente se agite o se caiga, a menos que la ingesta de alimento o bebida sea requerida como parte de una condición médica.
- B. Prohibido fumar en los autobuses, incluidos los cigarrillos electrónicos.



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

**NORMAS PARA EL USO DE LOS AUTOBUSES DE LA RUTA REGULAR
DE LA AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES**

Página 5

- C. No se permite el uso de altavoces de dispositivos de audio, tales como radio, reproductores MP3, dispositivos Walkie-Talkie, teléfonos móviles en alta voz, etc. El uso de cualquier dispositivo de audio a bordo de los autobuses está prohibido a menos que el pasajero utilice un sistema de auriculares para un funcionamiento silencioso.
- D. Los teléfonos celulares deben colocarse en modo de vibración o con el timbre apagado mientras el usuario se encuentra a bordo del autobús.
- E. No tire basura.
- F. Se prohíbe subir al autobús por la puerta de salida trasera a menos que se lo indique el conductor del autobús.
- G. Debe pagar las tarifas aplicables y constituye una violación el presentar un pase de autobús falso y/o una transferencia de autobús no válida.
- H. No lleve líquidos o gases inflamables, explosivos, corrosivos o altamente tóxicos a bordo del autobús.
- I. No puede interferir o disminuir la capacidad del conductor del autobús, ya sea causando lesiones corporales o amenazando de palabra o por conducta, para evitar que se le impida a dicho usuario hacer uso de los servicios y/o ser referido a las autoridades de orden público.



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

**NORMAS PARA EL USO DE LOS AUTOBUSES DE LA RUTA REGULAR
DE LA AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES**

Página 6

ARTÍCULO 6: NORMAS SOBRE EQUIPAJE

- A. Se admitirá sin cargo alguno el equipaje o paquete que pueda guardarse debajo del asiento o en el regazo del pasajero, que no sobresalga hacia otro asiento ni interfiera de otro modo con los demás pasajeros.
- B. No se permite equipaje o paquete en el pasillo central del autobús ni en los asientos que no sea el del propio usuario.
- C. El equipaje o paquete deberá estar en todo momento en control del usuario.
- D. El conductor o personal de la AMA no tendrá la responsabilidad de cargar el equipaje, paquete o artículo.
- E. No se admitirá a bordo cualquier equipaje o artículo grande, voluminoso, peligroso u ofensivo, ya sea que pueda causar daño o incomodidad a cualquier pasajero.
- F. Equipaje o paquetes permitidos y similares:
 - 1. Maletín o maleta de tamaño mediano, bolsa de lona o pequeña bolsa de metal con ruedas; 1 por usuario de tamaño no mayor a 22" de largo x 14" de ancho x 9" de profundidad.
 - 2. Bolsas de comestibles que un usuario pueda llevar en brazos.
 - 3. Mochila pequeña sin estructura metálica.
 - 4. Mini silla de jardín plegable; 2 por usuario.



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

**NORMAS PARA EL USO DE LOS AUTOBUSES DE LA RUTA REGULAR
DE LA AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES**

Página 7

5. Portabebés con armazón metálico (el usuario debe quitárselo mientras viaja en el autobús); 1 por usuario.
6. Coche de bebé plegable (de cualquier tipo, plegado, sin el bebé); 1 por usuario.
7. Instrumento de música como guitarra, trombón, etc.; 1 por usuario y de tamaño razonable.
8. Silla o colchoneta de playa que no esté cubierta de arena u otros residuos; 1 por usuario y de tamaño razonable.
9. Monopatín llevado o sostenido en el regazo (no debe utilizarse a bordo); 1 por usuario.
10. Tabla de "boogie" blanda sin quilla ni aleta, seca y limpia de arena y otros residuos; 1 por usuario y no mayor de 48" de longitud.
12. Palo de golf o caña de pescar desmontable debidamente cubierta o en un contenedor sin bordes afilados; hasta 3 por usuario y no mayor de 48" de longitud.
13. Equipo deportivo como raqueta de tenis, bate de béisbol, etc.

ARTÍCULO 7: ANIMALES

A. Se admiten animales de servicio sujeto a que:

1. El animal responda al comando de su custodio.



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

**NORMAS PARA EL USO DE LOS AUTOBUSES DE LA RUTA REGULAR
DE LA AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES**

Página 8

2. El animal esté siempre con collar o cadena y bajo el control del custodio.
 3. Nunca un conductor manejará a un animal de servicio.
 4. El animal no tenga mal comportamiento (no ensuciarse, no estar gruñendo o molestando a los otros usuarios, el conductor u otros animales de servicio).
 5. De ensuciar el autobús, el custodio o su acompañante lo limpiarán.
 6. El animal debe estar en posición de acostado ("down") o sentado ("sit") y no debe obstruir el pasillo del vehículo.
 7. El animal no debe ocupar una silla.
 8. El animal deberá estar limpio.
- B. Se admiten animales pequeños en una jaula o transportín cerrado que pueda colocarse debajo del asiento o en el regazo del pasajero sin molestar a los demás pasajeros.

ARTÍCULO 8: PROCEDIMIENTO PARA LA RADICACION DE QUERELLAS

- A. El promovente de una acción ante la AMA deberá incluir la siguiente información al formular su querella, solicitud o petición:
1. Nombre y direcciones postales de todas las partes.



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

**NORMAS PARA EL USO DE LOS AUTOBUSES DE LA RUTA REGULAR
DE LA AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES**

Página 9

2. Hechos constitutivos del reclamo o infracción.
 3. Referencia a las disposiciones legales aplicables, si se conocen.
 4. Remedio que se solicita.
 5. Firma de la persona promovente del procedimiento.
- B. 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.
- C. 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.
- D. 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.



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

**NORMAS PARA EL USO DE LOS AUTOBUSES DE LA RUTA REGULAR
DE LA AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES**

Página 10

- E. 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.
- F. 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.
- G. 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).
- H. 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 9: PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA LA PREPARACIÓN DE UNA
VISTA PRELIMINAR**

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



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

**NORMAS PARA EL USO DE LOS AUTOBUSES DE LA RUTA REGULAR
DE LA AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES**

Página 11

- C. Luego se identifican los días libres, el horario y el lugar de trabajo al que se reporta el empleado.
- D. Una vez se levanta esta data, se procede a asignar fecha para celebrar la vista preliminar.
- E. 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.
- F. 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.
- G. Se procederá con la preparación del expediente del caso que debe incluir la querella y el informe, copias de las cartas de citación con acuse de recibo. El expediente debe estar debidamente rotulado y debe indicar el nombre del empleado y el número de caso.



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

**NORMAS PARA EL USO DE LOS AUTOBUSES DE LA RUTA REGULAR
DE LA AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES**

Página 12

- H. 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.
- I. 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.
- J. 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.
- K. Los días asignados para ver los casos en el área de Vista Preliminar, son martes, miércoles y jueves.

ARTÍCULO 10: DEROGACIÓN

Se deroga la cualquiera otra norma, resolución, manual, memorando o reglamento que se encuentre en conflicto con lo dispuesto en estas Normas.



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

**NORMAS PARA EL USO DE LOS AUTOBUSES DE LA RUTA REGULAR
DE LA AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES**

ARTÍCULO 11: CLÁUSULA DE SEPARABILIDAD

Si cualquier artículo, inciso o disposición de estas Normas fuere declarado nulo por un foro con competencia, dicha declaración de nulidad no afectará las demás disposiciones de éstas, las cuales continuarán vigentes.

ARTÍCULO 12: ENMIENDAS

Estas Normas podrán ser enmendadas por escrito por el Secretario de Transportación y Obras Públicas, por recomendación del Presidente y Gerente General de la Autoridad Metropolitana de Autobuses.

ARTÍCULO 13: VIGENCIA

Estas Normas entrarán 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 8 de junio de 2023.



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

**NORMAS PARA EL USO DE LOS AUTOBUSES DE LA RUTA REGULAR
DE LA AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES**

Página 14

APROBADO POR:

Ing. Eileen M. Vélez Vega

Secretaria

Departamento de Transportación y
Obras Públicas

Karen A. Correa Pomales

Presidenta y Gerente General

Autoridad Metropolitana de Autobuses