



OMBUDSMAN

1977

Gobierno de Puerto Rico

Hon. Edwin García Feliciano
Procurador

OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO

AGENCIA: AUTORIDAD TRANSPORTE
MARITIMO

DIRECTOR: SR. JOSUE L. MENENDEZ

CASO NUM: PTP-22-00002-175

ASUNTO: MUELLE CEIBA

RESOLUCION FINAL

I. Introducción y Base Legal

La Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada, crea la institución del Procurador(a) del (de la) Ciudadano(a) de Puerto Rico, “Ombudsman”, y le impone el deber de garantizar la eficiencia de los organismos públicos. Dicha facultad permite al “Ombudsman” salvaguardar los derechos de los(as) ciudadanos(as) frente a las agencias administrativas del Gobierno de Puerto Rico.

La Ley Núm. 75 de 6 de agosto de 2017, crea la figura del Procurador de Transporte Público para atender los reclamos en las áreas del Transporte Público. Dicha ley enmienda los Artículos 2 y 7 de la Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada, conocida como “Ley del Procurador del Ciudadano (Ombudsman)” a los fines de crear el Procurador del Transporte Público; enmendar el Artículo 4 de la Ley Núm. 13 de 24 de junio de 1989, según enmendada; realizar enmiendas técnicas y para otros fines relacionados. El Ombudsman podrá nombrar Procuradores Especializados en aquellas áreas de la gestión pública que entienda es necesario investigar con énfasis especial en la forma en que se prestan servicios a la ciudadanía.

Nuestra Oficina “adviene” en conocimiento de que las facilidades del Terminal de Ceiba no son las mejores y afecta la entrada y salida de los pasajeros, residentes y turistas, que hacen uso de este. Utilizando el Reglamento Núm. 2 sobre Investigaciones Especiales, se procedió, el viernes, 18 de marzo de 2022, hacer una inspección ocular para identificar las necesidades, si alguna, y ver las facilidades y el manejo del Muelle.

II. RELACION DE HECHOS

Los residentes de los municipios de Vieques y Culebra utilizaron por años los servicios del Terminal de Lanchas de Fajardo. Estas facilidades fueron deteriorándose y la Autoridad de Transporte Marítimo trasladó las operaciones al área de Roosevelt Road en Ceiba en octubre de 2018. (En esa misma fecha las instalaciones del muelle de Fajardo fueron cerradas.) El

Somos Tu Voz.

Terminal de Lanchas de Ceiba ofrece todos los servicios de transporte marítimo de carga y pasajeros hacia Vieques y Culebra. La Antigua Base Roosevelt Road es administrada por Junta de Redesarrollo de la Antigua Base Roosevelt Road (LRA siglas en inglés) con el fin de poder desarrollar las facilidades de la Base. Esta Junta es creada bajo la Ley Núm. 508 de 2004 en la búsqueda de poder desarrollar las facilidades de la Antigua Base.

Con el propósito de identificar las necesidades y cuán ciertas eran las quejas y preocupaciones de los residentes y/o usuarios de estas facilidades procedimos a trabajar esta investigación.

La Marina de los Estados Unidos es quien maneja la Base Roosevelt Road, la Autoridad de Transporte Integrado (ATI) tiene el contrato para operar y mantener las facilidades del Muelle, las inversiones y/o mejoras capitales le corresponden al Gobierno de Puerto Rico. ATI es una sombrilla de la Autoridad de Transporte Marítimo (ATM) y Puerto Rico Ferries HMS tiene un contrato de 23 años con ATI. Este contrato se divide en dos fases: Transición de tres años y operaciones veinte años. Al momento, se encuentran a mitad de la transición (año y medio). El contrato se firmó en octubre 2020 para efectividad en enero 2021. El Gobierno tiene subarrendado los terrenos de la Base. Existe un problema escéptico con la Base y la Junta de Redesarrollo de la Antigua Base Roosevelt Road, quienes exigen con líderes comunitarios, el uso de los recursos naturales y ecológicos de la base.

III. METODO

La Procuraduría de Transporte Público en unión al Hon. Edwin García Feliciano efectuaron una reunión el 9 de marzo de 2022 con la Senadora del Distrito de Carolina, Hon. Marissa Jiménez Santoni, para identificar las causas y como trabajar la situación que enfrentan los ciudadanos.



Reunión - Senadora Marissa Jiménez Santoni y el Ombudsman, Hon. Edwin García Feliciano

Somos Tu Voz.

Luego en unión con la Oficina Regional del Ombudsman de Humacao procedieron a trabajar una vista ocular al Muelle de Ceiba. El Sr. Luis Pagán, Gerente de Puerto Rico Ferries HMS, se reunió con el personal de la Oficina del Ombudsman haciendo un recorrido por las facilidades del Muelle. Esta investigación se estableció principalmente en la visita e inspección de toda la estructura que componen las facilidades del Muelle.



Hon. Edwin García Feliciano, Ombudsman, Sr. José O. Pérez Rosa, Procurador de Transporte Público, Sra. Evelyn Cruz, Gerente Ombudsman Humacao y Sr. Luis Pagán Gerente de Puerto Rico Ferries. Se puede ver el área de espera y la carpa.

Se trabajaron llamadas telefónicas, correos electrónicos, lectura de reportes periodísticos y de internet. Se reparte información de la Oficina y un cuestionario a los usuarios para llenar y entregar sobre los servicios ofrecidos.

IV. PARAMETROS DE INVESTIGACION

1. Identificar las condiciones de la carretera que lleva hacia el terminal.
2. Observar el flujo constante de usuarios en el área.
3. Identificar las áreas de estacionamiento, baños, boletería, cisternas, generadores eléctricos y sus condiciones.
4. Identificar áreas verdes y áreas verdes contaminadas.
5. Identificar áreas de transporte terrestre (taxis, Uber, trolley).
6. Observar facilidades de la boletería y área de espera.

Somos Tu Voz.

7. Observar condiciones de las carpas en el área de espera, y cuán resistente al clima
8. Observar condiciones de los pisos, tanto en el área de espera como en el estacionamiento.
9. Limpieza y orden en las facilidades.
10. Identificar con el ciudadano situaciones que le afectan al hacer uso de las facilidades.
11. Iluminación de las áreas y seguridad.

V. MARCO DE REFERENCIA LEGAL

Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada, Ley Procurador del Ciudadano.

Ley Núm. 75 de 6 de agosto de 2017, crea la figura del Procurador de Transporte Público.

Ley Núm. 508 de 2004, Junta de Redesarrollo para la Antigua Base Naval.

Ley Núm. 231 de 26 de agosto de 2004, Autoridad de Transporte Marítimo e Islas Municipios

VI. HALLAZGOS

A. Llegada al Terminal de Lanchas

Al llegar a la base no hubo ningún inconveniente para llegar al Terminal de las Lanchas, ya que el camino lleva directo al área. Las otras rutas dentro de la base están cerradas. =



Terminal de Lanchas Muelle Ceiba

Somos Tu Voz.

En la entrada del terminal se encuentra la rotonda donde dejan los pasajeros, se pudo observar que está con huecos con charcos de agua y en los alrededores acumulación de agua.



Area de la rotonda y alrededores del Terminal.

Somos Tu Voz.

B. Estacionamiento

El estacionamiento es distante del área de espera para coger la lancha. Hay una guagua, sin costo adicional, que pasa con frecuencia para recoger los pasajeros. El mismo tiene una capacidad para 950 carros, con una tarifa diaria de \$11.15 diarios. El estacionamiento es distante para el visitante y no tiene seguridad. Existe un estacionamiento cercano a las facilidades, pero es exclusivo para empleados del muelle y agencia de gobierno.

Observamos zafacones disponibles y las áreas de impedidos rotulados. Los espacios de estacionamientos y bordes de aceras están debidamente pintados. La seguridad y la iluminación hacen falta en el lugar, especialmente durante la noche.



El estacionamiento lo administra la compañía Smart Parking y es un contrato registrado bajo la Junta de Redesarrollo de la Base Roosevelt Road.

Somos Tu Voz.

C. Área de Espera

Existen dos carpas sobre piso en concreto con bastantes sillas disponibles. Trabajan con turnos preferenciales (impedidos, personas de edad avanzada y residentes) debidamente rotulados. Cuentan con abanicos, máquinas de “snack” y de agua. Tienen cuatro baños portátiles, uno para impedidos, con buena higiene y papel higiénico. Área para lavarse las manos con líquido para lavarse y papel secante. Observamos seguridad, alumbrado adecuado, rotulación adecuada de los procedimientos y zafacones.

D. Facilidades Físicas

Las facilidades físicas del Muelle están en condiciones. Además, de los baños portátiles en el exterior, en el interior cuentan con un baño para damas otro para caballeros y un cuarto de lactancia. Están en buen estado y equipados (papel higiénico y secante, líquido para lavarse las manos). La limpieza en el lugar es excelente, buena iluminación, todo pintado, zafacones en todas las áreas. Las carpas no son resistente al clima y a las inclemencias del tiempo.



Aquí podemos ver los baños portátiles al final, el área de lavarse las manos, carpa y piso de área de espera.

E. Boletería

Está debidamente equipada con sistema de audio y pizarras electrónicas. Consta con: la rotulación adecuada (área de espera, turistas, personas con impedimentos, orientación general). Trabajan con turnos de preferencia:

Somos Tu Voz.

embarque y desembarque, luego personas de edad avanzada, personas con impedimentos y público en general.

Las tarifas son iguales para residentes y no residentes. Los boletos se pueden adquirir en la boletería o por internet sin costo adicional, y se separan de acuerdo con la capacidad de la embarcación, entre 50 a 100 para residentes. Hay que comprarlos una hora antes.

En ocasiones, muchas veces por las condiciones del tiempo, hay cambios de horario, los cuales se anuncian por el sistema de audio y por las pizarras.



TARIFAS	RATES
Culebra.....	\$2.25
Vieques.....	\$2.00
Casetas de Acampar.....	\$2.00
Camping tent.....	
Neveras de Playa.....	\$2.00
Coolers.....	
Sillas de Playa.....	\$1.00
Beach chairs.....	
Carro de Mano Grande.....	\$5.00
Large hand truck.....	
Carro de Mano Pequeño.....	\$2.00
Small cargo hand cart.....	
Cajas (Refrescos, Cerveza, Etc.).....	\$1.00
Boxes (soda, beer, etc.).....	
Tabla de Surf.....	\$6.00
Surfboard.....	
Boogie board y Tabla de Arena.....	\$3.00
Boogie board and sandboard.....	
Sleeping Bags.....	\$1.00
Bicicletas.....	\$2.00
Bicycles.....	
Sombrillas de Playa.....	\$1.00
Beach umbrella.....	
Animales Enjaulados.....	\$2.00
Caged animals.....	

PUERTORICOFERRY.COM
f t i @PUERTORICOFERRY
AUTORIDAD DE TRANSPORTE MARÍTIMO
ATCA
PUERTO RICO

En la boletería podemos ver la tabla de las tarifas diarias.

Somos Tu Voz.

F. Muelle

El área del donde se cogen las lanchas, el muelle como tal, no pudo ser visitado. Se necesita un permiso especial de la Guardia Costanera. Se están haciendo los trámites para conseguir el mismo.



El Muelle del Terminal de Ceiba

G. Otros

De algún pasajero perder el viaje, podrá salir en el próximo viaje si hay disponibilidad de espacio. El dinero no lo pierde.

VII. CONCLUSIONES

En el recorrido con el Sr. Luis Pagán por las facilidades del Terminal del Muelle de Ceiba pudimos conversar sobre las conclusiones que llegamos y se las dejamos saber, entre ellas:

1. La carretera estaba con varias áreas que debían pavimentarse, ya que se encuentran varios huecos, mantener la maleza bajita y mayor alumbrado.
2. La rotonda de la entrada del Muelle debe ser repavimentada para la seguridad de los ciudadanos.
3. Facilidades de estacionamiento más cercana al terminal y rotular áreas de impedidos.
4. Carpas en las áreas de espera que debían ser reparadas o remplazadas.

Somos Tu Voz.

5. Los baños deberían ser estructuras fijas y no portátiles.
6. Se pudo observar la limpieza y organización.
7. Se observan letreros, rótulos y pizarras digitales adecuadas y específicas.
8. Áreas contaminadas que se deben ser trabajadas para descontaminación.
9. No hay rotulación de las tarifas de vehículos.
10. Tener estadísticas de las personas que sacan boletos y no abordan, incluyendo los automóviles.

VIII. RECOMENDACIONES

Recomendaciones hechas a la Autoridad de Transporte Marítimo en especial a la compañía Puerto Rico Ferries HMS:

- a. La necesidad de tener las áreas con buena iluminación en especial por las noches, tanto en las facilidades, la carretera y el estacionamiento.
- b. Instalar y/o hacer baños que no sean portátiles
- c. Repavimentar la carretera y hacer la limpieza en las áreas verdes alrededor de la misma.
- d. Repavimentar área de la rotonda, alrededor de la entrada al Terminal del Muelle.
- e. Instalar letreros con el costo de las tarifas de los vehículos.
- f. Hacer techo en el área de espera y/o instalar carpas resistentes al clima tropical (huracanes, temblores, lluvias torrenciales, vientos, altos índices de calor).
- g. Trabajar estadísticas del flujo constante de pasajeros, automóviles, turistas, etc.
- h. Instalación de placas solares, así se economizarían el costo del mantenimiento de los generadores eléctricos.
- i. Instalar aires acondicionados en las áreas de espera.

IX. CONTINUACION DE INVESTIGACION

El viernes, 22 de julio de 2022, se trabajó con la vista ocular para llegar a el área del muelle y las barcas. El permiso fue otorgado por la Administración de Puerto Rico Ferries para entrar al área de las barcas y del muelle.

Antes de entrar a la embarcación dimos un recorrido por el Terminal del Muelle de Ceiba con el Sr. José Jiménez de Ferry Puerto Rico para ver el trabajo realizado luego de las recomendaciones hechas en nuestra primera visita.

Somos Tu Voz.



Para el área del estacionamiento observamos el flujo constante del “trolley” transportando pasajeros muelle-estacionamiento, estacionamiento-muelle. Area de guaguas “carpooling” Ceiba, Fajardo, Humacao, y renta de autos – frente al terminal. Sillas para personas con impedimentos. Facilidades limpias y zafacones accesibles por todo el terminal.



Somos Tu Voz.



Los ciudadanos haciendo sus turnos en la boletería, corre normal, y otros esperando en la carpa el Ferry.



Somos Tu Voz.



Pasillo cubierto de carpas que lleva desde la boletería hacia el área de abordar el Ferry. Protegiendo a los ciudadanos de las inclemencias del tiempo.



Somos Tu Voz.

El señor Jiménez muestra la nueva carpa que habían instalado – modular 20 x 100 – de plástico, he indica que tienen un proyecto para cambiar todas las carpas y serán permanentes. Son más fuertes y seguras en tiempo de huracanes y/o tormentas. Tiene plan de contingencia para quitarlas e instalarlas. El piso de las carpas en el área de entrada es en goma (goma de tarima) resistente al clima tropical.



Carpas nuevas instaladas.

Somos Tu Voz.

Indica que, el terminal funciona con generadores eléctricos todo el tiempo. Los mismos son alquilados y una o dos veces en semana se llena el tanque de combustible (diesel). Están con planes de comprar los generadores. (Placas solares). Cuentan con una cisterna, para casos de emergencias, y no le ha causado problemas.



Generador a la izquierda y baños portátiles – estilo vagones.

Eliminaron los baños portátiles y trabajaron nuevos baños en metal (vagones) bien rotulados (15 damas y 15 caballeros) y son temporeros. Trabajan en la solicitud de permisos de pozos sépticos, para tener unos baños permanentes. El de impedidos queda dentro del edificio. Comenta que, hay planes a largo plazo (10 años o más) de hacer una rotonda, tiendas, un hotel, “food truck”. Esperan en el 2023 comenzar la licitación de diseño y más tarde la construcción.

Somos Tu Voz.



Baños portátiles



Baños vagones- sustituyen a los portátiles.

Somos Tu Voz.

Visitamos un área, cerca de ocho acres y medio, donde tienen planes de ubicar el estacionamiento de los visitantes. Terreno con mucha contaminación de químicos y gases, están en proceso de limpiarlo, pero conlleva un tiempo los trabajos. (Tienen mucho reto con la contaminación). En los planes de remodelación está cubrirlo de gravilla y áreas verdes (grama). En el diseño está el poder otorgar 25 espacios de estacionamientos para los Alcaldes de Culebra y Vieques.



Áreas contaminadas

Somos Tu Voz.

Ya abordando la embarcación nos acompañan el Sr. José Jiménez y el Sr. Brian Hernández ambos de Puerto Rico Ferry.



Procurador Edwin García Feliciano, Sr. José O. Pérez Rosa y el Sr. José Sepúlveda

Explica el señor Sepúlveda que hacen nueve viajes para pasajeros y automóviles con un tiempo aproximado de 45 minutos en llegar al Muelle Isabel Segunda en Vieques. Horario desde las 4:30am – hasta las 7:00pm. Tienen 6 embarcaciones en uso que son alquiladas a Hornblower, fue la solución que han encontrado para estabilizar el sistema de transporte.

Somos Tu Voz.

Cuenta con 13 embarcaciones y están en reparación o esperando para ser reparadas, ya que se supone que cada dos años las mismas se enviaran a mantenimiento, pero esto no ocurrió.

Utilizan una barcaza, que es rentada, para transportar lo que son cargas de construcción, equipo pesado, alimentos y otros. La misma ha sido de gran ayuda para el comercio. Están en la planificación de comprar una parecida a la que están utilizando. Se programan 4 viajes de cargas con una hora aproximada de llegada al Muelle Mosquitos, donde descarga.

La barcaza el Isleño es una embarcación “ropax” lo que significa que son tanto de carga como para pasajeros. Tiene capacidad para 208 pasajeros y 22 vehículos. Esta embarcación tiene que ir a Muelle Varadero al mantenimiento. (El mantenimiento es en la Base de Río Grande, Viejo San Juan, donde está Crowley).

El viaje que hicimos en el Ferry nos ubicamos en la cabina. Allí el Capitán nos atendió. Se pudo notar que, no tienen personal para primeros auxilios. En caso de tener alguna emergencia llaman a 999 y solicitan ayuda a los Municipios.



Capitán

Somos Tu Voz.



X. AGRADECIMIENTO

Una de las cosas que más podemos resaltar, que no podemos dejar pasar, es la disposición y la amabilidad que han tenido para con nuestra Oficina el personal de la Autoridad de Transporte Marítimo de Puerto Rico y las Islas Municipio, incluyendo los empleados de Puerto Rico Ferry by Hornblower, Sr. Brian Hernández, el Sr. José Jiménez y al Sr. Luis Pagán.

En San Juan, Puerto Rico, hoy, __ de _____ de _____.

Sometido por:

José O. Pérez Rosa
Procurador Especializado

Somos Tu Voz.