

## Programa Llame y Viaje



### Descripción del Servicio

[Crear Referido](#)

Ofrecer información sobre el proceso para solicitar al Programa Llame y Viaje, brindar información de cómo solicitar una apelación al programa y proveer información sobre la coordinación (reservación o cancelación) de los servicios de transportación bajo este programa.

El Programa Llame y Viaje es un servicio complementario al servicio de rutas regulares de la Autoridad Metropolitana de Autobuses (AMA) que provee transportación a personas con impedimentos físicos y/o mentales que no puedan abordar un autobús.

El servicio se brinda en las siguientes áreas: Bayamón, Carolina, Cataño, Guaynabo, Loíza (vía Piñones), San Juan, Toa Baja (Levittown) y Trujillo Alto.



### Audiencia y Propósito

Personas que por sus limitaciones físicas y/o mentales no puedan abordar, viajar o bajar de un autobús y que, además:

- se les dificulta viajar en la ruta regular o que le sea difícil transferirse de un autobús a otro, aun cuando puedan abordar o bajarse del autobús.
- necesitan estar acompañadas por el personal de cuidado médico para abordar, viajar o bajar del autobús.
- les sea imposible esperar en una parada de autobús debido a su impedimento, las condiciones físicas del terreno o área y/o las condiciones del tiempo.

El Programa Llame y Viaje tiene el fin de garantizar a las personas con impedimentos que no pueden beneficiarse de los servicios de ruta fija la igualdad de oportunidades para utilizar los servicios de transportación colectiva.



### Consideraciones

- Esta información fue revisada y aprobada por la agencia. Es responsabilidad del ciudadano orientarse sobre toda documentación adicional, y de ser necesario, solicitar asesoría de un especialista. Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 no está autorizada a ofrecer ningún tipo de asesoría, completar solicitudes y/o formularios a nombre del ciudadano.
- El término AMA hará referencia a la Autoridad Metropolitana de Autobuses.
- El usuario puede utilizar el servicio desde su residencia o punto más cercano (si el área de residencia no es accesible para el autobús) hacia cualquier lugar que necesite ir dentro del área de servicio.
- El programa se ofrece hasta tres cuartos ( $\frac{3}{4}$ ) de milla más allá de las áreas por donde transcurre el servicio de autobús de la ruta regular.
- El detalle de todas las restricciones de este servicio se encuentra en el [Reglamento 8242 para el Programa Llame y Viaje](#).
- Hay tres (3) tipos de elegibilidad:
  1. **Elegibles sin restricción:** no pueden utilizar los autobuses regulares bajo ninguna circunstancia.

### Programa Llame y Viaje

2. **Elegibles condicionales:** los que pueden utilizar autobuses regulares en algunas circunstancias y cuando no, utilizan el servicio del Programa Llame y Viaje.
  3. **Elegibles temporeros:** padecen una condición temporera (por ejemplo, accidentes) y utilizarán el servicio del Programa Llame y Viaje sólo por un tiempo determinado.
- No se puede comer, beber ni fumar dentro del vehículo.
  - El conductor no proveerá ayuda a los usuarios con sus equipos de movilidad, ni para cargar paquetes, maletas u otros objetos.
  - Los conductores NO están autorizados a dejar su vehículo para acompañar y/o escoltar al usuario más allá del lugar de origen o de destino.
  - Dentro del autobús sólo se permitirán animales adiestrados para apoyar a la persona con impedimentos en la realización de sus gestiones. El usuario deberá notificar que viajará con un animal de servicio al momento de hacer la reservación.
  - La violación del reglamento podría implicar la suspensión del servicio.
  - Aquellos clientes que tienen cambios frecuentes en sus viajes **NO** son elegibles para el servicio de viajes por suscripción. Del total de las reservaciones diarias, sólo se permitirá el cincuenta por ciento (50%) de éste tipo de viaje. Este viaje está limitado a viajes desde y hacia el trabajo, visitas a médicos y tratamientos médicos a instituciones educativas.
  - En los casos en que un usuario haya sido sujeto a una terminación del servicio, luego de transcurrido un (1) año, podrá solicitar nuevamente su reingreso cumpliendo con todos los requisitos estipulados.



### Lugar y Horario de Servicio

#### Solicitud al Programa Llame y Viaje:

**Lugar:** Autoridad Metropolitana de Autobuses- Programa Llame y Viaje

[Directorio de la Autoridad Metropolitana de Autobuses](#)

**Horario:** Lunes a viernes de 7:30 am – 4:00 pm

**Teléfono:** (787) 294-0500

(787) 274-1032

**Nota:** Se podrá ofrecer la solicitud del servicio en sistema Braille, letra grande, cinta audible o disco de computadora (CDR). El solicitante deberá comunicarse directamente con el Programa Llame y Viaje.

**Coordinación de los servicios de transportación (reservaciones y cancelaciones):** La reservación está sujeta a la disponibilidad del servicio.

**Lugar:** Autoridad Metropolitana de Autobuses- Programa Llame y Viaje

[Directorio de la Autoridad Metropolitana de Autobuses](#)

**Horario:** Lunes a sábado de 7:30 am – 4:00 pm (Reservaciones)

Lunes a sábado de 5:00 am - 8:00 pm (Cancelaciones)

**Teléfono:** (787) 294-0500

(787) 274-1032

## Programa Llame y Viaje

### Servicio de Autobuses:

**Horario:** Lunes a viernes de 5:00 am. – 9:00 pm.

Sábados y días feriados de 6:00 am. - 8:00 pm.

**Nota:** Este servicio no se ofrecerá los domingos y los siguientes días feriados: Día de Año Nuevo, Día de Reyes, Día de Acción de Gracias y Día de Navidad. Sólo habrá servicio en las áreas de cobertura de las siguientes trayectorias: Rutas E40, T3 y Tren Urbano. El servicio será realizado por proveedores privados.



## Costo del Servicio y Métodos de Pago

Solicitar al Programa Llame y Viaje, al igual que el proceso de apelación de una denegación al programa no conlleva costo.

Servicios de transportación:

- La tarifa es fija de un dólar con cincuenta centavos (\$1.50) por viaje.
- Los ciudadanos suscritos al Programa Dorado no tienen que pagar, pero sus acompañantes, independientemente de que sean miembros del Programa Dorado, pagarán la tarifa completa.
- La persona que provee asistencia de cuidado personal ("PCA") no paga tarifa, siempre y cuando presente su identificación del Programa Llame y Viaje.

**Método de pago:** La tarifa se paga en forma exacta y en efectivo. El conductor no tiene cambio.



## Requisitos para Obtener Servicio

### Solicitud al Programa Llame y Viaje:

1. Completar la [Solicitud para Certificación de Elegibilidad](#) en letra de molde o a máquina de escribir. Deberá contestar todas las preguntas, de lo contrario, se considerará como una solicitud incompleta y la misma no se procesará.
2. El solicitante puede incluir los documentos adicionales que entienda puedan ayudar a comprender sus limitaciones. Toda la documentación permanecerá de forma confidencial.
3. Deberá firmar la solicitud en la parte de "Certificación del Solicitante" y en la autorización para dispensar información por un profesional médico especialista de su condición o de rehabilitación. Si no firma ambas secciones, se considerará como una solicitud incompleta.
4. Incluir tres (3) fotos 2x2.
5. Entregar la solicitud personalmente en las oficinas centrales de la AMA, en el primer piso en la oficina del Programa Llame y Viaje.
6. Una vez se entregue la solicitud debidamente completada, la AMA podría requerir información adicional para determinar su elegibilidad:
  - Comunicándose con el solicitante por teléfono
  - Coordinando una cita para entrevistar personalmente al solicitante y/o hacerle una evaluación de su habilidad funcional (una prueba para determinar su habilidad para viajar en transportación pública, capacidad de caminar hacia la parada de autobuses, leer letreros y otros aspectos).
  - Consultando al médico del solicitante o a otro especialista sobre su condición y habilidades.

### Programa Llame y Viaje

7. La solicitud se procesará en 30 días laborables y la determinación se enviará por correo. Este tiempo estará sujeto a la cantidad de solicitudes recibidas.
8. Si es elegible, el solicitante deberá presentarse a la oficina para la entrega de los acuerdos del servicio y la tarjeta de identificación del programa.
9. Si es certificado como elegible, será elegible para viajar dentro de la zona de servicio.

### Solicitud de Apelación al Programa Llame y Viaje:

**Nota:** Las siguientes personas podrán someter una solicitud de apelación por escrito:

- Solicitantes que hayan recibido una determinación de inelegibilidad.
  - Solicitantes que no queden satisfechos con el tipo de determinación de elegibilidad.
  - Personas que deseen apelar las acciones disciplinarias tomadas en su contra.
1. El solicitante deberá redactar un documento explicando por qué no está de acuerdo con la determinación.
  2. En el escrito de apelación, el solicitante podrá presentar documentos y argumentos, podrá solicitar la celebración de una vista para ser escuchado y podrá presentar toda aquella prueba que entienda pertinente.
  3. La solicitud de apelación deberá dirigirse al Presidente de la AMA y se radicará en las Oficinas Centrales de la AMA, dentro de los próximos 60 días contados a partir del recibo de la notificación escrita inicial a:  
Autoridad Metropolitana de Autobuses  
Área de Programación y Desarrollo del Servicio  
Programa Llame y Viaje  
PO Box 195349  
San Juan, PR 00919-5349
  4. El Presidente y Gerente General de la AMA nombrará un Comité Apelativo, el cual evaluará la solicitud de revisión presentada por el solicitante.
  5. El Programa Llame y Viaje notificará por escrito al apelante la decisión tomada y de haber sido denegada, incluirá las razones para ello. Dicha decisión será final y firme. Los documentos relacionados con la apelación se mantendrán en el expediente del solicitante.

### Coordinación de los servicios de transportación:

#### Reservaciones

1. Deberá hacer reservaciones con no más de catorce (14) días de antelación al día que requerirá el servicio ni con menos de veinticuatro (24) horas.
2. Al momento de hacer la reservación, deberá indicar si viajará con un acompañante. El acompañante tendrá el mismo origen y destino que el usuario.
3. Terceras personas no podrán hacer reservaciones, solicitudes de cambio u otros a nombre de los usuarios clientes, excepto que previamente se haya coordinado y aceptado por el usuario por escrito.
4. La reservación estará sujeta a la disponibilidad del servicio.

## Programa Llame y Viaje

### Cancelaciones

1. Para cancelar el servicio de transportación ya reservado, el usuario deberá llamar por lo menos dos (2) horas antes de que se tenga pautado recoger al usuario. Todo viaje que se cancele luego de ese tiempo o cuando llegue el conductor, se considerará como una cancelación tardía (*late cancellation*) o cancelación en la puerta (*cancellation at door*).
2. Si el ciudadano no se presenta a tomar el autobús dentro de la hora estipulada (*no show*) será documentado en el expediente del usuario y estará sujeto al procedimiento administrativo establecido en el reglamento el cual podrá conllevar, desde una amonestación hasta una suspensión del servicio por un máximo de treinta (30) días.

### Al recibir los Servicios de Transportación del Programa Llame y Viaje:

1. El vehículo puede llegar a recoger al ciudadano antes de la hora estipulada, pero esto no significa que está obligado a abordar el autobús con antelación. Sin embargo, sí debe abordar el mismo a la hora que se había estipulado. (El conductor esperará cinco (5) minutos luego de la hora estipulada de llegada y luego de esos cinco (5) minutos, podrá irse).
2. El usuario deberá presentar su tarjeta de identificación emitida por el Programa Llame y Viaje al momento de recibir el servicio.
3. Al llegar al punto de destino, el usuario firmará un registro que será provisto por el conductor e indicará la hora en que se le recogió y la tarifa.
4. Deberá pagar la tarifa correspondiente.

### Referido:

Para informar **únicamente** situaciones de usuarios del Programa Llame y Viaje en donde no ha llegado el servicio de autobús o no se realizó el viaje ya coordinado en el día y la hora establecida. Se podrá realizar un referido a la AMA llamando a Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1.

El referido deberá incluir la siguiente información:

1. Nombre del usuario del programa
2. Dos (2) números de teléfono
3. Día y hora de la reservación del servicio de transportación
4. Dirección del servicio
5. Breve descripción de la situación



## Preguntas Frecuentes

- **¿Qué se considera como un viaje por suscripción?** - Son viajes que siempre tienen un mismo origen y un mismo destino, a la misma hora y en los mismos días de la semana por lo menos tres (3) veces en semana y por un periodo de seis (6) meses consecutivos. También, se le conoce como un viaje repetitivo.
- **¿Qué es el equipo para asistir la movilidad?** - Es cualquier aparato que el usuario utilice para poder moverse, ejemplos de éstos son: bastones, sillas de ruedas y *scooter*.
- **¿Qué es un animal de servicio?** – Es un animal doméstico debidamente entrenado para responder al comando del usuario, así como de proveerle asistencia, por ejemplo, perros guías.

### Programa Llame y Viaje

- **¿Cuánto tarda el proceso de revisión de una apelación?** – El Comité Apelativo tendrá treinta (30) días laborables para considerar la solicitud de apelación. A tales efectos, el Comité se reunirá una vez al mes para revisar las solicitudes de apelación.
- **¿Qué sucede si el ciudadano no queda satisfecho con la decisión del Comité Apelativo?** – Si luego de la decisión tomada por el comité el ciudadano no queda satisfecho, podrá presentar una solicitud de revisión ante el Tribunal de Circuito de Apelaciones del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, dentro de un término de treinta (30) 30 días contados a partir de la fecha de archivo en autos de la copia de la notificación de la decisión o resolución final del Comité Apelativo. Esto podrá hacerlo luego que haya agotado todos los remedios provistos en el reglamento.



### Enlaces Relacionados

Folleto(s) Informativo(s):

[Programa Llame y Viaje](#)

Formulario(s):

[Solicitud para Certificación de Elegibilidad](#)

[Solicitud para Certificación de Elegibilidad](#)

Página(s) de Internet:

[www.dtop.gov.pr](http://www.dtop.gov.pr)

[www.pr.gov](http://www.pr.gov)

[US Department of Transportation - Americans with Disabilities Act](#)

Reglamento(s):

[Reglamento 8242 para el Programa Llame y Viaje](#)



### Redes Sociales

Facebook: [dtop](#)

Twitter: [@DTOP](#)