



Descripción del Servicio

Una vez el ciudadano es considerado como elegible para el servicio de Llame y Viaje, deberá coordinar anticipadamente (reservar) sus viajes con la Autoridad Metropolitana de Autobuses.



Audiencia y Propósito

Personas que por sus limitaciones físicas y/o mentales completaron el proceso de solicitud del servicio y la Autoridad Metropolitana de Autobuses los consideró favorablemente para recibir le mismo.



Consideraciones

- El detalle de todas las restricciones de este servicio se encuentran en el [Reglamento 7723 para Programa Llame y Viaje](#).
- El programa se ofrece hasta tres cuartos ($\frac{3}{4}$) de milla más allá de las áreas por donde transcurre el servicio (autobús) de ruta regular.
- 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. **Este servicio no se ofrecerá en días feriados.**
- El conductor no proveerá ayuda los usuarios que usen equipos de movilidad, ni para cargar paquetes, maletas u otros objetos.
- No se puede comer, beber ni fumar dentro del vehículo.
- 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.
- El equipo para asistir la movilidad del usuario debe cumplir con las especificaciones indicadas en el [Reglamento 7723 para Programa Llame y Viaje](#).
- La violación del reglamento podría implicar la suspensión del servicio.
- En los casos en que un usuario haya sido sujeto a una terminación del servicio, luego de transcurrido un año, podrá solicitar nuevamente su reingreso, cumpliendo con todos los requisitos estipulados.



Lugar y Horario de Servicio

[Directorio Oficinas AMA](#)

Los teléfonos para hacer reservaciones son:

(787) 294-0500 Ext. 599

(787) 758-8112

Libre de cargos: 1-800-981-0097

Personas con audio impedimentos pueden llamar al (787) 763-2473 (TTY)

- Las reservaciones se hacen llamando al Coordinador de Servicios entre las 7:30 AM y las 4:00 PM de lunes a domingo. La reservación estará sujeta a la disponibilidad del servicio.
- El horario para cancelar, solicitar información o para realizar cualquiera otra gestión será de lunes a domingo de 4:30 AM. a 10:00 PM.

- El servicio de Llame y Viaje se ofrece de lunes a domingo de 4:30 AM a 11:00 PM.
- El servicio se brinda en las siguientes áreas:
 - Bayamón
 - Carolina
 - Cataño
 - Guaynabo
 - Levittown (Toa Baja)
 - Loíza (vía Piñones)
 - San Juan
 - Trujillo Alto
- 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.
- Las cancelaciones se hacen llamando al mismo número, pero deben hacerse por lo menos con dos (2) horas de anticipación a la hora acordada de recogida del usuario.



Costo del Servicio y Métodos de Pago

- Las tarifas de los servicios de Llame y Viaje pueden variar dependiendo de la ruta que recorra el ciudadano. **El mismo fluctúa entre un dólar con cincuenta centavos (\$1.50) hasta dos dólares con cincuenta centavos (\$2.50) dependiendo de las transferencias que requiera el viaje si fuera en el sistema regular de rutas.**
- La tarifa se paga en forma exacta. El conductor no tiene cambio.
- Los ciudadanos suscritos al Programa Dorado no tienen que pagar pero sus acompañantes, independientemente de que sea miembro del Programa Dorado, pagará 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.
- Los conductores no aceptarán propinas.



Requisitos para Obtener Servicio

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. La reservación estará sujeta a la disponibilidad del servicio.
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 los usuarios por escrito.
4. Al momento de hacer la reservación, deberá indicar si viajará con un acompañante. El acompañante tendrá el mismo origen y destino que el usuario.
5. El usuario debe presentar su tarjeta de identificación (emitida por Llame y Viaje) al momento de recibir el servicio.
6. 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.
7. Para cancelar, el usuario debe 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").

8. Si el ciudadano no se presenta a tomar el autobús dentro de la hora estipulada ("no show") será documentado en expediente del usuario y estará sujeto al procedimiento administrativo establecido en el [Reglamento 7723 para Programa Llame y Viaje](#) y el cual podrá conllevar, desde una amonestación hasta una suspensión de servicio por un máximo de treinta (30) días.
9. 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.



Preguntas Frecuentes

- **¿Qué es una transferencia?** - Una transferencia es cuando un ciudadano debe abordar más de un autobús de la Autoridad Metropolitana de Autobuses para poder llegar a su destino.
- **¿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 esto son: Bastones, sillas de ruedas y "scooter".



Enlaces Relacionados

[Página Web DTOP](http://www.dtop.gov.pr) -<http://www.dtop.gov.pr>

[US Department of Transportation - Americans with Disabilities Act](http://www.fta.dot.gov/ada) -<http://www.fta.dot.gov/ada>

[Folleto Informativo del Programa Llame y Viaje](#)

[Reglamento 7723 para Programa Llame y Viaje](#)