

Norma de Modificaciones Razonables

DIVISIÓN DE TRANSPORTE DE LA CIUDAD DE LAKE HAVASU DECRETO DE AMERICANOS CON DISCAPACIDADES “ADA” NORMA DE MODIFICACIONES RAZONABLES

Antecedentes

El 13 de marzo de 2015, como parte del Registro Federal Vol. 80, Núm. 49 (80FR13253), el Departamento Federal de Transporte (DOT por sus siglas en inglés) emitió una Regla Final poniendo en vigor CFR 49 Partes 27 y 37: Transporte para Individuos con Discapacidades; Modificaciones Razonables de Normas y Prácticas. Esta regla final se derivó de un Aviso previo de Elaboración Propuesta de Reglas (NPRM por sus siglas en inglés) emitido el 27 de febrero de 2006 (71 FR 9761). El propósito detrás de esta regla final es:

“... específicamente para proveer que se requiera que las entidades de transporte hagan modificaciones/ adaptaciones razonables a las normas, las prácticas, y los procedimientos para evitar la discriminación y asegurar que sus programas sean accesibles para las personas con discapacidades.”

Requerimientos

Los receptores de fondos federales deben hacer adaptaciones razonables a sus normas, prácticas, o procedimientos cuando sea necesario para evitar la discriminación debido a discapacidad, a menos que los receptores puedan demostrar que hacer las adaptaciones alteraría fundamentalmente la naturaleza del servicio, del programa, de la actividad, o resultaría en una carga financiera y administrativa indebida. Este requerimiento es aplicable tanto a los servicios de ruta fija como a los servicios de paratransito.

Procedimientos para Dar Cabida a las Modificaciones Razonables

Todas las solicitudes de modificaciones razonables (ruta fija, paratransito o instalaciones) se procesarán de la siguiente manera:

1. Las solicitudes se pueden enviar por correo electrónico a transit@lhcaz.gov, por correo postal a 900 London Bridge Rd Bldg. B, Lake Havasu City, AZ 86404 Attn: ADA Specialist, por teléfono llamando al (928) 453.7600, o proveerse verbalmente al personal de la oficina de la División de Transporte de la Ciudad de Lake Havasu. Todas las solicitudes se registrarán en una bitácora de Modificaciones Razonables indicando el nombre del/la solicitante, la fecha, la información de contacto, y las solicitudes de modificaciones específicas que los solicitantes estén haciendo.
2. La información con respecto a solicitar modificaciones razonables estará disponible en el sitio web de la División de Transporte de la Ciudad de Lake Havasu en www.lhctransit.org, así como en las guías para pasajeros y los manuales de paratransito.
3. A aquellas personas que soliciten una modificación se les pedirá que provean suficientes detalles dentro de la solicitud para que el personal de la agencia pueda evaluar efectivamente la solicitud. No se requiere que las personas solicitando modificaciones o adaptaciones usen el término “modificación razonable”.

4. Siempre que sea posible, las solicitudes de modificaciones se deberán hacer con anticipación, antes de que se espere que la modificación solicitada sea provista en un servicio. La División de Transporte de la Ciudad de Lake Havasu reconoce que, debido a la naturaleza impredecible del transporte, se pueden hacer algunas solicitudes de modificación razonable mientras se encuentre en tránsito. Como tal, el personal de operaciones deberá tomar una determinación con respecto a que la modificación se deba proveer en ese momento.
5. Todas las solicitudes de modificaciones (razonables o de otro tipo) serán asignadas al Especialista en el Decreto ADA de la División de Transporte de la Ciudad de Lake Havasu para su revisión y evaluación. Antes de la determinación, el Especialista en el Decreto ADA consultará con el personal de operaciones con respecto a las solicitudes de modificación razonable.
6. Algunas solicitudes de modificación razonable se pueden presentar durante el proceso de elegibilidad al servicio de paratransito o a través de otras consultas de servicio al cliente, y como tal, el personal de operaciones está capacitado y facultado para determinar si la solicitud se debe otorgar en el momento de la solicitud, o si la solicitud debe ser revisada por la administración antes de tomar la determinación de otorgar o denegar la solicitud.
7. Se proveerá capacitación sobre estos procedimientos al personal de la División de Transporte de la Ciudad de Lake Havasu que interactúa con el público; específicamente: gerentes, despachadores, y representantes de servicio al cliente.
8. Se emitirá un acuse de recibo para todas las solicitudes de modificaciones razonables que requieran una revisión dentro de los tres días hábiles posteriores a su recepción. La resolución y la respuesta a la persona que haya presentado una solicitud se deberá realizar oportunamente, dentro de 15 días laborales, y la respuesta deberá explicar las razones de la resolución. La respuesta se debe documentar en la bitácora de Modificaciones Razonables. Cualquier solicitud que requiera más de 15 días laborales para resolverse deberá ser revisada por el Administrador de Transporte y documentada en cuanto a por qué la resolución requiere tiempo adicional para una resolución completa.

Procedimientos de Respuestas a las Quejas:

1. Las quejas se pueden enviar por correo electrónico a transit@lhcaz.gov, por correo postal a 900 London Bridge Rd. Bldg. B, Lake Havasu City, AZ 86404 Attn: Transit Manager, o por teléfono llamando al (928) 453.7600. Todas las quejas se registrarán en una bitácora de Modificaciones Razonables indicando el nombre del/la reclamante, la fecha, la información de contacto, la queja específica que se esté haciendo, así como la solicitud original de la modificación asociada con la queja.
2. Todas las quejas serán revisadas por el Gerente de Transporte Público y/o su designado.
3. Se emitirá un acuse de recibo para todas las quejas dentro de los tres días laborales posteriores a su recepción. La resolución y respuesta se hará oportunamente, dentro de 15 días laborales, y la respuesta deberá explicar las razones de la determinación. La respuesta se debe documentar en la bitácora de Modificaciones Razonables haciendo referencia a la solicitud original de la modificación. Cualquier respuesta a la queja que requiera más de 15 días laborales para resolverse deberá ser revisada por el Gerente de Transporte y documentada en cuanto a por qué la resolución requiere tiempo adicional para una resolución completa.