



Política de modificaciones razonables

1. Antecedentes

El 13 de marzo de 2015, como parte del Volumen 80, Número 49 del Registro Federal (80FR13253), el Departamento de Transporte Federal (DOT) emitió una Norma Final que afecta a las Partes 27 y 37 del Título 49 del Código de Regulaciones Federales (49 CFR): Transporte para personas con discapacidad; Modificación razonable de políticas y prácticas. El propósito de esta norma final es:

“...establecer específicamente que las entidades de transporte están obligadas a realizar modificaciones/adaptaciones razonables a las políticas, prácticas y procedimientos para evitar la discriminación y garantizar que sus programas sean accesibles para las personas con discapacidad.”

2. Política

La Autoridad Metropolitana de Transporte Público (MTTA) se compromete a brindar igualdad de acceso y oportunidades a las personas calificadas con discapacidades en todos sus programas, servicios y actividades. MTTA reconoce que, para tener oportunidades y beneficios igualmente efectivos, las personas con discapacidades pueden necesitar adaptaciones razonables a las políticas y los procedimientos. MTTA cumplirá con todas las leyes, reglamentos y directrices federales y estatales aplicables con respecto a la provisión de adaptaciones razonables, según sea necesario, para garantizar la igualdad de acceso a los programas para personas con discapacidades. MTTA no discrimina por motivos de discapacidad en la admisión, participación o recepción de servicios y beneficios en ningún programa o actividad de transporte público. MTTA tomará las medidas adecuadas para garantizar que las personas con discapacidades tengan igualdad de oportunidades para participar.

Ninguna persona calificada con una discapacidad será excluida de la participación ni se le negarán los beneficios de los servicios, programas o actividades de MTTA, ni será objeto de discriminación por parte de MTTA, debido a dicha discapacidad.

3. Modificaciones razonables

Una modificación razonable es un cambio o excepción a una política, práctica o procedimiento que permite a las personas con discapacidad tener igualdad de acceso a programas, servicios y actividades. MTTA realizará modificaciones razonables a sus políticas, prácticas y procedimientos cuando sea necesario para garantizar el acceso a los servicios de transporte

público a las personas con discapacidad que cumplan los requisitos, a menos que: Realizar la adaptación modificaría fundamentalmente la naturaleza del servicio de transporte público.

- Realizar la adaptación crearía una amenaza directa para la salud o la seguridad de otros pasajeros.
- La persona con discapacidad puede utilizar plenamente el servicio de MTTA sin necesidad de la adaptación.
- Cuando conceder la solicitud suponga una carga financiera y administrativa excesiva.

4. Criterios de elegibilidad

Una persona es elegible para ser considerada para recibir una adaptación razonable si tiene una discapacidad física o mental que limita sustancialmente una o más de sus actividades vitales principales, si tiene un historial de dicha discapacidad o si se le considera que tiene dicha discapacidad.

5. Solicitudes de adaptaciones razonables

MTTA proporciona información sobre cómo solicitar adaptaciones razonables, la cual está disponible para el público a través de su sitio web y las directrices de la política para pasajeros. MTTA seguirá estos procedimientos al recibir solicitudes:

- a. Las personas que soliciten adaptaciones deberán describir lo que necesitan para utilizar el servicio.
- b. Las personas que soliciten adaptaciones no están obligadas a utilizar el término "adaptación razonable" al realizar una solicitud. El personal de MTTA determinará si la solicitud constituye una adaptación razonable y procederá a atenderla en consecuencia.
- c. Siempre que sea posible, MTTA solicita que las personas realicen dichas solicitudes de adaptaciones antes de que MTTA deba proporcionar el servicio modificado.
- d. Cuando no sea posible realizar y determinar una solicitud de adaptación con antelación (por ejemplo, debido a una condición o barrera en el destino de un viaje de transporte adaptado, a demanda o de ruta fija, de la cual la persona con discapacidad no tenía conocimiento hasta su llegada), el personal operativo determinará si se debe proporcionar la adaptación en el momento de la solicitud. El personal operativo consultará con la gerencia de MTTA antes de tomar una decisión sobre la aprobación o denegación de la solicitud. Las solicitudes de adaptación se pueden presentar en cualquier formato escrito (por ejemplo, carta o correo electrónico). Se ofrecerán medios alternativos para presentar una solicitud, como entrevistas personales, llamadas telefónicas o grabaciones de voz, a las personas con discapacidad que no puedan comunicar su solicitud por escrito o que así lo soliciten. El proceso de adaptación razonable comienza tan pronto como se presenta la solicitud.

6. Proceso interactivo

Cuando se presenta una solicitud de adaptación, MTTA hará todo lo posible para entablar un proceso interactivo de buena fe con la persona que solicita la adaptación, a fin de determinar qué adaptación, si la hubiera, se proporcionará. La comunicación será una prioridad durante todo el proceso. Esta comunicación incluirá información sobre la solicitud, el proceso para determinar si se proporcionará una adaptación y las posibles adaptaciones..

7. Plazo para el procesamiento de solicitudes y la implementación de adaptaciones razonables

MTTA procesará las solicitudes de adaptaciones razonables y, cuando corresponda, las implementará en el menor tiempo posible. Sin embargo, MTTA reconoce que el tiempo necesario para procesar una solicitud dependerá de la naturaleza de la(s) adaptación(es) solicitada(s) y de si es necesario obtener información adicional.

8. Concesión de una solicitud de modificación razonable.

En cuanto MTTA determine que se proporcionará una adaptación razonable, dicha decisión se comunicará de inmediato a la persona interesada. Esta notificación deberá realizarse por escrito para conservar la información necesaria a efectos de presentación de informes. Previa solicitud, se proporcionarán medios de respuesta alternativos, además de la respuesta escrita.

Al elegir entre las alternativas para cumplir con los requisitos de no discriminación y accesibilidad con respecto a las instalaciones nuevas, modificadas o existentes, o a los servicios de transporte designados o especificados, MTTA dará prioridad a aquellos métodos que ofrezcan servicios, programas y actividades a las personas con discapacidad que cumplan los requisitos, en el entorno más integrado posible, adecuado a sus necesidades.

9. Denegación de una solicitud de adaptación razonable

En cuanto MTTA determine que se denegará una solicitud de adaptación razonable, comunicará por escrito al solicitante los motivos de la decisión. La explicación de la denegación indicará claramente:

- a. las razones específicas de la denegación;
- b. cualquier adaptación alternativa que pueda proporcionar el mismo acceso a los servicios de transporte público que el solicitado por el individuo; y
- c. la posibilidad de presentar una queja con respecto a la decisión de MTTA sobre la solicitud..

10. Proceso de quejas

Cualquier persona que considere haber sido discriminada al solicitar una adaptación razonable puede presentar una queja formal. MTTA cuenta con un proceso para registrar, investigar y dar seguimiento a las quejas de personas elegibles. Las quejas se reciben a

través del personal del Centro de Atención Telefónica de MTTA. Además, las personas pueden presentar una queja a través de la página de “contacto” en www.MetroLinkOK.org. Se ofrecerán medios alternativos para presentar quejas, como entrevistas personales o solicitudes grabadas, a las personas con discapacidad que no puedan comunicar su solicitud por escrito o que así lo soliciten. MTTA investiga las quejas generalmente dentro de los 10 días posteriores a su recepción. Una vez recibida la queja, el reclamante recibirá una confirmación de recepción, generalmente dentro de los tres días posteriores a la presentación de la queja. Si se necesita más información para resolver la queja, MTTA podrá contactar al reclamante. Si no se recibe la información dentro de los 30 días posteriores a la fecha de la queja original, esta se marcará como no resuelta y se cerrará.

Una vez que MTTA investigue la queja, se emitirá una decisión por escrito al denunciante. MTTA emitirá una Carta de Cierre o una Carta de Resolución.

a. *Carta de Resolución:* Esta carta resumirá la queja, las entrevistas realizadas al respecto y explicará las medidas que tomará MTTA para abordar la queja.

b. *Carta de Cierre:* Esta carta explicará por qué MTTA ha determinado que la queja no justifica una adaptación según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades y que la queja se cerrará.

Si el denunciante no está de acuerdo con la decisión de MTTA, podrá apelar la decisión, siempre que la notificación de apelación se reciba dentro de los 21 días posteriores a la decisión inicial de MTTA.

En caso de apelación, el denunciante tendrá derecho a todas las garantías procesales, incluyendo la posibilidad de presentar pruebas adicionales, exponer su caso en persona durante una audiencia de apelación y ser representado por un abogado.

11. Empleado designado

El funcionario designado de MTTA responsable de procesar las solicitudes de adaptaciones razonables y gestionar las quejas es:

Kendel Haynes, Administrador de Contratos
MetroLink Tulsa
510 S. Rockford
918-699-0275
www.MetroLinkOK.org/contact

12. Conservación de registros

MTTA conservará todos los registros relacionados con las solicitudes de modificaciones razonables y sus denegaciones durante al menos tres (3) años.