

**Título:** Política de modificación razonable

**Impacto:** Catch-A-Ride (CAR)

**Fecha de entrada en vigor:** Agosto de 2020

**Propósito:** El propósito de la política de modificación razonable es garantizar que *Catch-A-Ride* de oportunidades y acceso igualitarios y efectivos a los servicios de transporte público para personas con discapacidades y el pleno cumplimiento de las disposiciones del Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades Ley de Americanos con Discapacidades (Americans with Disabilities Act) de 1990 y Sección 504 de la Ley de Rehabilitación (Rehabilitation Act) de 1973. Consulte la Ley de Estadounidenses con Discapacidades y las Políticas de quejas para obtener información adicional.

**Referencias usadas:** Título 49 Parte 37.169, Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 y Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973.

**Referencias revisadas (no se trató el tema):** N/C

### **Política:**

*Catch-A-Ride* se compromete a dar igualdad de acceso y oportunidades a personas calificadas con discapacidades en todos los programas, servicios y actividades. *Catch-A-Ride* reconoce que, para tener oportunidades y beneficios igualmente efectivos, las personas con discapacidades pueden necesitar modificaciones razonables a las políticas y los procedimientos. *Catch-A-Ride* cumplirá todas las leyes, reglamentaciones y directrices federales y estatales aplicables sobre dar modificaciones razonables, según sea necesario, para tener igualdad de acceso a los programas para personas con discapacidades. *Catch-A-Ride* no discrimina por motivos de discapacidad en la admisión, participación o recepción de servicios y beneficios en cualquier programa o actividad de tránsito. *Catch-A-Ride* tomará las medidas apropiadas para garantizar que las personas con discapacidades tengan la misma oportunidad de participar.

Ninguna persona calificada con una discapacidad, por esa discapacidad, será excluida de la participación o se le denegará los beneficios de los servicios, programas o actividades de *Catch-A-Ride*, ni será objeto de discriminación de *Catch-A-Ride*.

### **1. Modificaciones razonables**

Una modificación razonable es un cambio o excepción a una política, práctica o procedimiento que permite a las personas discapacitadas tener igualdad de acceso a programas, servicios y actividades. *Catch-A-Ride* hará modificaciones razonables a las políticas, prácticas y procedimientos cuando sea necesario para garantizar el acceso a los servicios de tránsito para las personas calificadas con discapacidades, a menos que:

- Hacer las adaptaciones alterara fundamentalmente la naturaleza del servicio de transporte público.
- Hacer las adaptaciones creara una amenaza directa para la salud o la seguridad de otros.
- La persona con una discapacidad pueda usar plenamente el servicio de *Catch-A-Ride* sin que se hagan las adaptaciones.
- La aceptación de la solicitud supone una carga financiera y administrativa indebida.

Para los propósitos de esta sección, el término "adaptación razonable" se interpretará de manera coherente con el término "modificaciones razonables" como se establece en las reglamentaciones del Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades en 28 CFR 35.130 (b) (7), y no como se define o interpreta para los propósitos de discriminación en el empleo bajo el Título I de la ADA (42 U.S.C. 12111-12112) y sus reglamentaciones de implementación en 29 CFR parte 1630.

## **2. Criterios de elegibilidad**

Una persona es elegible para ser considerada para recibir una modificación razonable si tiene: un impedimento físico o mental que limita sustancialmente una o más de las principales actividades de la vida de esa persona; un registro del impedimento o se ha considerado que tiene un impedimento.

### **Procedimiento:**

#### **1. Solicitudes de modificaciones razonables**

*Catch-A-Ride* dará información sobre cómo comunicarse con *Catch-A-Ride* para hacer que las solicitudes de modificaciones razonables estén disponibles para el público mediante su sitio web y folleto, usando la siguiente declaración:

"Las personas que necesiten una adaptación o modificación del servicio deben informarlo a *Catch-A-Ride* cuando hacen una reserva. Para obtener más información sobre la política de modificación razonable o cómo presentar una queja de modificación razonable ADA, comuníquese con la directora de *Catch-A-Ride*, Michelle Guidice, al (800) 330-7603. Se intentará cumplir todas las solicitudes de modificación razonables".

*Catch-A-Ride* seguirá estos procedimientos al aceptar solicitudes:

- a. Las personas que soliciten modificaciones deberán describir lo que necesitan para usar el servicio.
- b. Las personas que solicitan modificaciones no están obligadas a usar el término "modificación razonable" al hacer una solicitud. El personal de *Catch-A-Ride* determinará si la solicitud representa una modificación razonable y procederá a modificar la solicitud en consecuencia.
- c. Siempre que sea posible, *Catch-A-Ride* pide que las personas hagan las solicitudes de modificaciones antes de que *Catch-A-Ride* preste el servicio modificado.
- d. Cuando una solicitud de modificación no pueda completarse y determinarse de antemano (p. ej., debido a una condición o barrera en el destino de un paratránsito, respuesta a la demanda o viaje de ruta fija que la persona con una discapacidad no conocía hasta su llegada), el personal de funcionamiento deberá determinar si la modificación debe hacerse en el momento de la solicitud. El personal de funcionamiento puede consultar con la administración de *Catch-A-Ride* antes de tomar una determinación para dar o rechazar la solicitud.

Las solicitudes de modificación pueden hacerse de forma oral o por escrito. Un **formulario de solicitud de modificación razonable** estará disponible en el sitio web. El proceso de adaptación razonable comienza cuando se presenta la solicitud de adaptación.

La solicitud puede presentarse en cualquier formato escrito. Los medios alternativos para presentar una solicitud, como entrevistas personales, llamadas telefónicas o solicitudes grabadas, estarán disponibles para las personas con discapacidades si no pueden comunicar su solicitud por escrito o cuando lo soliciten.

## **2. Proceso interactivo**

Cuando se presenta una solicitud de adaptación, *Catch-A-Ride* y la persona que solicita una adaptación deben participar en un proceso interactivo de buena fe para determinar qué adaptación se dará, si corresponde. La persona y *Catch-A-Ride* deben comunicarse entre sí sobre la solicitud, el proceso para determinar si se dará una adaptación y las posibles adaptaciones. La comunicación es una prioridad durante todo el proceso.

## **3. Período de tiempo para procesar solicitudes y dar modificaciones razonables**

*Catch-A-Ride* procesará las solicitudes de adaptaciones razonables y después las dará, cuando corresponda, en el plazo más breve posible. *Catch-A-Ride* reconoce, sin embargo, que el tiempo necesario para procesar una solicitud dependerá de la naturaleza de las adaptaciones solicitadas y de si es necesario obtener información de respaldo.

## **4. Obtención de una solicitud de modificación razonable**

Cuando *Catch-A-Ride* determine que se dará una adaptación razonable, esa decisión se comunicará inmediatamente a la persona. Este aviso debe ser por escrito para mantener la información necesaria para propósitos de informes. Si se solicita antes, se dará medios alternativos de respuesta.

Al elegir entre alternativas para cumplir los requisitos de no discriminación y accesibilidad de instalaciones nuevas, alteradas o existentes o servicios de transporte designados o especificados, *Catch-A-Ride* dará prioridad a los métodos que prestan servicios, programas y actividades a personas calificadas, con discapacidades en el entorno más integrado y apropiado para las necesidades de las personas con discapacidades.

## **5. Denegación de una solicitud de modificación razonable**

Cuando *Catch-A-Ride* determine que se rechazará una solicitud de adaptación razonable, *Catch-A-Ride* comunicará la base de la decisión por escrito a la persona que solicita la modificación. La explicación del rechazo indicará claramente:

- a. las razones específicas del rechazo;
- b. cualquier adaptación alternativa que pueda crear el mismo acceso a los servicios de tránsito solicitado por el individuo; y
- c. la oportunidad de presentar una queja sobre la decisión de *Catch-A-Ride* sobre la solicitud.

## 6. Proceso de la queja

*Catch-A-Ride* tiene un proceso para investigar y rastrear quejas de personas calificadas. Estos procedimientos se publicarán en el sitio web de *Catch-A-Ride* y se dará a cualquier persona que *Catch-A-Ride* haya denegado una solicitud de adaptación. El proceso y los formularios necesarios para presentar una queja están disponibles en el sitio web. Hay medios alternativos para presentar quejas, como entrevistas personales, llamadas telefónicas o solicitudes grabadas para las personas con discapacidades si no pueden comunicar su solicitud por escrito o previa solicitud.

Cualquier persona que crea que fue discriminada para obtener una modificación razonable puede presentar una queja completando y enviando el **Formulario de queja de modificación razonable** de *Catch-A-Ride*. *Catch-A-Ride* investiga las quejas recibidas no más de 30 días después de recibirlas y avisa al INDOT de esas quejas. *Catch-A-Ride* procesará las quejas que estén completas. Una vez recibida la queja, el reclamante recibirá una confirmación de recibo. Si se necesita más información para resolver la queja, *Catch-A-Ride* puede comunicarse con el demandante. El reclamante tiene 30 días hábiles a partir de la fecha de la carta para enviar la información solicitada a *Catch-A-Ride* .

Si el reclamante no se comunica con *Catch-A-Ride* o no recibe la información adicional dentro de los 30 días hábiles, *Catch-A-Ride* puede cerrar administrativamente la queja. Además, una queja puede cerrarse administrativamente si el reclamante no quiere continuar con su caso.

Después de que *Catch-A-Ride* investigue la queja, se entregará una decisión por escrito al reclamante. *Catch-A-Ride* emitirá una Carta de Cierre o una Carta de Hallazgo.

- a. *Carta de hallazgo*: esta carta resume la queja, cualquier entrevista sobre la queja y explica qué acciones tomará *Catch-A-Ride* para tratarla.
- b. *Carta de cierre*: esta carta explica por qué *Catch-A-Ride* determinó que la queja no necesita adaptaciones según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades y que la queja se cerrará.

Si el reclamante no está de acuerdo con la decisión de *Catch-A-Ride*, se puede buscar la oportunidad de apelar la decisión siempre que el reclamante presente un aviso de apelación dentro de los 21 días posteriores a la decisión inicial de *Catch-A-Ride*.

En caso de apelación, se le dará al reclamante todo el debido proceso, incluyendo la capacidad de presentar evidencia adicional, presentar el caso en persona durante una audiencia de apelación y ser representado por un abogado.

## 7. Empleado designado

*Catch-A-Ride* designará a un funcionario dentro de la organización responsable de procesar las solicitudes de modificación razonable y manejar las quejas. Esta persona es:

Michelle Guidice, directora de *Catch-A-Ride*  
*LifeTime Resources, Inc.*  
10391 Benedict Drive  
Dillsboro, IN 47018  
(812) 432-6103  
[mguidice@lifetime-resources.org](mailto:mguidice@lifetime-resources.org)

## 8. Retención de los registros

*Catch-A-Ride* mantendrá todos los registros de las solicitudes de modificación y denegaciones razonables durante al menos tres (3) años.

**Documentos afectados por esta Política:** Formulario de solicitud de modificación razonable (inglés y español), formulario de queja de modificación razonable (inglés y español), manual del conductor, sitio web de recursos de LifeTime, Ley de Estadounidenses con Discapacidades y Política de quejas

<b>Aprobado por:</b>	Junta Directiva
<b>Fecha de modificación:</b>	<b>Octubre de 2021 (actualizaciones administrativas)</b>
<b>Cargo responsable:</b>	Directora de <i>Catch-A-Ride</i>