



Boletín de política n.º: **GHTD- 54**  
Tema: **Procedimientos para las solicitudes de modificación razonable para adaptaciones**  
Fecha: 4 de noviembre de 2016

---

El Distrito (el “Distrito”) desarrolló los procedimientos para las solicitudes de modificación razonable para adaptaciones después de que el Federal Department of Transportation (DOT, Departamento Federal de Transporte) estableciera una norma definitiva sobre el título 49 del CFR (Código de Normas Federales), partes 27 y 37, el 13 de marzo de 2015: Transportation for Individuals with Disabilities (Transporte para personas con discapacidades); Reasonable Modification of Policies and Practices (Modificación razonable de políticas y prácticas). En el vol. 80, n.º 49 del *Federal Register* (Registro Federal) (80FR13253), se observa lo siguiente:

*“Las entidades públicas que ofrecen transporte público designado deben hacer modificaciones razonables en las políticas, las prácticas o los procedimientos cuando dichas modificaciones sean necesarias para impedir la discriminación basada en la discapacidad o para brindar la accesibilidad del programa a sus servicios, sujeta a las limitaciones de lo establecido en 37.169(c)(1)-(3)”.*

La política del Distrito es hacer las modificaciones razonables a sus políticas, prácticas o procedimientos si las personas con discapacidades así lo solicitan cuando dichas adaptaciones sean necesarias para impedir la discriminación basada en la discapacidad.

Las solicitudes de adaptaciones se considerarán según cada caso en particular y pueden ser rechazadas por uno o más de los siguientes motivos:

- la aceptación de la solicitud cambiaría de manera radical la naturaleza del servicio, los programas o las actividades del Distrito;
- la aceptación de la solicitud podría provocar una amenaza directa para la salud o la seguridad del solicitante o de otras personas;
- la aceptación de la solicitud daría lugar a una responsabilidad administrativa o financiera excesiva para la Agencia; o
- sin dicha modificación, la persona con discapacidad puede utilizar la totalidad de los servicios, los programas o las actividades del Distrito de otra manera con su propósito previsto.

En el momento de decidir si aceptará una modificación solicitada, el Distrito se guiará por las disposiciones del United States Department of Transportation (Departamento de Transporte de los Estados Unidos) establecidas en el título 49 del CFR, desde el apéndice E hasta la parte 37.169.

En el momento de elegir una alternativa para la adaptación, el Distrito dará prioridad a los métodos que ofrecen servicios, programas y actividades a las personas con discapacidades que cumplen con los requisitos, en el entorno más integrado que sea apropiado para las necesidades particulares de la(s) persona(s) con discapacidades. En todo caso en el que el Distrito rechazara una solicitud de adaptación, el

Distrito intentará garantizar que la persona con discapacidad reciba los servicios o los beneficios que el Distrito brinda por otros medios en consonancia con esta política.

### Procedimientos para las solicitudes de modificación razonable para adaptaciones

Las solicitudes de modificación de las políticas, las prácticas o los procedimientos del Distrito para proporcionar adaptaciones a una persona con discapacidad pueden hacerse tanto antes de requerir el servicio de transporte como en el mismo momento. Es más probable que el Distrito pueda abordar y admitir las solicitudes de modificación si los pasajeros las hacen de manera anticipada. El proceso para hacer una solicitud es el siguiente:

#### **Solicitudes anticipadas:**

- ✓ Al hacer una solicitud, el pasajero debe describir qué necesita para poder utilizar el servicio y por qué la ayuda es necesaria. Al solicitar una modificación razonable, no es necesario utilizar el término “modificación razonable” de manera explícita para que esta sea considerada.
- ✓ Siempre que sea posible, la solicitud de modificación del servicio del Distrito debe hacerse con anticipación, antes de que el Distrito deba prestar el servicio. El Distrito revisará la solicitud y hará todo lo posible para confirmar con anticipación si se puede o no realizar la modificación solicitada.
- ✓ Si no se realiza la modificación, el Distrito aclarará el motivo del rechazo de la solicitud. Las solicitudes pueden ser rechazadas por uno o más de los siguientes motivos:
  - la aceptación de la solicitud cambiaría de manera radical la naturaleza del servicio, los programas o las actividades del Distrito;
  - la aceptación de la solicitud podría provocar una amenaza directa para la salud o la seguridad del solicitante o de otras personas;
  - la aceptación de la solicitud daría lugar a una responsabilidad administrativa o financiera excesiva para la Agencia; o
  - sin dicha modificación, la persona con discapacidad puede utilizar la totalidad de los servicios, los programas o las actividades del Distrito de otra manera con su propósito previsto.
- ✓ La información sobre la solicitud de modificaciones razonables está disponible tanto en el sitio web del Distrito ([www.hartfordtransit.org](http://www.hartfordtransit.org)) como en los materiales impresos entregados al público (como las guías para pasajeros).
- ✓ Se puede acceder en línea a las solicitudes de modificaciones razonables, en [www.hartfordtransit.org](http://www.hartfordtransit.org). Los pasajeros pueden hacer clic en la pestaña ADA Paratransit Service (Servicio de transporte alternativo de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades) y, luego, hacer clic en **Reasonable Modification Request Form** (Formulario de solicitud de modificación razonable). Hay un formulario disponible para imprimir, completar y enviar por correo a la dirección que figura en dicho formulario.
- ✓ Las solicitudes también pueden hacerse llamando al 860-247-5329, ext. 3005.
- ✓ Las solicitudes escritas pueden enviarse por correo a the District, One Union Place, Hartford, CT 06103, A/A: Senior Paratransit Eligibility Coordinator.

### **Solicitudes en el mismo día:**

- ✓ Siempre que sea posible, el Distrito requiere que las solicitudes de modificaciones razonables se hagan con anticipación, antes de que se deba realizar la modificación. El Distrito entiende que algunas modificaciones razonables tienen lugar sin previo aviso debido a la naturaleza misma de la utilización de un transporte alternativo complementario. Si surgiera alguna situación en la que se solicita una modificación razonable sin previo aviso por algún motivo en particular y debido a alguna circunstancia (es decir, debido a una condición o barrera presente en el destino que la persona con discapacidad desconocía antes de llegar), la solicitud puede hacerse en el mismo día, ya sea en el momento de prestar el servicio o durante este.
  - Las solicitudes de modificación razonable en el mismo día pueden hacerse al proveedor de servicios llamando al 860.724.5340, ext. 2.
  - El pasajero debe describir qué adaptación requiere y por qué esta es necesaria para poder utilizar el servicio.
  - El proveedor de servicios decidirá si aceptar o rechazar la solicitud. Puede aceptarla si es razonable y si cumple con los requisitos de las políticas del Distrito.
- ✓ Las solicitudes pueden ser rechazadas por los siguientes motivos:
  - la aceptación de la solicitud cambiaría de manera radical la naturaleza del servicio, los programas o las actividades del Distrito;
  - la aceptación de la solicitud podría provocar una amenaza directa para la salud o la seguridad del solicitante o de otras personas;
  - la aceptación de la solicitud daría lugar a una responsabilidad administrativa o financiera excesiva para la Agencia; o
  - sin dicha modificación, la persona con discapacidad puede utilizar la totalidad de los servicios, los programas o las actividades del Distrito de otra manera con su propósito previsto.

**Empleado designado para el cumplimiento:** El Distrito ha designado al director de ADA Paratransit o a la persona designada por esta como el empleado responsable para garantizar el cumplimiento de esta política y aplicar la resolución inmediata y justa para las reclamaciones relacionadas. La información de contacto es la siguiente:

Senior ADA Paratransit Eligibility Coordinator  
One Union Place, Hartford, CT 06103  
(860) 247-5329, ext. 3005  
[rmrequests@ghtd.org](mailto:rmrequests@ghtd.org)

- ✓ Las solicitudes de modificaciones se asignarán a Senior ADA Paratransit Eligibility Coordinator o al personal designado para que sean revisadas y evaluadas. Antes de aprobar la modificación razonable, el Senior ADA Paratransit Eligibility Coordinator o el personal designado analizarán la solicitud con el personal del contratista con respecto a la viabilidad y la seguridad de la solicitud de modificación razonable. Las solicitudes de modificaciones en las que una condición o barrera de largo plazo es la base de la solicitud deben hacerse con anticipación.
- ✓ Se acusará recibo de todas las solicitudes de modificación razonable dentro de los dos (2) días hábiles posteriores a su recepción. La resolución y la respuesta se enviarán a la persona que presentó la solicitud dentro de los tres (3) días hábiles. En la respuesta, se explicarán los motivos de la resolución. La respuesta se documentará en el registro de modificaciones razonables. Las solicitudes que requieran más de tres (3) días hábiles para resolverse deben ser revisadas por el Director of ADA Paratransit Services. Además, se debe documentar el motivo por el cual se requirió un tiempo adicional para la resolución. En todo caso en el que el Distrito rechazara una solicitud de modificación razonable, el Distrito llevará a cabo, en la medida de lo posible, otras acciones (que no impliquen una amenaza directa o un cambio radical) para garantizar que el pasajero con

discapacidad reciba los servicios o los beneficios que el Distrito brinda para utilizar el servicio de transporte alternativo complementario. Los ejemplos de solicitudes de modificación razonable que no son solicitudes razonables porque implican una modificación de las reglamentaciones o bien un cambio radical del servicio incluyen, de forma enunciativa y no limitativa, solicitar que se preste el servicio fuera del área de servicio, solicitar que el viaje de un pasajero sea un viaje directo (el transporte alternativo complementario es un servicio compartido) o solicitar al conductor que cumpla la función de un asistente de cuidado personal.

**Proceso de reclamación e información de contacto** Las reclamaciones relacionadas con la administración o el cumplimiento de esta política deberán hacerse por escrito, ya sea enviando una carta o un correo electrónico al oficial de derechos civiles de la Agencia o completando y enviando el formulario del Título VI o de reclamación por discriminación que se encuentra en <http://www.hartfordtransit.org/>.

Todas las reclamaciones serán administradas conforme a lo establecido en el Título VI y el Discrimination Complaint Process (Proceso de reclamación por discriminación) del Distrito que se encuentran en [http:// hartfordtransit.org](http://hartfordtransit.org). El Distrito hará todo lo posible por brindar una resolución inmediata y justa para todas las reclamaciones. Las respuestas de la Agencia a todas las reclamaciones en virtud del Título VI se harán por escrito e incluirán la decisión de la Agencia y los motivos de dicha decisión.

Todos los materiales están disponibles en un formato accesible y en otros idiomas además de inglés, a pedido de la parte interesada.