

## **Modificaciones/adaptaciones razonables**

### **Reasonable Modifications/Accommodations**

VTA se adapta a las necesidades de los pasajeros con discapacidades que utilizan los servicios de autobús y tranvía realizando modificaciones razonables en sus políticas, prácticas y procedimientos bajo solicitud previa, de conformidad con la Regla Final a 49 CFR Partes 27 y 37 del Departamento de Transporte de los Estados Unidos (*United States Department of Transportation's Final Rule to 49 CFR Parts 27 and 37*).

Estas modificaciones razonables pueden incluir ayudar a los pasajeros a introducir dinero en las máquinas de pago de pasajes, permitirles a los pasajeros comer, beber o tomar medicinas a bordo de un vehículo de transporte con el fin de evitar un problema médico, y permitirles a los pasajeros abordar por separado de sus dispositivos de movilidad cuando el pasajero pueda controlar el movimiento del dispositivo.

Los pasajeros pueden solicitar las modificaciones con antelación o en el momento en que las necesitan. Los pasajeros no necesitan decir las palabras "modificación razonable" (*Reasonable Modification*) cuando estén solicitando una adaptación. El personal de VTA cooperará con los pasajeros a fin de encontrar una solución alternativa que pueda ajustarse a sus necesidades de accesibilidad si no se puede cumplir una modificación a una política, práctica o procedimiento.

Si desea solicitar una modificación razonable, póngase en contacto con el Servicio al Cliente de VTA (*VTA Customer Service*).

Servicio al Cliente (*Customer Service*):

(408) 321-2300

Información automatizada disponible

24 horas del día en inglés y español

(800) 894-9908 fuera del Condado de Santa Clara

(408) 321-2330 TTY

[customer.service@vta.org](mailto:customer.service@vta.org)

Política/Procedimiento de Modificación razonable de VTA  
(*VTA Reasonable Accommodation Policy/Procedure*)

<b><i>Transporte de Personas con Discapacidades; Política y Procedimientos sobre Modificaciones Razonables de VTA</i></b> <b><i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i></b>	<b>POLÍTICA</b>	
	<b>Número del documento:</b>	OPS-PL-0060
	<b>Número de la versión:</b>	01

**1.0 Objetivo:**

A partir del 13 de julio de 2015, la regla final de la Ley para los Estadounidenses con Discapacidades Físicas del Departamento de Transporte de los EE.UU. relacionada con el Transporte de Individuos con Discapacidades; la Modificación Razonable de Políticas y Prácticas exige que los proveedores de servicios de transporte público realicen modificaciones razonables a sus reglas y procedimientos operativos con el fin de garantizar aún más que los servicios sean accesibles para las personas con discapacidades (*ver Registro Federal/Vol. 80, No. 49 (80 FR 13253, 13 de marzo de 2015.) La Circular de la Administración Federal de Transporte Público FTA C 4710.1 explica más a fondo la regla final en §2.10 & §2.11).*

Esta política incorpora las reglas y reglamentos operativos de VTA con la regla final de modificaciones razonables de la Ley para los Estadounidenses con Discapacidades Físicas del Departamento de Transporte de los EE.UU., ampliando así el acceso a los servicios de los autobuses, tranvías y paratransporte de VTA para las personas con discapacidades.

**2.0 Alcance:**

VTA y sus contratistas serán responsables de realizar modificaciones/adaptaciones a las reglas, políticas y procedimientos de operación cuando sean necesarias y apropiadas, para permitirles a las personas con discapacidades utilizar los servicios de los autobuses, tranvías, vehículos de enlace o paratransporte de VTA.

**3.0 Responsabilidades:**

3.1 Los operadores de autobuses, operadores de tranvías, inspectores de pasajes, supervisores de campo, oficiales de vigilancia en el transporte público y el personal de seguridad de VTA podrán recibir los siguientes ejemplos de solicitudes de adaptaciones razonables. Esta lista no es exclusiva ya que podría haber otras solicitudes imprevistas de modificaciones a las políticas, reglas o procedimientos que deberán ser incorporadas.

3.1.A Se proporcionará, bajo solicitud, asistencia en el proceso de pago de pasajes (Manual de Reglas de Operador de Autobuses 7.11). *El Operador no podrá acceder a la billetera, bolso, equipaje o ropa de un pasajero a fin de obtener el dinero o medio de pago del pasaje al brindar asistencia en el pago de pasajes.*

3.1.B Los pasajeros tienen permitido consumir alimentos y bebidas a bordo de un vehículo de transporte público si es con el fin de evitar una situación médica adversa. (Manual de Reglas de Operador de Autobuses 8.12; ver Estatuto 98.1 sec 4 (b) 7)

3.1.C Los pasajeros tienen permitido auto-administrarse medicamentos a bordo de un vehículo de transporte público (Manual de Reglas de Operador de Autobuses 8.13). *El Operador no deberá ayudar al pasajero a administrarse el medicamento. Los pasajeros son responsables del desecho de sus materiales médicos y no podrán desechar ningún material médico (artículos afilados, jeringas, tiras de prueba, medicinas ni otros artículos relacionados) a bordo de un vehículo de transporte público ni en un recipiente de basura de las instalaciones de transporte público (plataforma de tranvías, centro de*



<b>Fecha original:</b>	<b>Fecha de revisión:</b>	Página 1 de 6
8/25/15	N/A	

<b><i>Transporte de Personas con Discapacidades; Política y Procedimientos sobre Modificaciones Razonables de VTA</i></b> <b><i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i></b>	<b>POLÍTICA</b>	
	<b>Número del documento:</b>	OPS-PL-0060
	<b>Número de la versión:</b>	01

*servicio al cliente, centro de transporte público, parada de autobuses o caseta de resguardo).*

- 3.1.D Los pasajeros pueden abordar por separado de sus dispositivos de movilidad (Manual de Reglas de Operador de Autobuses 8.9.1). *El Operador no deberá ayudar en la operación del dispositivo de movilidad.*
- 3.1.E Los autobuses se detendrán en una parada de autobuses o cerca de ella a fin de evitar obstáculos en la medida en que sea necesario o bajo solicitud, cuando el Operador determine que puede hacerlo de una forma segura (Manual de Reglas de Operador de Autobuses 5.16).

Para obtener orientación adicional, los operadores deben ponerse en contacto con el Centro de Control de Operadores de VTA si no les es posible realizar la modificación o adaptación solicitada. No se requiere el registro de información adicional para el suministro de modificaciones razonables.

### 3.2 Supervisores de Campo

- 3.2.A Darán apoyo a los operadores para determinar si se puede realizar una modificación/adaptación razonable solicitada.
- 3.2.B Interactuarán con los pasajeros con el fin de asegurarse de que puedan hacer uso de los servicios de VTA al tomar decisiones acerca del suministro de modificaciones razonables o determinar opciones alternativas que proporcionen la accesibilidad solicitada.

### 3.3 Servicio al Cliente/Personal de ISR

- 3.2.A Los miembros del personal de Servicio al Cliente/ISR de VTA se encargarán de registrar las solicitudes de modificaciones en las políticas, procedimientos o reglas en el sistema de registro de comentarios sobre Servicio al Cliente. Estas solicitudes serán identificadas como Solicitudes de Modificaciones Razonables. Las solicitudes serán enviadas al personal de Gerencia/Supervisión de Servicio al Cliente.
- 3.2.B Si el personal de Servicio al Cliente/ISR de VTA recibe una queja relacionada con la negación de una solicitud de modificaciones en las políticas, procedimientos o reglas al hacer uso de los servicios de VTA, dicha queja será registrada en el sistema de registro de comentarios de Servicio al Cliente y designada como negación de una solicitud de modificación razonable.

### 3.4 Gerencia de Servicio al Cliente

- 3.4.A El personal de la Gerencia de Servicio al Cliente enviará las solicitudes de modificaciones en las políticas, procedimientos o reglas de los clientes a los miembros del personal de VTA correspondientes. La Gerencia de Servicio al Cliente registrará la resolución de la solicitud en la base de datos de Servicio al Cliente según instrucciones del personal de VTA que sea responsable.
- 3.4.B El personal de la Gerencia de Servicio al Cliente solicitará el paquete de datos en video de CCTV con respecto a la negación reportada de una solicitud de modificación

<b>Fecha original:</b>	<b>Fecha de revisión:</b>	Página 2 de 6
8/25/15	N/A	

<b><i>Transporte de Personas con Discapacidades; Política y Procedimientos sobre Modificaciones Razonables de VTA</i></b> <b><i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i></b>	<b>POLÍTICA</b>	
	<b>Número del documento:</b>	OPS-PL-0060
	<b>Número de la versión:</b>	01

razonable. El informe del cliente acerca de la negación con información sobre el respectivo paquete de datos del incidente será enviado al Coordinador de ADA de VTA. El paquete de datos en video puede ser solicitado hasta 14 días después de un incidente reportado llenando la solicitud de Paquetes de Datos de CCTV de Servicios de Protección en: <http://thehub.vta.org/divisions/protectiveservices/Documents/Forms>.

- 3.5 Personal Responsable de VTA  
El personal responsable de VTA tendrá hasta 14 días calendario a partir de la fecha de la solicitud para emitir su determinación en cuanto a la solicitud del cliente.
- 3.5.A Si la solicitud es aprobada, los clientes serán notificados por escrito.
- 3.5.B Si se niega la solicitud, el miembro del personal que tomó la decisión deberá proporcionar por escrito la razón de la negación y, de ser posible, dar una alternativa.
- 3.5.C Si el cliente no está de acuerdo con el rechazo o con la alternativa ofrecida, puede presentar una apelación. La notificación de negación de VTA incluirá el número de referencia del cliente y le notificará al cliente que cuenta con 21 días calendario a partir de la fecha de la negación para presentar su apelación ante el Coordinador de ADA de VTA, por escrito o llamando al centro de servicio al cliente. Los clientes deben utilizar su número de referencia al presentar una apelación.
- 3.6 Coordinador de ADA  
El Coordinador de ADA se encargará de examinar la apelación del cliente y preparará un paquete que será sometido a la consideración de un Comité de Investigación de Apelaciones (ARC). El paquete de apelación deberá constar del resumen de la adaptación solicitada, la(s) razón(es) por la(s) que la adaptación solicitada fue negada, la apelación del cliente, las reglas de VTA relevantes, los comentarios del operador/supervisores de campo involucrados, y una copia de cualquier paquete de datos en video del incidente reportado.

El ARC está formado por 3 miembros de los siguientes departamentos:

- 3.6.A Coordinador de ADA, o representante designado
- 3.6.B Experto en el asunto (un miembro del personal no involucrado en la determinación inicial de negar la solicitud de modificación)
- 3.6.C Servicio al Cliente

Los miembros del ARC consultarán con otros miembros del personal, de ser necesario, para examinar y recomendar una solución de la apelación sobre el rechazo de la solicitud de modificación/adaptación razonable.

El Comité de Evaluación de Apelaciones responderá por escrito dentro de los siguientes 21 días calendario siguientes a la fecha de la apelación. Si la negación es revocada, el ARC le responderá al cliente por escrito explicando su decisión. Si la negación es ratificada, el ARC proporcionará por escrito una explicación detallada de su decisión. Se le recomendará al cliente una alternativa

<b>Fecha original:</b>	<b>Fecha de revisión:</b>	Página 3 de 6
8/25/15	N/A	

<b><i>Transporte de Personas con Discapacidades; Política y Procedimientos sobre Modificaciones Razonables de VTA</i></b> <b><i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i></b>	<b>POLÍTICA</b>	
	<b>Número del documento:</b>	OPS-PL-0060
	<b>Número de la versión:</b>	01

para obtener el acceso al servicio deseado a través de la adaptación solicitada. La determinación del ARC será definitiva.

Toda la información relacionada con las solicitudes de modificaciones razonables y apelaciones por parte del cliente será registrada en el sistema de registro de comentarios de Servicio al Cliente.

#### **4.0 Política:**

VTA realizará modificaciones/adaptaciones razonables a sus políticas, prácticas y procedimientos operativos a fin de ayudar a garantizar que todos los pasajeros tengan acceso a los servicios de transporte.

Aunque las agencias de transporte público no están obligadas a realizar modificaciones consideradas como no razonables, la regla final las obliga a colaborar con los clientes a fin de encontrar alternativas razonables.

Cuando se determine que una solicitud de modificación/adaptación a las políticas, procedimientos y reglas operativas no es razonable, VTA colaborará con el cliente que presentó la solicitud, o con su(s) representante(s) designado(s), para encontrar un ajuste alternativo a las políticas, prácticas o procedimientos que le permita al cliente hacer uso de los servicios de transporte de VTA.

La siguiente es una lista de solicitudes de adaptación que el Departamento de Transporte de los EE.UU. ha identificado como no razonables. Los operadores de transporte público no están obligados a realizar estas adaptaciones.

Esta lista no es exclusiva ya que podría haber muchas otras condiciones imprevistas que no pueden ser incorporadas.

- 4.1 Ayuda de Asistente de Atención Personal (PCA) por parte de un operador
- 4.2 Asistencia con equipaje o paquetes y bultos
- 4.3 Pago de pasajes por parte de los operadores o no realizar el pago
- 4.4 Atención de animales de servicio por parte del operador
- 4.5 Llevar de la mano a los pasajeros
- 4.6 Especificar vehículos o equipo especial en un vehículo
- 4.7 Viaje en paratransporte exclusivo o de capacidad reducida (un solo pasajero)
- 4.8 Viajes en paratransporte de ADA que excedan el área de servicio definida o los horarios de operación
- 4.9 Hacer una parada o esperar en un lugar intermedio durante un viaje en paratransporte de ADA
- 4.10 Una solicitud que suponga un peligro para el vehículo, el operador u otros pasajeros

<b>Fecha original:</b>	<b>Fecha de revisión:</b>	Página 4 de 6
8/25/15	N/A	

<b><i>Transporte de Personas con Discapacidades; Política y Procedimientos sobre Modificaciones Razonables de VTA</i></b> <b><i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i></b>	<b>POLÍTICA</b>	
	<b>Número del documento:</b>	OPS-PL-0060
	<b>Número de la versión:</b>	01

- 4.11 Solicitar un conductor específico
- 4.12 La solicitud de evitar la presencia de otros pasajeros en un viaje en paratransporte de ADA

### **5.0 Requisitos de Capacitación:**

De conformidad con las directivas del Departamento de Capacitación y Desarrollo de Empleados de VTA, la gerencia es responsable de capacitar a su personal respectivo sobre cómo responder a las solicitudes de modificaciones/adaptaciones razonables por parte de los clientes. Se proporcionará capacitación al personal tanto al inicio como de forma continua.

- 5.1 Los operadores de autobuses y tranvías serán instruídos durante las actividades de capacitación inicial y durante sus respectivas clases de actualización de capacitación técnica.
- 5.2 Los supervisores de campo, los superintendentes y los despachadores de radio recibirán capacitación inicial sobre los reglamentos que rigen las modificaciones/adaptaciones razonables. Cuando sea necesario, se impartirá capacitación periódica de actualización por parte del personal de Operaciones.
- 5.3 Los inspectores de pasajes y los oficiales de vigilancia en el transporte público recibirán capacitación inicial sobre los reglamentos que rigen las modificaciones/adaptaciones razonables. Cuando sea necesario, se impartirá capacitación de actualización por parte del personal de Operaciones tal como lo estipule la gerencia de Servicios de Protección.
- 5.4 El personal de Servicio al Cliente recibirá capacitación inicial sobre los reglamentos que rigen las modificaciones/adaptaciones razonables. Cuando sea necesario, se impartirá capacitación de actualización por parte de la gerencia de Servicio al Cliente.
- 5.5 El Coordinador de ADA colaborará con la gerencia de Servicio al Cliente y el personal de Operaciones designado, a fin de garantizar que los miembros del Comité de Investigación de Apelaciones estén enterados de la información sobre el trámite de quejas y la investigación de apelaciones relacionados con las modificaciones/adaptaciones razonables.

### **6.0 Definiciones:**

- 6.1 *Modificación/adaptación razonable:* Cambio en una política, práctica o procedimiento operativo con el fin de permitirles a las personas con discapacidades hacer uso del transporte público.
- 6.2 *Modificación/adaptación no razonable:* Cambio en una política, práctica o procedimiento operativo que representaría un peligro para el operador, u otras personas, que no es necesario para obtener la accesibilidad al servicio, que es oneroso, o que modificaría sustancialmente la naturaleza del servicio.

### **7.0 Resumen de Cambios:**

Publicación inicial de esta política.



<b>Fecha original:</b>	<b>Fecha de revisión:</b>	Página 5 de 6
8/25/15	N/A	

<b><i>Transporte de Personas con Discapacidades; Política y Procedimientos sobre Modificaciones Razonables de VTA</i></b> <b><i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i></b>	<b>POLÍTICA</b>	
	<b>Número del documento:</b>	OPS-PL-0060
	<b>Número de la versión:</b>	01

**8.0 Información de Aprobación:**

<i>Preparado por:</i>	<i>Examinado por:</i>	<i>Aprobado por:</i>
David Ledwitz Analista Administrativo Planificación de Servicio y Operaciones (Management Analyst Service & Operations Planning)	~firmado	~firmado
Camille C. Williams Gerente del Programa de Accesibilidad a los Servicios/ Gerente de Proyecto del Título VI (Accessible Services Program Manager/Title VI Project Manager)	Inez Evans, Directora de Operaciones (Chief Operating Officer)	Nuria I. Fernández Gerente General (General Manager)

<b>Fecha original:</b>	<b>Fecha de revisión:</b>	Página 6 de 6
8/25/15	N/A	