

PLAN DE LA LEY DE ESTADOUNIDENSES CON DISCAPACIDADES

Incluyendo políticas sobre los requisitos generales de la ADA, modificaciones razonables, ausencias y un proceso de apelación de suspensión

para

Hall Area Transit

Aprobado por:

Gerente general de Hall Area Transit

Fecha de aprobación:

23 de junio de 2023

Información de contacto de la ADA

Nombre y cargo: **Phillippa Lewis Moss, GM/directora de tránsito**

Dirección postal: **687 Main Street, Gainesville, GA 30501**

Teléfono: **770-503-3350**

Correo electrónico: **pmoss@gainesvillega.gov**

Información de contacto para modificaciones razonables

Cargo: **Phillippa Lewis Moss, GM/directora de tránsito, pmoss@gainesvillega.gov**

I. Introducción y propósito

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990 exige que las personas con discapacidades reciban el mismo nivel de servicios que las personas sin discapacidades. Los servicios "separados pero iguales" no son aceptables. La sección 504 prohíbe la discriminación por motivos de discapacidad en cualquier programa o actividad que reciba ayuda económica federal.

Esta política de la ADA se redactó para establecer directrices y procedimientos operativos y de servicio para la implementación de los requisitos de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990, las reglamentaciones del Departamento de Transporte de EE. UU. (Department of Transportation, U.S. DOT) para la implementación de la ADA (49 CFR partes 27, 37 y 38) y cualquier ley y reglamentación estatal aplicable. Hall Area Transit opera un servicio de respuesta a la demanda y cumple los requisitos de la ADA para dichos servicios.

Declaración de política de la ADA

Es política de Hall Area Transit cumplir todos los requisitos legales de las leyes y reglamentaciones federales y estatales pertinentes a las personas con discapacidades. Si las leyes estatales y las reglamentaciones federales son contradictorias, las reglamentaciones federales de la ADA prevalecerán. El sistema de tránsito presta servicios de transporte de calidad sin discriminación a todas las personas, incluyendo a las personas con discapacidades. No se aprobará, ni tolerará la discriminación por motivos de discapacidad contra persona alguna por parte de los empleados del sistema de tránsito.

Objetivos: El servicio se presta de forma que se cumplan los siguientes objetivos:

1. Prestar servicios seguros, accesibles y dignos a todas las personas, incluyendo a las personas con discapacidades.
2. Agilizar el abordaje, sujeción, transporte y descenso seguro y eficiente de todos los pasajeros, independientemente de su estado de movilidad.
3. Adaptar una amplia variedad de dispositivos de ayuda para la movilidad en los límites de los vehículos disponibles y el equipo comercial estándar.

Aplicación: Esta política aplica a todos los empleados, servicios, instalaciones y vehículos del sistema de tránsito. Aplica igualmente a todas las personas que necesitan o usan los servicios que presta el sistema.

Definiciones:

Discapacidad: En relación con una persona, una deficiencia física o mental que limita significativamente una o más de las principales actividades de la vida de dicha persona; un registro de tal deficiencia; o que se considere que tiene dicha deficiencia.

Servicio de ruta fija: Opera a lo largo de una ruta preestablecida según un horario fijo (habitual).

Dispositivo de movilidad: Un dispositivo diseñado para ayudar a una persona con discapacidad de movilidad reducida. Por ejemplo, sillas de ruedas, bastones, muletas y andaderas. También se llaman ayuda de movilidad.

Área o estación de sujeción: Un lugar designado para los usuarios que usan silla de ruedas, equipado con un sistema de sujeción.

Dispositivo, equipo o sistema de sujeción: Equipo que se usa para asegurar las sillas de ruedas contra movimientos incontrolados durante el transporte.

Animal de servicio: Cualquier perro guía, perro de señal u otro animal que se entrenó específicamente para trabajar o hacer tareas para una persona con discapacidad, incluyendo, entre otros, guiar a las personas con deficiencias visuales, alertar a las personas con deficiencias auditivas de intrusos o sonidos, ofrecer protección mínima o trabajo de rescate, jalar una silla de ruedas o recoger los artículos que se caen.

Silla de ruedas: Una ayuda de movilidad de cualquier clase de dispositivos de tres o más ruedas, que se puede usar en interiores, diseñada o modificada para y usada por personas con deficiencias de movilidad, ya sea de operación manual o eléctrica.

II. Directrices generales y procedimientos para la implementación de la política

Reclutamiento y empleo

Como se establece en las políticas de personal del sistema de tránsito, la agencia es un empleador que ofrece igualdad de oportunidades (EOE) y cumple en su totalidad con la ADA en sus prácticas de reclutamiento, contratación y empleo continuo.

Accesibilidad a las instalaciones y los vehículos

Las instalaciones administrativas del sistema de tránsito, las instalaciones para pasajeros y los vehículos cumplirán o excederán los requisitos del 49 CFR partes 27, 37 y 38 y los requisitos del estado de Ohio. Si los requisitos del estado no cumplen los requisitos federales, las reglamentaciones federales de la ADA prevalecerán. Todos los vehículos que se compren para el servicio de ruta fija y de ruta de desvío serán accesibles. Los vehículos que se compren para el servicio de respuesta a la demanda solo serán no accesibles en la medida en que el sistema de respuesta a la demanda, visto en su totalidad, preste el mismo nivel de servicio a personas con discapacidades que a personas sin discapacidades. El sistema de tránsito hará una evaluación de la equivalencia del servicio antes de adquirir vehículos inaccesibles para el servicio de respuesta a la demanda.

Asignación de vehículos y rutas

Todos los vehículos de respuesta a la demanda operados por Hall Area Transit son accesibles y las personas con discapacidades, incluyendo los usuarios con silla de ruedas, pueden subir a cualquier vehículo. En la medida de lo posible, la asignación de los tipos de vehículos particulares se basará en las necesidades de los usuarios.

El sistema de respuesta a la demanda de Hall Area Transit, visto en su totalidad, es accesible. Todos los viajes de usuarios con silla de ruedas se asignarán a vehículos accesibles. En la medida de lo posible, la asignación de los tipos de vehículos particulares se basará en las necesidades de los usuarios. La negación de viajes se hará si el usuario necesita o no el uso de elevador o rampa, para monitorear que el servicio no se niegue desproporcionadamente a personas con discapacidades porque no haya un vehículo accesible disponible. Hall Area Transit ofrece transporte público rural de respuesta a la demanda y presta un servicio equivalente a personas con discapacidades, que es coherente con la reglamentación de la ADA del DOT de EE.UU. en conformidad con el 49 CFR parte 37, sección 37.77. Este transporte se ofrecerá en el entorno más integrado y adecuado a las necesidades de la persona y será equivalente al servicio que se presta a otras personas en cuanto a:

- Tiempo de respuesta
- Tarifas
- Área geográfica del servicio
- Horas y días de servicio
- Restricciones o prioridades según el motivo del viaje
- Disponibilidad de información y capacidad de hacer reservaciones
- Limitaciones de capacidad o disponibilidad

Mantenimiento de las características de accesibilidad

Las características de accesibilidad de los vehículos, incluyendo elevadores, rampas, dispositivos de sujeción de sillas de ruedas y sistemas de altavoces, se mantendrán en condiciones operativas. El programa de mantenimiento preventivo de Hall Area Transit ofrece revisiones periódicas y frecuentes de estas características, así como el mantenimiento preventivo recomendado por los fabricantes de los equipos. Además, los elevadores se deben revisar en ciclos como parte de cada revisión previa al viaje.

Elevadores y rampas que no funcionan

Los conductores deben informar inmediatamente de fallas en elevadores o rampas. Los vehículos con elevadores que no funcionen ya no estarán en servicio y se sustituirán por un vehículo accesible hasta que se repare el elevador que no funcione. Para los vehículos equipados con rampas, puede ser posible continuar en servicio siempre y cuando la rampa pueda ser y se despliegue manualmente cuando sea necesario. Si una rampa que no funciona no puede desplegarse (o no se despliega) manualmente, la agencia de tránsito aplicará la política para un vehículo con un elevador que no funciona.

Adaptación para la silla de ruedas

Todos los vehículos accesibles cumplen o superan los requisitos del 49 CFR parte 38. Los proveedores de transporte tienen la obligación de transportar una silla de ruedas y a su usuario, siempre y cuando el elevador pueda acomodar el tamaño y el peso de la silla de ruedas y de su usuario, y haya espacio en el área de sujeción para la silla de ruedas en el vehículo sin bloquear el pasillo. Si el elevador/rampa de un vehículo y el área de sujeción pueden acomodar una silla de ruedas (u otro dispositivo de movilidad), Hall Area Transit transportará el dispositivo (y a su usuario).

Una persona que use una silla de ruedas que, cuando esté en uso, exceda la capacidad de peso del elevador/rampa del vehículo, tendrá la oportunidad de subir y bajar del vehículo por separado de la silla de ruedas. Sin embargo, el personal de la agencia de transporte no tiene autorización para operar la silla de ruedas del pasajero (es decir, una silla de ruedas eléctrica). La persona puede viajar con alguien que pueda ayudarla a operar la silla de ruedas desocupada para subirla y bajarla del elevador/rampa.

Abordaje

Los conductores y las prácticas de programación darán el tiempo adecuado para que un pasajero con discapacidad suba o baje del vehículo, incluyendo ajustar el horario si es necesario y esperar a que los pasajeros estén sentados antes de mover el vehículo. Solo un empleado del sistema de tránsito debidamente capacitado puede operar el elevador o la rampa y asegurar la silla de ruedas en la estación de sujeción. Los pasajeros pueden subir mirando hacia el vehículo o en dirección contraria.

Sujeción de la silla de ruedas

- Hall Area Transit no exige que las sillas de ruedas a bordo del vehículo estén aseguradas. Sin embargo, el conductor asegurará la silla de ruedas de un pasajero si se lo pide.
- Hall Area Transit exige que todas las sillas de ruedas estén aseguradas. Los conductores no deben permitir que un pasajero viaje si no se asegura adecuadamente, a menos que el sistema de sujeción no pueda adaptarse a la silla de ruedas. Los conductores no pueden negar el viaje a un pasajero por la incapacidad de asegurar la silla de ruedas. Sin embargo, los conductores deben advertir a los pasajeros del peligro de viajar en una silla de ruedas no asegurada. Se podrá negar el servicio a los pasajeros que se nieguen a asegurar su silla de ruedas.

La sujeción de las sillas de ruedas es responsabilidad del conductor. Los conductores reciben capacitación sobre el funcionamiento correcto de todo el equipo de sujeción, según las especificaciones del fabricante del equipo. Los conductores escucharán y respetarán las instrucciones de los usuarios sobre cómo asegurar sus equipos. No se puede esperar que los conductores estén familiarizados con todos y cada uno de los tipos de sillas de ruedas que puedan venir a bordo, y los puntos de sujeción pueden diferir según el fabricante de la silla de ruedas. El usuario puede estar en la mejor posición para instruir al conductor sobre cómo asegurar correctamente su dispositivo de movilidad.

Si el sistema de sujeción no es compatible con la silla de ruedas que el pasajero usa, aun así, el conductor intentará sujetar la silla de ruedas de forma segura. Si la silla de ruedas no puede asegurarse por su diseño, el pasajero sigue teniendo derecho a viajar en el vehículo.

Los conductores deben asegurar las sillas de ruedas solo en el área de sujeción designada, incluso si el pasajero quiere que su dispositivo de movilidad se asegure en un área no designada. No se permite que la silla de ruedas bloquee el pasillo.

Si una persona en silla de ruedas intenta subir al vehículo y necesita usar un lugar de sujeción que en ese momento está ocupado por otro pasajero que no esté en silla de ruedas, el conductor pedirá a ese pasajero que permita a la persona en silla de ruedas usar el área de sujeción.

Uso del cinturón de seguridad

Cuando viaje en un vehículo de Hall Area Transit, el uso de cinturones de seguridad y arneses de hombro:

- se recomienda, pero no es obligatorio para los pasajeros que viajan en una silla de ruedas asegurada.
- es obligatorio para TODOS los pasajeros.

Ayuda del conductor

Los conductores estarán disponibles para ayudar a personas con discapacidades y ayudarán al pasajero si lo pide. Los conductores ayudarán a un pasajero a usar la rampa, el elevador o los sistemas de sujeción del vehículo usando el equipo y las características de accesibilidad de sus vehículos.

Uso del elevador o la rampa por personas con discapacidades que no usen un dispositivo de movilidad

El conductor desplegará el elevador o la rampa para que una persona con discapacidad que no use un dispositivo de movilidad pueda subir o bajar del vehículo si lo pide.

Adaptación para otros dispositivos de movilidad

Los dispositivos de movilidad que no sean sillas de ruedas, pero que se diseñaron principalmente para el uso de personas con problemas de movilidad, se acomodarán en la medida en que el elevador o la rampa y las áreas de sujeción, en cumplimiento con la ADA, puedan permitirlo de forma segura. Sin embargo, estos dispositivos son responsabilidad del pasajero y deben asegurarse de forma que no interfieran con la operación segura de los vehículos ni con el transporte de otros pasajeros.

Traslado a asientos fijos

Todos los pasajeros que usen silla de ruedas tienen la opción de pasar a asientos fijos una vez a bordo de los vehículos. Los conductores pueden recomendar, pero nunca

exigir, a los usuarios de sillas de ruedas que pasen a los asientos fijos. No se permite exigir exención alguna.

Adaptación para oxígeno portátil

Se permite a las personas viajar con respiradores y suministros de oxígeno portátiles a bordo, de acuerdo con las reglas aplicables del DOT de EE.UU. sobre el transporte de materiales peligrosos en el 49 CFR subtítulo B, capítulo 1, subcapítulo C.

Asientos preferentes

Con excepción de las estaciones de sujeción de sillas de ruedas, el sistema de transporte no exige a pasajero alguno que se siente en los asientos designados.

Los asientos preferentes para personas mayores y con discapacidades se designarán con una señalización permanente en cada vehículo. Si una persona con discapacidad pide usar un asiento preferente que está ocupado por otro pasajero, el conductor le pedirá al pasajero que se mueva para que la persona con discapacidad pueda sentarse en el asiento preferente. Si un usuario con silla de ruedas necesita usar un lugar de sujeción, el conductor le pedirá a cualquier pasajero (incluyendo a otros pasajeros con discapacidades) que desocupe el lugar de sujeción.

Animales de servicio

En conformidad con el 49 CFR parte 37, el sistema de tránsito permite que los animales de servicio entrenados acompañen a los pasajeros con discapacidades. El conductor no pedirá pruebas de lo que el animal puede hacer, pero puede preguntar para qué tareas está entrenado. Hall Area Transit no impone restricciones por especie o raza. Sin embargo, cualquier animal que no esté bajo el control del pasajero, o que se convierta en una amenaza directa para la salud o la seguridad de otros pasajeros, no podrá viajar. Los animales de apoyo emocional o "animales de compañía" no son animales de servicio en el contexto de la reglamentación de la ADA del DOT de EE.UU.

Descenso

Es responsabilidad del conductor determinar que el lugar de descenso del pasajero es seguro. Para la ruta fija, el conductor permitirá que un pasajero que use el elevador o la rampa se baje en cualquier parada, a menos que el elevador o la rampa no puedan desplegarse, se dañen si se despliegan o las condiciones en la parada presenten condiciones inseguras para todos los pasajeros. Solo el conductor podrá quitar el seguro de la sujeción la silla de ruedas y operar el elevador o la rampa para regresar al pasajero al nivel del suelo.

Capacitación del personal

Todos los conductores y el personal del sistema de tránsito están capacitados para el uso de los equipos de accesibilidad, las políticas operativas de cada uno de los requisitos de los servicios descritos y para ayudar y tratar con sensibilidad y respeto a las personas con discapacidades. Los mecánicos también están capacitados para mantener adecuadamente los elevadores y otros equipos de accesibilidad.

Información para los usuarios

Todos los materiales de información impresos están disponibles en formatos accesibles si los solicita, por ejemplo, letra grande para personas con baja visión o en audio para personas ciegas, así como formatos electrónicos accesibles.

Asistentes de atención personal

Según la ADA, una agencia no puede exigir que un pasajero tenga un asistente de atención personal (PCA). Si un PCA acompaña a un pasajero, el PCA viajará gratis. Un familiar o amigo no se considera un PCA, a menos que actúe como tal.

Anuncios de paradas

- Hall Area Transit no opera una ruta fija desviada.
- Hall Area Transit opera un servicio de ruta fija desviada. Como tal, los anuncios de parada y los anuncios de identificación de ruta se hacen en los puntos de trasbordo, intersecciones principales, puntos de destino, en intervalos a lo largo de la ruta suficientes para orientar a los pasajeros sobre dónde están y en cualquier pedido de parada que se necesite.

Los sistemas que operan una ruta fija desviada:

- Harán los anuncios de parada con un sistema automatizado, pero se asegurarán de que los conductores estén capacitados para hacer los anuncios si hay una falla del sistema.
- Capacitarán a los conductores para que hagan anuncios verbales de identificación de paradas y rutas de forma clara y concisa con el objetivo de ayudar adecuadamente a los clientes que puedan tener una discapacidad que les impida reconocer de otro modo las paradas o rutas.

Procedimiento de quejas

Todas las quejas de discriminación por motivos de discapacidad se investigarán y remitirán de forma rápida y objetiva al [gerente] y se investigarán de forma rápida y objetiva. Las quejas también se enviarán al **Departamento de Transporte de Georgia.**

Hall Area Transit comunicará rápidamente su respuesta a las quejas, incluyendo las razones de la misma, al demandante. La respuesta se documentará. Se tomarán acciones correctivas o disciplinarias por comportamientos prohibidos por esta política, hasta e incluyendo el despido.

La documentación de cada queja se guardará en el archivo durante al menos un año y se conservará un resumen de todas las quejas durante al menos cinco años. Esto cumple las reglamentaciones del DOT que exigen que los beneficiarios de la Administración de tránsito federal (FTA) conserven todas las quejas de no conformidad con el 49 CFR parte 27 durante un año, y un registro de todas esas quejas que se permite que sea en forma resumida, durante cinco años.

Política de modificación razonable

El propósito de la política de modificaciones razonables es asegurar que Hall Area Transit ofrezca igualdad de oportunidades y acceso efectivos a los servicios de transporte público para personas con discapacidades y cumpla en su totalidad las disposiciones del título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 y la sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973.

Esta política aplica a todos los operadores de vehículos de transporte de alto riesgo incluyendo el personal de tiempo completo, de tiempo parcial y el personal que deba operar el vehículo. 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 el 28 CFR 35.130(b)(7) y no como se define o interpreta para los propósitos de discriminación laboral según el título I de la ADA (42 U.S.C. 12111-12112) y su reglamentación de implementación en el 29 CFR parte 1630.

Hall Area Transit se compromete a dar igualdad de acceso y oportunidades a las personas con discapacidades en todos los programas, servicios y actividades. Hall Area Transit reconoce que, para tener oportunidades y beneficios igualmente efectivos, las personas con discapacidades pueden necesitar modificaciones razonables de las políticas y los procedimientos. Hall Area Transit cumplirá todas las leyes, reglamentaciones y directrices federales y estatales aplicables para ofrecer modificaciones razonables, según corresponda, y permitir la igualdad de acceso a los programas a las personas con discapacidades. Hall Area Transit no discrimina por motivos de discapacidad en la admisión, participación o recepción de servicios y beneficios de cualquier programa o actividad de tránsito. Hall Area Transit tomará las medidas adecuadas para asegurar que las personas con discapacidades tengan igualdad de oportunidades para participar.

A ninguna persona con discapacidad, por motivo de tal discapacidad, se la excluirá de la participación en los servicios, programas o actividades de Hall Area Transit, ni se le negarán los beneficios de estos, ni será objeto de discriminación por parte de Hall Area Transit.

Una modificación razonable es un cambio o excepción a una política, práctica o procedimiento que permite a las personas con discapacidades tener igualdad de acceso a los programas, servicios y actividades. Hall Area Transit hará modificaciones razonables a las políticas, prácticas y procedimientos cuando corresponda para asegurar el acceso a los servicios de tránsito para las personas con discapacidades, a menos que:

- ◆ Hacer la adaptación altere fundamentalmente la naturaleza del servicio de transporte público.

- ◆ Hacer la adaptación pueda crear una amenaza directa para la salud o la seguridad de otros pasajeros.
- ◆ La persona con discapacidad pueda usar por completo el servicio de Hall Area Transit sin que se haga la adaptación.
- ◆ Hacer la adaptación cree una carga económica indebida para el sistema de tránsito.

CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD

Una persona es elegible para que se la considere para recibir una modificación razonable si tiene:

- ◆ Una deficiencia física o mental que limita significativamente una o más de las principales actividades de la vida de dicha persona.
- ◆ Tiene antecedentes de dicha deficiencia.
- ◆ O se ha considerado que tiene tal deficiencia.

SOLICITUDES PARA UNA MODIFICACIÓN RAZONABLE

Hall Area Transit pondrá a disposición al público la información sobre cómo comunicarse con Hall Area Transit para solicitar modificaciones razonables en su sitio web, con folletos y otras directrices de la política de usuarios. Hall Area Transit seguirá estos procedimientos para recibir las solicitudes:

- a. Las personas que soliciten modificaciones deberán describir la modificación del servicio que necesitan para poder usarlo.
- b. Las personas que soliciten modificaciones no están obligadas a usar el término "modificación razonable" cuando hagan una solicitud. El personal de Hall Area Transit determinará si la solicitud representa una modificación razonable y procederá a atenderla como corresponda.
- c. Siempre que sea posible, Hall Area Transit pedirá a las personas que hagan las solicitudes de las modificaciones antes de que se espere que Hall Area Transit preste el servicio modificado.
- d. Cuando la solicitud de modificación no se puede hacer y determinar con anticipación (*p. ej.*, por una condición o barrera en el destino de un paratránsito, una respuesta a la demanda o un viaje de ruta fija de la que la persona con discapacidad no tenía conocimiento hasta llegar), el personal operativo deberá hacer una determinación de si se debe hacer la modificación en el momento de la solicitud. El personal operativo podrá consultar con la administración de Hall Area Transit antes de tomar la decisión de conceder o negar la solicitud.

Las solicitudes de adaptación podrán hacerse verbalmente o por escrito. El proceso de adaptación razonable comienza en cuanto se presenta la solicitud de

la adaptación. La solicitud puede enviarse en cualquier formato escrito. Las personas con discapacidades tendrán disponibles medios alternativos para presentar una solicitud, como entrevistas personales, llamadas telefónicas o solicitudes grabadas, si no pueden comunicar su solicitud por escrito o previa solicitud.

PROCESO INTERACTIVO

Cuando se hace una solicitud de adaptación, Hall Area Transit y la persona que solicita la adaptación deben participar de buena fe en un proceso interactivo para determinar qué adaptación se ofrecerá, si corresponde. La persona y Hall Area Transit deben comunicarse entre ellos sobre la solicitud, el proceso para determinar si se ofrecerá la adaptación y las posibles adaptaciones. La comunicación es una prioridad durante todo el proceso.

PLAZO PARA PROCESAR SOLICITUDES PARA DAR MODIFICACIONES RAZONABLES

Hall Area Transit procesará las solicitudes de adaptaciones razonables y luego dará adaptaciones, si corresponde, en el plazo más breve y razonable posible. Hall Area Transit 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 apoyo.

APROBACIÓN DE UNA SOLICITUD DE MODIFICACIÓN RAZONABLE

Tan pronto como Hall Area Transit determine que se dará una adaptación razonable, esa decisión se comunicará de inmediato a la persona. Este aviso debe hacerse por escrito para mantener la información necesaria para propósitos de reportes. Se darán medios de respuesta alternativos si se solicitan.

Para elegir alternativas para cubrir los requisitos de no discriminación y accesibilidad respecto a instalaciones nuevas, modificadas o existentes, o servicios de transporte designados o especificados, Hall Area Transit dará prioridad a esos métodos que ofrecen servicios, programas y actividades para personas calificadas con discapacidades en el entorno más integrado y apropiado a las necesidades de las personas con discapacidades.

DENEGACIÓN DE LA SOLICITUD DE MODIFICACIONES RAZONABLES

Tan pronto como Hall Area Transit determine que una solicitud de adaptación razonable se negará, Hall Area Transit informará por escrito el fundamento de la decisión a la persona que solicita la modificación. La explicación de la denegación indicará claramente:

- ◆ Las razones específicas de la denegación;
- ◆ Cualquier adaptación alternativa que pueda crear el mismo acceso a los servicios de tránsito conforme a lo solicitado por la persona; y

- ◆ La oportunidad de presentar una reclamación relacionada con la decisión de Hall Area Transit en la solicitud.

PROCESO DE RECLAMACIÓN

Hall Area Transit tiene un proceso para investigar y dar seguimiento a las reclamaciones de personas calificadas. Estos procedimientos deben publicarse en el sitio web de Hall Area Transit y se ofrecerán a cualquier persona que Hall Area Transit haya denegado una solicitud de adaptación. El proceso y cualquier formulario necesario para presentar una reclamación está disponible en la web. Para las personas con discapacidades que no puedan comunicar su solicitud por escrito o previa solicitud se darán medios alternativos de reclamación, como entrevistas personales, llamadas telefónicas, o solicitudes grabadas.

Cualquier persona que crea que se la ha discriminado para obtener una modificación razonable, puede presentar una reclamación completando y enviando un formulario de reclamación para la modificación razonable de Hall Area Transit. Hall Area Transit investiga las reclamaciones recibidas no más de 30 días después de su recepción. Hall Area Transit procesará reclamaciones que estén completas. Una vez que la reclamación se reciba, el demandante recibirá un acuse de recibo. Si necesita más información para resolver la reclamación, Hall Area Transit podría comunicarse con el demandante. El demandante tiene 30 días hábiles a partir de la fecha de la carta para enviar la información solicitada a Hall Area Transit.

Si el demandante no se comunica con Hall Area Transit o si no se recibe la información adicional en un plazo de 30 días hábiles, Hall Area Transit podrá cerrar administrativamente la reclamación. Además, una reclamación se puede cerrar administrativamente si el demandante ya no desea continuar con su caso.

Después de que Hall Area Transit investigue la reclamación, se dará una decisión por escrito al demandante. Hall Area Transit emitirá una carta de cierre o carta de veredicto.

- ◆ **Carta de veredicto:** Esta carta resumirá la reclamación, cualquier entrevista hecha relacionada con esta y explicará las acciones que Hall Area Transit tomará para tratarla.
- ◆ **Carta de cierre:** Esta carta explicará por qué Hall Area Transit ha determinado que la reclamación no amerita una adaptación según la Ley para Estadounidenses con Discapacidades y que debe cerrarse.

Si el demandante no está de acuerdo con la decisión de Hall Area Transit, se le podrá dar la oportunidad de apelar la decisión presentando el aviso de apelación en un plazo de 21 días a partir de la decisión inicial de Hall Area Transit.

Si apela, se concederá el debido proceso al denunciante, incluyendo la capacidad de presentar evidencia adicional, presentar el caso en persona durante una audiencia de apelación y que un abogado lo represente.

EMPLEADO DESIGNADO

Hall Area Transit designará a un funcionario de la organización responsable de procesar las solicitudes de modificaciones razonables y manejar las reclamaciones. Esta persona es:

Phillippa Lewis Moss, GM/directora de tránsito, pmoss@gainesvillega.gov
Hall Area Transit
687 Main Street, Gainesville, GA 30501
770-503-3350

RETENCIÓN DE REGISTROS

Hall Area Transit mantendrá todos los registros relacionados con las solicitudes de modificación razonable al menos durante tres (3) años.

Política de ausencias

Esta política tiene el objetivo de tratar las acciones de los abusadores habituales de la programación del servicio y ofrece protocolos claros para tratar a los pasajeros que no se presentan a sus viajes programados sin cancelarlos de forma adecuada. Esta política está dirigida a los infractores recurrentes y no al incidente ocasional que puede ocurrir con algunos pasajeros.

DEFINICIONES

Ausencia: Cualquier pasajero que no esté disponible para que se lo recoja para un viaje programado y que no haya avisado a Hall Area Transit para cancelar ese viaje. Los viajes en los que los pasajeros no se recojan por circunstancias relacionadas con el servicio no se considerarán como ausencias.

PROCEDIMIENTO DE AUSENCIAS

El encargado de tránsito esperará a los pasajeros 5 minutos más del plazo de llegada temprana para recogerlos. El operador de tránsito hará intentos razonables para encontrar al pasajero. Si no se puede encontrar al pasajero en los 5 minutos establecidos, el operador de tránsito deberá comunicarse con el encargado de ausencias. A los pasajeros que no estén disponibles en ese plazo se los considerará como ausentes. El encargado tiene la responsabilidad de determinar si el operador de tránsito debe continuar sin el pasajero.

Una vez con el permiso de continuar sin el pasajero, el operador de tránsito debe registrar la hora de llegada, de salida y el kilometraje del vehículo en el registro diario.

Los viajes programados deben cancelarse al menos con una (1) hora de anticipación a la hora de la solicitud del viaje. Para cualquier viaje programado que no se cancele en ese plazo se considerará como ausente y se registrará como tal. La ausencia a un viaje se monitoreará para determinar la naturaleza habitual de las faltas asociadas con un pasajero.

Podrán hacerse excepciones para pasajeros que se retrasen indebidamente por citas o procedimientos médicos y otras circunstancias fuera de su control. Se pedirá al pasajero que se comunique con Hall Area Transit lo más pronto posible después del viaje que perdió y, si corresponde, se enviará a un nuevo conductor lo más pronto posible.

PROCEDIMIENTO DE AUSENCIAS HABITUALES

Los pasajeros que se ausenten al 25% de los viajes programados o más en un periodo de treinta (30) días recibirán una advertencia por escrito. Para obtener una advertencia o suspensión, el pasajero debe haber reservado un mínimo de tres (3) viajes o más en un mes calendario. Ejemplo: Si un pasajero reserva cinco (5) viajes y no se presenta el 25% de las veces, estará incumpliendo la política de ausencias y estará expuesto al plan de acción correctivo y progresivo.

Un pasajero estará expuesto al plan de acción correctivo y progresivo solo si alcanza tanto el número mínimo de viajes reservados como el número mínimo de ausencias durante un mes calendario. Todos los periodos de suspensión comenzarán en lunes.

La duración de la suspensión de un pasajero se ajustará al plan de acción correctiva y progresiva descrito abajo:

- Primera infracción en un periodo de 12 meses consecutivos: Advertencia verbal
- Segunda infracción en un periodo de 12 meses consecutivos: Carta de advertencia final
- Tercera infracción en un periodo de 12 meses consecutivos: 7 días
- Cuarta infracción en un periodo de 12 meses consecutivos: 14 días
- Quinta infracción en un periodo de 12 meses consecutivos: 21 días
- Sexta infracción e infracciones siguientes en un periodo de 12 meses consecutivos: 30 días

Todas las sanciones impuestas bajo esta política están sujetas en primer lugar a un proceso de apelación (consulte el proceso de apelación de suspensión). Antes de cualquier suspensión, la persona potencialmente afectada recibirá un aviso por escrito de que el servicio de transporte se suspenderá a los catorce (14) días después de la fecha de dicho aviso. La persona recibirá una copia del proceso de apelación que detalla los derechos del pasajero en esta situación. El aviso de suspensión por escrito incluirá las instrucciones y materiales necesarios para impugnar o apelar la decisión de suspensión.

Hall Area Transit continuará prestando servicios a los pasajeros que apelen suspensiones pendientes hasta que todas las apelaciones se hayan resuelto. Para pasajeros que decidan no apelar, las suspensiones empezarán en la fecha especificada en el aviso por escrito.

Las reservaciones de suscripción/pedidos permanentes pueden denegarse tras una segunda suspensión en cualquier periodo de 12 meses consecutivos. Los privilegios podrán restablecerse sin garantía de la suscripción/pedido permanente original.

Proceso de apelación de suspensión

Una suspensión puede resultar de infracciones a las normas de comportamiento de los pasajeros, de la infracción a la política de ausencias o por otros comportamientos inadecuados o molestos. Independientemente del motivo de la suspensión, cada pasajero tiene derecho a apelar la decisión con un proceso de apelación.

Las apelaciones deben enviarse por escrito a Phillipa Lewis Moss, GM/directora de tránsito, por correo a 687 Main Street, Gainesville, GA 30501, o por correo electrónico a pmoss@gainesvillega.gov en un plazo de 14 días desde el aviso de suspensión. Todos los pasajeros podrán seguir utilizando el servicio durante el proceso de apelación. La administración de Hall Area Transit informará a los programadores/encargados de que la suspensión está pendiente de una apelación y para permitir que el servicio continúe para el pasajero afectado.

Un comité de apelaciones revisará toda la información aplicable de Hall Area Transit y del pasajero implicado. A todos los pasajeros se les dará la oportunidad de hablar directamente con los miembros del comité o el gerente de tránsito sobre la apelación enviada o las circunstancias que llevaron a la suspensión y apelación posterior.

Después de una revisión minuciosa de toda la información y testimonios disponibles, el comité de apelaciones tendrá 72 horas para emitir una propuesta para sustentar o revertir la suspensión. La propuesta del comité se remitirá al gerente de tránsito para su revisión e implementación final.

La administración de Hall Area Transit tendrá tres (3) días para emitir una decisión de suspensión final por escrito para el pasajero implicado. Todas las decisiones finales se implementarán en un plazo de siete (7) días a partir del aviso al pasajero.

Todas las comunicaciones estarán disponibles en formatos alternativos, si los solicita.

Formulario de reclamación en virtud de la ADA/Título VI

Antecedentes

Este formulario se usa tanto para las reclamaciones del Título VI y para la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA).

La Ley de Derechos Civiles de 1964 (Título VI) identifica las tres clases protegidas por el Título VI: raza, color y país de origen, y permite al demandante seleccionar una o más de esas clases protegidas como fundamento de discriminación. Si alguna de las poblaciones con Dominio Limitado de Inglés (LEP) en nuestra área de servicio cumple el umbral de puerto seguro, entonces el procedimiento se dará en inglés y en cualquier otro idioma que hablen las poblaciones con LEP que cumplan el umbral de puerto seguro.

La Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990, da protección para que a ninguna persona con discapacidad se la excluya de participar en cualquier programa, servicio o actividad financiado por el gobierno federal, ni se le nieguen los beneficios de estos, ni sea objeto de discriminación.

Hall Area Transit se compromete a prestar un servicio no discriminatorio para asegurar que a ninguna persona se la excluya de recibir sus servicios, ni que se le nieguen los beneficios de estos, ni sea objeto de discriminación para recibirlos, por cuestiones de raza, color o país de origen, como protege el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 (Título VI), así como ofrecer protección para que a ninguna persona con discapacidad se la excluya de participar, ni se le nieguen los beneficios, ni sea objeto de discriminación como lo establece la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990.

Si siente que lo han discriminado, presente la siguiente información necesaria para facilitar el procesamiento de su reclamación. Si necesita ayuda para completar el formulario, o si tiene alguna pregunta, no dude en llamar al coordinador de la ADA/Título VI al 770-503-3350. **Una vez completado, devuelva una copia firmada y fechada a:**

**Phillippa Lewis Moss, GM/directora de tránsito
687 Main Street, Gainesville, GA 30501**

Nota: La siguiente información es necesaria para ayudarnos a procesar su reclamación. Si necesita ayuda para completar este formulario, llame al 770-503-3350.

Marque una de las opciones de abajo:

Reclamación en virtud de la ADA o Reclamación en virtud del Título VI

Parte I.

Nombre: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Correo electrónico: _____

Formatos adicionales necesarios:

- Ninguno TDD
- Letra grande Grabación de audio
- Otros

Parte II.

¿Está presentando esta reclamación en su propio nombre?

- Sí – Pase a la Parte III
- No – Indique el nombre de la persona y su relación con ella:

Nombre de la persona: _____

Su relación: _____

Explique por qué la presenta a nombre de un tercero:

Confirme:

- Tengo el permiso de la parte agraviada para presentar este formulario en su nombre.
- No he confirmado el permiso para presentar este formulario en nombre de la parte agraviada.

Parte III.

Creo que la discriminación que viví estuvo basada en:

- Raza
- Color
- País de origen
- Mi discapacidad
- Otro: _____

Fecha de la presunta discriminación: _____

Explique con toda claridad posible lo que sucedió y por qué cree que lo discriminaron. Describa a todas las personas implicadas. Incluya el nombre y la información de contacto de las personas que lo discriminaron (si las conoce) así como los nombres y la información de contacto de todo testigo.

Parte IV.

¿Ha presentado antes una reclamación en virtud de la ADA o del Título VI con esta agencia?

- Sí
- No

Parte V.

¿Ha presentado esta reclamación ante alguna otra agencia federal, estatal o local, o ante algún tribunal federal o estatal?

- Sí
- No

De ser así, marque todo lo que corresponda:

- Agencia federal Tribunal federal
- Agencia estatal Tribunal estatal
- Agencia local

Indique la información de contacto de una persona de la agencia o tribunal donde se presentó la reclamación:

Nombre: _____

Cargo: _____

Agencia: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Correo electrónico: _____

Parte VI.

Nombre de la agencia contra la que se presenta la reclamación: _____

Persona de contacto: _____

Cargo: _____

Teléfono: _____

Aviso importante: Para proteger sus derechos, su reclamación debe presentarse en un plazo de 180 días después de la fecha de la presunta discriminación. Si no se presenta en 180 días, la reclamación puede desestimarse. Puede adjuntar cualquier material adicional u otra información que crea pertinente para su reclamación a este formulario.

Se necesita la firma y fecha abajo.

Firma de la persona que presenta la reclamación

Fecha