

Sección de Transporte de NDOT
Cumplimiento de ADA



Public Transit

Julio 2018

TABLA DE CONTENIDOS

Aviso bajo la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA).....	2
Autoridades.....	3
Procedimientos de queja.....	4
Registrando una queja.....	4
Investigación de una queja.....	5
Desestimación de una queja.....	6
Formulario de queja por discriminación de la ADA.....	7
Regla de modificación razonable de la FTA.....	8
Formulario y proceso de queja de modificación razonable.....	10
Proceso de apelación de quejas.....	11
Formulario de queja de modificación/adaptación razonable.....	12
Registro de quejas de ADA.....	14

AVISO BAJO LA LEY PARA ESTADOUNIDENSES CON DISCAPACIDADES (ADA)

DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE DE NEBRASKA

Según los requerimientos del Título II de la Ley para Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA), el Departamento de Transporte de Nebraska no discriminará a individuos calificados con discapacidades por sus discapacidades en sus servicios, programas o actividades.

Empleo: El Departamento de Transporte de Nebraska no discriminará por discapacidad en sus prácticas de empleo o contratación y cumple con todas las regulaciones promulgadas por la Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo en los Estados Unidos bajo el Título I de ADA.

Comunicación efectiva: El Departamento de Transporte de Nebraska generalmente, bajo solicitud, proporcionará ayuda y servicios apropiados que conducen a una comunicación efectiva para personas calificadas con discapacidades para que puedan participar de manera igualitaria en los programas, servicios y actividades en el Departamento de Transporte de Nebraska, incluyendo intérpretes de idioma de señas calificados, documentos en Braille y otras maneras de hacer accesible información y comunicaciones a personas que tengan discapacidades del habla, escucha o visión.

Modificaciones a políticas y procedimientos: El Departamento de Transporte de Nebraska realizará todas las modificaciones razonables a las políticas y programas para garantizar que las personas con discapacidades tengan la misma oportunidad de disfrutar de todos sus programas, servicios y actividades. Por ejemplo, los individuos con animales de servicio son bienvenidos en las oficinas del NDOT, incluso donde las mascotas están generalmente prohibidas.

Cualquier persona que requiera servicio o ayuda auxiliar para una comunicación efectiva o una modificación de las políticas o procedimientos para participar en un programa, servicio o actividad del Departamento de Transporte de Nebraska debe contactar a:

Sarah Soula
Gerente de transporte de NDOT
1400 Highway 2
Lincoln, Nebraska 68509
402-479-4694

Dakota Buesing
FTP Manager
- O - 400 E. Military Ave.
Fremont, NE
402-459-2845

La ADA no requiere que el Departamento de Transporte de Nebraska realice ninguna acción que altere de manera fundamental la naturaleza de sus programas o servicios.

Las quejas respecto a que un programa, servicio o actividad del Departamento de Transporte de Nebraska no es accesible a personas con discapacidades debe ser dirigido al coordinador listado anteriormente.

El Departamento de Transporte de Nebraska no aplicará ningún recargo a un individuo en particular con discapacidad o a ningún grupo de individuos con discapacidades para cubrir el costo de proporcionar ayuda auxiliar/ servicios o modificaciones razonables de las políticas, como recuperar objetos de ubicaciones que están abiertas al público, pero no son accesibles para las personas que utilizan sillas de ruedas.

La sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 y sus enmiendas, indica que “Ninguna persona discapacitada que de otro modo esté calificada en los Estados Unidos, según lo define la sección 7(6), podrá ser, únicamente por su discapacidad, excluido de participar, negado de beneficios o sujeto a discriminación bajo ningún programa o actividad que reciba ayuda financiera federal.”

29 USC 794 (29 de octubre, 1992 a la Ley de Rehabilitación de 1973) sustituye “una discapacidad” por “desventajas” y “discapacidad” por “desventaja”.

49 CFR Parte 27.13 (No discriminación por discapacidad en programas y actividades que reciban o se beneficien de ayuda financiera federal) indica, “Esta parte aplica para cada receptor de ayuda financiera federal del Departamento de Transporte y a cada programa o actividad que reciba o se beneficie de tal ayuda”.

49 CFR Parte 28.102 (Aplicación de la no discriminación por discapacidad en programas o actividades realizadas por el Departamento de Transporte) indica, “Esta parte aplica a todos los programas o actividades realizados por el Departamento de Transporte, a excepción de los programas y actividades realizadas fuera de los Estados Unidos que no involucren personas con discapacidades en los Estados Unidos.”

28 CFR Parte 35 (Administración judicial) indica que: “El propósito de esta parte es hacer efectivo el Subtítulo A del Título II de la ADA que prohíbe la discriminación por discapacidades de parte de entidades públicas.”

49 CFR parte 27 (No discriminación por discapacidad en programas y actividades que reciban o se beneficien de ayuda financiera federal) indica, “El propósito de esta parte es llevar a cabo la intención de la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 (29 USC 794) y sus enmiendas, con la finalidad de que ninguna persona discapacitada que de otro modo esté calificada en los Estados Unidos podrá ser, únicamente por su discapacidad, excluido de participar, negado de beneficios o sujeto a discriminación bajo ningún programa o actividad que reciba ayuda financiera federal.”

49 CFR Parte 28-140 (Empleo) indica que, “(a) Ninguna persona calificada con discapacidades podrá estar, por su discapacidad, sujeto a discriminación en la empleabilidad bajo ningún programa o actividad realizada por el Departamento,” y “(b) Las definiciones, requerimientos y procedimientos de la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 (29 USC 791), según fueron establecidas por la Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo en 29 CFR parte 1613”, aplicarán para el empleo en programas y actividades realizadas a nivel federal.

29 CFR Parte 1613 (Igualdad de Oportunidades en el Empleo en el gobierno federal) indica que: “Es política del gobierno de los Estados Unidos... Proporcionar igualdad de oportunidad en el empleo a todas las personas para prohibir la discriminación en el empleo por raza, color, religión, sexo u origen y promover la plena realización de la igualdad de oportunidad de empleo a través de un programa afirmativo continuo en cada agencia.”

42 USC Parte 12101-12213 (La ley para Estadounidenses con Discapacidades de 1990) indica que: “Ninguna entidad cubierta puede discriminar una persona calificada con una discapacidad

por la discapacidad de esa persona en procedimientos de solicitudes de trabajo, contratación, ascensos o despido de empleados, compensación de empleados, capacitaciones laborales y otros términos, condiciones y privilegios del empleo.”

Procedimientos de queja

Ninguna persona en los Estados Unidos, ya sea por su raza, color u origen, deberá ser excluida de su participación, negado de beneficios o sujeto a discriminación de ningún programa o actividad que reciba ayuda financiera federal.

Estos procedimientos aplican a todas las quejas bajo la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, relacionada con cualquier programa o actividad administrada por NDOT o sus subdestinatarios, consultores y/o contratistas. Intimidación o represalia de algún tipo está prohibida por la ley.

Personas elegibles para presentar: Cualquier persona o grupo de personas o entidad que crea que él o ella o cualquier clase específica de personas ha sido sujeta a discriminación o represalia prohibida por cualquiera de las Autoridades de Derechos Civiles por raza, color, sexo, edad, origen o discapacidad puede presentar una queja escrita.

DISCRIMINACIÓN: Un acto (o acción) o inacción, ya sea intencional o no intencional, por el cual una persona en los Estados Unidos, por su raza, color, sexo, edad, origen o discapacidad, haya estado sujeta a un trato desigual bajo cualquier programa o actividad que reciba ayuda financiera federal.

Dos formularios de queja están disponibles para la persona. El Formulario de Queja de la ADA (Anexo A) es para personas que creen que los programas, servicios o actividades de NDOT pueden ser discriminatorios. El formulario de Queja por Modificación Razonable es para solicitar una modificación para garantizar que los programas y actividades de NDOT sean accesibles.

Registrando una queja

1. Las quejas pueden ser presentadas por el individuo afectado o un representante de esa persona.
2. Las quejas deben estar por escrito y deben contener la mayor cantidad de información posible sobre la supuesta discriminación. El Departamento de Transporte de Nebraska ha preparado un Formulario de Queja para ser utilizado para la conveniencia del reclamante. La queja escrita debe incluir:
 - a. Nombre, dirección y número de teléfono del reclamante,
 - b. Una descripción detallada de los problemas,

c. Nombre y títulos de trabajo de las personas percibidas como partes en la queja.

Las quejas recibidas por teléfono serán escritas y proporcionadas al reclamante para su confirmación o revisión y firma antes de su procesamiento.

3. Los formularios de queja estarán disponibles en nebraskatransit.com o contactando al gerente de transporte de NDOT. Las quejas y la información corroborante deben ser enviadas a:

Sarah Soula
Gerente de transporte de NDOT
1400 Highway 2
Lincoln, Nebraska 68509
402-479-4694

- O -
Dakota Buesing
FTP Manager
400 E. Military Ave
Fremont, NE 68025
402-459-2845

Medios alternativos para presentar una queja estarán disponibles para las personas con discapacidades bajo solicitud.

4. Una queja debe ser registrada lo más pronto posible, pero no debe ser registrada después de 180 días calendario después de que el reclamante sea consciente de la supuesta discriminación, a menos que el tiempo para el registro sea extendido por la agencia designada por una buena causa demostrada.
5. Al recibir la queja, el Departamento de Transporte de Nebraska notificará a la Administración Federal de Transporte para coordinar todas las demás actividades relacionadas con la queja.
6. El coordinador de derechos civiles de NDOT o el gerente de transporte de NDOT contactará al reclamante para:
 - a. Reconocer el recibo de la queja por el investigador,
 - b. Confirmar que el reclamante desea continuar con la queja,
 - c. Confirmar que haya acusaciones que necesiten ser investigadas y resueltas y
 - d. Reunir datos adicionales y aclarar la queja.

Investigación de una queja

Un Investigador revisará e investigará la queja. Como parte de la revisión, el investigador como mínimo:

1. Reunirá documentación relevante del reclamante no incluida en la queja, como formularios, notas, cartas e información fotográfica
2. Contactará al reclamante para coordinar y realizar una entrevista, si llega a ser necesario

3. Mantener un registro de todas las actividades relacionadas con el reclamante.

Desestimación de una queja

La decisión de desestimar una queja puede realizarse por las siguientes razones:

- La queja fue registrada fuera de plazo
- La queja no alega un motivo cubierto por los estatutos por el cual NDOT sea responsable
- La queja no alega ningún daño en relación con los estatutos o programas cubiertos
- El reclamante solicita el retiro de la queja
- El reclamante falla en responder repetidas solicitudes de información adicional necesaria para procesar la queja
- El reclamante no puede ser ubicado después de varios intentos razonables

El Departamento de Transporte de Nebraska ha desarrollado los siguientes procedimientos de quejas:

- Solicitud de Modificación de Accesibilidad de Áreas Peatonales al Sistema de Carreteras Estatales
- Proceso de Quejas de Accesibilidad Peatonal al Sistema de Carreteras Estatales

FORMULARIO DE QUEJA DE DISCRIMINACIÓN DE LA ADA

Departamento de Transporte de Nebraska

Reclamante:	Teléfono
Dirección: (Ciudad, estado, código postal)	Correo electrónico:
Persona discriminada si es diferente del anterior:	Teléfono
	Correo electrónico:
Fecha del incidente	
Fecha y lugar de las supuestas acciones discriminatorias. Por favor incluir la fecha de discriminación más temprana y la fecha más reciente de la discriminación.	
Explique lo más breve y claramente posible lo que sucedió y cómo fue discriminado. Indique quién estuvo involucrado. Asegúrese de incluir cómo otras personas fueron tratadas diferente que a usted. Además, adjunte cualquier material escrito a su queja (<i>si es necesario, adjunte páginas adicionales</i>)	
Explique lo más breve y claramente posible lo que sucedió y cómo fue discriminado. Indique quién estuvo involucrado. Asegúrese de incluir cómo otras personas fueron tratadas diferente que a usted. Además, adjunte cualquier material escrito a su queja (<i>si es necesario, adjunte páginas adicionales</i>)	

La queja no será aceptada si no ha sido firmada. Por favor firme y coloque la fecha de este formulario de queja a continuación. Usted puede adjuntar cualquier material escrito u otra información de respaldo que usted crea que es relevante a la queja.

Firma

Fecha

Adjuntos: ☐ Sí ☐ No

Enviar formulario completado a: Nebraska Department of Transportation
Attn: Kari Ruse, NDOT Transit Manager
1400 Hwy 2
PO Box 94759
Lincoln NE 68509-4759

- SOLO PARA USO DE NDOT -	
Recibido por:	Fecha:

Regla de modificación razonable de la FTA

En marzo del 2015, la Administración Federal de Transporte emitió una regla final sobre la modificación razonable de políticas y prácticas de transporte. La regulación indica que todos los proveedores de transporte público deben realizar modificaciones/adaptaciones razonables cambiando políticas, prácticas y procedimientos si es necesario para que una persona participe en el programa o actividad del receptor. Las modificaciones serán realizadas para evitar la discriminación por motivo de discapacidad.

Las siguientes excepciones aplican:

1. Cuando las modificaciones/adaptaciones causen una amenaza directa a la salud o seguridad de otros;
2. Si resulta en una alteración fundamental del servicio;
3. Sin la modificación solicitada, la persona con una discapacidad puede utilizar por completo los servicios, programas o actividades de la entidad para su propósito previsto.

La regla de modificación razonable tiene implicaciones para cada sistema de transporte público rural. Los pasajeros ancianos y discapacitados ahora pueden solicitar que altere sus procedimientos operativos estándares para asegurar que tengan acceso a sus servicios. Por ejemplo, si su política indica que proporciona un servicio de acera a acera, una persona en silla de ruedas puede solicitar un servicio puerta a puerta. Si esa solicitud no cumple con las excepciones mencionadas anteriormente, la adaptación debería ser aprobada.

Para cumplir con la regla de modificación/adaptación razonable, los sistemas de transporte público rural que reciban fondos de la Sección 5311 tendrán que implementar los siguientes procedimientos:

1. Crear información sobre cómo contactar al sistema de transporte para realizar solicitudes de modificaciones razonables fácilmente disponible al público a través de los mismos medios que utiliza para informar al público sobre sus políticas y prácticas.
2. La información debe ser accesible y utilizable por personas con discapacidades.
3. Designar un empleado responsable para coordinar el cumplimiento.
4. Adoptar procedimientos que incorporen estándares del debido proceso y proporcionen una resolución pronta y equitativa de las solicitudes de adaptación razonable.

5. Las personas que solicitan las modificaciones deben describir lo que necesitan para poder utilizar el servicio. La solicitud no necesita incluir el término “modificación razonable”.

6. Cuando sea posible, la solicitud y la modificación resultante deberá ser determinada antes de proporcionar el servicio de transporte. En algunas circunstancias, los conductores de transporte deberán tomar la determinación de proporcionar o negar una modificación de servicio en el campo. El conductor puede contactar a la administración del sistema de transporte antes de tomar la determinación.

Los manuales de procedimientos/políticas del conductor deben actualizarse para indicar que el sistema de transporte está cumpliendo con los requerimientos listados arriba. Los formularios de plantilla de queja y apelación de queja serán proporcionados por NOOR.

Por favor tenga en cuenta, en 49 CFR Parte 37 Subsección 37.S(h), la regulación indica lo siguiente:

No es discriminación bajo esta parte que una entidad se rehúse a proporcionar el servicio a una persona con discapacidades si esa persona actúa con una conducta violenta, alborotadora o ilegal o representa una amenaza directa a la salud o seguridad de otros. Sin embargo, una entidad no podrá rehusarse a proporcionar servicio a una persona con discapacidades únicamente porque la discapacidad de la persona en apariencia o comportamiento involuntario pueda ofender, molestar o causar inconvenientes a empleados de la entidad u otras personas.

Si tiene alguna pregunta, por favor contacte a Kari al 402-479-4694, kari.ruse@nebraska.gov.

Formulario y proceso de queja de modificación razonable

El Departamento de Transporte de Nebraska (NDOT) está comprometido en asegurar que el departamento cumpla con la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA), incluyendo la Sección 49 CFR Partes 27 y 37. Se requiere que las entidades de transporte realicen modificaciones/adaptaciones razonables a políticas, prácticas y procedimientos para evitar la discriminación y asegurar que los programas sean accesibles para personas con discapacidades.

Cualquier persona que desee registrar una queja sobre una solicitud de Modificación Razonable puede registrar una queja por escrito.

Las solicitudes de modificación razonable deben ser enviadas por correo o correo electrónico a:

Sarah Soula
Gerente de transporte de NDOT
1400 Highway 2
Lincoln, NE 68509
(402) 479-4694
Sarah.soula@nebraska.gov

1. Para registrar una solicitud de modificación razonable, el formulario de queja adjunto debe ser completado y enviado.
2. Toda solicitud de modificación razonable debe ser enviada por escrito. Si el reclamante no puede escribir por una discapacidad y necesita ayuda para completar el formulario, el personal de NDOT ayudará recibiendo la solicitud de modificación razonable por teléfono. Por favor contacte a Kari Ruse por ayuda.
3. NDOT comenzará una investigación en menos de quince (15) días hábiles después del recibo de una solicitud de modificación razonable por escrito.
4. NDOT contactará al reclamante por escrito en menos de treinta (30) días hábiles después del recibo de una solicitud de modificación razonable. Si el reclamante falla en proporcionar la información solicitada de manera oportuna, NDOT cerrará de manera administrativa la solicitud de modificación razonable.
5. NDOT completará la investigación en menos de noventa (90) días del recibo de la solicitud de modificación razonable. Si se necesita tiempo adicional para la investigación, el reclamante será contactado.
6. Una respuesta escrita será preparada por NDOT, la cual incluirá un resumen de por qué la solicitud fue negada u otorgada y una acción recomendada. El reclamante tendrá quince (15) días hábiles después del recibo de la respuesta para apelar una

negación. Si no se recibe una apelación, la solicitud de modificación razonable será cerrada y no se realizará ninguna acción adicional.

Proceso de apelación de quejas

Un reclamante que no esté satisfecho con la respuesta de NDOT a una queja sobre una solicitud de modificación razonable tiene derecho a apelar.

NDOT revisará su apelación y responderá en menos de veintiún (21) días hábiles desde la fecha de solicitud de apelación.

La decisión de permitir o negar una solicitud de modificación razonable estará basada en la información del reclamante y las regulaciones ADA y excepciones a la regla. Estas excepciones son:

1. Cuando la modificación/adaptación causaría una amenaza directa a la salud o seguridad de otros;
2. Si resulta en una alteración fundamental del servicio;
3. Si no sería necesario para que la persona con una discapacidad acceda al servicio de la entidad de transporte; o

Formulario de queja de modificación/adaptación razonable

Para recibir ayuda para completar este formulario, por favor contacte a _____

Por favor complete este formulario. Los campos marcados con un asterisco (*) son obligatorios.

Persona llenando este formulario:

*Nombre: _____

*Dirección: _____

*Teléfono: (preferido) _____

*Correo electrónico: _____

Persona(s) a la que se le rechazó una adaptación razonable (si es otra persona diferente del reclamante):

¿Está llenando esta queja en su propio nombre? ☐ Sí * ☐ No
* Si respondió "sí" a esta pregunta, vaya a la siguiente sección.
Si no es así, por favor indique el nombre y la relación con la persona por la cual se está quejando: (Nombre y relación) _____
Por favor confirme que ha obtenido el permiso de la parte agraviada ☐ Sí ☐ No si está registrando la queja en representación de esa parte:
*¿Principal tipo de discapacidad? Por favor marque la discapacidad específica: ☐ Movilidad ☐ cognitivo/intelectual/de desarrollo ☐ aprendizaje ☐ visión ☐ Mental/psiquiátrica ☐ Audición ☐ Convulsiones ☐ VIH/Sida ☐ Diabetes ☐ Otra o no listada
* Describa su solicitud para una adaptación razonable: _____
Ubicación específica donde necesitaríamos tomar acción (si aplica): _____
¿Usted puede utilizar el sistema de transporte público sin esta modificación/adaptación? ☐ Sí ☐ No Por favor explique: _____

Firma y fecha requeridas a continuación:

Firma

Fecha

Puede enviar este formulario a la siguiente dirección por correo electrónico, fax o correo:

Nombre: _____

Organización: _____

Dirección: _____

Ciudad: _____ Estado: _____ Código postal: _____

Correo electrónico: _____

Teléfono: _____

Registro de quejas de ADA
DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE DE NEBRASKA

REGISTRO DE QUEJAS DE ADA					
Investigador	Queja	Subdestinatario	Fecha de registro	Fecha de reporte final	Disposición