



## Modificaciones razonables de política, práctica y procedimiento en transporte público

### La ley

La Ley de Rehabilitación de la ADA requiere que todas las organizaciones y agencias que reciben fondos federales modifiquen sus políticas, prácticas y procedimientos para que sean accesibles a las personas con discapacidades. Esto incluye agencias de transporte público.

### Tipos de servicios de transporte público

Esta hoja informativa aborda dos tipos de servicios de transporte público:

1. Servicio de autobuses de ruta fija - los autobuses tienen rutas establecidas y hacen paradas en destinos predeterminados.
2. Servicio que responde a la demanda (también conocido como paratransito complementario de la ADA) - los autobuses proporcionan servicio de origen a destino en respuesta a las solicitudes de personas con discapacidades que necesitan acomodaciones.

### Modificaciones de accesibilidad al transporte público

Modificaciones que hacen el transporte público accesible a las personas con discapacidades pueden incluir rampas, ascensores, cambios en los lugares de paradas, áreas designadas de asientos, sistemas de autobuses complementarios (rutas que no son fijas).

### Solicitudes de modificaciones

#### Responsabilidades del proveedor de transporte público:

- (1) Proporcionar información al público en formatos accesibles sobre el proceso para solicitar una modificación razonable.
- (2) Indicar claramente los requisitos de elegibilidad, el plazo para solicitar modificaciones y el proceso de queja.
- (3) Proporcionar un medio accesible para solicitar la modificación razonable.
- (4) Ser lo suficientemente flexible como para hacer excepciones para solicitudes de última hora.
- (5) Informar al pasajero de la decisión de conceder o denegar la solicitud.

### Responsabilidades del pasajero:

- (1) Proporcionar una descripción clara de la modificación necesaria para usar el servicio de transporte (por ejemplo ...)
- (2) Hacer la solicitud con la mayor antelación posible, particularmente cuando se trata de un asunto que requiere tiempo a largo plazo, como por ejemplo, que no hay una parada de autobús accesible, que la inclinación hasta la puerta delantera del pasajero es demasiado empinada para poder ser recogido al frente, construcción, etc. Solicitudes anticipadas se pueden hacer al momento de la determinación de elegibilidad, la reservación y/o el proceso de queja.

### Los proveedores de transporte público no necesitan proporcionar una modificación si la misma:

- (1) Causara una amenaza directa a la salud o seguridad de otras personas. Por ejemplo, dejar el vehículo de transporte sin vigilancia en una zona de mucho tráfico que podría resultar en una colisión y poner en peligro la seguridad de los demás pasajeros.
- (2) Resultara en una alteración fundamental del servicio. Por ejemplo, si una persona solicita al conductor de un servicio de ruta fija que se detenga en una ubicación que no está programada, esto es una alteración fundamental del servicio de ruta fija.
- (3) No es realmente necesaria para que la persona con la discapacidad tenga acceso a los servicios. Por ejemplo, la modificación podría hacer que el transporte sea más conveniente para el pasajero, quien sin embargo podría utilizar el servicio con éxito para llegar a donde él o ella va sin la modificación.
- (4) Provocar una carga financiera o administrativa excesiva a la agencia de transporte. (Sólo se aplica a las que reciben asistencia financiera federal). A una persona que solicite un conductor específico para un viaje de paratransito se le puede negar esta solicitud, ya que esto causaría una carga administrativa.

### Ejemplos comunes de solicitudes de modificaciones razonables en el transporte de ruta fija incluyen:

- Estacionar el autobús para cargar y descargar en un lugar donde no haya obstrucciones, como construcción.
- Permitir que una persona con diabetes coma en el autobús para evitar una baja de glucosa.

### Ejemplos comunes de solicitudes de modificaciones razonables en paratransito incluyen:

- Recoger a un pasajero en la entrada de un edificio que es plana y sin obstrucción.
- Ayudar a una persona ciega hasta la entrada del edificio durante condiciones climáticas extremas.

## Cómo presentar una queja

1. Siga el proceso de queja de la agencia **local** de transporte directamente **primero**. Para obtener más información sobre cómo presentar una queja, comuníquese con el departamento de servicio al cliente de la agencia local de transporte.



2. Si la agencia de transporte no puede resolver la queja, puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de Transporte. Las quejas deben presentarse dentro de los 180 días de la fecha del incidente. Descargue el formulario de reclamación de la FTA ([http://www.fta.dot.gov/documents/Consolidated\\_Civil\\_Rights\\_Complaint\\_Form.pdf](http://www.fta.dot.gov/documents/Consolidated_Civil_Rights_Complaint_Form.pdf)) y envíelo por correo a:



## La ADA y transporte terrestre accesible

Federal Transit Administration  
Office of Civil Rights  
Attention: Complaint Team  
East Building, 5th Floor – TCR  
1200 New Jersey Ave., SE  
Washington, DC 20590

Incluya la siguiente información con su queja:

- Declaración de los eventos incluyendo la fecha(s) y la hora(s)
- Cualquier documentación de apoyo (por ejemplo...)

Usted recibirá una carta de FTA que describe los hallazgos de la investigación y cualquier acción correctiva que se le es requerida a la agencia de transporte para corregir el problema.

**Para más información sobre modificaciones de accesibilidad**, llame a un especialista de la ADA al 1-800-949-4232. Todas las llamadas son confidenciales.

El contenido original fue desarrollado por Pacific ADA Center y se basa en el consenso profesional de expertos de la Red Nacional de la ADA.



Will

Gratis: 800-949-4232 V/TTY (AZ, CA, HI, NV,  
Pacific Basin)

Local: 510-285-5600 V/TTY

Este producto de información fue desarrollado a través de subvenciones NIDILRR del Departamento de Educación, números 90DP0021 y 90DP0015. Sin embargo, los contenidos no representan necesariamente la política del Departamento de Educación, y usted no debe asumir respaldo por parte del Gobierno Federal.

© Derechos de autor Red Nacional de la ADA 2016. Todos Los Derechos Reservados.  
Puede ser reproducido y distribuido libremente con atribución a la Red Nacional de la ADA ([www.adata.org](http://www.adata.org)).