



## **Red Nacional de la ADA**

Información, orientación  
y adiestramiento sobre la  
Ley sobre Estadounidenses  
con Discapacidades

Llámenos gratis al  
1-800-949-4232 V/TTY  
Encuentre su centro  
regional en [www.adata.org](http://www.adata.org)

Para ver la versión más  
actualizada y accesible,  
por favor visite

<http://adainfo.us/ADAreasonablemods-esp>

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

El Departamento de Transporte (DOT, por sus siglas en inglés) emite regulaciones que implementan el transporte y disposiciones relacionadas a la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) y la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, según enmendada. Estas regulaciones se aplican ampliamente a entidades tanto públicas como privadas y a casi todos los tipos de servicios de transporte, incluidos los autobuses y ferrocarriles de ruta fija (por ejemplo, cercanías, rápido y ligero), paratransporte complementario, servicio de respuesta a la demanda y servicio de ferry.

El Título II de la ADA se aplica al transporte público proporcionado por los gobiernos estatales y locales. La Sección 504 se aplica a todas las organizaciones y agencias que reciben fondos federales. Ambas leyes requieren que las políticas, prácticas y procedimientos se modifiquen para que los servicios de transporte sean accesibles para personas con discapacidades.

## **Tipos de servicios de transporte público**

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

# **Modificaciones razonables de política, práctica y procedimiento en transporte público de política, práctica y procedimiento en 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 varias maneras accesibles para solicitar la modificación razonable, por ejemplo, por teléfono, correo electrónico, TTY o en el sitio web del proveedor de transporte.
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, relocalizar la parada de autobús al próximo bloque si la localización actual es inaccesible).
2. Hacer la solicitud de modificación con la mayor antelación posible, particularmente hay un problema a largo plazo. Por ejemplo, no hay

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

una parada de autobús accesible, la rampa hasta la puerta delantera del pasajero es demasiado empinada para poder ser recogido al frente, construcción bloquea la ruta habitual, etc. Solicitudes anticipadas se pueden hacer en cualquier momento durante la determinación de elegibilidad, la reservación o el proceso de queja.

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

1. Causa una amenaza directa a la salud o seguridad de otras personas. Por ejemplo, cuando asistir a un pasajero significa 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. Resulta 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. Es innecesaria para que la persona con la discapacidad reciba servicios. Por ejemplo, un pasajero pide sentarse en el mismo asiento todo el tiempo porque es su preferencia personal.
4. Resulta en 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.

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

**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:

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

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.

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

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

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



<http://www.adapacific.org>

Los contenidos de esta hoja informativa se desarrollaron bajo subvenciones del Instituto Nacional de Discapacidad, Vida Independiente e Investigación de Rehabilitación (Subvenciones números 90DP0081 y 90DP0086 de NIDILRR). NIDILRR es un Centro dentro de la Administración para la Vida Comunitaria (ACL, por sus siglas en inglés), Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS, por sus siglas en inglés). Los contenidos de esta hoja informativa no representan necesariamente la política de NIDILRR, ACL, HHS, y no se debe asumir endoso del Gobierno Federal.

© Derechos de autor Red Nacional de la ADA 2017. 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)).