



MOUNTAIN MOBILITY: EL PROGRAMA PARA EL TRANSPORTE
DE LA COMUNIDAD DEL CONDADO DE BUNCOMBE

**RAZONABLE MODIFICACIÓN/ADAPTACIÓN DE LAS PÓLIZAS,
PROCEDIMIENTOS Y PRÁCTICAS DE MOUNTAIN MOBILITY**

DIRECTRICES PARA HACER PETICIONES Y EL PROCESO DE LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS
EFECTIVO EL 1 DE JULIO, 2015

Información en General

El U.S. Departamento de Transporte revisó sus reglas bajo el Acta de Americanos con Discapacidades (ADA) y la Sección 504 del Acto de Rehabilitación de 1973, en su forma enmendada, para requerir que los proveedores de transporte hagan modificaciones/adaptaciones razonables en sus pólizas, prácticas y procedimientos para asegurarse que no existe discriminación, y que hay la accesibilidad completa a los programas y servicios de transporte. Los proveedores de transportación pública son requeridos de adoptar directrices apropiadas para las peticiones para modificaciones razonables y deben hacer posible una resolución rápida y equitativa de quejas. (49 CFR Part 37; 49 CFR Part 37)

Estas directrices establecen los procedimientos para hacer una petición para una modificación razonable, el proceso de considerar una petición para la modificación razonable y el proceso para presentar y atender quejas respecto a estas directrices o peticiones que han sido negadas. En su coordinación con el personal del Condado de Buncombe, el Gerente del Programa de Transito de Mountain Mobility será responsable para coordinar los esfuerzos de cumplir con las regulaciones y pautas aplicables.

Típicamente Mountain Mobility puede acomodar peticiones para adaptaciones dentro de sus prácticas y procedimientos normales de negocio, por medio de sus esfuerzos de proveer buena atención al cliente y servicios de transporte de calidad para cada pasajero. Por lo tanto estas directrices y procedimientos deben aplicarse a peticiones para modificaciones de pólizas, procedimientos y prácticas que no se puedan hacer durante el curso normal del negocio por el conductor y/o el personal administrativo u operacional sin la asistencia supervisora que requiere la revisión adicional para determinar si se puede acomodar la petición.

Se puede obtener solicitudes para pedir una modificación razonable o entregar una queja relacionada con estas directrices a: www.buncombecounty.org/transportation, o por contactar a la Administración de Mountain Mobility al (828) 250- 6750, Ext. 5, (TTY 1-800-735-2962), e-mail a mountainmobility@buncombecounty.org, o se la puede pedir por correo o en persona de la Oficina de Adminstración de Mountain Mobility que está en 339 New Leicester Hwy, Suite 140, Asheville, NC 28806.

Hacer una Petición por una Razonable Modificación/Adaptación

Un pasajero de Mountain Mobility, o su representante personal indicado en el registro, puede presentar una petición para modificar una póliza, procedimiento o práctica de Mountain Mobility por medio de una de las maneras siguientes:

Para modificaciones relacionados a viajes en un vehículo de Mountain Mobility:

1. Durante el proceso de elegibilidad cuando está inscribiéndose para los servicios de Mountain Mobility, por medio de comunicarse con la Administración de Mountain Mobility al (828) 250-6750, Ext. 5, (TTY 1-800-735-2962).
2. Cuando haciendo una reservación para un viaje que Mountain Mobility le va a proveer; o
3. Por comunicarse con la Oficina del Despachador de Mountain Mobility por lo menos dos horas antes de la hora programada para recoger al pasajero y pedir al despachador hacer una adaptación para un viaje que fue programado para ese día; o
4. Por presentar una petición por escrito para una modificación en todos los viajes programados por el viajero, de modo de enviar un email a mountainmobility@buncombecounty.org o por correo tradicional a la Administración de Mountain Mobility, 339 New Leicester Hwy, Suite 140, Asheville, NC 28806.

Para modificaciones relacionadas a una póliza específica, procedimiento administrativo u operacional, o una práctica de Mountain Mobility:

1. Por medio de llamar a la Administración de Mountain Mobility al (828) 250-6750, Ext. 5, (TTY 1-800-735-2962); o
2. Por presentar una petición por escrito por e-mail a mountainmobility@buncombecounty.org o por correo tradicional a la Administración de Mountain Mobility, 339 New Leicester Hwy, Suite 140, Asheville, NC 28806.

No se tiene que usar el término “modificación razonable” para solicitar que se haga una adaptación. Cuando se recibe una petición verbal, el personal de Mountain Mobility va a llenar una solicitud para cada petición por una Modificación Razonable.

Peticiones para hacer una modificación razonable se deberían presentar con el más tiempo de anticipación que sea posible. Si se hace una petición el mismo día cuando el viaje está programado, se va a levantar la petición al estatus prioritario para que una decisión apropiada pueda ser tomada antes del viaje programado.

Proceso de Considerar una Petición para una Razonable Modificación

En sus esfuerzos para proveerles buena atención a los clientes y transporte de calidad para cada pasajero, el Condado de Buncombe reserva el derecho de permitir cambios más pequeños y adaptaciones durante el curso normal de administrar y operar su Sistema de Transporte para la Comunidad, Mountain Mobility, dentro de sus pólizas, prácticas y procedimientos actuales.

Cuando se hace una petición para una modificación razonable que requiere la asistencia supervisora, o la revisión adicional para determinar si se puede acomodar la petición, cada petición será sujeta a las siguientes consideraciones:

1. ¿Se hace la petición por o en nombre de un viajero de Mountain Mobility que tiene una discapacidad que ha sido documentado en su expediente de elegibilidad con Mountain Mobility?
2. Al conceder esta petición, ¿cambiaría fundamentalmente la naturaleza del servicio de transporte? Si la respuesta es sí, ¿cómo cambiaría?
3. Al conceder esta petición, ¿crearía una amenaza para la salud o seguridad de otros? Si es así, ¿Cómo?
4. Sin la modificación, ¿podría el pasajero acceder completamente a y beneficiarse de los servicios,

programas o actividades de Mountain Mobility? Si no, ¿Por qué?

5. Al conceder la petición, ¿ocasionaría una carga financiera y administrativa desproporcionada? Si la respuesta es sí, ¿cómo?
6. Si la petición sea negada, ¿hay otras acciones que se pueden hacer para atender al asunto notado?

La decisión de conceder o negar una petición por una modificación razonable relacionada a un viaje en un vehículo de Mountain Mobility debe ser tomada por el Administrador General o el Administrador de Operaciones en la Oficina de Mountain Mobility. Todas las demás decisiones deben ser tomadas por el Administrador del Programa de Transito en Mountain Mobility. El personal de la Administración podría buscar consejos adicionales de personas de recurso u otro personal, tal como sea necesario. Si la decisión está tomada de conceder la petición, se contactará al pasajero o su representante para que pueda seguir con cualquier arreglo necesario para acomodar la petición.

Bases para la Denegación de una Petición

Una petición para una modificación razonable podría ser negada si la petición está en una de las categorías siguientes:

1. Crearía una amenaza directa para la salud o seguridad de otros, sean el conductor u otros pasajeros.
2. Conceder la petición cambiaría fundamentalmente la naturaleza del servicio de transporte.
3. Sin la modificación pedida, el individuo con una discapacidad puede utilizar completamente los servicios, programas o actividades de Mountain Mobility.
4. La petición causaría una carga financiera y administrativa desproporcionada.

Si una decisión está tomada de negar la petición, el Administrador del Programa de Transito avisará al pasajero o su representante por correo, enviado con el seguimiento electrónico, para informarle de la decisión.

Clases de Peticiones no Aceptadas o Permitidas bajo estas Directrices

Como está permitido en las regulaciones federales, ciertas clases de peticiones para modificaciones no se van a considerar, que incluye el siguiente:

- Peticiones para una modificación/adaptación que se puede hacer durante condiciones meteorológicas extremas que surgen hasta un nivel de una amenaza directa para la seguridad de los conductores u otros pasajeros;
- Peticiones para equipos especiales en un vehículo de Mountain Mobility que no son requeridas bajo el ADA u otras regulaciones federales;
- Peticiones para acomodar una silla de ruedas que tiene cargas de peso del usuario o dimensiones que son más allá de la capacidad del vehículo o su levantador para sillas de ruedas;
- Peticiones para proveer un servicio que requeriría a Mountain Mobility viajar afuera de su área de servicio establecido (Condado de Buncombe) u operar afuera del horario establecido;
- Peticiones para proveer a un asistente de cuidado personal o los servicios de cuidado personal para cumplir con las necesidades de un pasajero que tiene discapacidades;
- Peticiones para proveer ayuda para la administración de medicamentos a un pasajero;

- Peticiones para un viaje paratránsito exclusivo (viajar solito) o una petición de no viajar con un pasajero específico;
- Peticiones para tener a un conductor específico para proveer los viajes de un viajero;
- Peticiones para que un viaje esté proveído cuando un pasajero con una discapacidad no puede o rehúse pagar la tarifa requerida, o peticiones que requerirían al personal de tránsito poner sus manos adentro bolsas o mochilas para sacar dinero para pagar la tarifa;
- Peticiones para acomodar equipaje o paquetes que exceden el número o clase descrito en la Guía para Pasajeros de Mountain Mobility;
- Peticiones para ayuda al pasajero donde tal ayuda causaría una amenaza directa al conductor o pasajeros, o si conceder la petición requeriría al conductor salir del vehículo y dejar a los pasajeros desatendidos y afuera de su observación visual;
- Peticiones para cargar a un pasajero a mano;
- Peticiones para dejar viajar mascotas con un pasajero cuando la mascota no es un “animal de servicio,” tal como definido bajo el ADA;
- Peticiones para que un conductor cuida de o tome la responsabilidad para un animal de servicio;
- Peticiones para que los conductores abren las puertas de un edificio cuando hacerlo requeriría al conductor dejar al vehículo o pasajeros desatendidos o afuera de su observación visual;
- Peticiones para que los conductores sigan un camino o hacen maniobrar al vehículo hasta un punto de depositar o recoger pasajeros que expondría al vehículo y sus ocupantes a peligros;
- Peticiones que requeriría al conductor hacer mensajes de texto o usar un teléfono para acomodar la petición.

Proceso de Presentar Quejas

Quejas relacionadas a esta póliza o una denegación de una modificación razonable deben de estar por escrito y firmado por el denunciante(s) o su representante, e deben incluir el nombre y apellido del denunciante, su dirección y número telefónico. Se van a reconocer y procesar las quejas recibidas por correo, fax o e-mail. Las personas que presentan quejas por teléfono serán pedidas de llenar una solicitud formal para quejas. Se van a aceptar quejas escritas en otros idiomas que incluye el Braille.

Todas la quejas hechas según estas directrices serán presentadas al Administrador del Programa de Transito en la Administración de Mountain Mobility y se puede contactar a este Administrador por teléfono al (828) 250-6750, Ext. 5, (TTY 1-800-735-2962); por e-mail a mountainmobility@buncombecounty.org; o por correo o en persona a la Administración de Mountain Mobility, 339 New Leicester Hwy, Suite 140, Asheville, NC 28806.

Las quejas deben incluir una descripción detallada de la queja y la razón por qué la persona percibe que el asunto esté en violación de estas directrices o regulaciones aplicables.

Notificación del Denunciante

1. Cuando se recibe una queja, el Administrador del Programa de Tránsito le proveerá un reconocimiento al Denunciante dentro de quince (15) días laborales por correo enviado con el seguimiento electrónico.

2. Si una queja está juzgada de no estar completa, se le va a pedir información adicional y el Demandante tendrá quince (15) días laborales para someter la información requerida. De no hacerlo sería considerado una buena causa de hacer la determinación que la queja carece el mérito investigativo.
3. Dentro de quince (15) días de aceptar una queja completa, el Administrador del Programa de Tránsito iniciará la investigación y trabajará para resolver el problema. Se va a anotar la queja en el Registro de Quejas de Modificación Razonable.
4. Dentro de treinta (30) días después de haber aceptado una queja completa, el Administrador del Programa de Tránsito notificará al Demandante por correo, enviado con el seguimiento electrónico, que le va a informar de la decisión final. Este aviso debe incluir la información sobre el derecho del Denunciante de apelarla e instrucciones acerca de iniciar tal apelación.
5. Una copia del reporte final emitido por el Administrador del Programa de Tránsito será enviado al Departamento de Planificación y Desarrollo del Condado de Buncombe. El informe investigativo y los resultados serán revisados por el Director de Planificación o su persona designada, y en algunos casos el Departamento Legal del Condado de Buncombe podría revisar el informe investigativo y los resultados.
6. Por si acaso Mountain Mobility, cualquier contratista existente o potencial, o cualquier otra entidad llevando a cabo el programa o actividad involucrada en la queja, no cumple con las regulaciones de la Modificación Razonable, el Departamento de Planificación y Desarrollo del Condado de Buncombe va a tomar medidas correctivas.
7. El Condado de Buncombe y Mountain Mobility podrían reconsiderar cualquier determinación si hechos y evidencias nuevas salgan a la luz.

Proceso de Apelación

Si el Denunciante no está satisfecho con la determinación y/o resolución, el Denunciante podría presentar una petición por escrito para apelar la decisión respecto a la queja. El Administrador del Programa de Tránsito va a someter las apelaciones al Comité Consultivo de Transporte del Condado de Buncombe (CTAB) durante la próxima reunión del Comité Consultivo. El CTAB va a revisar la apelación y hacer una recomendación de aprobar o denegar la petición para una modificación razonable. Una notificación de la disposición final será enviada por correo al Denunciante. Si el CTAB recomienda en la apelación conceder la petición, le van a mandar al personal de Mountain Mobility que haga la modificación pedida. El Administrador del Programa de Tránsito notificará al Departamento de Planificación y Desarrollo del Condado de Buncombe sobre los resultados.

Documentación

Las directrices y procedimientos en esta sección no aplican a cambios que se puede acomodar durante el curso normal de la operación por el conductor y/o personal administrativo u operacional

Cuando se hace una petición para una modificación razonable que requiere la ayuda supervisora o revisión adicional para determinar si la petición puede acomodarse, cada petición será sujeta a los requisitos siguientes de la documentación.

Un Registro de Quejas de Modificaciones Razonables debe ser mantenido sobre la base del año fiscal (1 de julio – 30 de junio). El Administrador debe cerrar el Registro de Quejas después de cada año fiscal y enviar una copia del Registro al Departamento de Planificación y Desarrollo del Condado de Buncombe antes del 31 de Julio que sigue cada año fiscal.

Por si acaso que no hay ningunas quejas presentadas durante un año fiscal, el Administrador del Programa de Tránsito debe marcar la casilla aplicable y firmar el registro para certificar que ningunas quejas fueron sometidas en contra de Mountain Mobility durante el año fiscal del reporte.

El Administrador del Programa de Tránsito va a guardar todos los archivos que pertenecen a Quejas de Modificaciones Razonables por un período de tres (3) años después de la determinación final de cualquier queja. Los archivos estarían disponibles durante ese período para las aplicables auditorías federales y/o estatales de la revisión de cumplimiento.