



Boletín de políticas n.º: **GHTD-54**

Sujeto: **Procedimientos para atender solicitudes de modificación razonables**

Fecha: **marzo de 2025**

El Distrito (el “Distrito”) desarrolló los Procedimientos para la Adaptación de Solicitudes de Modificación Razonable después de que el Departamento de Transporte (DOT) Federal emitiera el 13 de marzo de 2015 una Norma Final sobre el Título 49 del Código de Reglamentos Federales (CFR), Partes 27 y 37: Transporte para Personas con Discapacidad; Modificación Razonable de Políticas y Prácticas. El Registro Federal, vol. 80, n.º 49 (80FR13253), señala que:

“Las entidades públicas que brindan transporte público designado deberán realizar modificaciones razonables en las políticas, prácticas o procedimientos cuando las modificaciones sean necesarias para evitar la discriminación por discapacidad o para brindar accesibilidad a sus programas de servicios, sujeto a las limitaciones de 37.169(c)(1)-(3).”

Es política del Distrito realizar modificaciones razonables a sus políticas, prácticas o procedimientos cuando así lo soliciten personas con discapacidades cuando dichas adaptaciones sean necesarias para evitar la discriminación por motivos de discapacidad.

Las solicitudes de adaptaciones se considerarán caso por caso y podrán ser denegadas por uno o más de los siguientes motivos:

- Conceder la solicitud alteraría fundamentalmente la naturaleza del servicio, los programas o las actividades del Distrito;
- Conceder la solicitud podría crear una amenaza directa a la salud o seguridad del solicitante o de otras personas;
- Conceder la solicitud crearía una carga financiera o administrativa indebida para la Agencia; o
- Sin dicha modificación, la persona con discapacidad puede utilizar plenamente los servicios, programas o actividades del Distrito para el propósito previsto.

Para determinar si conceder una modificación solicitada, el Distrito se guiará por las disposiciones del Departamento de Transporte de los Estados Unidos en el Apéndice E de la Parte 37.169 del Título 49 del CFR.

Al elegir entre alternativas de adaptación, el Distrito priorizará aquellos métodos que ofrezcan servicios, programas y actividades a personas con discapacidad que cumplan los requisitos, en el entorno más integrado y adecuado a sus necesidades. En caso de que el Distrito deniegue una solicitud de adaptación, tomará, en la medida de lo posible, cualquier otra medida (que no suponga

una amenaza directa ni una alteración fundamental) para garantizar que la persona con discapacidad reciba los servicios o beneficios que ofrece el Distrito por otros medios que se ajusten a esta política.

Procedimientos para atender solicitudes de modificación razonables

Las solicitudes de modificación de las políticas, prácticas o procedimientos del Distrito para acomodar a una persona con discapacidad pueden presentarse con antelación o en el momento del servicio de transporte. El Distrito está en mejores condiciones para atender y atender una solicitud cuando los pasajeros la solicitan con antelación. El proceso para presentar una solicitud es el siguiente:

Solicitudes anticipadas:

- Al realizar una solicitud, el pasajero debe describir qué necesita para utilizar el servicio y por qué necesita la asistencia. Al solicitar una modificación razonable, no es necesario usar explícitamente el término "modificación razonable" para que se considere.
- Siempre que sea posible, se debe solicitar una modificación al servicio del Distrito con antelación a la fecha prevista de prestación del servicio. El Distrito revisará la solicitud y hará todo lo posible por comunicar con antelación si la modificación solicitada puede realizarse.
- Si no se realiza la modificación, el Distrito explicará el motivo de la denegación de la solicitud. Las solicitudes pueden denegarse por uno o más de los siguientes motivos:
 - Conceder la solicitud alteraría fundamentalmente la naturaleza del servicio, los programas o las actividades del Distrito;
 - Conceder la solicitud podría crear una amenaza directa a la salud o seguridad del solicitante o de otras personas;
 - Conceder la solicitud crearía una carga financiera o administrativa indebida para la Agencia; o
 - Sin dicha modificación, la persona con discapacidad puede utilizar plenamente los servicios, programas o actividades del Distrito para el propósito previsto.
- La información sobre cómo solicitar modificaciones razonables está disponible en el sitio web del Distrito: (www.hartfordtransit.org) así como en los materiales impresos proporcionados al público (es decir, guías para pasajeros, etc.).
- Las solicitudes de modificación razonable se pueden consultar en línea en www.hartfordtransit.org. Los pasajeros pueden hacer clic en la pestaña "Servicio de Paratransito ADA" y luego en "**Formulario de Solicitud de Modificación Razonable**". Hay un formulario disponible para imprimir, completar y enviar por correo a la dirección que figura en el formulario.
- Las solicitudes también se pueden realizar llamando al 860-247-5329 ext 3005.
- Las solicitudes por escrito se pueden enviar por correo a: el Distrito, One Union Place, Hartford, CT 06103, atención: Coordinador sénior de elegibilidad de paratransito ADA.

Solicitudes el mismo día:

- Siempre que sea posible, el Distrito solicita que las solicitudes de modificaciones razonables se realicen con antelación a la fecha prevista de ejecución. El Distrito es consciente de que algunas modificaciones razonables se realizan sin previo aviso debido a la naturaleza del uso del paratrásito complementario. En casos en los que se solicita una modificación razonable sin previo aviso, caso por caso, debido a circunstancias particulares (por ejemplo, debido a una condición o obstáculo en un destino que la persona con discapacidad desconocía hasta su llegada), la solicitud puede presentarse el mismo día, en el momento del servicio o durante el mismo.
 - Se puede realizar una solicitud el mismo día para una modificación razonable al proveedor de servicios llamando al: 860.724.5340 ext. 2.
 - El pasajero deberá describir en qué alojamiento lo requiere y por qué es necesario para poder utilizar el servicio.
 - El proveedor de servicios tomará la decisión de conceder o denegar la solicitud y podrá concederla si dicha solicitud es razonable y cumple con los requisitos de las políticas del Distrito.

Solicitudes de servicio el mismo día y a la misma hora:

- Cuando no sea factible solicitar una modificación y determinarla con antelación (por ejemplo, debido a una condición o obstáculo en el destino de un viaje de paratrásito que la persona desconocía hasta su llegada), el operador se pondrá en contacto con el departamento de despacho para determinar si la modificación debe proporcionarse en el momento de la solicitud. El departamento de despacho podrá consultar con la gerencia antes de decidir si conceder o denegar la solicitud.
- Las solicitudes podrán ser denegadas por los siguientes motivos:
 - Conceder la solicitud alteraría fundamentalmente la naturaleza del servicio, los programas o las actividades del Distrito;
 - Conceder la solicitud podría crear una amenaza directa a la salud o seguridad del solicitante o de otras personas;
 - Conceder la solicitud crearía una carga financiera o administrativa indebida para la Agencia; o
 - Sin dicha modificación, la persona con discapacidad puede utilizar plenamente los servicios, programas o actividades del Distrito para el propósito previsto.

El Distrito se reserva el derecho de realizar una evaluación más formal de una modificación razonable realizada el mismo día y/o en el momento del servicio después del evento para garantizar que las acciones realizadas se alineen con las políticas de la agencia y los requisitos de FTA.

Empleado designado para el cumplimiento: El Distrito ha designado al Coordinador Sénior de Elegibilidad de Paratransito ADA o su designado, como el empleado responsable de garantizar el cumplimiento de esta política y de administrar la resolución rápida y equitativa de cualquier queja relacionada.

La información de contacto es la siguiente:

Coordinador sénior de elegibilidad para transporte para personas con discapacidades (ADA)
One Union Place, Hartford, CT 06103
(860) 247-5329 ext. 3005
rmrequests@ghtd.org

- Las solicitudes de modificación se asignarán al Coordinador Superior de Elegibilidad de Paratransito ADA o al personal designado para su revisión y evaluación. Antes de aprobar una modificación razonable, el Coordinador Superior de Elegibilidad de Paratransito ADA o el personal designado discutirán la solicitud con el personal del contratista sobre su viabilidad y seguridad. Las solicitudes de modificación que se basen en una condición o barrera permanente o a largo plazo deben presentarse con antelación.
- Todas las solicitudes de modificación razonable serán confirmadas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su recepción. La resolución y respuesta a la persona que presentó la solicitud se realizarán dentro de los diez (10) días hábiles, y la respuesta explicará los motivos de la resolución. La respuesta se documentará en el registro de Modificaciones Razonables. Cualquier solicitud que requiera más de diez (10) días hábiles para su resolución debe ser revisada por el Director de Servicios de Paratransito de la ADA y documentar el motivo por el cual la resolución requirió tiempo adicional. En caso de que el Distrito deniegue una solicitud de modificación razonable, tomará, en la medida de lo posible, cualquier otra medida (que no resulte en una amenaza directa ni una alteración fundamental) para garantizar que el pasajero con discapacidad reciba los servicios o beneficios que ofrece el Distrito para utilizar el servicio de paratransito complementario. Los ejemplos de solicitudes de modificación razonable que no son solicitudes razonables que modifican las regulaciones o alteran fundamentalmente el servicio incluyen, entre otros: solicitar un servicio fuera del área de servicio, solicitar que el viaje de un pasajero sea un viaje directo (el paratransito complementario es un servicio de viaje compartido) y/o solicitarle a un conductor que actúe como asistente de cuidado personal.

Proceso de quejas e información de contacto : Las quejas relacionadas con la administración o el cumplimiento de esta política se deben realizar por escrito, ya sea por carta o correo electrónico dirigido al Oficial de Derechos Civiles de la Agencia, o completando y devolviendo el Formulario de queja por discriminación o Título VI que se encuentra en:
<http://www.hartfordtransit.org/>

Todas las quejas se gestionarán de acuerdo con el Proceso de Quejas por Discriminación y Título VI del Distrito, disponible en: <http://hartfordtransit.org> . El Distrito hará todo lo posible por resolver cualquier queja de manera pronta y justa. La respuesta de la Agencia a cualquier queja basada en el Título VI se hará por escrito e incluirá la decisión de la Agencia y sus motivos.

Todos los materiales están disponibles en formato accesible y en otros idiomas además del inglés, previa solicitud.

*Greater Hartford Transit District
One Unión Place
Hartford, Connecticut 06103
Teléfono: (860) 247-5329 Fax: (860) 549-3879
www.hartfordtransit.org*



Si necesita información en otro idioma, comuníquese al 860-247-5329 x3011

Francés

Si des renseignements sont nécessaires dans une autre langue, écrivez au 860-247-5329, poste 3011.

serbocroata

Ako su vam potrebne informacije na drugom jeziku, nazovite 860-247-5329 x3011

portugués

Se precisar de información en otros idiomas, liga para 860-247-5329, ramal 3011.

italiano

Si desea obtener información sobre otra lengua, llame al número 860-247-5329 int. 3011.

Polaco

Jeżeli istnieje zapotrzebowanie na te informacje w innym języku, prosimy o contact na número telefónico 860-247-5329 wewn. 3011.

ruso

Si no necesita información sobre medicamentos, póngase en contacto con el número de teléfono 860-247-5329, doc. 3011.

Español

Si necesita información en otro idioma, llame al 860-247-5329, extensión 3011.

Chino

如需其他语言的信息,请致电860-247-5329 x3011

vietnamita

Nếu cần thông tin bằng ngôn ngữ khác, hãy gọi 860-247-5329 x3011

coreano

다른 언어로 기재된 정보가 필요하신 Hola , 860-247-5329 x3011 연락해 주시기 E amor es mío.

hindi

Hawái Hindi अन्य भाषा में चाहिये , 860-247-5329 x 3011 personas करें

árabe

في حالة الاحتياج للمعلومات بلغة أخرى، يرجى الاتصال على رقم 860-247-5329 داخلي 3011

Gujarati

જો બીજી ભાષામાં માહિતી વેવાની જરૂર હોય , તો 860-247-5329 x3011 પર સંપર્ક કરો .