

DISTRITO METROPOLITANO DE TRANSPORTE DE SANTA CRUZ

CÓDIGO ADMINISTRATIVO

TÍTULO VII – POLÍTICA DE LA ADA Y PROCEDIMIENTOS DE QUERELLAS

CAPÍTULO 1

PROCEDIMIENTO DE QUERRELLA DE LA ADA

(Este Capítulo reemplaza el AR-1002 de conformidad con la Resolución No. 16-09-02)

Tabla de Contenidos:

Artículo I	Requisitos Generales
Artículo II	Definiciones
Artículo III	Finalidad y Pertinencia
Artículo IV	Designación de Empleado Responsable, Comunicaciones y Aparatos Auxiliares
Artículo V	Modificaciones/Adaptaciones Razonables
Artículo VI	Política de No-Presentación de METRO ParaCruz
Artículo VII	Servicios de Transporte
Artículo VIII	Evaluación de Servicios, Programas y Actividades
Artículo IX	Procedimiento de Agravio
Artículo X	Apéndices

Artículo 1

Requisitos Generales

§ 7.1.101

METRO) que todos sus servicios, programas y actividades cuando se observen en su totalidad, son

de la Ley de Rehabilitación de 1973 (en lo sucesivo ADA/504).

504

- §7.1.102** Es la política de Santa Cruz METRO que de conformidad con la ADA 504, ningún individuo calificado con discapacidades podrá ser excluido, por su discapacidad, de participar en o ser negado de los beneficios de servicios, programas, o actividades de Santa Cruz METRO o ser objeto de discriminación. Santa Cruz METRO realizará las modificaciones razonables, brindará los aparatos auxiliares y removerá obstáculos con el fin de prestar servicios de transporte que sean accesibles para y puedan ser utilizados por personas con discapacidades.
- §7.1.103** Santa Cruz METRO está adoptando esta política para afirmar su compromiso con los estatutos y reglamentos de la ADA/504 con respecto a sus servicios, programas y actividades.
- §7.1.104** Ni Santa Cruz METRO ni sus empleados o contratistas podrán tomar represalias, coaccionar, intimidar, amenazar o interferir con cualquier persona en el ejercicio de sus derechos de conformidad con los estatutos y reglamentos de la ADA/540 o porque ese individuo ayudó o alentó a otro individuo en el ejercicio o gozo de cualquier derecho concedido o protegido por los estatutos y reglamentos de la ADA/540.
- §7.1.105** Ni Santa Cruz METRO ni sus empleados o contratistas podrán discriminar en contra de cualquier individuo porque ese individuo se ha opuesto a cualquier acto o práctica ilegal de acuerdo a los estatutos y reglamentos de la ADA/504, o porque esa persona presentó un cargo, testificó, asistió, o participó en cualquier manera en una investigación, procedimiento o audiencia bajo los estatutos y reglamentos de la ADA/504.

Artículo II

Definiciones

- §7.1.201** “**Servicio de la Puerta-a- La Acera**” se refiere al servicio brindado por Metro ParaCruz. El conductor escoltará al pasajero de ParaCruz desde la entrada del edificio de donde él/ella está siendo recogido, y dejará al pasajero en la acera, tan cerca como sea posible de la entrada designada del destino del pasajero.
- §7.1.202** “**Ventana de Tolerancia**” se refiere al periodo de 30 minutos que inicia diez (10) minutos antes de la hora programada para recoger al pasajero, y termina veinte (20) minutos después de la hora programada para recoger pasajeros de Metro ParaCruz.
- §7.1.203** “**Adaptaciones Razonables**” el realizar cambios a las políticas, prácticas y procedimientos si es de la necesidad de un individuo con discapacidad que le permita participar en un programa o actividad de Santa Cruz Metro, a menos que el ofrecer dicha adaptación genere una carga financiera y administrativa excesiva o constituya una alteración fundamental del programa o actividad.

Artículo III

Finalidad y Pertinencia

- §1.7.301** Todo empleado de Santa Cruz METRO y sus contratistas deben cumplir con estas políticas y procedimientos.
- §1.7.302** El uso de estas políticas y procedimientos no exime a un empleado o contratista de Santa Cruz METRO a cumplir con las normas aplicables a las leyes y regulaciones federales y de California.
- §1.7.303** Los miembros del público pueden utilizar esta política ya sea para realizar una queja o para solicitar una modificación razonable.

Artículo IV

Designación de Empleado Responsable, Comunicaciones y Aparatos Auxiliares

- §7.1.401** El Director de Operaciones (en lo sucesivo “COO” por sus siglas en inglés) o su designado deberá coordinar los esfuerzos de Santa Cruz METRO para cumplir y llevar a cabo sus responsabilidades de conformidad con la ADA/504, incluyendo cualquier investigación de quejas de incumplimiento de Santa Cruz METRO con la ADA/504 ó acciones por parte de Santa Cruz METRO que estén prohibidas por la ADA/504.
- §7.1.402** El COO o su designado garantizará que todos los servicios, programas, y actividades de Santa Cruz METRO, cuando se observen en su totalidad sean de fácil acceso para las personas con discapacidades tal como se definen en los estatutos y reglamentos de la ADA/504.
- §7.1.403** En el caso de que un empleado se diera cuenta de que un servicio, programa o actividad de Santa Cruz METRO está fuera de conformidad con la ADA/504, se le anima de manera encarecida que él/ella informe inmediatamente a su supervisor, gerente, al COO, al Consejo Distrital o al Presidente del Consejo de Administración del incumplimiento. Tras la recepción de dicha notificación, el procedimiento de investigación establecido en el Artículo IX se debe seguir.
- §7.1.404** El COO o su designado deberá hacer que la información esté disponible a individuos incluidas las personas con discapacidades, en materia de derecho de Santa Cruz Metro en el marco de la ADA/504 y cómo la ADA/504 se aplica a los servicios, programas y actividades de Santa Cruz METRO.
- §7.1.405** El COO o su designado deberá tomar medidas para garantizar que Santa Cruz METRO pueda comunicarse eficazmente con personas con discapacidad (incluyendo

los solicitantes, los participantes y miembros del público), como lo hace con los demás. Se proporcionará ayuda auxiliar y servicios cuando sea necesario para permitir que una persona con una discapacidad tenga la misma oportunidad de participar y disfrutar de los beneficios de un servicio, programa o actividad llevada a cabo por Santa Cruz METRO de conformidad con los estatutos y reglamentos de la ADA/504. Para determinar el tipo de ayuda auxiliar y servicios necesarios, Santa Cruz METRO dará atención primordial a las peticiones de las personas con discapacidad.

- §7.1.406** El COO o su designado se asegurará de que, cuando los empleados de Santa Cruz METRO tengan que comunicarse por teléfono con personas con discapacidad auditiva o del habla, de que tengan disponibles los dispositivos de telecomunicaciones para sordos o dispositivos igualmente eficaces para sistemas de telecomunicaciones de conformidad con ADA/504.
- §7.1.407** El COO o su designado se asegurará de que las personas interesadas, incluyendo las personas con dificultades de visión o de audición puedan obtener información sobre la existencia y la ubicación de servicios accesibles, las actividades y servicios de conformidad con la ADA/504.
- §7.1.408** Santa Cruz METRO señalará todas las entradas inaccesibles en cada una de sus instalaciones, dirigiendo a los usuarios a una entrada accesible o a una ubicación a la que puedan obtener información acerca de instalaciones accesibles. El símbolo internacional de accesibilidad se utilizará en cada entrada accesible de una instalación.
- §7.1.409** El COO o su designado empleará a los empleados o consultores necesarios adecuados de Santa Cruz Metro para cumplir con las responsabilidades de Santa Cruz METRO de conformidad con esta política/procedimiento.
- §7.1.410** El COO o su designado se asegurará de que los empleados de Santa Cruz Metro estén capacitados en esta política o procedimiento con el fin de garantizar su cumplimiento.

Artículo V

Modificaciones/Adaptaciones Razonables

- §7.1.501** Los operadores de Santa Cruz Metro y ParaCruz brindarán una modificación razonable a petición de un individuo con una discapacidad, siempre que la modificación solicitada no altere de manera fundamental la naturaleza del servicio, programa o actividad, o resulte en una carga financiera y administrativa excesiva.
- §7.1.502** Un individuo con discapacidad que desee realizar una petición para una modificación razonable deberá presentar su petición al Director de Operaciones (COO por sus siglas en inglés) de Santa Cruz Metro. Un [Formulario de Petición de la](#)

ADA para una Modificación Razonable (Apéndice A) podrá ser utilizado para facilitar la petición.

A. Siempre que sea factible, las peticiones para las modificaciones razonables serán presentadas, evaluadas y resueltas antes de que se espere que Santa Cruz Metro ofrezca el servicio modificado.

§7.1.503 El COO evaluará todas las peticiones para modificaciones razonables y proporcionará una respuesta por escrito al solicitante en particular dentro de diez (10) días hábiles.

§7.1.504 La persona solicitando la modificación razonable deberá relatar el por qué es necesaria la modificación petitionada a fin de poder utilizar los servicios de transporte de Santa Cruz Metro.

§7.1.505 La petición para una modificación razonable podrá ser denegada solamente por una o más de las siguientes razones:

- A. Que la concesión de la petición altere de manera fundamental la naturaleza del servicio, actividad o programa;
- B. Que la concesión de la petición origine una amenaza directa a la salud o seguridad de los demás (incluyendo al conductor y/o los demás pasajeros);
- C. Que sin la modificación solicitada, el individuo con la discapacidad sea capaz de hacer pleno uso del servicio, actividad o programa de Santa Cruz Metro para los fines previstos; o
- D. Que la concesión de la petición provoque una carga financiera y administrativa excesiva.

§7.1.506 Si una petición para una modificación razonable es denegada, Santa Cruz Metro adoptará, en la mayor medida posible, acciones alternativas (que no resulten en una alteración fundamental) para asegurar que un individuo con una discapacidad reciba los servicios o beneficios brindados por Santa Cruz Metro.

§7.1.507 Si un individuo con una discapacidad no está de acuerdo con la decisión de Santa Cruz Metro, él/ella podrá presentar una queja formal con Santa Cruz Metro, como se describe en el Artículo IX de esta norma.

§7.1.508 Ya sea el CEO/GM o el Consejo Directivo del Distrito podrán responder a la queja formal presentada bajo esta parte que se refiere a la petición de una modificación.

Artículo VI

Política de No-Presentación de METRO ParaCruz

§7.1.601 Una "No-Presentación" se define de la siguiente manera:

- A. Después de programar un viaje, se da cuenta de que ya no es necesario el viaje y usted no llama para cancelar por lo menos una (1) hora antes de que inicie su Ventana de Tolerancia;
- B. El vehículo de ParaCruz arriba dentro del periodo de la Ventana de Tolerancia, pero el operador no lo puede localizar en el lugar para levantarlo solicitado en un lapso de cinco (5) minutos; o
- C. El vehículo arriba dentro de su Ventana de Tolerancia pero usted no está listo para salir en un lapso de cinco (5) minutos y usted no aborda el vehículo

§7.1.602 En caso de que usted tenga una “No-Presentación” para la primera etapa de su viaje, cualquier etapa subsecuente o retorno de su viaje no será cancelada automáticamente y podrá resultar en una apreciación de “No-Presentación” adicional si no se cancela como lo requiere esta norma.

§7.1.603 En caso de que usted no realice un viaje programado, asegúrese de llamar a METRO ParaCruz para hacerles saber si usted todavía quiere mantener sus otros viajes para ese día.

§7.1.604 Si un retraso en la programación, mal tiempo o una avería del servicio METRO ParaCruz provoca un retraso o no lo levanten, y usted decide encontrar otra manera de llegar a su cita, por favor llame a METRO ParaCruz y hágales saber que aun quiere el viaje de retorno.

§7.1.605 Si es determinado por METRO ParCruz de que su “No-Presentación” fue evaluada apropiadamente se le notificará y se le informará a usted de la Política de No-Presentación y las consecuencias de las “No-Presentaciones” excesivas.

§7.1.606 Si se establece dentro de su utilización del servicio un patrón o la práctica de “No-Presentación,” METRO le proporcionará una carta advirtiéndole que más “No-Presentaciones” subsecuentes podrían resultar en la pérdida del servicio y explicándole los términos en que cualquier “No-Presentación” adicional dentro de los próximos 30 días podría resultar en una suspensión de los servicios de transporte para personas con discapacidad (Paratransit). Si se incurre en “No-Presentaciones” adicionales dentro del periodo de advertencia de 30 días, METRO podrá expedir una Carta de Intención de Suspensión de su servicio de transporte Paratransit por un periodo de catorce (14) días.

§7.1.607 **Cómo Solicitar una Audiencia de Apelación**

- A. Usted puede apelar esta determinación antes de que se imponga cualquier suspensión y puede hacerlo ya sea mediante una solicitud por escrito u oral para una Audiencia de Apelación a:

METRO ParaCruz
2880 Research Park Drive, Suite 160
Soquel, CA 95073

- B. O puede hablar por teléfono al **(831) 425-4664**
- C. La solicitud para una Audiencia de Apelación debe efectuarse dentro de diez (10) días de la fecha del matasellos en la Carta de Intención de Suspensión del servicio de METRO ParaCruz.

§7.1.608 Si el cliente no apela la suspensión, la suspensión será programada y el cliente será notificado de las fechas de la suspensión. El cliente recibirá una notificación de diez (10) días con anterioridad a la fecha de suspensión.

Artículo VII

Servicios de Transporte

§7.1.701 METRO ParaCruz ofrece servicio de Puerta-a la-Acera a solicitud. El conductor acompañará al pasajero de ParaCruz desde la entrada del edificio del cual está siendo levantado y lo dejará en la acera, tan cerca como sea posible de la entrada designada de su destino. El servicio de Puerta-a la-Acera deberá ser solicitado al momento en el que el pasajero reserva su viaje.

§7.1.702 Si el Operador de ParaCruz tiene preocupaciones acerca de la capacidad de un pasajero para que éste llegue a la puerta de su destino, el Operador puede elegir el escoltar al pasajero.

§7.1.703 Ni Santa Cruz METRO ni sus empleados discriminarán a una persona con discapacidad en relación con la prestación del servicio de transporte.

§7.1.704 Ni Santa Cruz METRO ni sus empleados sobre la base de discapacidad, negarán a cualquier persona con discapacidad la oportunidad de utilizar su servicio de transporte público si el individuo es capaz de usar ese servicio.

§7.1.705 El COO o su designado se asegurará que el servicio de sus medios de transporte público cumpla con las normas y requisitos establecidos en los estatutos y reglamentos de la ADA/504.

Artículo VIII

Evaluación de Servicios, Programas y Actividades

§7.1.801 El COO o su designado, deberá periódicamente, pero no menos de cada 2 años, en un plazo de 62 meses de la aplicación de de esta política, llevar a cabo una evaluación de los servicios, programas y actividades actuales y los efectos de los mismos de Santa Cruz METRO que puedan o no estar cumpliendo con los requisitos de estatutos y regulaciones de la ADA/504.

- §7.1.802** El COO o su designado debe revisar los servicios, programas y actividades de Santa Cruz METRO y preparar un informe de evaluación para que la Junta Directiva lo revise.
- §7.1.803** El COO o su designado deberá proporcionar una oportunidad para personas interesadas, incluyendo MASTF, personas con discapacidades y otras organizaciones que representan personas con discapacidades, a participar en el proceso de auto-evaluación mandando comentarios, para preparar un borrador del reporte de evaluación.
- §7.1.804** El reporte de evaluación para el Consejo de Administración debe incluir lo siguiente:
- A. Una lista de personas interesadas consultadas;
 - B. Una descripción de las áreas examinadas y los problemas detectados;
 - C. Si se identifican problemas, una descripción de la modificación propuesta y
 - D. Un calendario de ejecución para garantizar que las modificaciones se hagan de manera oportuna.
- §7.1.805** Una vez que el Consejo de Administración haya aceptado el informe de evaluación, el COO o su designado se asegurará de que el calendario de aplicación de las modificaciones necesarias se siga de acuerdo con el calendario aprobado.
- §7.1.806** Esta política/procedimiento no requiere que Santa Cruz METRO realice alguna acción en la cual pueda demostrar que resultaría en una alteración fundamental en la naturaleza de su servicio, programa o actividad, o en una carga financiera y administrativa excesiva. El COO o su designado, tomará la decisión de que el cumplimiento daría lugar a dicha alteración o cargas después de considerar todos los recursos disponibles para su uso en el financiamiento y funcionamiento del servicio, programa o actividad y esa decisión debe ir acompañada de un comunicado por escrito de las razones que lo llevaron a tomar dicha conclusión. Si una acción resultara en tal alteración o tal carga, Santa Cruz METRO tomará cualquier otra acción que no resulte en una alteración tal o tales cargas, pero sin embargo, se garantizará que, en la máxima medida posible, las personas con discapacidades reciban los beneficios o servicios proporcionados por Santa Cruz METRO.

Artículo IX

Procedimiento de Agravio

- §7.1.901** Cualquier persona con una discapacidad o su representante autorizado (miembro de la familia, médico, mentor de discapacidad, u organización de discapacidad, por ejemplo, Central Coast Center for Independent Living, Community Bridges, Senior Network Services, o similares) que considera que los programas, actividades o servicios de Santa Cruz METRO no cumplen con los estatutos o reglamentos de la ADA/504 deberá emitir sus inquietudes por escrito, con la firma del demandante en el documento para dar fe de la veracidad de la queja (si es posible)¹. La queja puede

ser dirigida a cualquiera de las siguientes personas que requieren mantener la información contenida en la queja confidencial:

1. Santa Cruz de METRO
110 Vernon Street
Santa Cruz, California 95060
Atención: Director de Operaciones
(831) 426-6080, teléfono (TDD 711 (TTY / Voz))
(831) 426-6117-fax
caguirre@scmtd.com

2. Estación Pacific
920 Pacific Avenue, Suite 21
Santa Cruz, California 95060
Atención: Coordinador de Servicios Accesibles
(831) 423-3868, teléfono (TDD 711 (TTY / Voz))
(831) 423-1024-fax
jdaughert@scmtd.com

3. Atención al cliente
Santa Cruz Metro Center
920 Pacific Avenue
Santa Cruz, CA 95060
Atención: Supervisor de Servicios al Cliente
(831) 425-8600, teléfono (TDD 711 (TTY / Voz))
(831) 423-1024-fax
mboyce@scmtd.com

§7.1.902 Si un individuo no puede utilizar un formato de queja por escrito, a causa de una discapacidad, él/ella puede comunicarse con el Supervisor de Atención al Cliente de Santa Cruz Metro al (831) 426-8600, que grabará la conversación con el conocimiento y consentimiento del individuo. La persona que presente la queja debe identificarse (sólo para verificación) y proporcionar toda la información necesaria para que la queja sea procesada. La queja será enviada por correo a la persona para verificación y firma (si es posible). La queja no será procesada hasta que sea recibida de nuevo por Santa Cruz METRO, firmada por el individuo o, si por alguna discapacidad no puede firmar el formulario, por el representante, como verificación de su exactitud.

§7.1.903 La queja deberá identificar el servicio, programa o actividad, que se supone no está en cumplimiento de los estatutos o reglamentos de la ADA/504. La queja deberá establecer la hora, fecha, lugar y las circunstancias que dieron lugar a la presunta violación, y nombrar a aquellos individuos que se cree tienen información relativa a la supuesta violación. Una queja debe ser presentada a más tardar 90 días a partir

de la fecha de la supuesta discriminación a menos que el tiempo para la presentación la haya prorrogado el COO o su designado por una buena causa.

§7.1.904 Un formulario para queja¹, adjunto a esta norma y procedimiento, puede ser utilizado para este procedimiento de queja. Los formularios de quejas se pondrán a disposición en formatos accesibles cuando se soliciten. Un formulario de queja puede ser obtenido de los métodos siguientes:

- A. En el sitio web de Santa Cruz METRO, www.scmttd.com;
- B. Llamando al Asistente Ejecutivo de Santa Cruz METRO al (831) 426-6080, (TDD 711 (TTY / Voz) se le podrá enviar por correo un formulario de queja;
- C. Llamando al Coordinador de Servicios Accesibles de Santa Cruz METRO al (831) 423-3868, (TDD 711 (TTY / Voz)) un formulario de queja podrá ser enviado por correo;
- D. Los formularios de quejas pueden ser recogidos en las ventanillas de información en los siguientes lugares:
 1. Ventanilla de Atención al Cliente de la Estación Pacific;
 2. Centro de Transporte de Watsonville, 475 Rodriguez Street, Watsonville;
 3. Las oficinas administrativas, 110 Vernon Street, Santa Cruz, California 95060; ó
 4. Con el Coordinador de Servicios Accesibles, Santa Cruz METRO Centro, 920 Front Street, Suite 21, Santa Cruz, California, 95060.

§7.1.905 Si la queja es recibida por alguna otra persona que no sea el COO, el empleado de METRO que reciba la queja la remitirá al COO o su designado dentro de 2 días hábiles de su recepción. El COO de inmediato deberá presentar una copia a la Presidencia de la Junta de Directores y al Director Ejecutivo (CEO)/Director de Operaciones de Santa Cruz METRO, y al Gerente de Santa Cruz METRO que es responsable del programa, servicio o actividad que se identifica como fuera de conformidad.

§7.1.906 La identidad de los denunciantes debe mantenerse confidencial, a su elección, durante la realización de la investigación, audiencia o procedimiento llevado a cabo de conformidad con el procedimiento de la queja. Sin embargo, cuando dicha confidencialidad pueda obstaculizar la investigación o procedimiento de la queja, el denunciante será informado con el propósito de ceder ese privilegio.

§7.1.907 El gerente de Santa Cruz METRO que es responsable del programa, servicio o actividad que se supone esta fuera del cumplimiento sin demora deberá investigar la presunta queja y debe preparar una respuesta por escrito dentro de 10 días hábiles de la recepción de la queja. El gerente puede consultar con el personal apropiado de Santa Cruz METRO en la preparación de su respuesta a la queja.

¹ El formulario no es necesario para procesar una queja. Cualquier formato ya sea por escrito o grabación es aceptable como se describe en el Artículo 9.02.

- §7.1.908** El COO o su designado deberá entonces hablar (en persona o por teléfono) con el denunciante, en cuyo momento el denunciante podrá dar pruebas por escrito u orales que respalden su acusación de que las disposiciones de la ADA/504 han sido violadas. El Director de Operaciones deberá revisar y considerar la respuesta preparada por el gerente identificado en la Sección 6.07, toda la información proporcionada por el denunciante y cualquier otra evidencia disponible sobre la queja. El Director de Operaciones deberá preparar un informe escrito de sus conclusiones y si se requiere medidas correctivas un calendario para la realización de dicha acción.
- §7.1.909** Dentro de 15 días hábiles después de haber recibido la queja inicial, el Director de Operaciones informará al denunciante de sus conclusiones y las medidas correctivas que deben tomarse como consecuencia de la queja junto con el calendario de realización de dicha acción.
- §7.1.910** Si el denunciante no está satisfecho con los resultados y/o acción del Director de Operaciones o su designado, entonces el denunciante puede presentar su queja, junto con cualquier otra documentación de respaldo dentro de los 5 días hábiles de la recepción de resultados de la investigación del gerente, con el Presidente de la Junta de Directores proporcionándole esto al Coordinador de Servicios Administrativos, 110 Vernon Street, Santa Cruz, CA, 95060. El Presidente de la Junta Directiva, previo a la revisión de todo el expediente, deberá adoptar medidas adecuadas con el fin de asegurar el cumplimiento de la ADA/504. El denunciante debe ser notificado de las acciones a tomar, si las hay, como resultado de la revisión del Presidente dentro de 10 días hábiles de la notificación del Presidente de que el denunciante no está satisfecho con los resultados de la investigación del Director de Operaciones.
- §7.1.911** Los plazos aplicables a este procedimiento pueden ser suspendidos por el Director de Operaciones, si él/ella considera que hay motivos suficientes para una exención.
- §7.1.912** Santa Cruz METRO deberá conservar los documentos derivados del procedimiento de queja, por lo menos por tres (3) años y el Director de Operaciones o su designado deberá mantener la información pertinente en una base de datos de forma confidencial.
- §7.1.913** La participación en este proceso de quejas es voluntario. Nada de lo aquí contenido impide que un demandante tome cualquier otra acción legal o administrativa en contra de Santa Cruz METRO, en caso de que sus programas, servicios o actividades estén fuera de cumplimiento con la ADA/504.

Artículo X

Apéndices

A. Formulario para Quejas de la ADA

- B. Procedimiento de Quejas
- C. Aviso Bajo la ADA
- D. Formulario de Solicitud para una Modificación Razonable

APÉNDICE A

FORMULARIO PARA QUEJAS

(PARA LA LEY DE AMERICANOS CON DISCAPACIDADES (ADA) LEY DE REHABILITACION DE 1973 (504) QUEJAS)

Por favor, indique marcando la casilla correspondiente, si desea que su identidad sea confidencial

Nombre del Demandante: _____

Dirección del Demandante: _____

(City, State, Zip) _____

Número de teléfono: _____

Correo electrónico: * _____

Fecha de la Queja: _____

Fecha de Violación: _____

Hora de la Violación: _____

Lugar de Violación: _____

Número del autobús: ** _____

Líneas de autobús: ** _____

Descripción física general
del operador del autobús ** _____

Identificar servicio, programa o actividad fuera de cumplimiento con la ADA/504: _____

Resumen de la violación: (adjuntar hojas adicionales de ser necesario) _____

Identificar a las personas por su nombre y dirección que tienen información relativa a la violación:

Firma del Demandante/Representante

Fecha

* Opcional

** Si es aplicable

APÉNDICE B

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

1. Entregue el formulario de queja dentro de 90 días de la supuesta violación en cualquiera de las siguientes oficinas:

Santa Cruz METRO	Santa Cruz Metro Center	Servicio al Cliente Santa Cruz Metro Center
110 Vernon Street Santa Cruz, CA 95060 Atn: Director de Operaciones /Asistente del Director de Operaciones (831) 426-6080- teléfono (TDD 711 (TTY/Voz)) (831) 426-6117-facsimil aitken@scmtd.com	920 Pacific Avenue, Suite 21 Santa Cruz, CA 95060 Atn: Coordinadora de Servicios Accesibles (831) 423-3868- teléfono (TDD 711 (TTY/Voz)) (831) 423-1024-facsimile jdaugher@scmtd.com	920 Pacific Avenue Santa Cruz, CA 95060 Atn: Supervisor de Servicios al Cliente (831) 425-8600- teléfono (TDD 711 (TTY/Voz)) (831)423-1024-facsimile mboyce@scmtd.com

2. El Director de Operaciones o la persona designada deberá realizar una investigación sobre la presunta violación. El autor puede ser contactado durante el curso de la investigación;
3. El Director de Operaciones o la persona designada deberá notificar al denunciante de los resultados de la investigación en un de plazo de 15 días hábiles;
4. Si el demandante no está satisfecho con la respuesta del Director de Operaciones/designado, el denunciante puede presentar la demanda junto con la documentación de evidencia al Presidente de la Junta de Directores, proporcionándola al Coordinador de Servicios Administrativos, 110 Vernon Street, Santa Cruz, California 95060 dentro de 5 días hábiles después de haber recibido la respuesta del Director de Operaciones o su designado, y
5. El Presidente tendrá 10 días hábiles para revisar la queja y el informe de investigación preparado por el Director de Operaciones/designado y para determinar las medidas adicionales que tienen que ocurrir para garantizar el cumplimiento de la ADA/504.

APÉNDICE C

AVISO DE LEY DE AMERICANOS CON DISCAPACIDADES

De conformidad con los requisitos del Título II de la Ley de Americanos con discapacidades (Americans with Disabilities Act) de 1990 (ADA) y la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 (504) El Distrito de Transporte Metropolitano de Santa Cruz (Santa Cruz METRO) no discriminará contra individuos calificados con discapacidad sobre la base de la discapacidad en los servicios, programas o actividades de Santa Cruz METRO. Santa Cruz METRO no tolerará actos de represalias contra cualquier persona en ejercicio de sus derechos en virtud de la ADA/504.

Santa Cruz METRO no discrimina sobre la base de discapacidad en sus prácticas de contratación o empleo. Santa Cruz METRO no preguntará a un solicitante de empleo acerca de la existencia, naturaleza o la severidad de una discapacidad. Se les puede preguntar a los solicitantes sobre su capacidad para realizar funciones de trabajo específicas. Se pueden realizar exámenes o consultas médicas, pero sólo después de una oferta condicional de empleo y sólo si es requerido para todos los candidatos para el puesto. Santa Cruz METRO hará adaptaciones razonables para las limitaciones físicas o mentales de un solicitante o empleado calificado con una discapacidad que lo solicite a menos que la adaptación cause una dificultad indebida en el funcionamiento de las empresas de Santa Cruz METRO. Santa Cruz METRO hará una evaluación individualizada para determinar si un individuo calificado con una discapacidad cumple los criterios de selección para las decisiones de empleo. En la medida de sus criterios de selección para decisiones de empleo tienen el efecto de descalificar a un individuo a causa de la discapacidad, dichos criterios se relacionan con el trabajo y en consonancia con las necesidades del negocio.

Santa Cruz METRO prestará servicios de transporte de conformidad con estatutos y reglamentos de la ADA/504. Santa Cruz METRO proporcionará ayuda auxiliar y servicios apropiados, incluyendo intérpretes calificados de lenguaje de señas y dispositivos de ayuda auditiva, siempre que sean necesarias para garantizar una comunicación efectiva con los miembros del público que tengan impedimentos auditivos, visuales, o del habla, a menos que ello daría lugar a una alteración fundamental de sus programas o una carga administrativa o financiera indebida. Una persona que requiera una adaptación o ayuda auxiliar o servicios para participar en un programa, servicio o actividad de Santa Cruz METRO, debe ponerse en contacto con el Asistente Ejecutivo de METRO, al (831) 426-6080 (TDD 711 (TTY / Voz)) con la mayor anticipación posible, pero a más tardar a 48 horas antes del evento programado.

Santa Cruz METRO no le cobrará a un individuo con discapacidad o cualquier otro grupo de personas con discapacidades para cubrir el costo de proporcionar medios auxiliares o servicios, o modificaciones razonables.

Con el fin de cerciorarse de que está cumpliendo con sus obligaciones en virtud de la ADA/ 504, Santa Cruz METRO ha establecido un procedimiento de quejas para las personas con discapacidades que alegan que los servicios, programas o actividades de METRO, están fuera de cumplimiento. Si desea un formulario de quejas, o presentar una queja o si tiene preguntas o inquietudes sobre el cumplimiento de METRO con la Ley de Americanos con Discapacidades o la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, por favor, póngase en contacto con el Director de Operaciones, al (831) 426-6080 (TDD 711 (TTY / Voz)).

APÉNDICE D

DISTRITO METROPOLITANO DE TRANSPORTE DE SANTA CRUZ



SOLICITUD PARA UNA MODIFICACIÓN RAZONABLE

Este formulario deberá ser completado en su totalidad por el cliente o su representante.

Nombre del Cliente: _____ Fecha: _____

Teléfono: _____ Hora para contactarlo: ____ AM/PM

Soy: (Circule uno) Cliente ParaCruz Cliente Ruta Fija

Número de Ruta (si aplica): _____

Describa la modificación específica al servicio, programa o actividad que está siendo solicitada: ____

¿Esta modificación le permitirá utilizar de manera efectiva el servicio de Ruta Fija o de ParaCruz?

¿Ha sido solicitada previamente esta modificación?

***(Resto del formulario para ser completado por personal de Santa Cruz METRO)**

Marque si este formulario fue completado por un empleado de Santa Cruz METRO.

Nombre del Empleado: _____ Firma: _____

SOLICITUD PARA MODIFICACIÓN RAZONABLE: ACEPTADA ____ RECHAZADA ____

Si fue aceptada, indique que modificación será brindada. Si fue rechazada, explique su racionamiento para esta decisión:

Revisión Gerencial:

Fecha Realizada: _____

Gerente que asistió en el proceso: _____ Iniciales: _____

Firma

CÓDIGO ADMINISTRATIVO Revisado: 9/25/15
Aprobado por el Director de Operaciones: _____ Fecha: _____
TÍTULO VII, CAP. I POLÍTICA ADA