

DISTRITO METROPOLITANO DE TRÁNSITO DE SANTA CRUZ

Reglamento Número: AR-1002 (S)

Título de Computadora: adacmplt.doc

Fecha de vigencia: Agosto 1992

Páginas: 11

TITULO: ADA Procedimiento de Reclamos

Historia de Procedimiento

| FECHA DE REVISIÓN | RESUMEN DE LA REVISIÓN | APROBADO |
|-----------------------|---|-----------------------------|
| 7 de septiembre, 1995 | Revisar el formato sin cambiar el contenido | Gerente General (SG) |
| 28 de enero, 2002 | Cambio de dirección únicamente | Gerente General (LW) |
| 13 de diciembre, 2002 | Revisar procedimiento de denuncia, sustituye al Reglamento | Presidente de la Junta (SA) |
| 24 de enero, 2003 | La revisión para cambiar la fecha de la evaluación del programa | Presidente de la Junta (ER) |
| 16 de diciembre, 2005 | Revisión para extender la fecha de evaluación del programa | Presidente de la Junta (MK) |
| 12 de enero, 2007 | Revisión para extender la fecha de evaluación del programa | Presidente de la Junta (MR) |
| 27 de julio, 2007 | Revisión para extender la fecha de evaluación del programa | Presidente de la Junta (MT) |
| 26 de octubre, 2007 | Revisión para extender la fecha de evaluación del programa | Presidente de la Junta (MT) |
| 20 de noviembre, 2009 | Revisión para actualizar cambios de dirección de la Administración y Personal | Presidente de la Junta (DB) |

I. PÓLIZA

- 1.01 Es la póliza de Santa Cruz, Distrito de Tránsito Metropolitano (en lo sucesivo Santa Cruz METRO) que todos sus servicios, programas y actividades cuando se ven en su totalidad, son de fácil acceso, de conformidad con la Ley de Americanos con Discapacidades (Americans with Disabilities Act) y la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 (en lo sucesivo ADA/504).
- 1.02 Es la póliza de Santa Cruz METRO que de conformidad con ADA 504, ningún individuo calificado con discapacidades podrá ser excluido, por su discapacidad, a participar en o ser negado los beneficios de servicios, programas, o actividades de Santa Cruz METRO o ser objeto de discriminación. Un individuo calificado con una discapacidad debe tener la oportunidad de participar o beneficiarse de la ayuda, beneficio o servicio que sea igual y tan eficaz como la ofrecida a los demás.
- 1.03 Santa Cruz METRO está adoptando esta póliza para afirmar su compromiso con los estatutos y reglamentos del ADA/504 con respecto a sus servicios, programas y actividades.
- 1.04 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 del ADA/540 o porque ese individuo ayudó o alentó a otro individuo al ejercicio o cualquier derecho a disfrutar lo concedido o protegido por los estatutos y reglamentos del ADA/540.

- 1.05 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 practica ilegal de acuerdo a los estatutos y reglamentos del 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 del ADA/504.

II. APLICABILIDAD

- 2.01 Todo empleado de Santa Cruz METRO y sus contratistas deben cumplir con estas pólizas y procedimientos.
- 2.02 Siguiendo estas pólizas 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.
- 2.03 Los miembros del público pueden utilizar esta póliza y procedimientos.

III. DESIGNACION DE EMPLEADO RESPONSABLE, COMUNICACIÓN Y AYUDA AUXILIAR

- 3.01 El manager general o su designado deberá coordinar los esfuerzos de Santa Cruz METRO para cumplir y llevar a cabo sus responsabilidades de conformidad con el ADA/504, incluyendo cualquier investigación de quejas de incumplimiento de Santa Cruz METRO con el ADA/504 o acciones por parte de Santa Cruz METRO que están prohibidas por el ADA/504.
- 3.02 El manager general o su designado se aseguraran que todos los servicios, programas, y actividades de Santa Cruz METRO, cuando se ven en su totalidad son de fácil acceso para las personas con discapacidades tal como se definen en los estatutos y reglamentos del ADA/504.
- 3.03 En el caso de que un empleado se diera cuenta de que un servicio, programa, o actividad de Santa Cruz METRO está fuera del cumplimiento del ADA/504, él / ella está muy animado a informar inmediatamente a su supervisor, gerente, el Manager General o el Presidente del Consejo de Administración de la falta de cumplimiento. Tras la recepción de dicha notificación, el procedimiento de investigación establecido en la Sección VI se debe seguir.
- 3.04 El Gerente General o su designado deberá hacer que la información esté disponible a individuos incluidas las personas con discapacidades, en materia de

- derechos de Santa Cruz de Metro en el marco del ADA/504 y cómo el ADA/504 se aplica a los servicios, programas y actividades de Santa Cruz de METRO.
- 3.05 El Gerente General o su designado deberá tomar medidas para garantizar que Santa Cruz METRO pueda comunicarse eficazmente con personas con discapacidad (incluido los solicitantes, los participantes y miembros del público), como lo hace con los demás. Ayuda auxiliar y servicios será proporcionada 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 Metro de Santa Cruz de conformidad con los estatutos y reglamentos del ADA/504. Para determinar el tipo de ayuda auxiliar y servicios necesarios, Santa Cruz METRO dará una atención primordial a las peticiones de las personas con discapacidad.
 - 3.06 El Director General o su designado se asegurarán 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 están en su lugar de conformidad con ADA/504.
 - 3.07 El Director General o su designado se asegurarán de que las personas interesadas, incluidas 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 ADA/504.
 - 3.08 Santa Cruz de METRO proporcionará señalización en todas las entradas inaccesibles en cada una de sus instalaciones, dirigiendo los usuarios a una entrada accesible o 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.
 - 3.09 El Gerente General o su designado se asegurará de que la información sobre los servicios, programas y actividades de Santa Cruz METRO están a disposición de personas con discapacidades.
 - 3.10 El Director General o su designado deberá utilizar los necesarios empleados o consultores adecuados de Santa Cruz Metro para cumplir con las responsabilidades de Santa Cruz de METRO de conformidad con esta póliza/procedimiento.
 - 3.11 El Director General o su designado se asegurarán de que los empleados de Santa Cruz Metro estén capacitados en esta póliza o procedimiento con el fin de garantizar su cumplimiento.

IV. SERVICIO DE TRANSPORTE

- 4.01 Ni Santa Cruz METRO ni sus empleados se discriminaran contra una persona con una discapacidad en relación con la prestación del servicio de transporte.
- 4.02 Ni Santa Cruz METRO ni sus empleados sobre la base de discapacidad, negaran a cualquier persona con discapacidad la oportunidad de utilizar su servicio de transporte público si el individuo es capaz de usar ese servicio.
- 4.03 El Gerente General o su designado se asegurarán que el servicio de sus medios de transporte público cumpla con las normas y requisitos establecidos en los estatutos y reglamentos del ADA/504.

V. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS, PROGRAMAS Y ACTIVIDADES

- 5.01 El Director General o su designado, en un plazo de 62 meses de la aplicación de de esta póliza debe llevar a cabo una evaluación de los servicios actuales, programas, y actividades de Santa Cruz METRO, y los efectos que pueden causar el cumplir o no los requisitos de estatutos y reglamentos del ADA/504.
- 5.02 El Director General o su designado debe revisar los servicios, programas y actividades de Santa Cruz METRO y preparar un informe de evaluación para que la Junta de Directores lo revise.
- 5.03 El manager general o su designado deberá proporcionar una oportunidad para personas interesadas, incluido MASTF, personas con discapacidades y otras organizaciones que representan personas con discapacidades, a participar en el proceso de auto-evaluación, mandando comentarios, de un proyecto de informe de evaluación.
- 5.04 El informe de evaluación para el Consejo de Administración debe incluir lo siguiente:
 - 1. Una lista de personas interesadas consultadas;
 - 2. Una descripción de áreas examinadas y los problemas detectados;
 - 3. Si se identificaron problemas, una descripción de la modificación propuesta, y
 - 4. Un calendario de ejecución para garantizar que las modificaciones se hagan en un manera oportuna.
- 5.05 Una vez que el Consejo de Administración haya aceptado el informe de evaluación, el manager general o de su designado se asegurará de que el calendario de aplicación de las modificaciones necesarias se sigan de acuerdo con el calendario aprobado.
- 5.06 Al término de las modificaciones, el manager general o su designado deberá en un ciclo de 24 meses de revisión de todos los servicios, programas y actividades

de Santa Cruz METRO, con el fin de garantizar que se cumplan los estatutos y reglamentos del ADA/504.

- 5.07 Esta póliza/ procedimiento no requiere que Santa Cruz METRO tome alguna acción que pueda demostrar que resultaría en una alteración fundamental en la naturaleza de su servicio, programa, o actividad, o en deshacer cargas financieras y administrativas. El manager general o su designado, tomará la decisión de que el cumplimiento daría lugar a dicha modificación o cargas después de considerar todos los recursos disponibles para su uso en la financiación y el funcionamiento del servicio, programa o actividad y esa decisión debe ir acompañada de una exposición escrita de las razones usadas para llegar a esa conclusión. Si una acción resultaría 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.

VI. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

- 6.01 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 ADA/504 debe poner su preocupación por escrito, con la firma del demandante del documento para dar fe de la veracidad de la denuncia (si es posible)¹. La queja puede ser dirigida a cualquiera de las siguientes personas que requieren mantener la información contenida en la denuncia confidencial:

1. Santa Cruz de METRO
110 Vernon Street
Santa Cruz, California 95060
Atención: Manager General / Asistente Manager General
(831) 426-6080, teléfono (TDD 711 (TTY / Voz))
(831) 426-6117-fax
aaiken@scmtd.com
2. Santa Cruz Metro Center
920 Pacific Avenue, Suite 21
Santa Cruz, California 95060
Atención: Coordinador de Servicios de Acceso
(831) 423-3868, teléfono (TDD 711 (TTY / Voz))
(831) 423-1024-fax
jdaugher@scmtd.com

¹ El representante podrá firmar en nombre de otro cuya incapacidad le impide poder ejecutar el documento.

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

- 6.02 Si un individuo no puede utilizar un formato de queja por escrito, a causa de una discapacidad, él / ella puede comunicarse con el Investigador de Santa Cruz Metro al (831) 426-6080 extensión 1603, que grabará la conversación con el conocimiento y el consentimiento del individuo. La persona que presenta la queja debe identificarse (solo para verificación) y proporcionar toda la información necesaria para que la denuncia sea procesada. La denuncia será enviada a la persona para verificación y firma (si es posible). La denuncia no será procesada hasta que sea recibida de nuevo por Santa Cruz METRO, firmado por el individuo o, si no puede a causa de una incapacidad, firmar el formulario, por el representante, como verificación de su exactitud.

- 6.03 La denuncia deberá identificar el servicio, programa o actividad, que se supone no está en cumplimiento de los estatutos o reglamentos del ADA/504. La denuncia deberá establecer el tiempo, 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 se haya prorrogado por el Manager General o su designado por una buena causa.

- 6.04 Una forma para queja², que se adjunta a esta póliza y procedimiento, puede ser utilizado para este procedimiento de queja. Los formularios de quejas se pondrán a disposición en formatos accesibles cuando se soliciten. Una forma de queja puede ser obtenida en las siguientes circunstancias:
 - a. En el sitio web de Santa Cruz METRO, www.scmtd.com;
 - b. Al llamar Coordinador de Servicios Administrativo de Santa Cruz METRO al (831) 426-6080, (TDD 711 (TTY / Voz)) un formulario de queja puede ser enviado por correo;
 - c. Al llamar al Coordinador de Servicios Accesibles de Santa Cruz METRO al (831) 423-3868, (TDD 711 (TTY / Voz)) un formulario de queja puede ser enviada por correo;

²La forma no es necesaria para procesar una queja. Cualquier formato es aceptable por escrito o grabación de cintas como dispuesto en la Sección 6.02.

- d. Los formularios de quejas pueden ser recogidos en las ventanillas de información / Cabinas / Contadores en cada uno de los Centros de Santa Cruz METRO (Santa Cruz, Watsonville y Scotts Valley), las oficinas administrativas, 110 Vernon Street, Santa Cruz, California 95060, o del coordinador de servicios accesibles, Santa Cruz METRO Centro, 920 Front Street, Suite 21, Santa Cruz, California, 95060.
- 6.05 Si la queja es recibida por alguna persona, además del manager general, el individuo que recibe la denuncia se remitirá al manager general o su designado dentro de 2 días hábiles de su recepción. El manager general de inmediato deberá presentar una copia a la Presidencia de la Junta de Directores y el manager de Santa Cruz METRO que es responsable del programa, servicio o actividad que se identifica como fuera de conformidad.
 - 6.06 La identidad de los denunciantes debe mantenerse confidencial, a su elección, durante la realización de una investigación, audiencia o procedimiento llevado a cabo de conformidad con el procedimiento de la queja. Sin embargo, cuando dicha confidencialidad puede obstaculizar la investigación o procedimiento de la queja, el denunciante será informado con el propósito de ceder ese privilegio.
 - 6.07 El manager de Santa Cruz METRO que es responsable del programa, servicio o actividad que se supone que esta fuera del cumplimiento sin demora debe investigar la denuncia alegada y debe preparar una respuesta por escrito dentro de 10 días hábiles de la recepción de la denuncia. El manager puede consultar con el personal apropiado de Santa Cruz METRO en la preparación de su respuesta a la denuncia.
 - 6.08 El manager general o su designado deberá entonces hablar (reunión o conversación por teléfono) con el denunciante, en cuyo momento el denunciante podrá dar pruebas por escrito u orales apoyando la alegación de que las disposiciones del ADA/504 han sido violadas. El manager general deberá revisar y considerar la respuesta preparada por el manager identificado en la Sección 6.07, toda la información proporcionada por el denunciante y cualquier otra evidencia disponible sobre la queja. El manager general deberá preparar un informe escrito de sus conclusiones y si se requiere medidas correctoras un calendario para la realización de dicha acción.
 - 6.09 Dentro de 15 días hábiles siguientes a la recepción de la denuncia inicial, el manager general informará al denunciante de sus conclusiones y las medidas correctivas que deben tomarse como consecuencia de la denuncia junto con el calendario de realización de dicha acción.
 - 6.10 Si el denunciante no está satisfecho con los resultados y/o acción del manager general o su designado, entonces el demandante puede presentar su queja, junto con cualquier otra documentación de respaldo dentro de los 5 días hábiles de su recepción de resultados de la investigación del manager 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 examen de todo el fichero, debe adoptar medidas adecuadas con el fin de asegurar el cumplimiento de ADA/504. El Denunciante debe ser notificado de las acciones a tomar, si las hay, resultadas 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 investigación del manager general.

- 6.11 Los plazos aplicables a este procedimiento pueden ser suspendidos por el manager general, si él /ella considera que hay motivos suficientes para una exención.
- 6.12 Santa Cruz METRO deberá conservar los documentos derivados del procedimiento de queja, por lo menos por tres (3) años y el manager general o su designado deberá mantener información pertinente en una base de datos de forma confidencial.
- 6.13 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 el ADA/504.

FORMA PARA QUEJAS
(PARA LA LEY DE AMERICANOS CON DISCAPACIDADES
FOR AMERICANS WITH DISABILITIES ACT (ADA))
LEY DE REHABILITACION DE 1973 (504) QUEJAS)

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

Nombre del Demandante: _____

Dirección del Demandante: _____

Número de teléfono: _____

E-mail: * _____

Fecha de la Violación: _____

Fecha de Violación: _____

Tiempo de 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 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

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

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

| | | |
|--|--|--|
| <p>1. Santa Cruz METRO 110 Vernon Street Santa Cruz, CA 95060 Atención: Manager General /Asistente Manager General (831) 426-6080- teléfono (TDD 711 (TTY/Voz)) (831) 426-6117-facsimil aitken@scmtd.com</p> | <p>2. Santa Cruz Metro Center 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</p> | <p>3. Servicio al Cliente Santa Cruz Metro Center 920 Pacific Avenue Santa Cruz, CA 95060 Atn: Supervisora de Servicios al Cliente (831) 425-8600- teléfono (TDD 711 (TTY/Voz)) (831)423-1024-facsimile mboyce@scmtd.com</p> |
|--|--|--|

2. El manager general 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 manager general o la persona designada deberá notificar al denunciante de los resultados de la investigación el plazo de 15 días hábiles;
4. Si el demandante no está satisfecho con la respuesta del manager general/designado, el denunciante puede presentar la demanda junto con la documentación de apoyo al Presidente de la Junta de Directores, proporcionándole al Coordinador de Servicios Administrativos, 110 Vernon Street, Santa Cruz, California 95060 dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la respuesta del manager general o su designado, y
5. El Presidente tendrá 10 días hábiles para revisar la denuncia y el informe de investigación preparado por el manager general/designado y para determinar las medidas adicionales que tienen que ocurrir para garantizar el cumplimiento del ADA/504.

AVISO DE LEY DE AMERICANOS CON DISCAPACIDADES

De conformidad con los requisitos del Título II de la Ley 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 Tránsito Metropolitano de Santa Cruz (Santa Cruz de METRO) no discriminara 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 va a tolerar actos de represalias contra cualquier persona en ejercicio de sus derechos en virtud del 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. Los solicitantes pueden ser preguntados por su capacidad para realizar funciones de trabajo específico. Los exámenes médicos o consultas se podrán realizar, pero sólo después de una oferta condicional de empleo y sólo si es requerido a 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 acomodación cause una dificultad indebida en el funcionamiento de las empresas de Santa Cruz METRO. Santa Cruz METRO hará una evaluación individualizada de si un individuo calificado con una discapacitada 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.

METRO Santa Cruz prestara servicios de transporte de conformidad con estatutos y reglamentos del ADA/504. Santa Cruz de METRO proporcionará ayuda auxiliar apropiados y servicios, incluyendo intérpretes calificados de lenguaje gestual y dispositivos de ayuda auditiva, siempre que sea necesarias para garantizar una comunicación efectiva con los miembros del público que tienen impedimentos auditivo, visual, o del habla, a menos que ello daría lugar a una alteración fundamental de su los programas o una carga administrativa o financiera indebida. Una persona que requiere acomodamiento o ayuda auxiliar o servicios para participar en un programa, servicio o actividad de Santa Cruz METRO, debe ponerse en contacto con METRO's Coordinador de Servicios Administrativos, al (831) 426-6080 (TDD 711 (TTY / Voz)) para la asistencia con la mayor antelación posible, pero a más tardar a 48 horas antes del evento programado.

Santa Cruz METRO no hará un cargo 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 de póliza.

Con el fin de cerciorarse de que está cumpliendo con sus obligaciones en virtud del ADA/ 504, Santa Cruz METRO ha establecido un procedimiento de reclamación para las personas con discapacidades que alegan que os servicios, programas o actividades de METRO, están fuera de cumplimiento. Si desea una forma para denuncia, o presentar una queja o si tiene preguntas o preocupaciones sobre el cumplimiento de METRO con el Americans with Disabilities Act o la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, por favor, póngase en contacto con Leslie White, Manager General, al (831) 426-6080 (TDD 711 (TTY / Voz)).