



POLÍTICA DE ACOMODOS RAZONABLES PARA INDIVIDUOS CON DISCAPACIDADES

La Autoridad Metropolitana de Autobuses, AMA, se compromete en brindar un servicio seguro, confiable, accesible y fácil de usar a nuestros clientes, incluidos aquellos con discapacidades. Para garantizar un acceso equitativo y seguro a todos los pasajeros, esta política describe el procedimiento para recibir, procesar y responder a las solicitudes de modificaciones razonables; y a las políticas o prácticas de AMA hacia las personas con discapacidades.

Las solicitudes de adaptaciones se considerarán caso por caso. Para determinar si concede una modificación solicitada, AMA se guiará por las disposiciones del Departamento de Transporte de los Estados Unidos; 49 CFR Apéndice E de la Parte 37.169.

Proceso

- Las personas que soliciten modificaciones deberán describir lo que necesitan para utilizar el servicio.
- Las personas que solicitan modificaciones no están obligadas a utilizar el término "modificación razonable" al realizar una solicitud.
- Siempre que sea posible, las solicitudes de modificaciones se realizarán y determinarán con anticipación, antes de que se espere que AMA brinde el servicio modificado, por ejemplo, durante el proceso de elegibilidad para el paratransito, mediante consultas de servicio al cliente o mediante el proceso de quejas de AMA.
- Cuando no sea posible realizar una solicitud de modificación y determinarla por adelantado, el personal operativo deberá determinar si la modificación debe proporcionarse en el momento de la solicitud. El personal operativo puede o debe consultar con la gerencia de AMA antes de tomar una determinación para otorgar o rechazar la solicitud.
- Las solicitudes de modificación de las políticas y prácticas de la AMA se pueden rechazar solo por uno o más de los siguientes motivos:
 - ✓ Otorgar la solicitud alteraría fundamentalmente la naturaleza de los servicios del Programa o alguna actividad.
 - ✓ Otorgar la solicitud crearía una amenaza directa a la salud o seguridad de otros.



- ✓ Sin la modificación solicitada, la persona con una discapacidad puede utilizar completamente los servicios, programas o actividades de AMA para su propósito previsto.

PROCESO DE SOLICITUD DE MODIFICACIONES / ACOMODO RAZONABLES

Las solicitudes de modificaciones de las políticas, prácticas o procedimientos de la AMA para acomodar a una persona con una discapacidad pueden hacerse con anticipación o en el momento del servicio de transporte. AMA está en la mejor disposición de atender una solicitud cuando los clientes realizan sus solicitudes de modificaciones con anticipación. El proceso para realizar una solicitud es el siguiente: Las personas que soliciten modificaciones deberán describir lo que necesitan para utilizar el servicio y por qué es necesaria esta modificación.

Llame al 787-294-0500, Ext. 1400 o 1402 durante el horario laboral de 7:30am a 4:00pm para hacer una solicitud de modificación / acomodo razonable antes de usar el servicio, si es posible. También puede enviar una solicitud por escrito por correo a la siguiente dirección:

Oficina de Servicio al Ciudadano
P.O. Box 195349
San Juan, PR 00919

Si el personal de AMA determina denegar una solicitud de modificación razonable, comunicará la decisión a la persona que solicitó la modificación. Si el individuo no está de acuerdo con la determinación de denegación, puede apelar la decisión.

PROCESO DE QUEJAS DE MODIFICACIONES / ALOJAMIENTOS RAZONABLES

Cualquier individuo que crea que ha sido discriminado para obtener una modificación razonable puede presentar un proceso de queja. Las quejas sobre la administración o el cumplimiento de esta Política deben presentarse por escrito y enviarse por correo electrónico a oficina servicioalciudadano@ama.pr.gov o por correo postal a la siguiente dirección:

Oficina de Servicio al Ciudadano
P.O. Box 195349
San Juan, PR 00919

Dirección Física:
Autoridad Metropolitana de Autobuses
Ave. de Diego # 37
San Juan, PR 000919

Rev. 10/15/2020

