

## **Solicitud para la modificación razonable de políticas, prácticas o procedimientos**

### **Contexto**

La misión de Spokane Transit es lograr la prestación de servicios de transporte público accesibles en toda la Public Transportation Benefit Area (PTBA, Área de Beneficios de Transporte Público). Además, una de las prioridades organizativas que tiene Spokane Transit es proporcionar un servicio de atención al cliente excepcional. La excelencia del servicio de atención al cliente se evalúa e informa de manera anual y demuestra que las interacciones del cliente con Spokane Transit se traducen en un servicio de alta calidad constante.

Cumplir la misión y esta prioridad organizativa garantiza que la mayoría de las solicitudes de modificación ya se atienden, y se seguirán atendiendo, conforme a la obligación de cada persona empleada de prestar un servicio excepcional al cliente.

Sin embargo, es posible que haya situaciones donde las prácticas y los procedimientos habituales no sean suficientes como para cumplir con estos objetivos de servicio accesible y excepcional. En estas situaciones, se incita a las personas discapacitadas a solicitar una modificación razonable.

### **Solicitud de modificación razonable**

En el caso ideal, la solicitud de modificación se hace con antelación a la necesidad de utilizar el autobús de ruta fija o los servicios de Paratransit.

Cuando una persona con discapacidad solicita una modificación, Spokane Transit determina la viabilidad de modificar las políticas, las prácticas o los procedimientos para garantizarle el acceso a los servicios de la STA.

Spokane Transit designó a la persona representante de la Defensoría del Pueblo como la responsable de determinar la respuesta de las solicitudes de modificación razonable.

Para solicitar una modificación, póngase en contacto con la Defensoría del Pueblo de la STA: 1230 West Boone Avenue  
Spokane, WA 99201  
(509) 325-6094; relé telefónico con dispositivo TTY 711  
[ombudsman@spokanetransit.com](mailto:ombudsman@spokanetransit.com)

### **Describa en detalle qué se necesita para que usted pueda utilizar el servicio y por qué es necesaria esta modificación.**

Las solicitudes de modificaciones se consideran individualmente. Spokane Transit seguirá las pautas que establece la Americans with Disabilities Act (ADA, Ley de Estadounidenses con Discapacidades) para determinar la respuesta de una solicitud de modificación. La Defensoría del Pueblo responderá a la solicitud por escrito dentro de los 15 días hábiles.

### **Solicitud de modificación razonable mientras se presta el servicio**

Puede pasar que un cliente no sepa de antemano que se necesita una modificación para que pueda utilizar el autobús o la camioneta sin dificultades. Es posible que las solicitudes de modificación para poder utilizar el autobús o la camioneta no se aprueben de inmediato. Los operadores consultarán con la persona de Despacho/Supervisión quien determinará si se puede conceder la solicitud inmediata. Si se determina que la solicitud no puede ser aprobada, o que solo se puede aprobar por única vez, la persona de Despacho/Supervisión le pedirá al cliente que proporcione su nombre e información de contacto al operador del vehículo para que la Defensoría del Pueblo haga un seguimiento.

### **Rechazo de la solicitud de modificación**

Una solicitud de modificación será rechazada si por concederla ocurriera lo siguiente:

- (1) se altera la naturaleza de los servicios, los programas o las actividades de la STA en general; o
  - (2) se crea una carga financiera o administrativa para la STA; o
  - (3) amenaza directamente la salud o la seguridad de los demás.
- (4) Además, Spokane Transit rechazará la solicitud si la persona con discapacidad puede utilizar completamente los servicios de transporte público o puede participar de los programas o las actividades de la STA sin la modificación de las políticas, las prácticas o los procedimientos solicitada.

Si una solicitud de modificación se rechaza, la STA colaborará con el cliente para buscar medios alternativos de acceder a los servicios de Spokane Transit.

Spokane Transit no discrimina de acuerdo con el título VI de la Civil Rights Act (Ley de Derechos Civiles) de 1964 y la Americans with Disabilities Act (Ley de Estadounidenses con Discapacidades). Para obtener más información, visite [www.spokanetransit.com](http://www.spokanetransit.com). Todos los números de teléfono son accesibles para las personas con sordera o problemas de audición mediante el sistema de retransmisión de TTY 711.

Si lo solicita, se facilitará este documento en formatos alternativos para las personas con discapacidades. Llame al (509)325-6094 o envíe un correo electrónico a [ombudsman@spokanetransit.com](mailto:ombudsman@spokanetransit.com).