

AMERICANS WITH DISABILITIES ACT (ADA) COMPLAINT PROCEDURE

El Municipio de Caguas ha adoptado un procedimiento de quejas que provee una resolución rápida y equitativa de las quejas que alegan cualquier acción prohibida por las regulaciones del Departamento de Transporte de los EE. UU. que implementan 49 CFR Parte 37 Subpartes A y G. El 49 CFR establece, en parte, que *"Ninguna entidad discriminará a una persona con discapacidad en relación con la prestación del servicio de transporte"* y *"Sin perjuicio de la prestación de cualquier servicio de transporte especial a personas con discapacidad, una entidad no deberá, sobre la base de la discapacidad, negar a ninguna persona con discapacidad la oportunidad de utilizar el servicio de transporte de la entidad para el público en general, si la persona es capaz de utilizar ese servicio"*.

The Municipality of Caguas has adopted a complaint procedure providing for prompt and equitable resolution of complaints alleging any actions prohibited by the U.S. Department of Transportation regulations implementing 49 CFR Part 37 Subparts A and G. 49 CFR states, in part, that "No entity shall discriminate against an individual with a disability in connection with the provision of transportation service" and "Notwithstanding the provision of any special transportation service to individuals with disabilities, an entity shall not, on the basis of disability, deny to any individual with a disability the opportunity to use the entity's transportation service for the general public, if the individual is capable of using that service".

Para presentar una queja sobre la ADA:

To file an ADA complaint:

1. La queja debe presentarse por escrito, verbalmente o electrónicamente; incluya el nombre y la dirección de la persona que la presenta y describa brevemente la presunta infracción. Los clientes pueden presentar su queja en la Oficina de Movilidad, ubicada en la calle Ruiz Belvis # 19, Caguas.

A complaint should be filed in writing, verbally, or electronically; contain the name and address of the person filing it and briefly describe the alleged violation of the regulations. Customers can register a complaint with The Mobility Office at Calle Ruiz Belvis # 19, Caguas.

2. La queja debe presentarse dentro de los 180 días siguientes a que el denunciante tenga conocimiento de la presunta infracción.

A complaint should be filed within 180 days after the complainant becomes aware of the alleged violation.

3. Tras la presentación de la queja, se realizará una investigación, según corresponda. La investigación será realizada por el Coordinador de la ADA o su designado. Estas normas contemplan investigaciones informales pero exhaustivas, que brindan a todas las personas interesadas y a sus representantes, si los hubiera, la oportunidad de presentar pruebas relevantes para la queja.

An investigation, as may be appropriate, shall follow the filing of complaint. The investigation shall be conducted by the ADA Coordinator or designee. These rules contemplate informal but thorough investigations, affording all interested people and their representatives, if any, an opportunity to submit evidence relevant to a complaint.

4. El Coordinador de la ADA deberá emitir una determinación escrita sobre la validez de la queja y una descripción de la resolución, si la hubiera, y deberá enviar una copia al querellante a más tardar treinta (30) días después de su presentación.

A written determination as to the validity of the complaint and a description of the resolution, if any, shall be issued by the ADA Coordinator and a copy forwarded to the complainant no later than thirty (30) days after its filing.

5. El Coordinador de ADA mantendrá los archivos y registros de los Servicios de Transporte relacionados con las quejas presentadas.

The ADA Coordinator shall maintain the files and records of Transportation Services relating to the complaints filed.

6. El querellante puede solicitar la reconsideración del caso si no está satisfecho con la resolución. La solicitud de reconsideración debe presentarse dentro de los diez (10) días a la Sra. Lineidy Rosario Molina, Coordinadora de Asuntos Administrativos, Caguas.

The complainant can request a reconsideration of the case in instances where he or she is dissatisfied with the resolution. The request for reconsideration should be made within ten (10) days to Ms. Lineidy Rosario Molina, Coordinadora Asuntos Administrativos, Caguas.

7. El derecho de una persona a una resolución pronta y equitativa de su queja presentada conforme a esta política no se verá afectado por la interposición de otros recursos, como la presentación de una queja en virtud de la ADA ante el departamento o la agencia federal responsable. El uso de este procedimiento de queja no es un requisito previo para la interposición de otros recursos. *The right of a person to a prompt and equitable resolution of his/her complaint filed pursuant to this policy shall not be impaired by the person's pursuit of other remedies such as the filing of an ADA complaint with the responsible federal department or agency. Use of this complaint procedure is not a prerequisite to the pursuit of other remedies.*

8. Estas reglas se interpretarán para proteger los derechos sustantivos de las personas interesadas a cumplir con los estándares apropiados del debido proceso y para asegurar que el Municipio de Caguas cumpla con la ADA y las regulaciones de implementación. *These rules shall be construed to protect the substantive rights of interested persons to meet appropriate due process standards and to assure that the Municipality of Caguas complies with the ADA and implementing regulations.*

Información de contacto del coordinador de la ADA:

ADA Coordinator contact information:

Lineidy Rosario Molina, 787-653-8833, ext. 1750, servicios.movilidad@caguas.gov.pr, en Calle Ruiz Belvis # 19, Caguas.

- La práctica de la FTA consiste en alentar a los pasajeros y demás personas a resolver sus problemas con las agencias locales, siempre que sea posible, antes de presentar una queja ante la FTA. Como parte de sus

responsabilidades de supervisión de la ADA, la FTA tramita las quejas presentadas contra los proveedores de transporte público por parte de miembros del público que alegan incumplimiento. Cualquier persona que considere que, o cualquier grupo específico de personas, se ha visto perjudicada por el incumplimiento de la [Parte 27] puede, personalmente o a través de un representante, presentar una queja por escrito ante el funcionario departamental responsable.

The FTA's practice is to encourage passengers and others to resolve their problems with local agencies, whenever possible, before filing a complaint with the FTA. As part of its responsibilities for overseeing the ADA, the FTA handles complaints filed against transit providers by members of the public alleging noncompliance. Any individual, or any specific group of individuals, who believes they have been harmed by noncompliance with Part 27 may, personally or through a representative, file a written complaint with the responsible departmental official.

Para quienes requieran este documento en un formato alternativo o idioma, por favor comunicarse con la municipalidad al 787-653-8833, ext. 1750

For those who require this document in an alternate format or language, please contact the municipality at 787-653-8833, ext. 1750

Procedimiento de Querella Ley ADA

**Personal del DMC
recibe la querella**

**Se documenta
Información recibida
por el Ciudadano**

**Se inicia un proceso de
Investigación
(entrevistas, revisión
de documentos, etc.)**

**Se presenta caso al
Director**

**El Director discute el
caso con la Directora
de RH**

**Una vez se evalúe la
Información, de no
encontrar violación a
la ley ADA: se envía
comunicado al
ciudadano**

**De encontrar alguna
violación, se implementa
el Reglamento de
Medidas Disciplinarias**