



		NUMERO DE PROCEDIMIENTO DES 1-01-12-01	
TÍTULO Ley de Estadounidenses con Discapacidades – Título II		POLÍTICA DES 1-01-12	
DUEÑO DEL PROCESO Oficina del Director		FECHA DE VIGENCIA el 15 de marzo de 2013	REVISIÓN 2

DES 1-01-12-01

Procedimientos del Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades

I. PROPÓSITO

El propósito de estos procedimientos es para proporcionar la instrucción de cómo el Departamento habrá de acatar con las estipulaciones de la política de Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA por sus siglas en inglés) – Título II (DES 1-01-12).

II. DEFINICIONES

Personal Departamental Asignado: El empleado Departamental a cargo de proporcionar un servicio específico del programa a la persona que solicita una modificación razonable bajo la ADA.

Días: Para los fines de este procedimiento, toda referencia a días son días hábiles Departamentales, a menos que se indique lo contrario.

Discapacidad: Consulte a [DES 1-01-12](#), Sección III, Definiciones.

Coordinador Divisional: El individuo o su sustituto, quien tiene la responsabilidad de supervisar las actividades de ADA dentro de una División específica.

Individuo con una Discapacidad: Consulte a [DES 1-01-12](#), Sección III.

III. PROCESO

A. Notificar a los Clientes Departamentales de la Disponibilidad de Servicios

1. **Las Oficinas de Gestión de Instalaciones Departamentales (OFM por sus siglas en inglés)** habrán de, al mínimo, cada seis meses, comunicarse con las oficinas para asegurar que la siguiente información está disponible en todo idioma que se usa de manera significativa. (Consulte [Dominio limitado del inglés, DES 1-01-34](#)) en el área donde los clientes ingresan a la oficina para recibir los servicios.)
 - a. El póster de ADA Departamental, *Le Ayudaremos* ([DES-1049A](#) y [DES-1049AS](#)).
 - b. Póster de ADA Departamental *Notificación de Ley de Estadounidenses con Discapacidades* ([POX-248](#) y [POS-248-S](#)).
 - c. **Coordinadores Divisionales** habrán de asegurar que la información relacionada a la ADA que sea específica a un programa o servicio Divisional esté disponible.
2. Cuando se necesitan rellenar los pósteres y folletos de arriba, el **Coordinador Divisional** habrá de pedir adicionales mediante la Oficina de Gráficos y Diseño.

3. La **Oficina de Información Pública del Departamento** habrá de asegurar que en cada página Web Departamental, la siguiente información esté disponible:
 - a. Una declaración que el Departamento prohíbe la discriminación en los admisiones, programas, servicios, actividades, y el empleo a base de una discapacidad;
 - b. Los datos de contacto, incluso los números de teléfono para los Coordinadores Divisionales; y
 - c. Los métodos que el Departamento puede emplear para admitir a los que tienen impedimentos del habla, del oído, de la visión, de aprendizaje u otros; sin costo alguno al cliente.

B. Solicitudes de Modificación Razonable

1. Todo **empleado Departamental** habrá de aceptar las solicitudes de modificación razonable de los clientes Departamentales.
 - a. Se habrá de aceptar solicitudes ya sean verbales o por escrito. La solicitud no necesita referir a la ADA.
 - b. El empleado Departamental que reciba una solicitud (verbal o por escrito) habrá de incorporar la información en una [Solicitud de Modificación Eficaz para participar en un Programa, Servicio, o Actividad \(J-930-A\)](#), dentro de las veinticuatro horas de recibir la solicitud. Se habrá de mantener la solicitud en el expediente de caso del cliente.

NOTA: Si la modificación necesaria está disponible al momento de la solicitud, se debe proporcionar en ese momento.
 - c. Si la persona que recibe la solicitud no es el personal Departamental asignado, la **persona que llene el formulario** habrá de entregar la solicitud al personal Departamental asignado dentro del mismo plazo de veinticuatro horas (como se ha indicado en III.B.1.b.).
2. El **personal Departamental asignado** quien cree que un cliente puede necesitar una modificación para participar por completo en un programa o actividad Departamental, habrá de hacer una oferta para consideración de una modificación razonable al cliente.
 - a. La oferta para la modificación se habrá de anotar en el expediente, incluso de la discapacidad percibida, la fecha de la oferta, y la respuesta, si hay, del cliente.
 - b. Los clientes Departamentales no estarán en ninguna obligación de aceptar una modificación ofrecida y pueden declinar una solicitud en cualquier momento.

C. Disposición de una Solicitud de Modificación Razonable

1. Al revisar el [J-930-A](#) llenado, el **personal Departamental asignado** habrá de determinar si alguna información adicional es necesaria para que decida si la solicitud de modificación razonable es apropiada. La información adicional puede incluir información médica para determinar la limitación de una discapacidad y/o la modificación necesaria.
2. El **personal Departamental asignado** habrá de solicitar la información necesaria del cliente y anotar la solicitud en el [formulario] J-930A. El cliente puede elegir a proporcionar la información o firmar un [formulario] [Autoridad a Divulgar Información \(DES-1059A\)](#). Esto permite al Departamento que obtenga la información necesaria para llenar el J-930A.

- a. Solamente se recopila información necesaria para determinar si se requiere una modificación.
 - b. Cuando la discapacidad es obvia, no se habrá de solicitar verificación.
3. El **personal Departamental asignado** puede autorizar una modificación provisional (pendiente del recibo de la documentación requerida).
 - a. Pendiente de la determinación final sobre la solicitud de modificación, una modificación provisional se habrá de proporcionar para que asegure que el cliente pueda acceder los servicios solicitados según sea apropiado.
 - b. Cuando se toma una decisión para proporcionar una modificación provisional, el personal Departamental asignado habrá de introducir la información en el [formulario] [J-930-A](#), y pedir que el cliente lo firme. Esto confirmará su entendimiento y aceptación de la modificación, pendiente una determinación final.
4. Una vez que se reciba toda la información necesaria, el **personal Departamental asignado** habrá de hacer una determinación sobre la solicitud de modificación. El personal Departamental asignado tiene que determinar si:
 - a. Existe una necesidad de una modificación para permitir que el cliente reciba el servicio Departamental; y
 - b. Se puede proporcionar la modificación sin una alteración fundamental a la naturaleza del programa o una carga excesiva al Departamento, como se ha descrito en [DES 1-01-12](#), Sección J.
5. Si el **personal Departamental asignado** cree que la modificación no es necesaria o que crearía una carga excesiva al Departamento o alteraría de manera esencial la naturaleza del programa, tiene que consultar con su supervisor.
 - a. Para pedir asistencia, pueden comunicarse con el Coordinador Divisional. El Coordinador Divisional también puede comunicarse con la Oficina de Igualdad de Oportunidades del Departamento (DOEO por sus siglas en inglés) para ayuda a hacer la determinación.
 - b. Si la modificación requeriría una alteración sustancial a un edificio ocupado por parte del Departamento, la Oficina de Gestión de Instalaciones tiene que aprobar la modificación.
 - c. Si la modificación requeriría la adquisición de equipo o software, el Subdirector apropiado o su representante tiene que aprobar la modificación.
 - d. Las decisiones tienen que conformarse a las estipulaciones que se encuentren en [DES 1-01-12](#).
6. Una vez que se hace una determinación, el **personal Departamental asignado** habrá de:
 - a. Documentar la decisión en el [formulario] J-930A, y
 - b. Solicitar al cliente que firme reconocimiento de la determinación.

7. El **personal Departamental asignado** habrá de avisarle al cliente que puede firmar el [formulario] [J-930A](#) e indica que están de acuerdo con la determinación o desea quejarse de la determinación.
 - a. Si el cliente desea quejarse de la determinación, cualquier modificación provisional se tiene que continuar pendiente de la resolución de la queja.
 - b. Consulte a [DES 1-01-12-01](#) para los procedimientos de queja.

D. Prestación de Servicios – Comunicación

1. El **Coordinador Divisional** habrá de asegurar que las oficinas en las cuales sus clientes reciben servicios exhiben lo siguiente, los cuales se pueden imprimir de la Biblioteca Electrónica del DES en: <http://intranet.azdes.gov/DIHome.aspx?menu=37>.
 - a. *Le Ayudaremos* ([DES-1049A](#) y [DES-1049AS](#)) póster.
 - b. *Notificación de Ley de Estadounidenses con Discapacidades* ([POX-248](#) y [POS-248-S](#)) folleto.
2. Cuando la modificación razonable implica el uso de ayudas y servicios auxiliares, el **personal Departamental asignado** tiene que prestar consideración principal al servicio específico al cliente.
 - a. Consulte a [DES 1-01-12 Sección G.1 y G.3](#).
 - b. Los procedimientos para acceder y utilizar las ayudas y servicios auxiliares se pueden encontrar en AZRelay.org.
3. Cuando la modificación razonable implica el uso de intérpretes de lenguaje de señas, el **personal Departamental asignado** puede acceder los servicios de una lista de servicios de intérpretes de lenguaje de señas.
4. Cuando la modificación razonable implica el uso de correo electrónico, el **personal Departamental asignado** tiene que establecer un proceso para asegurar una respuesta rápida. Esto habrá de, al menos, incluir lo siguiente:
 - a. Un proceso de recordatorios para asegurar que se responden a los correos electrónicos.
 - b. Una persona alternativa designada accederá y responderá a los correos electrónicos cuando la persona primaria no está.

E. Prestación de Servicios – Otro

[DES 1-01-12](#) proporciona los estándares y normas para que se proporcione una modificación razonable.

F. Alegatos de Represalias

1. **Cualquier empleado Departamental** que recibe una queja de un cliente que implica alegatos de represalias por ejercer sus derechos bajo la ADA, habrá de reenviar la información al Coordinador de ADA del DES en la Oficina de Igualdad de Oportunidades del Director para su investigación.

2. El **Coordinador de ADA del DES** habrá de comunicarse con el cliente quien presuntamente se ha sido víctima de represalias, para confirmar que se lleva a cabo una investigación.
3. El **Coordinador de ADA del DES** habrá de colaborar con las personas apropiadas para llevar a cabo la investigación. Esto puede incluir a los ejecutivos, personal Departamental y/o funcionarios federales de ADA.
4. El **Coordinador de ADA del DES** habrá de avisarle al Subdirector apropiado a la conclusión de la investigación para informarle de los hallazgos y de cualquier acción que se necesita para resolver la situación.
5. El **Subdirector** apropiado habrá de utilizar los hallazgos y la recomendación del Coordinador de ADA cuando toma una decisión sobre la resolución que perseguirá.

G. Divulgación de Información

1. Cuando es necesario que comporta información referente a una discapacidad de un cliente o una modificación con alguna entidad fuera de la división, antes de divulgar la información, el **personal Departamental asignado** habrá de obtener la autorización del cliente para que pueda divulgar la información.
2. El **Personal Departamental Asignado** habrá de utilizar el [formulario] [DES-1059A](#) para obtener la autorización del cliente para divulgar la información.

H. Quejas

1. **Los Coordinadores Divisionales** habrán de asegurar que las notificaciones a los clientes de la División contienen una declaración que se les avisan de su derecho a quejarse en relación a una modificación razonable de ADA. Al mínimo, esto habrá de incluir:
 - a. Toda notificación de acción desfavorable tomada en el caso del cliente.
 - b. Toda notificación de una decisión sobre una solicitud de modificación razonable.
2. **Personal Departamental Asignado** habrá de proporcionarle a los clientes que desean presentar una queja, los datos de contacto del Coordinador de ADA Departamental, en caso de que necesiten ayuda con su queja.
3. **Cualquier empleado Departamental** habrá de aceptar una queja por teléfono, en persona, o por escrito.
 - a. Si se recibe la queja en persona o por teléfono, el empleado que reciba la queja habrá de escribir la información referente a la queja y entregarle al cliente una copia de la información disponible para su revisión.
 - b. Información de la queja por escrito habrá de estar disponible en formatos alternativos al cliente, cuando se necesita o se solicita.
4. **El empleado que recibe la queja** habrá de reenviar todas las quejas presentadas al Coordinador de ADA Departamental.
 - a. Toda queja se habrá de documentar de tal manera que incluya el nombre del reclamante, el problema de la queja, y la fecha de la queja.

- b. El empleado habrá de reenviar la información de la queja dentro de veinticuatro horas de la presentación de la queja.
 - c. El empleado que reenvía la queja puede proporcionar al Coordinador de ADA departamental con acciones recomendadas para resolverla.
5. El **Coordinador de ADA Departamental** habrá de recibir toda queja relacionada a la ADA.
- a. El Coordinador de ADA tiene que recibir las quejas dentro de diez días de la fecha en que se presentó la queja.
 - b. El Coordinador de ADA Departamental habrá de emitir su decisión dentro de 30 días del recibo de la queja.
 - c. La notificación de la decisión sobre la queja se habrá de proporcionar al reclamante, al Coordinador de ADA Divisional, y al Subdirector apropiado.
 - d. El Coordinador de ADA Departamental habrá de mantener un registro de todas las apelaciones de queja. El registro habrá de incluir el paquete de queja y la información recibida y expedida referente a la resolución de la apelación.
 - e. La decisión del Coordinador de ADA Departamental es final.
 - f. El Coordinador de ADA Departamental habrá de dar seguimiento con el Coordinador de ADA Divisional y el Subdirector Divisional apropiado para asegurar que las estipulaciones de la determinación sobre la apelación sean implementadas de una manera oportuna y eficiente.

I. Supervisión

- 1. El **Coordinador Divisional**, con apoyo del Coordinador de ADA Departamental, habrá de revisar una muestra de casos una vez al año para asegurar que lo siguiente haya ocurrido.
 - a. Las discapacidades fueron identificadas de una manera oportuna y efectiva.
 - b. Las discapacidades que requirieron una modificación se trataron de una manera oportuna y efectiva.
 - c. Los registros se mantuvieron de una manera que aseguró que los clientes no necesitaban repetir sus solicitudes de modificación una vez que hayan sido establecidas.
- 2. El **Coordinador Divisional** habrá de reenviar las tendencias que indican que la actividad del Departamento no satisfaga las necesidades de los clientes elegibles para ADA, al Coordinador de ADA Departamental y al Subdirector Divisional apropiado.
- 3. El **Coordinador de ADA Departamental** habrá de asegurar que se establezcan medidas correctivas, según sea necesario, para asegurar que la Actividad de ADA Departamental toma dichas medidas de una manera oportuna y efectiva.
- 4. El **Coordinador de ADA Departamental** habrá de informar al Administrador del DOEO cuando una(s) división(es) no toman las medidas correctivas apropiadas para resolver los problemas.

J. Contratos

1. **Gerentes Contractuales Divisionales** habrán de supervisar los contratos que sirvan a los clientes del Departamento para asegurar que los contratistas acatan con los requisitos de ADA.
2. **Gerentes Contractuales Divisionales** pueden buscar ayuda de los Coordinadores Divisionales, el Coordinador de ADA Departamental, y la Oficina de Adquisición para resolver problemas de cumplimiento de los contratistas con la ADA.

K. Diagramas de flujo

El flujo de proceso Departamental para prestar servicios de Título II de la ADA se resume en [Anexo A](#). El flujo de proceso Departamental para responder a solicitudes de queja por no prestar adaptaciones razonables de Título II de la ADA se resume en [Anexo B](#).