



# DES Administrative Policy

**Capítulo:** 1 Department of Economic Security  
**Artículo:** 01 Director  
**Tema:** 12S Ley de Estadounidenses con Discapacidades – Título II:  
Imparcialidad a base de discapacidades para los programas,  
servicios y actividades  
**Fecha de Vigencia:** 02/05/2021  
**Fecha de Vencimiento:** 02/05/2024  
**Numero de Revision:** 3

## DES 1-01-12S

### Ley de Estadounidenses con Discapacidades – Título II: Imparcialidad a base de discapacidades para los programas, servicios y actividades

#### I. DECLARACIÓN DE POLÍTICA

Esta política proporcione la información sobre la política del Department of Economic Security's (el Departamento de Seguridad Económica, DES por sus siglas en inglés o simplemente el Departamento) sobre la imparcialidad a base de discriminación en sus programas, servicios, y actividades bajo el Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA por sus siglas en inglés), Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 (Sección 504).

Esta política comunica al público y todos los empleados, voluntarios, y aprendices del DES, y otras personas quienes forman parte de la fuerza laboral del DES, que los individuos con discapacidades no quedará excluidos de la participación en, ser negado el beneficio de, ni estar sujeto a discriminación en ninguno de los programas, servicios ni actividades del DES.

#### II. PERTINENCIA

Esta política aplica a todos los empleados, voluntarios, y aprendices del DES, y otras personas quienes forman parte de la fuerza laboral del DES. Los requisitos adicionales se resumen en esta política para que los gerentes del DES resuelvan quejas y para dirigirse a los contratistas y concesionarios que proporcionan programas, servicios, o actividades del DES.

El Título II de la ADA aplica a los programas y servicios de todos los gobiernos estatales y locales y sus agencias y departamentos. La política aplica cuando el DES o sus Divisiones proporcionen directamente los programas y servicios o si se proporcionan mediante concesionarios o contratistas. El DES habrá de asegurar que los concesionarios y contratistas entiendan su obligaciones bajo la ADA, informar a los individuos sobre sus derechos bajo la ADA, y acatar la ADA y esta política sobre la ADA.

La Sección 504 aplica a todas las operaciones de un departamento o agencia de un gobierno estatal o local que recibe asistencia financiera federal. Porque el DES recibe fondos federales para su asistencia en efectivo, SNAP, Medicaid, cuidado de niños, y otros programas, todos los programas, servicios, y actividades del DES habrán de acatar con la Sección 504. Los concesionarios y contratistas del DES cuyos servicios se financiaban mediante asistencia financiera federal, también habrán de acatar la Sección

504. Debido a que las dos leyes contienen lenguaje y requisitos casi idénticos, esta política habrá de tratar de las dos de la misma manera y una referencia a la ADA habrá de incluir una referencia a la Sección 504.

Esta política suplanta las secciones de los manuales programáticas de la División cuando sean contradictorios a esta política. No obstante, esta política no suplanta las políticas ni los manuales, los cuales, conforme a otras leyes federales o estatales, proporcionan derechos o beneficios superiores a los que requiere el Título II de la ADA o la Sección 504. Dondequiera leyes múltiples aplican, el DES habrá de aplicar cualquier ley que proporcione los máximos derechos o beneficios.

El no cumplir con esta política puede dar resultado de acción disciplinaria hasta e inclusive despido y/o una acción jurídica.

### **III. PROCEDIMIENTOS**

Los procedimientos Departamentales apoyan esta política, los cuales identifican como una acción relacionada a esta política se llevará a cabo, incluso de las responsabilidades, plazos, y acciones requeridas. Para ver este procedimiento, accede el enlace abajo.

DES 1-01-12-01S Procedimientos del Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades

### **IV. AUTORIDAD**

Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA por sus siglas en inglés) de 1990

Ley de Estadounidenses con Discapacidades Ley de Enmiendas de 2008 (Entró en vigencia el 1 de enero de 2009)

Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973

45 CFR (Código de Regulaciones Federales) Parte 84, Imparcialidad a base de discapacidad en los programas o actividades que reciben asistencia financiera federal

28 CFR (Código de Regulaciones Federales) Parte 35, imparcialidad a base de discapacidad en los servicios de gubernamental estatal o local (según enmendada por el fallo final publicado el 15 de septiembre de 2010)

## V. DEFINICIONES

Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA por sus siglas en inglés): Una ley integral , que se promulgó en 1990 que prohíbe la discriminación basada en una discapacidad en el empleo, los programas y servicios prestados por parte de los gobiernos estatales y locales; bienes y servicios proporcionados por parte de empresas privadas; las instalaciones comerciales las telecomunicaciones y el transporte. Ayuda y servicios auxiliares: Incluyen:

1. Intérpretes cualificados en el sitio o mediante los servicios de interpretación vídeo remoto (VRI por sus siglas inglés); alguien que tome apuntes; servicios de transcripción asistido por computadora en tiempo real; materias por escrito; intercambio de apuntes por escrito; amplificador de auricular de teléfono; dispositivos de audición asistida; sistemas de ayuda auditiva; teléfonos compatibles con audífonos; descodificadores de subtítulos; modo subtulado, subtítulos incluso subtítulos en tiempo real productos y sistemas de telecomunicaciones basados en la voz el texto y vídeo, que incluyen teléfonos de texto (TTY), videófonos, y teléfonos subtitulados, o aparatos de telecomunicaciones que son eficaces igualmente; monitores de videotexto; tecnología informática y electrónica accesible; u otros métodos eficaces de poner información entregada de manera auricular a la disposición de los individuos sordos o con discapacidad auditiva;
2. Lectores cualificados; grabaciones de textos; grabaciones de audio; materiales y exposiciones en Braille; programa de lector de pantalla; programa de magnificación; lectores ópticos; programas auditivos secundarios (SAP por sus siglas en inglés); materia en letra grande; tecnología informática y electrónica accesible; u otros métodos eficaces de poner información entregada de manera visual a la disposición de los individuos ciegos o con deficiencia en la visión;
3. Adquisición o modificación de equipo o aparatos; y
4. Otros servicios y acciones similares.

Beneficiario: Una persona o entidad quien ha recibido un subsidio del Departamento para prestar servicios a los individuos.

Compañero/a: Un miembro de familia, amigo/a o socio del individuo que busca acceso a un servicio, programa o actividad del DES, quien junto con el individuo, es una persona apropiada con quien el programa debe comunicarse.

Cliente: Cualquier persona que solicita, recibe o participa en un programa, servicio, o actividad del DES.

DES Denuncia de Discriminación: Una queja de parte de alguien que alega una acción de discriminación a base de discapacidad por parte del Departamento contra Título II o Sección 504 incluso el no proporcionar una modificación razonable y represalia por el ejercicio de su derecho bajo la ADA y Sección 504. La investigación de estas quejas se lleva a cabo por el Coordinador de ADA del Departamento o Coordinador al nivel de la División o representante y se resuelve internamente del Departamento.

Amenaza directa: Un riesgo significativo a la salud o seguridad de los demás que no se puede eliminar mediante modificación de las políticas, prácticas, ni procedimientos ni por proporcionar servicios y ayudas auxiliares.

Discapacidad: El término “discapacidad” significa, con respeto a un individuo:

1. Un impedimento físico o mental que limite de manera sustancial, una o más de las actividades vitales principales de tal individuo;
2. Un registro de tal impedimento; o
3. Se considera que tiene tal impedimento.

Un individuo satisface el requisito de “considerarse que tiene tal impedimento” si el individuo establece que él o ella ha estado sujetado a una acción prohibida bajo la ADA debido a un impedimento físico o mental, real o percibido sin importar si el impedimento limite o se percibe que limita una actividad vital principal. El término “considerarse que tiene tal impedimento” no aplica a los impedimentos que son transitorios y menores. Un impedimento transitorio es un impedimento que tiene una duración real o esperada de seis meses o menos.

Las “actividades vitales principales” significan las funciones tales como cuidarse de sí mismo, desempeñar tareas manuales, caminar, ver, oír, hablar, respirar, aprender, y trabajar.

Un “impedimento mental o físico” significa cualquier trastorno o condición fisiológico, desfiguración cosmética, o pérdida anatómica que afecta una o más de los siguientes sistemas corporales: neurológico, musculoesquelético, órgano sensoriales especiales, respiratorio (incluso los órganos del habla), cardiovascular, reproductor, digestivo, genitourinario, hemático y linfático, piel, y endocrino. También significa cualquier trastorno mental o psicológico. Incluye también, sin limitarse a, tales enfermedades y condiciones contagiosas y no contagiosas como ortopédicas, visuales, impedimentos del habla y del oído, parálisis cerebral, epilepsia, distrofia muscular, esclerosis múltiple, cáncer, cardiopatía, diabetes, retraso mental, enfermedad emocional, discapacidades del aprendizaje específicas, enfermedad de VIH (ya sea sintomática o asintomática), tuberculosis, drogadicción, y alcoholismo. La frase “impedimento físico o mental” no incluye la homosexualidad ni la bisexualidad.

El término “discapacidad” no incluye el travestismo, transexualismo, pedofilia, exhibicionismo, voyerismo, trastornos de identidad de género que no son resultantes de impedimentos físicos, u otros trastornos de comportamiento sexual, juego compulsivo, kleptomanía, o piromanía, ni trastornos debido al consumo de sustancias psicoactivo resultantes del consumo de drogas ilegales actual.

Un impedimento que limita de manera sustancial una actividad vital principal no necesita limitar otras actividades vitales principales para que se considere una discapacidad.

Un impedimento que está episódico o que entra en remisión es una discapacidad si limitaría de manera sustancial una actividad vital principal cuando sea activo.

La determinación de si un impedimento limita de manera sustancial una actividad vital principal habrá de hacerse sin importar los efectos meliorativos de las medidas mitigadoras tales como medicamentos, suministros, equipo o aparatos médicos, dispositivos para personas con visión reducida (los que no incluyen lentes o lentes de contacto ordinarios), prótesis incluso miembros dispositivos, audífonos e implantes coclear u otros dispositivos implantables para el oído, aparatos de movilidad, o equipo y suministros de terapia de oxígeno; el uso de tecnología ayudante; modificaciones razonables o servicios o ayudantes auxiliares; o modificaciones conductuales aprendidas o modificaciones neurológicas adaptativas. Los efectos positivos de lentes o Lentes de contacto ordinarios se habrán de considerar cuando determina si un impedimento limita de manera sustancial una actividad vital principal.

Instalación: Todo o cualquier parte de los edificios, estructuras, sitios, complejos, equipo, materiales rodantes u otros medios de transporte, calles, caminos, pasillos, pasajes, parqueaderos, u otros inmuebles o muebles personales, incluso del sitio donde está ubicado el edificio, inmueble, estructura o el equipo.

Instalación Existente: Una instalación que existe en cualquier fecha, sin importar a si la instalación también puede considerarse que es construido o modificado bajo las regulaciones de la ADA.

Alteración Fundamental: Un cambio que sea tan significativo que cambie la naturaleza esencial de los bienes, servicios, instalaciones, privilegios, beneficios, o alojamientos ofrecidos.

Individuo con una Discapacidad: Significa una persona que tiene una discapacidad. El término individuo con una discapacidad no incluye a un individuo quien actualmente se dedica al uso ilegal de drogas, cuando la entidad pública actúe a base de tal uso.

Presentación Oral: Una presentación verbal por parte de un individuo quien lea textos por escrito en voz alta e interprete un documento a un individuo o miembro del público. El lector está familiarizado con el contenido del documento y puede contestar eficazmente las preguntas referentes al documento.

Otro dispositivo automático para la movilidad que funciona con energía: Algún aparato para la movilidad que recibe energía de motores de pilas, de combustibles u otros tipos – ya sean diseñados principalmente para el uso de individuos con discapacidades de movilidad – que los individuos con discapacidades de movilidad utilicen con el propósito de locomoción, que incluye los autos de golf, dispositivo automático para la movilidad que funciona con energía (EPAMD por sus siglas en inglés), tal como el Segway®PT, o algún aparato de movilidad que sea diseñado para operar en áreas sin rutas definidas para peatones, pero que no sea una silla de ruedas dentro del significado de la ADA.

Programa: Esto significa un área administrativa dentro del Departamento incluso de las áreas designados como “programas” y cualquier programa, servicio o actividad administrado por u operado por los contratistas y beneficiarios del DES.

Programas, Servicios, o Actividades: A veces se conoce colectivamente como “programa” o “programas” utilizado en esta política, incluye cualquier programa, servicio o actividad del DES ya sea es dentro del DES o si un contratista o beneficiario lo

administra u opera.

Individuo elegible con discapacidad: Un individuo con discapacidad quien, con o sin modificaciones razonables o modificaciones a las reglas, políticas o prácticas, el remover los obstáculos arquitecturales, comunicativos, o de transporte, o la provisión de los ayudantes y servicios auxilios, cumple con los requisitos de elegibilidad esenciales para recibir los servicios o participar en los programas servicios o actividades proporcionados por un entidad pública, incluso del DES.

Intérprete Cualificado: Un intérprete quien, mediante un servicio de interpretación remota con vídeo (VRI por sus siglas inglés); o que viene al sitio, es capaz de interpretar de manera eficaz, precisa, e imparcial, y también de manera receptiva y expresiva, utilizando cualquier vocabulario especializado necesario. Los intérpretes cualificados incluyen, por ejemplo, a los intérpretes de lenguaje de señas, intérpretes orales, e intérpretes de la palabra complementada.

Lector Cualificado: Una persona quien sea capaz de leer de manera eficaz, precisa, e imparcial, utilizando cualquier vocabulario especializado necesario.

Modificación Razonable: El DES hará modificaciones razonables en las políticas, prácticas, o procedimientos de un programa, servicio, o actividad cuando las modificaciones son necesarias para evitar la discriminación a base de una discapacidad a menos que la modificación cambiaría de manera esencial, la naturaleza del programa, servicio, o actividad. Una modificación de las políticas, prácticas, o procedimientos hecha(s) a un programa, servicio, o actividad, es una que permite que un individuo con una discapacidad tenga la oportunidad de participar de manera igual en el programa, servicio, o actividad o pueda beneficiarse del servicio. Un ejemplo de una modificación razonable incluye, sin limitarse a, modificar una política o procedimiento del Departamento, tal como permitir a un participante de Jobs con una discapacidad a participar en las actividades laborales que no se pueden contar en la tasa federal de participación laboral. El término “modificación razonable” en esta Política incluye “modificación”.

Ley de Rehabilitación – Sección 504: Una ley Federal que se promulgó en 1973 dice que “ningún individuo elegible con una discapacidad en los Estados Unidos habrá de excluirlo de, denegarle los beneficios de, ni ser sujeto a discriminación bajo ningún programa, servicio, ni actividad que recibe asistencia financiera Federal o que se lleva a cabo mediante alguna agencia Ejecutiva o el Servicio Postal de los Estados Unidos.”

Animal de Servicio: Cualquier perro, y en algunos casos, un caballo miniatura, que se capacita específicamente para trabajar o desempeñar algunas tareas para el beneficio de un individuo con una discapacidad, que incluyen una discapacidad física, sensorial, psiquiátrica, intelectual, u otra discapacidad mental. Otras especies de animales, ya sean salvaje o doméstico, domesticado o no, no son animales de servicio para los fines de esta definición. El trabajo o las tareas desempeñado por un animal de servicio, debe(n) de relacionar directamente a la discapacidades del individuo. Los ejemplos de trabajo o tareas incluyen, sin limitarse a, ayuda a los individuos ciegos o que tienen poca visión a navegar [su ambiente] y otras tareas, advertir a los individuos sordos o con discapacidad auditiva de la presencia de personas o sonidos, proporcionar protección no-violenta o como socorrista, jalar una silla de ruedas, ayuda a un individuo durante un ataque de

epilepsia, notificar a individuos de la presencia de alérgenos, recuperar objetos tales como medicina o el teléfono, proporcionar apoyo físico y ayuda con su equilibrio estabilidad a los individuos con discapacidades de movilidad, y ayuda a personas con discapacidades psiquiátricas y neurológicas al prevenir o interrumpir comportamientos impulsivos o destructivos. Los efectos disuasivos contra el crimen debido a la presencia de un animal y el apoyo emocional, bienestar, consuelo o compañerismo que proporciona dicha presencia no forma trabajo ni tareas para los fines de esta definición.

Máquina de escribir de teletexto (TTY por sus siglas en inglés): Una pieza de equipo independiente que corre a través de una línea telefónica o mediante un módem de computadora para comunicar con los individuos sordos o con discapacidad auditiva. La persona con un TTY puede comunicar mediante escribir un mensaje a máquina que se transmite en formato de texto a otro TTY. Si la persona que llame y el recipiente de la llamada, ambos tienen un TTY, pueden comunicarse directamente. Si solamente una parte tiene un TTY, las partes se comunican mediante una operadora de retransmisión de voz, que tiene un TTY, y lee los mensajes escritos a máquina a la parte sin un TTY, y escribe a máquina en un TTY para la parte sin un TTY. Los servicios de retransmisión de voz son gratis y se puede accederlos al llamar 7-1-1.

Servicio de interpretación remota con vídeo (VRI por sus siglas inglés): Un servicios de interpretación que utilice tecnología de vídeo conferencia a través de líneas dedicadas o tecnología inalámbrica que ofrezca una conexión de vídeo de banda ancha y alta velocidad que entrega imágenes de vídeo de alta calidad.

Silla de ruedas: Un aparato manejado manualmente o que recibe energía de un motor diseñado principalmente para el uso de un individuo con una discapacidad de movilidad con el propósito principal de locomoción a dentro o ambos a dentro y a fuera.

## **VI. ESTÁNDARES**

### A. General

1. Ningún individuo con una discapacidad elegible habrá de, a base de discapacidad, no ser discriminado, ser excluido de participar en, o denegar los beneficios de los servicios, programas, o actividades del Departamento. El DES habrá de proporcionar modificaciones razonables cuando sea necesario para que evite la discriminación.
2. El DES no habrá de, ni directamente ni mediante arreglos contractuales, autorizaciones ni algún otro arreglo ya sea formal ni informal, por motivos de la discapacidad: denegar a una persona con discapacidad elegible, la oportunidad de participar en un servicio, programa o actividad, ni de recibir los beneficios ni servicios ofrecidos conforme a la ley.
  - a. El DES no habrá de utilizar los métodos de administración programática que tienen el efecto de discriminación a los individuos con discapacidades.
  - b. El DES no habrá de utilizar criterio de elegibilidad que descartar ilegalmente a los individuos con discapacidades.
3. El DES no habrá de aplicar una carga ni tarifa a un individuo con una discapacidad para cubrir el costo de las medidas requeridas para proporcionar al individuo con el tratamiento no discriminatorio que requiere esta política.

4. El DES puede imponer requisitos de seguridad legítimos que sean necesarios para la operación segura de sus servicios, programas, o actividades. No obstante, el DES tiene que asegurar que sus requisitos de seguridad son basados en los riesgos reales, no sólo en la conjetura, los estereotipos, ni las generalizaciones sobre los individuos con discapacidades.
5. No hay nada en esta política que prohíbe al Departamento de proporcionar beneficios ni servicios a los individuos con discapacidades más allá que ellos requerido por ley.

## **B. Quién tiene la protección**

### 1. Personas con Discapacidades

La ADA y la Sección 504 protegen a un individuo con una discapacidad quien, con o sin modificaciones razonables a las reglas, políticas o prácticas, la eliminación de los obstáculos arquitecturales, comunicativos, o de transporte, o la prestación de las ayudas y servicios auxiliares, cumple con los requisitos de elegibilidad esenciales para recibir los servicios o participar en los programas proporcionados por el DES o sus contratistas.

Un individuo no necesita cumplir con la definición de discapacidad bajo los programas de Ingreso Suplementario de Seguridad Social (SSI por sus siglas en inglés), Ingresos por Discapacidad del Seguro Social (SSDI por sus siglas en inglés), o de la Administración de Veteranos (VA por sus siglas en inglés), ni otros programas de beneficios por discapacidad para ser elegible como un individuo con discapacidad bajo la ADA o la Sección 504.

### 2. Individuos con problemas de drogadicción

- a. Alcoholismo es un impedimento bajo la ADA. Si limita una actividad vital principal de manera substancial, se considera como una discapacidad bajo la ADA.
- b. Un individuo con antecedentes de participar en el uso ilegal de drogas o alcohol, quien actualmente no participa en el uso ilegal de drogas o alcohol y quien (i) ha completado con éxito un programa de rehabilitación de drogas o de alcohol supervisado o de otra manera ha sido reformado con éxito, (ii) participa en un programa de rehabilitación supervisado, o (iii) se considera de manera errónea que participa en tal uso de alcohol o drogas, tiene protección bajo la ADA.
- c. “Uso actual” significa el uso ilegal de sustancias de venta restringida que ha ocurrido suficientemente recientemente para justificar una creencia razonable que el uso de drogas de una persona es actual o que el uso continuo es un problema real y en curso.
- d. El Departamento no habrá de excluir a un individuo de un programa,



proporcionar tratamiento menos, ni denegar la oportunidad igual de participar en y beneficiarse de los programas a base de que el individuo tiene antecedentes de uso ilegal de drogas, si el individuo actualmente participa en o ha completado con éxito un programa de rehabilitación de drogas o de alcohol supervisado y en este momento no participa en el uso ilegal de drogas. Esta declaración política no tiene el fin de excluir el personal programático de desarrollar y/o llevar a cabo los planes de caso diseñados para proteger a los menores o adultos vulnerables.

### 3. Otros Individuos Protegidos

- a. La ADA protege a personas quienes tienen antecedentes de tener una discapacidad, si están siendo discriminadas por motivo de dichos antecedentes.
- b. La ADA protege a personas a quienes se perciben de manera errónea que tienen discapacidades, se el programa, servicio, o actividad tome decisiones a base de esta percepción.
- c. Además, la ADA prohíbe discriminación a los individuos que no tienen una discapacidad sí mismas pero tienen una relación o asociación conocida con individuos que tienen discapacidades tales como miembros de su familia o amigos.

### **C. Quién habrá de cumplir con la ADA y la Sección 504**

1. El Título II de la ADA aplica a los programas y servicios de todos los gobiernos estatales y locales y sus agencias y departamentos, tal como el DES. [La Ley] aplica cuando los programas y servicios se proporcionen directamente por DES o sus Divisiones, y cuando dichos programas y servicios se proporcionen por los contratistas o concesionarios, tales como contratistas de servicios laborales, y contratistas que prestan servicios de Protección al Menor, Servicios de exención de HCBS, y servicios de la División de Discapacidades del Desarrollo. Cuando los programas del DES se proporcionan por parte de contratistas, el Departamento tiene la responsabilidad de asegurar que los contratistas entienden sus obligaciones bajo la ADA, informar a los individuos de sus derechos bajo la ADA, y que acatan con la ADA.
2. La Sección 504 de la Ley de Rehabilitación (“Sección 504”) aplica a todas las operaciones de un departamento o agencia de algún gobierno estatal o local que recibe asistencia financiera federal. Debido a que el DES recibe fondos federales por sus programas de TANF, SNAP, Medicaid, cuidado de niños y otros, todos los programas y servicios del DES habrán de acatar con la Sección 504. Los contratistas del DES cuyos servicios se financiaran con asistencia financiera federal habrán también cumplir con la Sección 504. También la Sección 504 aplica a las agencias federales tales como la Administración de Seguro Social, la Administración para Veteranos, y otras agencias federales.

3. La ADA y la Sección 504 tienen requisitos superpuestos. Con el fin de simplicidad, esta política habrá de referir a la ADA, pero la Sección 504 tiene requisitos similares.

#### **D. Responsabilidades administrativas**

El Departamento habrá de tener un Coordinador de ADA para todo el Departamento y Coordinadores Divisionales de ADA.

##### 1. Coordinador de ADA del Departamento

- a. El Director o su representante habrá de nombrar a un coordinador de ADA para todo el Departamento quien tiene la responsabilidad de administrar el cumplimiento con la ADA, la Sección 504, y otras leyes estatales y federales contra la discriminación, en todo el Departamento.
- b. El Coordinador de ADA del Departamento habrá de:
  - i. Supervisar cumplimiento con la ADA en todas las Divisiones del DES;
  - ii. Supervisar a los Coordinadores de ADA Divisionales;
  - iii. Ayudar a y supervisar la resolución de las quejas de ADA. Esta supervisión habrá de incluir asegurando que la persona con una discapacidad reciba los resultados por escrito de cualquier queja;
  - iv. Revisar todas las quejas de ADA que se presentaron referente a los programas del DES para identificar las tendencias que requieren un cambio en las políticas y prácticas, y asegurar que se hagan tales cambios;
  - v. Ayudar a los Coordinadores de ADA Divisionales a desarrollar capacitación sobre la ADA que sea específico a la División y sus programas; y
  - vi. Tener la autoridad para requerir a aquellas [personas] dentro de los programas, servicios, o actividades del DES y sus Divisiones que modifiquen las políticas y prácticas para que acomoden a un individuo con una discapacidad.

##### 2. Los coordinadores de ADA Divisionales

Los coordinadores de ADA Divisionales habrán de:

- a. Supervisar el cumplimiento con la ADA en todos los programas, servicios y actividades en su División;
- b. Ayudar a los programas, servicios, o actividades del DES dentro de su División a cumplir con sus obligaciones bajo la ADA;

- c. Ayudar a los programas, servicios, o actividades del DES dentro de su División a revisar las reglas y políticas por escrito además de las prácticas para que identifiquen y modifiquen aquellos que pueden tener un efecto discriminatorio, o adoptar procedimientos específicos para modificar estas reglas, políticas, y prácticas para las personas con discapacidades cuando sea necesario;
- d. Investigar y revisar cualquier denegación de una solicitud de modificación razonable propuesta por un empleado o supervisor del Departamento antes de emitir una decisión por escrito. Al confirmar la decisión a denegar, el Coordinador de ADA Divisional tiene la responsabilidad de asegurar que se le envíe una notificación de denegación de modificación razonable por escrito, al individuo con una discapacidad en un formato que asegure que se logra comunicación eficaz;
- e. Revisar todas las quejas de ADA presentadas referente a los programas servicios o actividades Divisionales para que identifiquen y modifiquen aquellos que pueden tener un efecto discriminatorio, o adoptar procedimientos específicos para modificar estas reglas, políticas, y prácticas para las personas con discapacidades cuando sea necesario;
- f. Ayuda a los programas, servicios, o actividades Divisionales a desarrollar capacitación de ADA que sea específica al programa; y
- g. Tener la autoridad para requerir a aquellas [personas] dentro de la División del DES que modifiquen las políticas y prácticas para que acomoden a un individuo con una discapacidad.

### 3. Responsabilidades de la División

Además de los requisitos programáticos identificados en esta política, las responsabilidades Divisionales específicas incluyen, sin limitarse a:

- a. La Oficina de Adquisición de la División de Negocios y Finanzas habrá de asegurar que todos los contratos del DES para proporcionar servicios a los individuos, y que todos los contratos para los programas, servicios, o actividades que reciben asistencia financiera, requiere a la parte con quien el DES contrata, que cumpla con la ADA y la Sección 504 por disposición de ley;
- b. Los Servicios de Apoyo de Operaciones de la División de Negocios y Finanzas habrán de facilitar la adquisición de los formularios y publicaciones en formatos alternativos a solicitud de o en nombre de los individuos con discapacidades, o para un Programa o División del DES;
- c. La Oficina de Comunicaciones habrá de ayudar a los Coordinadores de ADA Divisionales, los programas, servicios, o actividades del DES, y al Coordinador de ADA Departamental a asegurar que las

materiales se proporcionen en formatos alternativos que sean accesible a las personas con discapacidades cuando se necesitan;

- d. La Administración de Capacitación y Desarrollo (TDA por sus siglas en inglés) habrá de colaborar con todas las Divisiones y programas, servicios o actividades del DES para desarrollar materiales de capacitación de la ADA que se hace a medida del programa, servicio, o actividad específico del DES, y revisar cualquier materiales de capacitación desarrollados por el programa, servicio, o actividad;
- e. La Oficina de Gestión de Instalaciones de la División de Negocios y Finanza habrá de tener la responsabilidad de la supervisión de la accesibilidad física de los sitios programáticos en los cuales se entregan los programas, servicios o actividades del DES. Esta supervisión incluye:
  - i. Asegurar que construcción nueva cumpla con las normas de accesibilidad;
  - ii. Asegurar que las modificaciones a los edificios se hacen en cumplimiento con la ADA; y
  - iii. Negociar los problemas de accesibilidad cuando se renueven los arrendamientos, incluso de asignar la responsabilidad de problemas de accesibilidad entre el propietario y arrendatario, como sea conveniente.

**E. Criterio de Elegibilidad: Programas, Servicios, o Actividades no pueden excluir ni descartar a los Individuos con Discapacidades**

1. El DES no habrá de excluir a individuos elegibles con discapacidades de los programas, servicios, o actividades del DES, a base de la discapacidad si cumplen con los requisitos de elegibilidad esenciales del programa, con o sin una Modificación Razonable a las reglas, políticas, o los procedimientos o la suministración de las ayudas y servicios auxiliares. El DES habrá de aplicar las reglas no esenciales del programa, servicio, o de la actividad de una manera flexible para las personas con discapacidades cuando sea necesario para evitar la denegación acceso igual y significantes a los programas.
2. El DES no habrá de aplicar los criterios o estándares de elegibilidad que descartan o que tienden a descartar a un individuo con una discapacidad o una clase de individuos con discapacidades de disfrutar completamente e igualmente cualquier bienes o servicios, a menos que se puede demostrar tal criterio que sea necesario para la prestación de bienes y servicios. Cualquier persona que tiene alguna pregunta sobre este criterio deben de consultar con su Coordinador de ADA Divisional.
3. Cuando existe un obstáculo a la elegibilidad o participación que se relaciona a la discapacidad del solicitante y el criterio de elegibilidad del

programa, servicio, o la actividad, el personal de dicho programa, servicio, o actividad debe de aplicar las estipulaciones sobre modificación razonable de esta política. Consulte la Sección VI.I.

4. Los programas, servicios, y actividades del DES para los individuos con un tipo particular de discapacidad no pueden excluir a individuos simplemente debido a que tienen una discapacidad adicional.
5. El DES no puede descartar a las personas con discapacidades de las actividades únicamente a base de la preferencia de otros participantes.
6. El DES puede imponer requisitos de seguridad legítimos aunque si descarten a los individuos con discapacidades.
  - a. Los estándares de seguridad habrá de aplicarse a todos los individuos o participantes.
  - b. Los requisitos de revisión de seguridad habrán de basarse en riesgo real, no en la conjetura, los estereotipos ni en las generalizaciones sobre personas con discapacidades ni en las presunciones sobre que puedan hacer o no, una clase de individuos con discapacidades.
  - c. Las preguntas del DES sobre discapacidades particulares habrán de limitarse a los asuntos necesarios para implementar las normas de seguridad.

#### **F. Individuos con Discapacidades Habrán de darles Servicios en los ambientes más Integrados**

El DES habrá de prestar servicios, programas, y actividades a los individuos con discapacidades en el ambiente más integrado que sea apropiado a sus necesidades dentro en el contexto del programa, servicio, o actividad que administra. La segregación innecesaria de personas con discapacidades infringe la ADA y esta política.

1. El Departamento habrá de asegurar que los métodos alternativos de prestar acceso al programa no dan resultado de segregación innecesaria.
2. Los programas que permiten la colocación y niveles de cuidado que incluyen colocaciones institucionales y comunitarias que prestan los programas en ambientes integrados requiere la consideración del rango de las instalaciones disponibles y las necesidades de cuidado y de tratamiento del individuo.
3. El prestar los servicios programáticas y de colocación en ambientes integrados habrá de tomar en cuenta las preferencias del individuo, y el tipo de servicios que habrán de satisfacer mejor las necesidades del individuo que están disponibles en este momento, y habrá de ser consistente con el acceso, modificación razonable, y los requisitos de comunicación en esta política.

4. El DES permitirá a un individuo con una discapacidad elegible, la oportunidad de participar en los servicios, programas, o actividades, a pesar de que existen programas o actividades separados aceptables o diferentes.

**G. Asegurar Acceso a los Programas, Servicios, o Actividades a los Individuos con discapacidades**

1. El DES habrá de asegurar que cada programa, servicio, o actividad, cuando se ve en su totalidad, los individuos con discapacidades pueden acceder y usar los de manera fácil.
2. Las reglas programáticas no esenciales habrán de aplicarse de manera flexible para los individuos con discapacidades cuando sea necesario para evitar la denegación de acceso igual y significativo a los programas, servicios, o actividades.
3. Si un individuo con una discapacidad cumple con los requisitos esenciales de un programa (tales como los requisitos de ingresos, recursos o migratorios), modificaciones razonables en otros procedimientos y reglas programáticos habrán de hacerse para que asegure una oportunidad igual y significativo de participar y beneficiarse [de tal programa].
4. En referencia a las instalaciones existentes, construcciones nuevas y alteraciones, el DES habrá de cumplir con la ley correspondiente y esta política.
  - a. El Departamento puede cumplir con los requisitos programáticos mediante tales medios como rediseñar o adquirir equipo, reasignar los servicios a edificios accesibles, asignar ayudantes a los beneficiarios, visitas en casa, entregar los servicios en sitios alternativos que sean accesibles, alterar las instalaciones existentes y construir nuevas instalaciones, o cualquier otro método que da resultado de hacer sus servicios, programas, y actividades accesibles y usables de manera fácil por parte de los individuos con discapacidades.
  - b. No se requiere al DES que haga cada una de sus instalaciones existentes accesibles y usables por parte de los individuos con discapacidades, tampoco no se requiere al DES que tome medidas referente a las instalaciones existentes que dan resultado de una alteración fundamental a la naturaleza de un servicio, programa, o actividad o podría resultar en cargas financieras y administrativas excesivas. Si una acción podría dar resultado en tal una alteración o tales cargas, el DES habrá de tomar cualquier otra acción que no daría resultado de tal alteración o tales cargas, pero no obstante, podría asegurar que individuos con discapacidades reciban los beneficios o servicios.

**H. Identificar a los Individuos con Discapacidades**

1. Varios clientes del DES tienen algún tipo de discapacidad. En algunos casos, estas capacidades todavía no han sido diagnosticados. Aunque la relevancia de una discapacidad de un individuo depende de la naturaleza del programa, servicio, o la actividad y la naturaleza y la severidad de las limitaciones del individuo, una discapacidad a menudo, habrá de ser pertinente a uno o más de lo siguiente:
  - a. Elegibilidad para el programa, servicio, o la actividad sí mismo;
  - b. El contenido del plan de servicio del individuo;
  - c. Aplicabilidad de varias reglas o beneficios programáticos;
  - d. La necesidad de modificaciones razonables en los programas y servicios.
2. Los programas, servicios, o actividades en los cuales el tener una discapacidad es un requisito programático habrán de asegurar que se recopila la información necesaria de tal manera que asegure que el individuo tenga una oportunidad de participar en el programa sin demoras ni actividades o cargas innecesarias.
3. Los programas, servicios, o actividades en los cuales el tener una discapacidad no es un requisito programático, pero el tener una discapacidad puede afectar la capacidad de la persona de participar en el programa, servicio, o actividad de manera eficaz, habrá de ofrecer a los individuos la oportunidad de divulgar sus discapacidades voluntariamente.
4. Los programas, servicios, o actividades del DES no pueden requerir a un individuo que divulgue una discapacidad aunque la decisión de no divulgar una discapacidad puede tener consecuencias para el individuo.
  - a. Si un individuo quiere solicitar un beneficio, programa, o servicio en lo que el tener una discapacidad es un requisito de elegibilidad, el individuo habrá de divulgarla, y en la medida requerida por el programa, documente la existencia, naturaleza y severidad de la discapacidad. Si un individuo deniega proporcionar esta información, el programa puede considerar que el individuo no es elegible para recibir los beneficios o servicios;
  - b. Para los programas, servicios, o actividades en los cuales el tener una discapacidad no es un requisito de elegibilidad, los empleados no pueden requerir a un individuo que divulgue ni documente una discapacidad como una condición de recibir los beneficios. Ni el programa, servicio, ni la actividad puede denegar los beneficios ni los servicios a un individuo a base de que una persona falló en o denegó a divulgar una discapacidad ni proporcionar documentación de una discapacidad.
5. El expediente de caso del individuo habrá de incluir, pero sin limitarse a:

- a. La identificación de cualquier impedimento físico o mental conocido que afecta o que puede afectar la capacidad de cumplir con los requisitos programáticos;
  - b. Los datos que incluyen si se haya tomado una determinación que un individuo tiene una discapacidad física o mental, y si se necesita una modificación regularmente.
  - c. Una solicitud de un individuo para una modificación razonable (aunque si el individuo no hace referencia a la ADA ni a las modificaciones razonables cuando la solicita); sin importar si se concede o deniega la solicitud de modificación; y las razones adecuadas;
  - d. Ofertas de modificación razonable hechas por empleados y los resultados de las ofertas;
  - e. La duración esperada que se necesitará la modificación;
6. Si el expediente indica que puede existir una discapacidad, los empleados habrán de repasar el expediente de caso del individuo y los apuntes de caso para información adicional, incluso el tipo de discapacidad que tiene el individuo y el tipo de modificación necesaria.

## **I. Modificación Razonable**

### 1. El derecho a una Modificación Razonable

El DES habrá de proporcionarles a los individuos con discapacidades con modificaciones razonables cuando sea necesaria para que tengan una oportunidad igual y significativa de participar en y beneficiarse de los programas, servicios, o actividades del DES.

El DES habrá de hacer modificaciones razonables a las políticas, prácticas, o procedimientos de un programa, servicio, o actividad sin costo alguno al individuo con una discapacidad cuando las modificaciones son necesarias para que evite la discriminación a base de una discapacidad, a menos que la modificación cambiaría de manera fundamental la naturaleza del programa, servicio, o actividad, o que crearía una carga administrativa o financiera excesiva. Una alteración fundamental o una carga excesiva se discute en la Sección N. de esta política.

### 2. Solicitar Modificaciones

Individuos con discapacidades tienen el derecho de solicitar modificaciones razonables de los programas servicios o actividades del DES.

- a. Se pueden hacer las solicitudes de modificaciones razonables ya sean verbales o al llenar un formulario de Solicitud de Modificación



Razonable (J-930A-S). El empleado que recibe una solicitud verbal habrá de documentar la solicitud al llenar el formulario de Modificaciones Razonables. Los programas, servicios, ni las actividades pueden requerir a los individuos que usen ni firmen formularios para hacer solicitudes ni desistir de su derecho a modificaciones razonables.

- b. Cuando un empleado del Departamento se da cuenta de que un individuo tiene una discapacidad que causa al individuo que tenga dificultad en acceder los servicios o participar en un programa, servicio, o actividad, el empleado habrá de avisar al individuo que él o ella puede solicitar una modificación razonable y habrá de ofrecer ayuda como sea apropiada.
- c. Los Individuos con discapacidades tienen el derecho de aceptar o solicitar una modificación razonable que se ofreció y se declinó anteriormente.

### 3. Conceder Solicitudes de Modificación

Los empleados quienes se relacionen con los individuos habrán de tener la responsabilidad y la autoridad para proporcionar las modificaciones razonables a los individuos con discapacidades, y habrán de tener la capacitación en los procedimientos correspondientes para asegurar que las solicitudes se resuelvan de manera razonable y oportuna.

### 4. La Documentación y Discapacidad para las Modificaciones y Modificaciones Provisionales

- a. Los Empleados Departamentales no habrán de requerir documentación de una discapacidad obvia a menos que:
  - i. La modificación buscada es un aplazamiento de un requisito programático;
  - ii. El programa y el individuo con una discapacidad no están de acuerdo sobre qué tipo de modificación podría satisfacer las necesidades del individuo con una discapacidad, y la documentación del individuo explicaría por qué una modificación ofrecida por un programa no satisfaría las necesidades del individuo; o;
  - iii. Hay la pregunta de cuál modificación sea adecuada.
- b. La documentación solicitada habrá de verificar la discapacidad y su relación al obstáculo a la elegibilidad o participación, y cómo la modificación solicitada reduciría o eliminaría el obstáculo para que le permita al individuo cumplir con los requisitos esenciales de elegibilidad o de participación.

- c. La documentación de la existencia de una discapacidad se considera como suficiente si confirme la existencia de la discapacidad, la naturaleza permanente o temporal de la discapacidad, y las limitaciones en la funcionalidad causadas por la discapacidad.
- d. Solamente puede solicitar la información relacionada a la discapacidad que genera la necesidad de una modificación.

## 5. Plazo para Proporcionar Modificaciones Razonables

- a. Las modificaciones habrán de proporcionarse a tiempo para que se evite la discriminación. El periodo de tiempo depende de factores, que incluyen sin limitarse a, el tipo de modificación solicitada y las consecuencias al individuo de no proporcionarla de inmediata.
- b. Donde sea viable, el personal Departamental debe de animar a las personas quienes puedan necesitar una modificación, que la soliciten por adelantado. Este ánimo puede incluir el avisar a personas en cómo solicitar la modificación necesitada.
- c. El DES habrá de empezar a adaptarse al individuo con una discapacidad mientras recopila la documentación cuando:
  - i. Es improbable que el individuo con una discapacidad tiene tal documentación con él o ella debido a que es una cita inicial para solicitar los beneficios y el individuo con una discapacidad no tuvo ninguna razón para saber que él o ellas debiera traer la documentación;
  - ii. El individuo con una discapacidad no tiene la documentación debido a razones relacionadas a la discapacidad (p. ej, el individuo con una discapacidad tiene una discapacidad mental grave, y como resultado de la discapacidad, deniega que existe tal discapacidad);
  - iii. El individuo con una discapacidad no tiene un proveedor de tratamiento regular ni tiene medios actuales para conseguir ni citas ni reconocimientos ni pruebas médicas o de salud mental necesarias para que obtenga la documentación (p. ej., el individuo con una discapacidad aún no recibe Medicaid);
  - iv. El individuo con una discapacidad necesita una modificación de inmediata, y el no proporcionar la modificación inmediatamente habrá de resultar en la discriminación o podría resultar en la denegación de igualdad de oportunidad para obtener los beneficios o servicios;
  - v. El individuo con una discapacidad necesita una modificación para que participe en un programa, pero no ha sido evaluado por una discapacidad.

## 6. La Modificaciones se Necesitan de Manera Continua

Los programas, servicios, o actividades del DES, habrán de asegurar que las modificaciones necesitadas de manera continua, se proporcionen de tal manera, para que una persona con una discapacidad no tiene que solicitar las mismas modificaciones cada vez que las necesite.

## 7. No se Puede Requerir a los Individuos con Discapacidades que Acepten Modificaciones

Los individuos con una discapacidad no se le requiere que acepte una modificación, servicio, oportunidad, ni beneficio proporcionado bajo esta política y no se puede excluirlo de los programas, servicios, ni actividades debido a que rechazaron una modificación. Sin embargo, si como resultado de rechazarla, un individuo con una discapacidad no cumple con los requisitos programáticos, serviciales, ni de la actividad, el programa, de haber avisado al individuo con una discapacidad de las consecuencias de su rechazo y el rechazo continuo del individuo con una discapacidad, puede tomar una acción en contra del individuo con una discapacidad a base de que el individuo con una discapacidad no cumple con los requisitos programáticos.

## 8. Modificación Razonable Disponible sin Importar si la Discapacidad es Evidente

Si una discapacidad es evidente o no, no habrá de ser un factor en determinar si el Departamento habrá de proporcionar una modificación razonable. Los empleados Departamentales no capacitados en determinar arreglos ni modificaciones para discapacidad no habrán de hacer las determinaciones referentes a la necesidad de los clientes que solicitan estos servicios.

## 9. Denegación de Solicitudes de Modificación Razonable

Las Divisiones y programas habrán de determinar que deniega una solicitud después de consultar con el Coordinador Divisional. Si la división o área de programa deniega una solicitud de modificación, el Coordinador Divisional habrá de asegurar que se envíe una notificación por escrito al individuo. Esta notificación, el [formulario]

Decisión sobre una Acomodación o Modificación Razonable, OEO-1003A, habrá de incluir en el aviso de denegación, una explicación por qué se deniega la solicitud de modificación, o por qué el programa tomó la decisión de ofrecer una modificación diferente de aquella que fue solicitada. También esta notificación debe de identificar cualquier modificación alternativa que se ofrezcan. La notificación de denegación por escrito habrá de informar al individuo de cómo presentar una queja de ADA.

## 10. No Hay un Requisito de Proporcionar Aparatos Personales

Esta política no requiere que un programa, servicio, o actividad proporcione a los individuos con discapacidades con ningún aparato personal a menos que se le proporcione por regla general a los individuos que participan en el programa, servicio, o la actividad. En algunas instancias, el Departamento puede elegir a proporcionar equipo o servicios de una naturaleza personal como una alternativa a proporcionar otro tipo de modificación.

### **J. Comunicaciones (Incluso las Ayudas y Servicios Auxiliares y las Telecomunicaciones)**

El DES habrá de tomar las medidas adecuadas para asegurar que las comunicaciones con los individuos con discapacidades, incluso los solicitantes, participantes, compañeros y miembros del público, son tan eficaz como las comunicaciones con los demás.

#### 1. Ayudas y Servicios Auxiliares

- a. Los programas, servicios, o actividades del DES habrá de proporcionar las ayudas y servicios auxiliares adecuados, que incluyen, sin limitarse a los intérpretes de lenguaje de señas, donde sea necesario para que permite a los individuos con discapacidades elegibles, incluso a los solicitantes, participantes, compañeros, y miembros del público, igualdad de oportunidad de participar en, y disfrutar los beneficios de, un servicio programa o actividad del DES.
- b. El tipo de ayuda o servicio auxiliar necesario para asegurar comunicación eficaz, variará conforme al método de comunicación utilizado por el individuo; la naturaleza, duración, y complejidad de la comunicación implicada; y el contexto en lo que la comunicación ocurre.
- c. En determinar el tipo de ayuda o servicio auxiliar necesario, el DES habrá de dar prioridad a la solicitud del individuo con una discapacidad. Para que sean eficaces, las ayudas y servicios auxiliares tienen que proporcionarse en formatos accesibles, de manera oportuna, y de tal manera que proteja la privacidad e independencia del individuo con una discapacidad.
- d. El DES no habrá de requerir a un individuo con una discapacidad que traigan a otro individuo para interpretar para él o ella.
- e. El DES no habrá de contar con una persona que acompañe a un individuo con una discapacidad, que interpreta o facilita la comunicación a menos que (1) durante una emergencia que implica una amenaza inminente a la seguridad o bienestar de un individuo o del público dónde no hay disponible un intérprete; o (2) donde la persona que acompañe a un individuo es adulto y el individuo con una discapacidad solicita específicamente que el adulto

acompañante interprete o facilite la comunicación, el adulto acompañante consiente en proporcionar tal asistencia, y que el depender en aquél adulto para tal ayuda es apropiado bajo las circunstancias.

- f. Los programas, servicios, o actividades pueden emplear a intérpretes cualificados o pueden utilizar a proveedores de servicio contratados que interpreten según sea necesario.
- g. Servicio de interpretación remota con vídeo (VRI por sus siglas inglés). El personal Departamental puede elegir a proporcionar intérpretes cualificados mediante los servicios de VRI pero solamente si el VIR proporcione (1) vídeo y audio en tiempo real, de movimiento completo, a través de conexión de vídeo dedicada que sea de alta velocidad, banda ancha o una conexión inalámbrica que entregue imágenes de vídeo de alta calidad que no produzcan demoras, ni imágenes que sean variables, borrosas, o graneadas, ni pausas irregulares en la comunicación; (2) un imagen definida de manera aguda que tiene tamaño suficiente para mostrar el rostro, brazos, manos y dedos del intérprete, y el rostro, los brazos, manos, y dedos del individuo participante, sin importar la posición de su cuerpo; (3) una transmisión clara, audible de las voces; y (4) que puede instalar y operar sin demora excesiva.

## 2. Telecomunicaciones

- a. El DES puede utilizar varias opciones para comunicarse por teléfono con los individuos sordos y con discapacidad auditiva, incluso máquinas de teletipo (TTY por sus siglas en inglés), Servicios de Retransmisión de Voz, y Servicios de Interpretación Remota con vídeo. *Los Procedimientos del Título II de la ADA* (DES 1-01-12-01S) proporcionan la dirección sobre el uso de cada uno de estos servicios.
- b. El DES habrá de responder a las llamadas telefónicas de un servicio retransmisión de las telecomunicaciones de la misma manera en que responda a las otras llamadas telefónicas.
- c. Mientras el DES desarrolla e instala sistemas automatizados, que incluyen, sin limitarse a, correo de voz y mensajería, o un sistema interactivo de respuestas de voz para la recepción y dirección de la llamadas telefónicas entrantes, aquellos sistemas habrán de tomar en cuenta las necesidades de las personas quienes pueden utilizar tales ayudas y servicios auxiliares.
- d. El personal Departamental habrá de tomar en cuenta las necesidades de las personas con impedimentos del habla o del oído cuando las normas programáticas requieren a los participantes que hagan llamadas telefónicas.

### 3. Comunicaciones por correo electrónico

El correo electrónico puede ser una manera eficaz de comunicarse con los individuos con discapacidades. Los programas que utilizan correo electrónico para comunicarse con los clientes tienen que asegurar que los empleados revisen y respondan a tales mensajes dentro de plazos estrictos.

### 4. Notificación a los Individuos y al Público sobre Comunicación Eficaz con Individuos con Discapacidades

El DES habrá de asegurar que personas interesadas, incluso a las personas con la visión o el oído reducido, pueden obtener información sobre la existencia y local de los servicios, actividades e instalaciones accesibles, y sobre los métodos por los cuales el programa, servicio, o actividad se comunica con los individuos con discapacidades, el hecho que están disponibles las ayudas y servicios auxiliares y cómo solicitarlos. Por ejemplo, se proporciona la información mediante los pósteres en los sitios programáticos del DES, además de materias educativas para los clientes que los individuos pueden llevar a su casa. Los programas pueden satisfacer la obligación de proporcionar esta notificación al incluir la información sobre la comunicación eficaz en las materias educativas para los clientes que proporcionan información sobre otros derechos de ADA. Si el programa tiene un número de TTY, el número habrá de incluirse en las notificaciones, folletos y otras materias por escrito que incluyan un número telefónico de voz para el programa.

### 5. Accesibilidad en los Sitios Web

El DES proporcionará acceso a materia del DES a los individuos con discapacidades que sea tan eficaz como el acceso proporcionado a los individuos sin discapacidades.

### 6. El alcance de los deberes del DES

El DES no se requiere que tome ninguna acción que se relacione a esta sección sobre las Comunicaciones que pueden demostrar que podría resultar en una alteración fundamental a la naturaleza del servicio, programa, o actividad, o en cargas excesivas financieras y administrativas. Bajo estas circunstancias donde el personal del DES creen que una acción propuesta podría cambiar de manera fundamental, el servicio, programa, o actividad o podría resultar en cargas excesivas financieras y administrativas, el DES tiene la carga de probar que el cumplimiento resultaría en tal cambio o tales cargas. El Director del DES o su representante tiene que tomar la decisión si el cumplimiento resultaría en tal cambio o tales cargas después de que consideró todos los recursos disponibles para el uso en financiar y operar el servicio, programa, o actividad y una declaración por escrito tiene que enumerar las razones por las cuales logró dicha conclusión. Si se requiere una acción para cumplir con esta política de

Comunicaciones podría dar resultado de tal cambio o tales cargas, el DES habrá de tomar cualquier otra acción que no podría resultar en tal cambio ni tales cargas pero aun así aseguraría que, al alcance máximo posible, los individuos con discapacidades reciban los beneficios o servicios que proporciona el DES.

**K. Requisitos de incumplimiento con un programa, servicio, o actividad relacionado a discapacidad**

Los empleados departamentales habrán de tomar en cuenta el posible impacto de discapacidades conocidos cuando se toma una decisión de voluntarismo o la intención de rechazar a cumplir con los requisitos programáticos. El Departamento habrá de ofrecer una modificación razonable cuando la modificación permitirá al individuo con una discapacidad que cumple [con los requisitos].

1. El personal Departamental habrá de ser responsivos a las condiciones que tienen algunos individuos con discapacidades que les dificulta cumplir con los requisitos programáticos, serviciales o de actividad del DES, incluso acudir a las citas, obedecer notificaciones programáticas, recopilar documentos, participar en actividades laborales, o cumplir con otros requisitos programáticos, serviciales o de actividad.
2. El personal Departamental habrá de tomar en cuenta las necesidades de los participantes quienes, aunque no tienen una discapacidad, puede ser que cuiden de un miembro de su familia que es discapacitado. Es posible que requiere una modificación razonable en estas instancias para permitir que un individuo que participe en actividades programáticas y todavía ser capaz de proporcionar el cuidado requerido para el miembro de su familia discapacitado.

**L. Animales de Servicio**

1. Por lo general, el DES habrá de permitir el uso de un animal de servicio por parte de un individuo con una discapacidad. (Consulta la sección de Definiciones de la política para una definición de “animal de servicio.”)
2. El personal del DES puede pedir a un individuo con una discapacidad que remueva un animal de servicio de la instalación si cualquiera de las dos [condiciones] existen:
  - a. El animal está fuera de control y el encargado del animal no toma acción eficaz para controlarlo. Para que esté bajo control, un animal de servicio habrá de llevar un arnés, una correa, u otra atadura, a menos que el encargado no puede, debido a una discapacidad, usar un arnés, una correa, u otra atadura, o si el uso de un arnés, una correa, u otra atadura podría interferir con el desempeño seguro y eficaz del labor o de las tareas del animal de servicio, en cuyo caso el animal de servicio, de otra manera tiene que estar bajo el control

de su encargado (p. ej., control por voz, por señas u otros medios eficaces).

- b. El animal no está domesticado.
3. Si el DES excluye un animal de servicio, el DES habrá de dar al individuo con una discapacidad la oportunidad de participar en el servicio, programa, o actividad sin tener el animal de servicio en la instalación.
4. El DES no tiene la responsabilidad de cuidar de ni supervisar un animal de servicio.
5. El personal de DES puede hacer dos preguntas para determinar si un animal cumple con los requisitos de ser un animal de servicio. El DES puede preguntar (1) si se requiere el animal debido a una discapacidad y (2) qué labor o tarea el animal ha sido entrenado para desempeñar. El DES no habrá de requerir documentación, tal como comprobación de que el animal ha sido certificado, entrenado, o autorizado como un animal de servicio. Por lo general, el DES no puede hacer estas preguntas sobre un animal de servicio cuando es obvio que un animal es entrenado de hacer labor o desempeñar tareas para un individuo con una discapacidad (p. ej., se observa el perro guiando a un individuo quien es ciego o tiene visión reducida, jalando la silla de ruedas de una persona, o proporcionando ayuda con la estabilidad o equilibrio a un individuo con una discapacidad de movilidad observable).
6. Los individuos con discapacidades se habrán de ser permitidos, sin tarifas o cuotas relacionadas, que sus animales de servicio les acompañen en todas las áreas de las instalaciones de DES donde los miembros del público, participantes de los servicios, programas o actividades, o invitados, como se corresponde, sean permitidos entrar. Donde el DES generalmente cobra a los individuos por el daño que causaron, se puede cobrar a un individuo con una discapacidad por daño causado por su animal de servicio.
7. El DES habrá de hacer modificaciones razonables a las políticas, prácticas, o procedimientos para permitir el uso de un caballo miniatura por parte de un individuo con una discapacidad si el caballo miniatura ha sido entrenado a trabajar o desempeñar tareas para el beneficio del individuo con una discapacidad. En determinar si puede hacer las modificaciones razonables para permitir un caballo miniatura entrar una instalación, el DES habrá de considerar: el tipo, tamaño y el peso del caballo miniatura y si la instalación puede soportar estas características; si el encargado tiene control suficiente del caballo miniatura; si el caballo miniatura está domesticado; y si la presencia del caballo miniatura en una instalación específica compromete requisitos de seguridad legítimos que son necesarios para la operación segura [de tal instalación].



## **M. Aparatos de movilidad**

Donde y cuando no se plantean los asuntos de seguridad personal y del edificio, habrá de cumplir con lo siguiente:

1. El DES habrá de permitir a los individuos con discapacidades de movilidad a usar sillas de ruedas y ayudas para la movilidad usadas manualmente, tales como andador ortopédico, muletas, bastones, órtesis, u otros dispositivos diseñados para el uso por individuos con discapacidades de movilidad en cualquier área abierta al uso por peatón.
2. El DES habrá de hacer modificaciones razonables a sus políticas, prácticas, o procedimientos para permitir el uso de otros aparatos de movilidad motorizados por individuos con aparatos de movilidad, a menos que el DES puede demostrar que la clase de otros aparatos de movilidad motorizados no se puede operar de acuerdo con los requisitos de seguridad legítimos que el DES ha adoptado.
3. En determinar si puede permitir otro aparato de movilidad motorizado en particular en una instalación específica como una modificación razonable bajo la sección (2) arriba indicada, el Departamento habrá de considerar tales factores como el tipo, tamaño, peso, dimensiones, y la velocidad del aparato; la cantidad de tráfico peatonal en la instalación; el diseño y las características operacionales de la instalación (p. ej., si su servicio, programa, o actividad se lleva a cabo adentro, sus pies cuadrados, la densidad y colocaciones de aparatos inmóviles, y la disponibilidad de almacén para el aparato, si el usuario lo requiere); si los requisitos de seguridad legítimos pueden establecerse para permitir la operación segura del otro aparato de movilidad motorizado en la instalación específica; y si el uso del otro aparato de movilidad motorizado crea un riesgo sustancial de daño a la instalación, o propone un conflicto con otras leyes o regulaciones existentes.
4. El personal Departamental no habrá de hacer preguntas a un individuo que use una silla de ruedas u otro aparato de movilidad motorizado, sobre la naturaleza y alcance de la discapacidad del individuo.
5. El personal Departamental puede pedir a una persona que usa otro aparato de movilidad motorizado que proporciona una garantía creíble que el aparato de movilidad es requerido debido a la discapacidad de la persona, tal como una placa o tarjeta de estacionamiento para discapacitados, que sea oficial y válido, u otro comprobante emitido por el estado de discapacidad oficial. En lugar de una placa o tarjeta de estacionamiento para discapacitados, que sea oficial y válido, o comprobante emitido por el estado de discapacidad oficial, el DES habrá de aceptar una declaración verbal razonable del individuo o su compañero.

## **N. Cambio fundamental o carga administrativa o financiera excesiva**

1. Cuando un cambio fundamental de un programa, servicio, o actividad, o una carga administrativa o financiera excesiva ocurriría al proporcionar

acceso al programa, el Departamento habrá de tomar tal acción para que proporcione acceso al programa que no resultará en un cambio fundamental del programa, servicio, o actividad, ni dar resultado de una carga administrativa o financiera excesiva. El DES puede lograr el acceso mediante:

- a. El proporcionar servicios, actividades, y programas en las instalaciones accesibles a los individuos con discapacidades.
  - b. El transferir los programas, servicios, y actividades de algún edificio que se convierte en inaccesible de manera temporal o permanente a un local alterna que es accesible.
  - c. El modificar, cuando sea razonable, la estructura de una instalación para asegurar que los individuos con discapacidades tengan acceso a los programas, servicios, y actividades.
  - d. El hacer una modificación razonable a las políticas y procedimientos, o el proporcionar ayudas y servicios auxiliares dentro de los [límites de] los recursos disponibles.
2. Cualquier denegación de una solicitud de acceso, ayudantes o servicios auxiliares, o solicitud de modificación razonable de la política debido a un resultado de un cambio fundamental o carga administrativa o financiera excesiva, habrá de ser por escrito con la razón por la denegación proporcionado por la división responsable. El Coordinador de ADA Departamental habrá de proporcionar notificación de las denegaciones resultantes de una revisión de una queja.

#### **O. Amenaza directa**

1. No se requiere al DES que permita un individuo que participe en o beneficiarse de sus servicios, programas, ni actividades cuando aquél individuo propone una amenaza directa a la salud o seguridad de los demás.
2. Al determinar si un individuo propone una amenaza directa a la salud o seguridad de los demás, el DES tiene que hacer una evaluación personalizada, a base de juicio razonable que cuenta con conocimiento médico actual o con la mejor evidencia imparcial disponible, para confirmar: la naturaleza, duración y severidad del riesgo; la probabilidad que el posible daño realmente ocurrirá; y si las modificaciones razonables de las políticas, prácticas, o los procedimientos o la provisión de ayudas o servicios auxiliares se mitigará el riesgo.

#### **P. Uso de drogas ilegal**

1. El DES no habrá de discriminar a base del uso de drogas ilegales a un individuo quien actualmente no participa en el uso de drogas ilegales.
2. El DES no habrá de denegar servicios de salud ni servicios proporcionados

relacionados a rehabilitación de drogadicción a un individuo a base del uso actual de drogas del individuo, si el individuo de otra manera tiene derecho a recibir tales servicios. Sin embargo, un programa de rehabilitación o tratamiento de drogadicción puede excluir la participación a aquellos individuos quienes usan drogas ilegales mientras participan en el programa.

3. Los programas, servicios o actividades Departamentales pueden adoptar políticas razonables relacionadas a las pruebas de detección de sustancias controladas, que se diseñaron para asegurar que un individuo quien anteriormente participó en el uso de drogas ilegales no use ahora las drogas ilegales.
4. No se le considera que un individuo con un trastorno de uso de sustancias psicoactivas que resulta del uso actual de drogas ilegales que tiene una discapacidad bajo esta política a menos que el individuo tiene una discapacidad debido a otra condición. No obstante, el Departamento le reserva ambos el derecho y la responsabilidad de desarrollar planes de servicio prudentes y de implementar las decisiones aplicables referentes a la seguridad y bienestar de los menores y adultos vulnerables.

#### **Q. Discriminación a base de asociación**

1. El DES no habrá de discriminar a los individuos que no tienen discapacidades sí mismos, pero tienen una relación o asociación conocido con individuos que tienen discapacidades tales como miembros de su familia, amigos u otro individuo.
2. Un individuo quien experimenta discriminación vía asociación tiene el derecho de denunciar una discriminación o quejarse ante el DES, denunciar una discriminación ante la agencia designada federal o estatal apropiado, o entablar una demanda.

#### **R. Protección contra represalias**

1. La ADA protege a los individuos quienes ejercen sus derechos bajo la ADA o quienes ayudan a otros en el ejercicio de sus derechos bajo la ADA contra represalias. "Ejercicio de derechos" bajo la ADA incluye la solicitud de modificaciones razonables. Un individuo quien ha entablado una queja, testificado o participado en cualquier manera en la investigación de alguna queja no habrá de ser intimidado, amenazado, coaccionado, discriminado, ni recibir represalias de ninguna manera.
2. Aquellos individuos quienes creen que han experimentado represalias después de ejercer sus derechos bajo la ADA, incluso ellos quienes que ejercen su derechos al solicitar una modificación razonable tienen el derecho de denunciar la discriminación y/o entablar una demanda de discriminación.
3. El Coordinador de ADA Departamental o su representante habrá de investigar los alegatos de represalias en contra de los individuos con

discapacidades u otros protegidos bajo esta política.

#### **S. Divulgación de información**

Si una División del DES cree que hay una necesidad de compartir información sobre la discapacidad de un individuo con alguna entidad fuera de la División, el programa habrá de obedecer las leyes federales y estatales aplicables y la política Departamental referente a tal divulgación.

#### **T. Notificación de derechos**

Los programas y servicios del DES habrán de proporcionar a los individuos, y miembros del público con información sobre sus derechos bajo la ADA:

1. Las oficinas del DES en las cuales se sirvan a los individuos habrán de exponer un póster o folletos aprobados que recalcan los derechos individuales bajo la ADA, y una notificación de "Podemos ayudarlo";
2. El Departamento habrá de proporcionar información para explicar los derechos de los solicitantes y recipientes en relación a los servicios para las personas con discapacidades. La información habrá de hacerse disponible donde está disponible información sobre los programas y servicios del DES.
3. Los empleados habrán de leer y explicar la información al individuo cada vez que un solicitante o recipiente de los programas o beneficios del DES tiene una discapacidad que interfiere o puede interferir con su capacidad de leer y/o entender materias por escrito.

#### **U. Política y procedimientos sobre quejas**

##### 1. El derecho a presentar una queja

Las personas que creen que ellos mismos o alguien bajo su cuidado ha sido discriminado se considera una infracción del Título II de la ADA o la Sección 504, o ha sido discriminado a base de discapacidad referente a los programas servicios o actividades del DES, puede presentar una queja de ADA al comunicarse con el Coordinador de ADA Departamental.

##### 2. Notificación de derecho de presentar una queja

- a. El individuo habrá de ser informado de su derecho a presentar tal queja mediante pósteres o folletos en las salas de espera del programa y folletos que distribuyen a los individuos.
- b. Los pósteres o folletos habrán de incluir los datos de contacto (nombre, dirección y los números de teléfono y fax) para el Coordinador de ADA Departamental.
- c. Las notificaciones que informen a los individuos que la solicitud de

modificación(es) razonable(s) ha sido denegada, habrán de contener la información sobre cómo presentar una queja de ADA ante el DES.

### 3. Métodos de presentar una Queja

Los individuos pueden presentar una queja por teléfono, por escrito o en un formulario de queja. Los programas habrán de informar a alguien que busca presentar una queja que tienen el derecho a recibir ayuda a llenar el formulario, si necesita. Los agraviados quienes desean presentar su queja por teléfono deben de dirigirse al Coordinador de ADA Departamental quien tomará nota de la información por teléfono y proporcionar a la persona quien presenta la queja una copia del formulario u otro documento que describe la queja, para que la persona que presenta la queja pueda revisarla y hacer cambios si sea necesario. Formatos alternas habrán de proporcionarse si necesita como una modificación referente al proceso de quejarse.

### 4. Fecha límite para decidir las quejas de ADA

El Coordinador de ADA Departamental, según sea aplicable, habrá de investigar y resolver una queja lo antes posible y sea como sea, dentro de 15 días laborales después del recibo de la queja. Se habrá de proporcionar una decisión por escrito alagraviado.

### 5. Apelación

El Coordinador de ADA Departamental habrá de notificar a cualquier agraviado quien indica que no están satisfecho(a) con la decisión sobre la queja que pueden apelar ante la entidad federal responsable del programa del cual se origina la acción. El Coordinador de ADA Departamental habrá de ofrecer ayuda a identificar la entidad federal responsable apropiada.

### 6. Requisitos de Registro para quejas de ADA

Todas las quejas de ADA habrán de ser documentadas para que incluyan: el nombre del agraviado, la queja, la fecha de la queja, la investigación, y la resolución de la queja y cualquier documento pertinente a la queja.

## **V. Supervisión**

Todos los programas, servicios o actividades del DES, supervisan el cumplimiento con la ADA dentro del DES o sus programas, servicios o actividades contratados. La supervisión habrá de ocurrir de manera regular y continua, que incluye sin limitarse a:

1. Una revisión de una muestra de los expedientes de caso de los individuos con discapacidades para determinar si se identificaron debidamente las discapacidades, si se registraron la solicitudes de modificación, y si se proporcionaron las modificaciones de manera oportuna;
2. Una revisión periódica de todas las quejas de ADA presentadas contra una

División del DES referente al programa, servicio, o actividad, para que identifiquen patrones de problemas que puedan necesitar resolución mediante cambios a la política, y para que aseguren que se resuelvan las quejas de manera oportuna;

3. Un análisis de las estadísticas de los clientes para que identifiquen tendencias que podrían señalar la necesidad de cambios políticos y programáticos (p. ej., para averiguar si los individuos con discapacidades pierden o se les deniegan los beneficios y servicios con mayor frecuencia que los demás);
  - a. Las entrevistas con los empleados del servicios de atención al cliente para probar su familiaridad con las obligaciones de la ADA y los procedimientos de modificación;
  - b. Las entrevistas con los clientes para averiguar si están satisfechos que se abarcan sus discapacidades.

#### **W. Capacitación**

El DES proporcionara la capacitación a los empleados para facilitar su comprensión de las responsabilidades del DES bajo la ADA, esta política, su procedimiento de soporte y donde sea apropiada, orientación específica al programa.

#### **X. Contratistas y cesionarios**

1. Cuando el DES procura servicios por contrato, subsidio, o acuerdo intergubernamental (IGA por sus siglas en inglés), el DES habrá de incluir los requisitos [de ADA] en los contratos y IGAs que los contratistas, cesionarios o entidades gubernamentales bajo el IGA habrán de cumplir con el Título II y la Sección 504, además de las demás leyes aplicables sobre los derechos civiles.
2. Todos los contratos subsidios o IGAs procurados habrán de incluir estipulaciones para que el DES revise periódicamente a los contratistas para averiguar su cumplimiento con el Título II y la Sección 504.
3. La responsabilidad principal de adoptar las políticas y procedimientos para que se proporcione acceso sin discriminación a un individuo o el público a un servicio, programa, o actividad administrado por el DES recae con el DES.