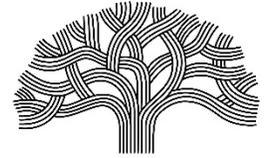


CIUDAD DE OAKLAND



INSTRUCCIÓN ADMINISTRATIVA

TEMA	Política de acceso para personas con discapacidades	NÚMERO	123
REFERENCIA	Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, en su forma enmendada Título II de la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades de 1990, en su forma enmendada ADA del Departamento de Justicia de los EE. UU. Reglamentaciones del Título II, en su forma enmendada Ley de Enmiendas de Vivienda Justa de 1988 A.I. 181 A.I. 4502 Resolución 61055 C.M.S.	VIGENTE	10/13/2017
SUSTITUCIÓN	AI 123, con fecha del 21 de agosto de 1992 AI 138, con fecha del 1.º de julio de 1994		

I. OBJETIVO

El objetivo de esta Instrucción Administrativa (*Administrative Instruction*, AI) es describir las políticas, las prácticas y los procedimientos de la Ciudad de Oakland para cumplir con la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación (*Rehabilitation Act*) de 1973, el Título II de la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (*Americans with Disabilities Act*, ADA) de 1990 y las leyes estatales y federales relacionadas que protegen a las personas con discapacidades de la discriminación y les garantizan igualdad de acceso a los programas, las actividades y los servicios de los gobiernos locales.

Esta AI actualizada refleja y respalda la organización de cumplimiento del acceso para personas discapacitadas de la Ciudad, así como las políticas, las prácticas y los procedimientos relacionados, y cumple con los requisitos reglamentarios y las enmiendas de las leyes estatales y federales desde la instrucción original con fecha del 21 de agosto de 1992, en la medida en que afecten a los programas, las actividades y los servicios de la Ciudad. Esta AI no supera ni sustituye las reglamentaciones o jurisdicciones estatales y federales en cuanto a un determinado proyecto o programa, salvo que se indique lo contrario.

Esta AI actualizada también aclara que las disposiciones de la ADA y otras leyes que protegen a las personas con discapacidades de la discriminación en el área laboral no se implementan conforme a esta AI. Las quejas de discriminación relacionadas con el empleo por motivos de discapacidad deberán seguir las políticas y los procedimientos descritos en la Instrucción Administrativa 71 de la Ciudad, la Política de Igualdad de Oportunidades en el Empleo, de Antidiscriminación y contra el Acoso, así como el Procedimiento de Cumplimiento, y toda política posterior que aborde específicamente la igualdad de oportunidades en el área laboral con la Ciudad.

II. POLÍTICA

Conforme a la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 (Sección 504), el Título II de la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990 y las leyes estatales relacionadas, la política de la Ciudad de Oakland (Ciudad) establece que ninguna persona calificada con alguna discapacidad será excluida, por motivos de su discapacidad, de la participación en los servicios, los programas o las actividades de la Ciudad, o de los beneficios de estos, ni estar sujeta a actos de discriminación de manera directa o mediante acuerdos contractuales, de licencia o de otros tipos, por parte de la Ciudad y que la Ciudad deberá cumplir con las reglamentaciones del Departamento de Justicia de los Estados Unidos que implementa el Título II de la ADA.

- A. **Aviso.** La Ciudad y todos sus Departamentos deberán ofrecerles a los solicitantes, los participantes, los beneficiarios y otras personas interesadas información relacionada con las disposiciones de esta AI y su aplicabilidad a los servicios, los programas o las actividades de la entidad pública, y facilitarles dicha información de la manera que el coordinador de la ADA de la Ciudad considere necesaria a fin de informarles a dichas personas sobre las protecciones contra la discriminación aseguradas por ley. Anexo A.
- B. **Procedimiento de queja.** La Ciudad y todos sus Departamentos deberán publicar el procedimiento de queja de la ADA de la Ciudad, y cumplir con este, a fin de proporcionar una resolución oportuna y justa de quejas en las que se alegan acciones que esta AI prohibiría. Anexo B.
- C. **Entornos integrados.** Los programas, las actividades y los servicios de la Ciudad deberán proporcionarse en entornos integrados, salvo que se necesiten medidas independientes o diferentes para asegurar la igualdad de oportunidades. Se les dará preferencia a los programas integrados. Cuando se ofrecen programas específicamente diseñados para personas con discapacidades, no se obligará a una persona con alguna discapacidad a que participe en dichos programas ni tampoco se le puede denegar la oportunidad de participar en programas regulares.
- D. **Criterios de elegibilidad.** Ningún programa, actividad o servicio de la Ciudad utilizará criterios o normas de elegibilidad que discriminen, o que deriven en discriminación, por motivos relacionados con discapacidades.

- E. **Modificaciones razonables.** Los Departamentos de la Ciudad deberán modificar razonablemente sus políticas, prácticas y procedimientos, según sea necesario, para permitir que las personas con discapacidades calificadas participen en sus programas, actividades y servicios.
- F. **Animales de servicio.** Los animales de servicio, según lo definen las reglamentaciones estatales y federales actualmente aplicables, deberán permitirse para acompañar a sus dueños o entrenadores a los edificios, los centros, las reuniones y los eventos de la Ciudad, y a las instalaciones de los contratistas que proporcionan programas, actividades y servicios de la Ciudad. Anexo C.
- G. **Dispositivos de movilidad.** La Ciudad deberá permitir que las personas con discapacidades motrices utilicen sillas de ruedas y medios auxiliares de movilidad impulsados manualmente (como caminadores, muletas, bastones, aparatos ortopédicos) u otros dispositivos similares diseñados para que las personas con este tipo de discapacidad los utilicen en cualquier área abierta habilitada para peatones, y deberá realizar modificaciones razonables a las políticas, las prácticas y los procedimientos para permitir que las personas con discapacidades motrices usen otros dispositivos de movilidad eléctricos, sin importar si dichos dispositivos fueron diseñados principalmente para que las personas con discapacidades motrices los utilicen, salvo que el dispositivo no pueda funcionar conforme a requisitos de seguridad legítimos.
- H. **Instalaciones existentes.** La Ciudad deberá operar cada servicio, programa o actividad de forma tal que las personas con discapacidades puedan utilizar sin problemas dicho servicio, programa o actividad en su totalidad, y que tengan acceso fácil a estos.
- I. **Mantenimiento de las prestaciones accesibles.** La Ciudad deberá mantener en buen estado y operables las prestaciones y los equipos de las instalaciones que se requieren para que las personas con discapacidades puedan utilizarlos sin problemas y tengan acceso fácil a estos según el Título II de la ADA como, por ejemplo, los siguientes: elevadores, ascensores para sillas de ruedas, rampas para aceras y lavabos, inodoros y duchas accesibles.
- J. **Información y señalización.** La Ciudad deberá garantizar que las personas interesadas, incluidas las personas con problemas de visión o audición, puedan obtener información relacionada con la existencia y ubicación de los servicios, las actividades y las instalaciones accesibles.
- K. **Recargos.** Los departamentos y contratistas de la Ciudad no impondrán ningún cargo ni recargo a las personas con discapacidades, sus familiares u organizaciones para personas con discapacidades para cubrir los costos del suministro de recursos y servicios auxiliares o cualquier otra medida de cumplimiento de la ADA.

- L. **Represalia.** La Ciudad no discriminará a ninguna persona porque esta se haya opuesto a alguna acción o práctica que viole esta AI o porque dicha persona haya presentado un cargo, testificado, asistido o participado de alguna manera en una investigación, un procedimiento o una audiencia relacionados con esta AI. La Ciudad no coaccionará, intimidará ni amenazará a ninguna persona que ejerza o use algún derecho conforme a esta AI, o que ayude a otra para que ejerza o use un derecho conforme a esta AI, ni tampoco interferirá con dichas personas.
- M. **Comunicación eficaz.** La Ciudad deberá tomar las medidas adecuadas para garantizar que las comunicaciones con los solicitantes, participantes, miembros del público y acompañantes con discapacidades sean tan eficaces como las comunicaciones con otras personas y que estas se cumplan de acuerdo con la ADA más actual y la política de comunicaciones digitales y otros tipos de comunicaciones eficaces.
- N. **Accesibilidad al sitio web.** Los sitios web de la Ciudad deberán ser accesibles conforme al Consorcio World Wide Web (W3C), la Iniciativa para la Accesibilidad Web (*Web Accessibility Initiative*, WAI), las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (*Web Content Accessibility Guidelines*, WCAG) 2.0 y el Nivel de Conformidad AA (*Conformance Level AA*). Anexo D.
- O. **Acceso a las reuniones y eventos especiales patrocinados por la Ciudad.** Según la política de la Ciudad, las reuniones y los eventos especiales patrocinados por la Ciudad deberán ser accesibles para las personas con discapacidades. Los avisos públicos de las reuniones y los eventos especiales patrocinados por la Ciudad deberán incluir información relacionada con la accesibilidad a la reunión o la ubicación del evento, la disponibilidad de recursos y servicios auxiliares bajo solicitud e información de contacto que se utilizará para solicitar dichos recursos y servicios. Anexo E.
- P. **Descripción y representación de personas con discapacidades.** La política de la Ciudad establece que las personas con discapacidades no deberán representarse de manera ofensiva o humillante en materiales escritos, audiovisuales o electrónicos. Anexo F.
- Q. **Nuevas construcciones y reformas.** Según la política de la Ciudad, las nuevas construcciones y reformas de los edificios, las instalaciones de la Ciudad de Oakland y los desarrollos urbanos privados que reciben fondos de la Ciudad deberán cumplir con las normas de la ADA más recientes de diseño accesible; el Título 24 del Código de Reglamentaciones de California (*California Code of Regulations*) y las reglamentaciones de accesibilidad estatales y federales relacionadas.
- R. **Programas de preservación histórica.** Los programas de preservación histórica de la Ciudad deberán garantizar que, en la máxima medida posible, las personas con discapacidades cuenten con acceso físico y programático a edificios e instalaciones según lo estipulado por la ADA y las reglamentaciones de accesibilidad estatales y federales relacionadas.

- S. **No discriminación de parte de los contratistas de la Ciudad.** La Ciudad exigirá a los contratistas que cumplan con las leyes estatales y federales contra la discriminación por motivos de discapacidad, tal como se detalla en esta AI. Anexo G.

III. EXCEPCIONES

1. **Alteración fundamental o carga excesiva.** Según lo determine el administrador de la Ciudad o la persona que este designe en cada caso particular, esta AI no le exige a la Ciudad que tome ninguna medida que demuestre que derivaría en la alteración fundamental de la naturaleza de un programa, una actividad o un servicio de la Ciudad o que provocaría una carga financiera o administrativa excesiva para la Ciudad.
2. **Amenaza directa.** La ADA no le exige a la Ciudad que autorice la participación de una persona en los servicios, programas o actividades de dicha entidad pública, o que se beneficie de estos, si esta representa una amenaza directa a la salud o seguridad de otras personas. Consulte la sección Definiciones que se muestra abajo.
3. **Seguridad.** Los programas de la Ciudad pueden imponer requisitos de seguridad legítimos necesarios para la implementación segura de servicios, programas o actividades. Sin embargo, dichos requisitos deben basarse en riesgos reales y no en especulaciones, estereotipos o generalizaciones sobre las personas con discapacidades.
4. **Dispositivos y servicios personales.** Esta AI no le exige a la Ciudad que les proporcione a las personas con discapacidades dispositivos personales, como sillas de ruedas; dispositivos indicados de manera individual, como anteojos recetados o audífonos; lectores para uso personal o estudio; o servicios de naturaleza personal, que incluyen asistencia para comer, ir al baño o vestirse, salvo que dichos dispositivos o servicios se proporcionen a otras personas.

IV. DEFINICIONES

Término

Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA)

Recursos y servicios auxiliares

Coordinador de la ADA de la Ciudad

Coordinador departamental de accesibilidad (*Departmental Access Coordinator*, DAC)

Definición

A los fines de esta IA, se refiere específicamente al Título II de la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (42 U.S.C. 12131) y cualquier enmienda posterior; prohíbe la discriminación por motivos de discapacidad de parte de entidades públicas.

Servicios, equipos, dispositivos y acciones que se requieren para proporcionar a una persona con discapacidad igualdad de oportunidades para participar y usar los beneficios de un servicio, programa o actividad de la Ciudad. Se incluyen, entre otros, la provisión de intérpretes calificados, dispositivos de escucha asistida, subtítulo, lectores calificados e información en formatos alternativos.

Empleado designado por el Administrador de la Ciudad, según lo requerido por el Título II de la ADA, para coordinar los esfuerzos de la Ciudad destinados a cumplir con los requisitos del Título II, incluida la investigación de cualquier queja o acción que pueda constituir incumplimiento de esta AI o las leyes y reglamentaciones relacionadas.

Empleado designado por el jefe del Departamento para coordinar el cumplimiento de la AI 123 a nivel departamental y las leyes y reglamentaciones estatales y federales relacionadas con los derechos civiles de las personas con discapacidades.

Amenaza directa	Riesgo significativo para la salud o seguridad de otras personas que no puede eliminarse mediante la modificación de las políticas, las prácticas o los procedimientos, ni mediante la provisión de recursos y servicios auxiliares, según lo determine una evaluación individualizada basada en el juicio razonable que depende de los conocimientos médicos actuales o de las pruebas objetivas disponibles.
Discapacidad	Deterioro físico o mental que limita una o más actividades cotidianas importantes; un registro de dicha discapacidad; o la determinación de que se tiene dicha discapacidad.
Discriminación	Denegación de beneficios o exclusión de los servicios, los programas o las actividades de la Ciudad por motivos de discapacidad. Se incluyen, entre otros, la discriminación contra personas con discapacidades mediante terceros, la provisión de recursos, beneficios o servicios diferentes, separados o menos efectivos para las personas con discapacidades; la utilización de criterios o métodos de administración que tienen el efecto de discriminar personas con discapacidades; la selección de lugares para los programas, las actividades o los servicios que tienen el efecto de excluir o segregar a las personas con discapacidades, y el hecho de no realizar modificaciones razonables en las políticas, las prácticas o los procedimientos cuando sea necesario a fin de evitar la discriminación por motivos de discapacidad.
Comunicación efectiva o eficaz	Personas con discapacidades que gozan de la igualdad de oportunidades porque obtienen los mismos resultados, beneficios o niveles de logros de los programas, las actividades y los servicios de la Ciudad que se les proporcionan a las personas sin

	<p>discapacidades. Se incluye la provisión de recursos y servicios auxiliares a fin de brindarles a las personas calificadas con discapacidades y a sus acompañantes la igualdad de oportunidades para participar y usar los beneficios de un servicio, programa o actividad de la Ciudad.</p>
Alteración fundamental	<p>Una modificación de las políticas, las prácticas o los procedimientos tan importante que altera la naturaleza esencial de los productos, los servicios, las instalaciones, los privilegios, las ventajas o las adaptaciones ofrecidos por el programa de la Ciudad, según lo determine por escrito el administrador de la Ciudad o la persona que este designe.</p>
Procedimiento de queja	<p>Procedimiento de la Ciudad para brindar una resolución de quejas oportuna y justa en la que se alegue cualquier acción prohibida por esta Instrucción.</p>
Entorno integrado	<p>Entornos que permiten a las personas con discapacidades interactuar con personas no discapacitadas en la mayor medida posible.</p>
Mantenimiento de las prestaciones accesibles	<p>Prestaciones de las instalaciones y equipos utilizados en los programas, las actividades y los servicios de la Ciudad que las personas con discapacidades deben poder utilizar sin problemas y a los que deben tener acceso fácil. Asimismo, dichas prestaciones deben mantenerse en buen estado.</p>
Dispositivos de movilidad	<p>Incluyen sillas de ruedas manuales y eléctricas, muletas, aparatos ortopédicos y otros dispositivos eléctricos no diseñados exclusivamente para personas con discapacidades, pero utilizados por personas con discapacidades motrices con fines de locomoción. Otros dispositivos eléctricos (como carros</p>

de golf o dispositivos de asistencia personal electrónicos como Segway® (PT) se permitirán como modificación razonable si una persona con alguna discapacidad de movilidad puede operarlos de manera segura conforme a los requisitos de seguridad legítimos adoptados por la Ciudad.

Persona calificada con alguna discapacidad

Persona con alguna discapacidad que cumple con los requisitos de elegibilidad esenciales para recibir servicios o participar en los programas o las actividades que ofrece la Ciudad, independientemente de que se modifiquen reglas, políticas o prácticas de manera razonable; se eliminen barreras arquitectónicas, de comunicación o de transporte; o se proporcionen recursos y servicios auxiliares.

Modificación razonable

Cambios en las políticas, las prácticas y los procedimientos que se requieren para evitar la discriminación por motivos de discapacidad y que no imponen una carga excesiva a la Ciudad ni alteran fundamentalmente la naturaleza del servicio, programa o actividad.

Represalia

Acción prohibida y discriminatoria contra una persona con alguna discapacidad o un grupo de personas con discapacidades debido a que dicha persona o dicho grupo presentó un cargo, testificó, asistió o participó de alguna manera en una investigación, procedimiento o audiencia, o ejerció los derechos descritos en esta AI.

Animal de servicio (DOJ)

Cualquier perro o caballo en miniatura que se entrena individualmente para realizar trabajos o tareas para el beneficio de una persona con alguna discapacidad, incluida una discapacidad física, sensorial, psiquiátrica, intelectual

u otra discapacidad mental, y que está educado y bajo el control del dueño o adiestrador.

Recargos

Cargo prohibido adicional impuesto a una persona con alguna discapacidad o a un grupo de personas con discapacidades para cubrir el costo de las medidas tomadas para cumplir con esta AI, como la provisión de recursos y servicios auxiliares.

Carga excesiva

Modificación de las políticas, las prácticas o los procedimientos que involucraría una dificultad o gasto significativos, según lo determine por escrito el administrador de la Ciudad o la persona que este designe.

Interpretación remota por video (*Video Remote Interpreting, VRI*)

Servicio que usa la tecnología de conferencias por video mediante líneas dedicadas o tecnología inalámbrica que ofrece conexión de video de banda ancha de alta velocidad que emite imágenes de video de alta calidad conforme a 28 C.F.R. §35.160(d).

V. PROCEDIMIENTOS

<u>Parte responsable</u>	<u>Acción</u>
Administrador de la Ciudad	1. El administrador de la Ciudad designará, al menos, un empleado para coordinar los esfuerzos de la Ciudad destinados a cumplir y llevar a cabo sus responsabilidades según esta AI, incluida la investigación de cualquier queja comunicada a la Ciudad en la que se alegue el incumplimiento con esta parte o en la que se alegue toda acción que esta parte prohibiría, excluidos los asuntos laborales. El administrador de la Ciudad proporcionará a todas las personas interesadas el nombre, la dirección de la oficina y el número de teléfono del empleado o los empleados designados conforme a este párrafo.
	2. Toma la decisión final cuando la Ciudad está considerando si una acción propuesta derivaría en

	<p>una alteración fundamental o carga excesiva y cuando la Ciudad está determinando si una persona con alguna discapacidad debería ser excluida de la participación en un programa, servicio o actividad debido a una amenaza directa.</p>
	<p>3. El administrador de la Ciudad, mediante el coordinador de la ADA de la Ciudad, evaluará, ocasionalmente, las políticas, las prácticas y los procedimientos de la Ciudad y sus efectos. Asimismo, controlará sus programas, actividades y servicios a fin de cumplir con las reglamentaciones del Título II y las normas estatales y federales relacionadas. El administrador de la Ciudad, mediante el coordinador de la ADA de la Ciudad, trabajará con los Departamentos para actualizar las áreas identificadas que no cumplen de manera oportuna.</p>
<p>Coordinador de la ADA de la Ciudad</p>	<p>1. Informa y recibe las instrucciones del administrador de la Ciudad o de la persona que este designe.</p>
	<p>2. Coordina los esfuerzos de la Ciudad para cumplir y llevar a cabo sus responsabilidades según esta AI, el Título II de la ADA y las leyes relacionadas con los derechos de las personas con discapacidades, incluida la investigación de cualquier queja comunicada a la Ciudad en la que se alega el incumplimiento con dichas leyes o en las que se alega alguna acción que estas leyes prohibirían.</p>
	<p>3. Desarrolla y publica los procedimientos de queja a fin de prepararse para la resolución oportuna y justa de las quejas de la ADA.</p>
	<p>4. Trabaja con los jefes del Departamento y el administrador de la Ciudad en el momento en que se considera si una acción propuesta derivaría en una alteración fundamental o carga excesiva, y en el momento en que se determina si una persona con alguna discapacidad debería ser excluida de la participación en un programa, servicio o actividad de la Ciudad por considerarse una amenaza directa.</p>
	<p>5. Informa al personal y a los miembros del público sobre las provisiones de esta Instrucción y las políticas, leyes y reglamentaciones relacionadas de la Ciudad, al igual que sus derechos y responsabilidades.</p>

	6. Proporciona asistencia técnica y coordina la capacitación para los coordinadores departamentales de accesibilidad, el personal del departamento y los contratistas a fin de cumplir con esta AI y las políticas, leyes y reglamentaciones relacionadas de la Ciudad.
	7. Supervisa las actividades de los coordinadores departamentales de la ADA (DAC).
	8. Con la colaboración del director de Obras públicas, el director del Departamento de Transporte y el director de Planificación y Construcción o las personas que estos designen, adopta o desarrolla, actualiza y ejecuta las normas de accesibilidad para los programas de mejoras en la infraestructura de la Ciudad y garantiza que los nuevos proyectos de construcción y reforma cumplan con los requisitos locales, estatales y federales aplicables más estrictos.
	9. Con la colaboración del director de Obras públicas, el director del Departamento de Transporte y el director de Planificación y Construcción o las personas que estos designen, desarrolla y supervisa los programas, las actividades y los servicios de acceso físico.
	10. Con la colaboración del director de Obras públicas, el director del Departamento de Transporte y el director de Planificación y Construcción o las personas que estos designen, revisa todos los programas y proyectos de mejora en la infraestructura de la Ciudad a fin de cumplir con las reglamentaciones de accesibilidad federales aplicables.
	11. Administra un Programa centralizado de Recursos y Servicios Auxiliares, que abarca toda la ciudad, el cual coordina servicios de interpretación remota por video de lengua de señas disponibles y prestados en las instalaciones, y materiales en formatos alternativos, como braille y audio. Anexo H.
	12. Mantiene una línea TTY disponible en toda la Ciudad y realiza pruebas periódicas de los equipos y servicios de TTY.

	13. Presta, bajo solicitud, sistemas portátiles de escucha asistida a los departamentos de la Ciudad.
	14. Coordina los comentarios y las revisiones de los programas de cumplimiento de la ADA de la Ciudad realizados por personas con discapacidades. Planifica los programas de cumplimiento de acceso con el asesoramiento de personas y organizaciones expertas en la implementación de leyes y reglamentaciones relacionadas con los derechos civiles y las necesidades de personas con discapacidades.
	15. Presta servicio como intermediario entre el personal de la Ciudad y la Comisión del Alcalde para Personas con Discapacidades (<i>Mayor's Commission on Persons with Disabilities</i>).
Comisión del Alcalde para Personas con Discapacidades	1. Asesora, revisa y comenta los programas, los servicios y las actividades de la Ciudad de Oakland, las oportunidades de financiamiento y los asuntos que afectan a las personas con discapacidades de la comunidad. Asimismo, promueve la integración total de personas con discapacidades en la comunidad conforme a la Ordenanza n.º 13334 C.M.S.
	2. Actúa como el consejo designado por la Ciudad para la implementación de esta Instrucción.
Jefes de Departamento	1. Garantizan que todos los programas, las actividades y los servicios del Departamento cumplan con esta Instrucción y las políticas, las prácticas y los procedimientos relacionados emitidos por el coordinador de la ADA de la Ciudad y aquí mencionados.
	2. Designan al menos un coordinador departamental de la ADA (DAC) con conocimiento profundo de los programas, las actividades y los servicios del departamento, quien tendrá responsabilidades continuas que implican asistir al jefe del Departamento para interpretar e implementar esta Instrucción, apoyar al personal del Departamento en el cumplimiento de los requisitos de esta Instrucción y cooperar con el coordinador de la ADA de la Ciudad.

	<p>3. Garantizan que el personal seleccione el entorno más integrado para los programas, los servicios y las actividades, incluidos los eventos especiales, de modo que las personas calificadas con discapacidades puedan interactuar con las personas no discapacitadas en la mayor medida posible.</p>
	<p>4. Garantizan que las personas con discapacidades puedan utilizar sin problemas los programas, las actividades y los servicios en su totalidad, y que tengan acceso fácil a estos.</p>
	<p>5. Garantizan que el personal les proporcione a las personas calificadas con discapacidades servicios que sean tan eficaces como los que se proveen a personas no discapacitadas.</p>
	<p>6. Facilitan la implementación de modificaciones razonables en las políticas, las prácticas y los procedimientos a fin de permitir la participación plena e igualitaria de personas calificadas con discapacidades en los programas, las actividades y los servicios del Departamento.</p>
	<p>7. Reubican y rediseñan los programas, las actividades y los servicios, según se requiera, con el fin de evitar las barreras de acceso físico que ocasionarían la segregación o exclusión de las personas con discapacidades y, según se requiera, para facilitar la participación de las personas con discapacidades en los programas preferidos.</p>
	<p>8. Garantizan que, bajo solicitud, el personal proporcione información en formatos alternativos, como letra grande, braille, audio y formatos electrónicos compatibles con lector de pantalla con audio. Incluyen el número de teléfono (711) del servicio de retransmisión de California y el número de teléfono por voz del Departamento en toda información que se pone a disposición del público.</p>
	<p>9. Proporcionan aviso sobre la disponibilidad de los recursos y servicios auxiliares y de otras adaptaciones relacionadas con discapacidades en los programas, las actividades y los servicios del Departamento (incluida la información de contacto para realizar dichos arreglos) en todos los materiales del programa, lo que incluye, entre otros, sitios web, folletos, volantes, solicitudes,</p>

	<p>formularios, afiches, postales, boletines informativos, avisos de reuniones y eventos especiales, y otros medios.</p>
	<p>10. Determinan el mejor lugar y la mejor manera de proporcionar el aviso contra la discriminación por motivos de discapacidad, el procedimiento de queja de la ADA de la Ciudad y la información de contacto del DAC y del coordinador del ADA de la Ciudad. Estas ubicaciones deberán incluir, como mínimo, el sitio web del Departamento. Anexo A</p>
	<p>11. Cumplen con esta AI y las políticas de la ciudad relacionadas en lo que respecta a la selección de las ubicaciones para los eventos especiales y a la promoción y administración de dichos eventos a fin de permitir la participación plena de las personas con discapacidades, con o sin adaptaciones especiales, incluidas las modificaciones físicas temporales en los sitios o la implementación de ajustes de procedimientos, según se requieran, para alojar y recibir a las personas con discapacidades. Anexo E.</p>
	<p>12. Garantizan que el Departamento cumpla con la ADA más reciente y con la política de comunicaciones digitales y otros tipos de comunicaciones eficaces.</p>
	<p>13. Establecen que no se cobrarán recargos adicionales a las personas calificadas con discapacidades cuando se tomen medidas para cumplir con esta Instrucción.</p>
	<p>14. Notifican oportunamente a los servicios de mantenimiento cuando las prestaciones accesibles, como elevadores y abridores de puertas automáticos, no funcionen correctamente y trabajan con los servicios de mantenimiento a fin de realizar pruebas periódicas para anticipar las necesidades de reparación y evitar largos períodos sin funcionamiento.</p>
	<p>15. Respaldan al DAC y al personal para que puedan cumplir con las obligaciones conforme a esta Instrucción y recibir capacitación continua en cuanto a los requisitos relacionados con los derechos civiles de personas con discapacidades</p>

	que se aplican a los programas, las actividades y los servicios de la Ciudad.
	16. Trabajan con el coordinador de la ADA de la Ciudad para investigar y resolver las quejas de discriminación por motivos de discapacidad, evaluar si una modificación solicitada del programa impone una carga excesiva o constituye una alteración fundamental, y en todas las demás acciones necesarias para cumplir con esta Instrucción y las políticas, leyes y reglamentaciones relacionadas de la Ciudad.
	17. Antes de negarse a tomar medidas que podrían derivar en una alteración fundamental de la naturaleza del servicio, el programa o la actividad del Departamento, o que podrían imponer una carga financiera o administrativa excesiva en la Ciudad, los jefes solicitan al administrador de la Ciudad un resultado por escrito que confirme que la medida propuesta constituirá una alteración fundamental o carga excesiva y, si esto se confirma, deben tomar otra medida que no derive en dicha alteración o carga, pero que garantice, en la máxima medida posible, que las personas con discapacidades reciban los beneficios o servicios provistos por el Departamento.
	18. Modifican razonablemente los programas de voluntariado y los requisitos de elegibilidad, según sea necesario, a fin de permitir la participación de voluntarios con discapacidades. Asimismo, proporcionan información sobre los materiales del programa de voluntariado respecto de la manera de solicitar adaptaciones relacionadas con las distintas discapacidades o recursos o servicios auxiliares.
	19. Informan a los contratistas y voluntarios sobre los requisitos de esta AI y las políticas, leyes y reglamentaciones relacionadas de la Ciudad mediante capacitaciones y asistencia técnica.
	20. Proporcionan a los contratistas departamentales información sobre esta AI y su aplicación a los servicios de terceros provistos en nombre de la Ciudad y garantizan que el procedimiento de queja de la ADA de la Ciudad esté disponible en todos los sitios de servicios de terceros.

	21. Controlan a los contratistas departamentales y a otros terceros que ofrecen programas, actividades y servicios del Departamento con el fin de ayudarlos a cumplir con esta Instrucción y con las leyes y reglamentaciones estatales y federales relacionadas.
Coordinadores departamentales de accesibilidad (DAC)	1. Coordinan las actividades de cumplimiento de la ADA del departamento con la colaboración del coordinador de la ADA de la Ciudad.
	2. Sirven como punto de contacto a nivel departamental (o de programas específicos designados) para la difusión de la información, la modificación de programas, la provisión de recursos y servicios auxiliares, y la investigación de quejas.
	3. Informan al coordinador de la ADA de la Ciudad sobre las quejas de discriminación por motivos de discapacidad dentro de los tres días hábiles de la recepción de dichas quejas.
	4. Consultan con el coordinador de la ADA de la Ciudad antes de denegar cualquier solicitud de modificación de un programa relacionado con discapacidades y, cuando las circunstancias lo permitan, antes de excluir a una persona con alguna discapacidad percibida como una amenaza directa.
	5. Revisan todos los materiales del departamento divulgados al público a fin de garantizar que dichos materiales no representen a las personas con discapacidades de manera discriminatoria.
	6. Proporcionan asistencia técnica a los contratistas y otros terceros que ofrecen programas, actividades y servicios del Departamento a fin de ayudarlos a cumplir con esta Instrucción y con las políticas, leyes y reglamentaciones relacionadas de la Ciudad.
	7. Trabajan con el jefe y el personal del Departamento para determinar el mejor lugar y la mejor manera de publicar el aviso contra la discriminación por motivos de discapacidad, el procedimiento de queja de la ADA de la Ciudad y la información de contacto del DAC y del coordinador de la ADA de la Ciudad. Anexo A.
	8. Asisten a reuniones y capacitaciones del DAC trimestrales, según lo programado, a fin de facilitar

	la coordinación con el coordinador de la ADA de la Ciudad y aumentar la experiencia en materia del cumplimiento de los derechos civiles de personas con discapacidades.
	9. Proporcionan un informe anual e informes adicionales, según se soliciten, a la Comisión del Alcalde para Personas con Discapacidades (<i>Mayor's Commission on Persons with Disabilities</i> , MCPD) sobre el cumplimiento departamental de esta Instrucción y las políticas, leyes y reglamentaciones relacionadas de la ciudad que promueven la participación de personas con discapacidades en los programas, las actividades y los servicios de la ciudad.
Abogado de la Ciudad	1. Asesora al administrador de la Ciudad y al coordinador de la ADA de la Ciudad sobre la realización de sus responsabilidades conforme a esta AI, incluida la realización de investigaciones formales de reclamos formulados como parte de un litigio potencial o presentado, o de quejas administrativas que alegan la falta de cumplimiento de la ADA o de las leyes o reglamentaciones relacionadas.
	2. Presta servicio como organismo principal para resolver todos los reclamos formales de litigios relacionados con los derechos civiles de personas con discapacidades y las quejas administrativas por daños o mandato judicial.
Secretario municipal/KTOP	1. Proporciona recursos y servicios auxiliares para todas las reuniones del Concejo Municipal, con la colaboración del coordinador de la ADA de la Ciudad, según sea necesario; gestiona el contrato de subtítulos cerrados en tiempo real de la Ciudad para transmitir en vivo y retransmitir las reuniones del Concejo Municipal y otras reuniones públicas televisadas que se llevan a cabo en la estación de televisión pública de la Ciudad, KTOP; y facilita documentos del Concejo Municipal en formatos alternativos accesibles.
	2. Garantiza que las salas de audiencia del Concejo Municipal y las salas de audiencia Uno y Dos estén equipadas con un sistema de escucha asistida instalado y mantenido permanentemente. Coordina las pruebas y el mantenimiento periódicos de estos

	sistemas. Coordina con KTOP para garantizar que los dispositivos de escucha asistida estén disponibles cuando las personas con discapacidades los soliciten.
	3. Informa al personal y a los miembros de las juntas y comisiones sobre los requisitos de esta Instrucción y las políticas relacionadas de la ciudad.
	4. Garantiza el cumplimiento de los requisitos técnicos para grabar y transmitir con subtítulos cerrados.
	5. Evalúa periódicamente los sistemas de escucha asistida y garantiza que los dispositivos de dicho sistema estén disponibles cuando las personas con discapacidades los soliciten.
	6. Proporciona micrófonos y sistemas de sonido para eventos grabados de KTOP, como reuniones del Concejo Municipal y del Comité del Concejo, y para otras reuniones públicas en la Municipalidad, cuando así se lo requiera.
Comunicaciones	1. Desarrolla, ejecuta y proporciona capacitación y asistencia técnica sobre el contenido web en toda la ciudad y las normas de accesibilidad de documentos electrónicos que cumplen con la política más reciente de comunicaciones digitales y otros tipos de comunicaciones eficaces para personas con discapacidades. Anexo D.
Contratos y cumplimiento	1. Garantiza que todos los contratos de la Ciudad incluyan el Programa C-1, la declaración de cumplimiento de la ADA y el Programa C-2, la declaración de cumplimiento de la ADA para los acuerdos sobre el uso de las instalaciones y los eventos especiales, según sea adecuado, y coordina la provisión de materiales de asistencia técnica al personal y los contratistas de la Ciudad en relación con esta Instrucción y las leyes y reglamentaciones relacionadas.
Departamento de bomberos	1. Garantiza que los planes y ejercicios para casos de emergencia, incluido, entre otros, el Plan de Cuidado Masivo y de Refugio (<i>Mass Care and Shelter Plan</i>) de la Ciudad, integren la provisión de servicios y medidas que abordan el acceso y las necesidades funcionales de los miembros del público en todas las notificaciones, respuestas y

	<p>actividades de recuperación ante emergencias, entre las que se incluyen el rescate, las comunicaciones, el refugio y el transporte. Anexo J.</p>
	<p>2. Garantiza que las alertas de emergencia se reciban en formatos de texto y voz, y que los anuncios de transmisión televisiva o las conferencias de prensa durante una emergencia estén acompañados de subtítulos, una interpretación de lengua de señas norteamericana y una descripción de audio de elementos visuales críticos.</p>
<p>Departamento de Desarrollo Comunitario y de Viviendas <i>(Department of Housing and Community Development, HCD)</i></p>	<p>1. Garantiza que los desarrolladores privados que reciben asistencia de la Ciudad, incluidos los fondos transferibles, demuestren que sus proyectos de construcción cumplen con las reglamentaciones de accesibilidad estatales y federales aplicables.</p>
	<p>2. Garantiza que los proyectos de mejoras del capital administrados por el HCD se construyan conforme a las reglamentaciones de accesibilidad estatales y federales.</p>
	<p>3. Garantiza la comercialización equitativa y proactiva de los programas de vivienda y las oportunidades de vivienda disponibles para las personas con discapacidades, en especial, con respecto a los programas que proporcionan modificaciones de viviendas y otros servicios principalmente para el beneficio de los residentes con discapacidades y ancianos, y viviendas específicamente diseñadas para alojar a residentes con discapacidades.</p>
<p>Biblioteca</p>	<p>1. Tal como se exige para garantizar la igualdad de acceso a los programas, las actividades y los servicios de la biblioteca, dicha biblioteca apoya la amplia disponibilidad de información, materiales y programas en múltiples formatos; desarrolla e implementa programas de servicios extendidos; e instala y mantiene software y otras tecnologías asistidas para el uso en las bibliotecas a fin de permitir que los clientes con distintos tipos de discapacidades utilicen las estaciones informáticas, lean los materiales impresos y participen en los programas generales y especializados de la biblioteca.</p>

Parques y recreación	1. Además de recibir a personas con discapacidades en programas regulares, proporciona programas recreativos y del desarrollo especializados, según se requiera, a fin de apoyar la inclusión total de las personas con discapacidades en la gama de programas, actividades y servicios de parques y recreación.
	2. Garantiza que todos los materiales de comercialización (incluidos, entre otros, los medios en papel o en forma electrónica) incluyan información sobre los programas de inclusión.
	3. Garantiza que los terceros que participan en el programa de alquiler de instalaciones (<i>Facilities Rental Program</i>) para eventos abiertos al público cumplan con los requisitos del Programa C2, la declaración del cumplimiento de la ADA para los acuerdos sobre el uso de instalaciones y otros eventos especiales.
Planificación y construcción	1. Revisa todos los proyectos de mejoras del capital de la Ciudad que requieren permisos de construcción conforme a las reglamentaciones de accesibilidad aplicables que se incluyen en el Código de Edificación de California.
	2. Administra la Ordenanza de Adaptaciones Razonables (Apéndice I) al modificar o dispensar las reglamentaciones, las prácticas o los procedimientos de planificación y zonificación de la Ciudad, según se requiera, a fin de evitar la discriminación por motivos de discapacidad.
Policía	1. Proporciona capacitación y asistencia técnica sobre las interacciones policiales con personas con discapacidades, incluidas, entre otras, personas con crisis de salud mental, personas con discapacidades que dependen de sus dispositivos móviles o animales de servicio, y comunicación eficaz con personas sordas o con dificultades auditivas, o que tienen diferencias comunicativas relacionadas con otra discapacidad, como personas con espectro autista.
	2. Establece la función de mensaje de texto al 9-1-1.
	3. Garantiza que los sistemas telefónicos del 9-1-1 y los que no son de emergencia respondan las llamadas TTY de manera oportuna y efectiva.

	<p>Evalúa periódicamente la respuesta de los sistemas 9-1-1 y de los que no son de emergencia ante las llamadas TTY.</p>
	<p>4. Mantiene el contrato de los servicios de interpretación de la lengua de señas norteamericana disponibles para utilizarlos durante situaciones de emergencia y de no emergencia.</p>
Obras públicas	<p>1. Garantiza que los edificios y las instalaciones bajo su autoridad se construyan y mantengan conforme a las normas y pautas de accesibilidad estatales y federales aplicables.</p>
	<p>2. Realiza el mantenimiento y las reparaciones de rutina y emergencia de las prestaciones accesibles de todos los edificios y las instalaciones de la Ciudad bajo su autoridad; realiza pruebas periódicas de las prestaciones accesibles, como elevadores y abridores de puertas automáticos, a fin de anticipar las necesidades de reparación y evitar largos períodos sin funcionamiento.</p>
	<p>3. En sintonía con el coordinador de la ADA de la Ciudad, adopta o desarrolla, actualiza y ejecuta las normas de accesibilidad para los programas de mejoras en la infraestructura de la Ciudad y garantiza que los nuevos proyectos de construcción y reforma cumplan con los requisitos locales, estatales y federales aplicables más estrictos.</p>
	<p>4. En sintonía con el coordinador de la ADA de la Ciudad, desarrolla y supervisa los programas, las actividades y los servicios de cumplimiento de acceso físico, como los programas de repavimentación del área de recreación.</p>
	<p>5. Presenta ante el coordinador de la ADA de la Ciudad todos los planos para la nueva construcción o reforma de los edificios y las instalaciones de la Ciudad, incluidas las mejoras en las zonas de paso público, para que este realice una revisión y dé su autorización.</p>
	<p>6. Comunica las solicitudes de personas con discapacidades realizadas en los centros de llamadas o las solicitudes que se relacionan con las prestaciones de accesibilidad, como barreras de acceso físico en los edificios o las instalaciones de</p>

	la Ciudad, a fin de obtener una remisión y respuesta prioritarias de parte del programa de obras públicas correspondiente.
	7. Establece los procedimientos para proporcionar aviso al público en relación con los proyectos de construcción, su ubicación, los materiales y las sustancias químicas que se utilizan y las fechas.
	8. Establece los procedimientos para proporcionar aviso al público en relación con las ubicaciones administradas por la Ciudad donde se aplican pesticidas y herbicidas, las sustancias que se utilizarán y las fechas.
	9. Mantiene y distribuye las listas de especificaciones de los productos que deben utilizarse para la construcción, terminación y composición, en la máxima medida posible, en la Ciudad y en los proyectos financiados por esta con el fin de minimizar la exposición de las personas con sensibilidad química o enfermedad ambiental a sustancias nocivas.
	10. Mantiene la seguridad en las rutas de viaje temporales accesibles conforme a las normas estatales y federales aplicables para las zonas de trabajo y sitios de construcción, y controla que los contratistas garanticen el cumplimiento de dichas normas.
	11. Garantiza que todas las mejoras de las áreas de recreación de la Ciudad incluyan la instalación o renovación de la goma existente u otra superficie de juegos monolítica (no superficie de relleno suelto).
Transporte	1. Garantiza que los recursos de las zonas de paso bajo su autoridad se realicen y mantengan conforme a las normas y pautas de accesibilidad estatales y federales aplicables.
	2. Revisa todos los proyectos que requieren permisos para las zonas de paso (<i>public right of way</i> , PRow) conforme a las reglamentaciones de accesibilidad aplicables que se incluyen en el Código de Edificación de California.
	3. En sintonía con el coordinador de la ADA de la Ciudad, adopta o desarrolla, actualiza y ejecuta las normas de accesibilidad para los programas de

	<p>mejoras en la infraestructura de la Ciudad y garantiza que los nuevos proyectos de construcción y reforma cumplan con los requisitos locales, estatales y federales aplicables más estrictos.</p>
	<p>4. En sintonía con el coordinador de la ADA de la Ciudad, desarrolla y supervisa los programas, las actividades y los servicios de acceso físico, que incluyen el Plan de Transición de Rampas en los Bordillos (<i>Curb Ramp Transition Plan</i>) y los programas de reparación de aceras según la ADA y de aparcamiento accesible en la calle. Anexo K, L y M.</p>
	<p>5. Presenta ante el coordinador de la ADA de la Ciudad todos los planos para la nueva construcción o reforma de los edificios y las instalaciones de la Ciudad, incluidas las mejoras en las zonas de paso público, para que este realice una revisión y dé su autorización.</p>
	<p>5. Mantiene la seguridad en las rutas de viaje temporales accesibles conforme a las normas estatales y federales aplicables para las zonas de trabajo y sitios de construcción, y controla que los contratistas garanticen el cumplimiento de dichas normas.</p>

VI. INFORMACIÓN ADICIONAL

Para obtener más información sobre el cumplimiento de la ADA y las leyes relacionadas con los derechos civiles de personas con discapacidades en los programas, las actividades y los servicios de la Ciudad o para presentar una queja vinculada a la discriminación por motivos de discapacidad, comuníquese con la siguiente persona:

Coordinador de la ADA de la Ciudad
One Frank H. Ogawa Plaza, 3rd Floor
Oakland, CA 94612
510-238-5219 (V)
510-238-2007 (TTY)
510-238-3304 (Fax)
adaprograms@oaklandnet.com

VII. ANEXOS

Los siguientes planos, políticas y formularios de la Ciudad de Oakland se incorporan en esta Instrucción por remisión. Puede encontrar los documentos más recientes en línea en el sitio web de la División de Programas según la ADA o solicitarlos al coordinador de la ADA de la Ciudad.

- Anexo A: Aviso contra la discriminación por motivos de discapacidad
- Anexo B: Formulario y procedimiento de queja según la ADA
- Anexo C: Política de servicios y otras políticas de asistencia animal
- Anexo D: La ADA y la Política de comunicaciones eficaces
- Anexo E: La ADA y la Política de eventos especiales
- Anexo F: *Cómo escribir sobre discapacidades: mejores prácticas (Reservado)*
- Anexo G: Programas C-1 y C-2 del contrato
- Anexo H: Política de recursos y servicios auxiliares y formularios de solicitud
- Anexo I: Ordenanza, política y aplicación de adaptaciones razonables
- Anexo J: Material adjunto sobre las necesidades funcionales del Plan de Cuidado Masivo y de Refugio
- Anexo K: Plan de Transición de Rampas en los Bordillos según la ADA
- Anexo L: Política de reparación de aceras según la ADA
- Anexo M: Política de aparcamiento accesible en la calle

Sabrina B. Landreth
Administradora de la Ciudad