



**Departamento de Vivienda**  
**Municipio Autónomo de San Juan**  
**Política de Comunicación Efectiva**





**Departamento de Vivienda**  
**Municipio Autónomo de San Juan**  
**Política de Comunicación Efectiva**  
Creada diciembre 2021

**ÍNDICE**

<b>Sección</b>	<b>Pág.</b>
<b>I. Introducción.....</b>	<b>2</b>
<b>II. Ayudas y Servicios Auxiliares.....</b>	<b>2</b>
<b>III. Solicitud de Comunicación Efectiva.....</b>	<b>3</b>
<b>IV. Procedimiento de Quejas.....</b>	<b>4</b>



# Departamento de Vivienda Municipio Autónomo de San Juan Política de Comunicación Efectiva Creada diciembre 2021

## I. Introducción

La clave para comunicarse de manera efectiva es considerar la naturaleza, duración, complejidad y contexto de la comunicación y los métodos de comunicación de una persona. Es política del Departamento de Vivienda del Municipio Autónomo de San Juan (el “**Departamento**”) que todas las personas con discapacidades, incluyendo los residentes, empleados, solicitantes, participantes y miembros del público, puedan comunicarse de manera efectiva. Los funcionarios, agentes, contratistas y empresas administradoras privadas del Departamento proveerán ayudas y servicios auxiliares adecuados, para que las personas con discapacidades, incluyendo condiciones auditivas, visuales o cognitivas, puedan gozar de igualdad de oportunidades para participar en los beneficios de los programas, servicios, y actividades que ofrece el Departamento.

Esta política busca asegurar que las personas con discapacidades visuales, auditivas, o del habla puedan comunicarse, recibir información, y transmitir información al Departamento conforme a la reglamentación y guías relacionadas a la Ley de Estadounidenses para personas con Discapacidades de 1990 (**ADA**, por sus siglas en inglés).

## II. Ayudas y Servicios Auxiliares

De acuerdo con la Ley ADA y la reglamentación emitida por la División de Derechos Civiles del Departamento de Justicia federal (**DOJ**, por sus siglas en inglés)<sup>1</sup>, El término "ayudas y servicios auxiliares" incluye, entre otros, lo siguiente:

- Intérpretes cualificados de lenguaje de señas, tomadores de notas, servicios de transcripción, materiales escritos, amplificadores de auriculares telefónicos, dispositivos de ayuda auditiva, sistemas de ayuda auditiva, teléfonos compatibles con audífonos, decodificadores de subtítulos, dispositivos de telecomunicaciones para personas sordas (**TDD**, por sus siglas en inglés), pantallas de videotexto u otros métodos efectivos para poner información a disposición de las personas con discapacidades auditivas.
- Lectores cualificados, grabaciones de textos, grabaciones de audio, materiales en Braille, materiales con formato de letra agrandada u otros métodos efectivos para hacer que los materiales visuales estén disponibles para personas con discapacidades visuales.

---

<sup>1</sup> Ver reglamentación final revisada del DOJ implementando el título II (Servicios gubernamentales estatales y locales) y el título III (acomodo público y facilidades comerciales) del ADA, publicadas el 15 de septiembre de 2010 en el “*Federal Register*”.



**Departamento de Vivienda**  
**Municipio Autónomo de San Juan**  
**Política de Comunicación Efectiva**  
**Creada diciembre 2021**

### **III. Solicitudes de Comunicación Efectiva**

Cuando se requiera una ayuda o servicio auxiliar para asegurar una comunicación efectiva, el Departamento proveerá una oportunidad para que la persona con discapacidades lo solicite, ya sea verbalmente o por escrito. El Departamento dará consideración prioritaria a la opción de ayuda o servicio auxiliar solicitada.

El término "*consideración prioritaria*" significa que el Departamento proveerá la ayuda o servicio auxiliar solicitado por la persona, a menos que pueda demostrar: (i) que está disponible o hay otro medio de comunicación igual de efectivo; o, (ii) que el uso de los medios solicitados resultaría en una alteración fundamental de la naturaleza del servicio, programa o actividad; o, (iii) que el medio solicitado implicaría una carga financiera y/o administrativa onerosa. Si el medio solicitado por la persona con discapacidades fuese una carga indebida o una alteración fundamental del servicio, el Departamento aún debe proveer una ayuda o servicio auxiliar alternativo que permita la comunicación efectiva, si hay alguno disponible que no resulte en una carga onerosa para el Departamento.

El término "*carga onerosa*" se define como una dificultad o gasto significativo. El Departamento se reserva el derecho de determinar lo que constituye una carga onerosa, que puede variar con respecto a otras entidades gubernamentales, o de un año a otro, por razones que incluyen, pero no se limitan a, el impacto de las condiciones económicas existentes, o el total de recursos disponibles para el Departamento. Cualquier determinación sobre lo que constituye una carga onerosa para una solicitud de comunicación efectiva deberá ser emitida, por escrito, por el Director del Departamento de Vivienda, o por su representante autorizado.

La persona presentará su solicitud para ayudas o servicios auxiliares al Coordinador de Sección 504 / ADA. Todas las solicitudes deberán estar fechadas y ponchadas al momento de que el Departamento las reciba. Dos (2) días laborables después del recibo de la solicitud, el Coordinador de Sección 504 / ADA responderá a la persona para discutir las posibles alternativas que puedan asegurar una comunicación efectiva cuando el tipo de ayuda o servicio auxiliar solicitado no esté disponible, o no sea adecuado. El Departamento tomará medidas adicionales para buscar servicios de apoyo de organizaciones locales sin fines de lucro, como el Capítulo de Puerto Rico de la Federación Nacional de Personas Ciegas.

Cinco (5) días laborables después de recibir una solicitud de comunicación efectiva, el Coordinador de Sección 504 / ADA notificará a la persona sobre la ayuda o servicio auxiliar que será provisto.

El Coordinador de Sección 504 / ADA mantendrá copias de todas las solicitudes de comunicación efectiva y todas las notificaciones y determinaciones relacionadas. Las



**Departamento de Vivienda**  
**Municipio Autónomo de San Juan**  
**Política de Comunicación Efectiva**  
Creada diciembre 2021

solicitudes de ayudas o servicios auxiliares para una comunicación efectiva serán dirigidas al Coordinador de Sección 504 / ADA, que puede ser contactado utilizando la siguiente información:

Sr. Harry Rodríguez Cuevas  
Departamento de Vivienda

**Tel.:** (787) 480-5500  
**Fax:** (787) 721-4526  
**Dirección Física:** Avenida de Diego #130  
Urbanización La Riviera  
San Juan, Puerto Rico 00921  
**Dirección Postal:** PO Box 362138  
San Juan, PR 00936-2138  
**Correo Electrónico:** [hrodriguez01@sanjuan.pr](mailto:hrodriguez01@sanjuan.pr)

Cualquier solicitud de ayudas o servicios auxiliares para eventos públicos programados, como vistas o reuniones de junta, entre otros, deberá presentarse al menos cinco (5) días laborables antes del evento.

#### **IV. Procedimiento de Quejas**

Cualquier persona con preguntas o quejas relacionadas a una determinación emitida por el Coordinador de Sección 504 / ADA sobre solicitudes de ayudas o servicios auxiliares para una comunicación efectiva, deberá presentar una solicitud de reconsideración al Director del Departamento de vivienda o su representante autorizado al menos diez (10) días laborables después de recibir la determinación.