



Lake Houston Redevelopment Authority

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS BAJO LA LEY DE ESTADOUNIDENSES CON DISCAPACIDADES

Este Procedimiento de Quejas se establece de conformidad con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA). Puede ser utilizado por cualquier persona que desee presentar una queja alegando discriminación por motivos de discapacidad en la prestación de servicios o el acceso a actividades, programas o instalaciones de la Agencia de Reurbanización de Lake Houston (LHRA). Cualquier persona que crea que él o ella, individualmente, como miembro de la comunidad de discapacitados, ha sido objeto de discriminación prohibida por la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, Secciones 504 o 508 de la Ley de Rehabilitación de 1973, con sus modificaciones, puede presentar una queja ante la LHRA. También podrá presentar una queja un representante en nombre de dicha persona o grupo. Las quejas presentadas deberán presentarse por escrito y deberán estar firmadas por el denunciante y/o su representante.

La queja debe ser presentada por el reclamante y/o su designado lo antes posible, pero no más tarde de 180 días calendario después de la supuesta violación a:

Ralph De Leon
Director Ejecutivo
Lake Houston Redevelopment Authority
c/o Hunton Andrews Kurth LLP
600 Smith Street, Suite 4200
832-978-5910 (Voz)
ralph@tifworks.com

Funciones y Responsabilidades

El Director Ejecutivo (ED) tiene la responsabilidad principal de procesar las quejas de discriminación externa de la ADA recibidas por LHRA. Todas las quejas de discriminación recibidas por la LHRA deben remitirse al Director Ejecutivo para su revisión y adopción de medidas. El Director Ejecutivo procesa las quejas de acuerdo con los Procedimientos de manejo de quejas por discriminación externa de la FHWA, las cuales incluyen mantener un registro de quejas, usar formatos de carta y su proceso de investigación.

Plazo para presentar sus quejas

Para que la queja sea considerada bajo la ADA, la queja debe presentarse a más tardar 180 días después de:

- La fecha del presunto acto de discriminación; o
- La fecha en la cual la(s) persona(s) tuvo(ieron) conocimiento del presunto acto(s) de discriminación; o

- Cuando haya existido una conducta continua, la fecha en que se descubrió dicha conducta.

En cualquier caso, la LHRA puede extender el plazo de presentación o renunciar al límite de tiempo en interés de la justicia, especificando por escrito el motivo para hacerlo.

Procesamiento de las Quejas

Las quejas deberán exponer, lo más completamente posible, los hechos y circunstancias que rodean la presunta discriminación. En el caso de que una persona presente una queja verbal a un empleado de LHRA, dicha persona será entrevistada por el Director Ejecutivo. De ser necesario, la LHRA ayudará a la persona a documentar la queja por escrito y a enviarle la versión escrita para que la firme.

Dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción de la queja, el Director Ejecutivo acusará recibo, informará al reclamante de la acción propuesta o tomada y le comunicará otras vías de recurso disponibles, tales como la presentación ante la Unidad de Investigación y Resoluciones del Departamento de Derechos Civiles en la Sede de la FHWA y el Departamento de Transporte de los EE. UU.

Las quejas presentadas contra la ADA directamente ante la LHRA se procesarán de acuerdo con los procedimientos de quejas aprobados por la FHWA según lo requerido por el 23 CFR 200.9(b)(3). Sin embargo, la FHWA tiene la autoridad de tomar todas las decisiones finales, incluyendo desestimar quejas y emitir cartas con las resoluciones. Todas las quejas son investigadas a menos que:

- La denuncia sea retirada por el denunciante;
- El reclamante no proporcione la información requerida después de numerosos intentos;
- La denuncia no se presenta dentro del tiempo establecido; o
- La queja se refiere a un tema distinto a la discriminación o no se basa en la clase protegida de personas con discapacidad.

Las quejas presentadas bajo la ADA ante la LHRA en las que se nombra a la LHRA como parte acusada se enviarán a la FHWA dentro de los diez (10) días posteriores a la recepción de la denuncia para su procesamiento.

La siguiente información será entregada a la FHWA:

- Nombre, domicilio y número de teléfono del reclamante;
- Nombre(s) y domicilio(s) del(los) funcionario(s) que presuntamente realizaron el acto discriminatorio;
- Base de la queja (es decir, discapacidad, raza, color de piel, origen nacional, sexo, edad);
- Fecha del presunto acto o actos discriminatorios;
- Fecha de recepción de la queja por parte de LHRA;
- Una declaración de queja;
- Otras agencias (estatales, locales o federales) donde se haya presentado la queja; y
- Una explicación de las acciones que LHRA ha tomado o propuesto para resolver el problema planteado en la queja.

Proceso de investigación

Dentro de los sesenta (60) días de recibir la queja, el Director Ejecutivo realizará y completará una investigación de la denuncia y, basándose en la información obtenida, emitirá una recomendación de acción en un reporte de hallazgos a la FHWA. La FHWA emitirá decisiones finales en todos los casos, incluidas aquellas quejas investigadas por el Director Ejecutivo. En la medida de lo posible, la queja se resolverá por medios informales. Estos intentos informales y sus resultados se resumirán en el reporte de conclusiones. Ninguna información se divulga al personal de LHRA ni a ninguna otra persona que no esté involucrada en el proceso de investigación.

Desarrollo de un plan de investigación

Se preparará un Plan de Investigación (PI) para definir los problemas y establecer el plan para completar la investigación. El Plan de Investigación se utiliza para mantener la investigación encaminada y centrada en los problemas y las fuentes de evidencia o corroboración. El esquema del Plan de Investigación es el siguiente:

- Nombre y datos de contacto del denunciante y, si corresponde, los de su abogado;
- Nombre y datos de contacto de la parte acusada y, si corresponde, los de su abogado;
- Leyes y reglamentos aplicables;
- Base de la queja (es decir, discapacidad, raza, color de piel, origen nacional, sexo, edad);
- Denuncia(s)/Problema(s);
- Antecedentes
- Nombre e información de contacto del(los) entrevistado(s);
- Preguntas para el denunciante, la parte acusada y el(los) entrevistado(s);
- Pruebas que deben obtenerse;
- Cronograma estimado de investigación; y
- Solución solicitada por el(los) reclamante(s).

Documentación

El Director Ejecutivo mantiene un registro de quejas, un formulario de admisión y un registro de actividades para documentar toda la actividad relacionada con la queja. La información capturada en estos documentos incluye:

- Número de seguimiento de la queja
- Nombre del denunciante y, si se proporciona, discapacidad, raza, color de piel, edad, género y origen nacional;
- Nombre de la parte acusada;
- Base(s) de la queja ADA;
- Denuncia(s)/Problema(s) en torno a la denuncia por discriminación;
- Agencia/División/Distrito
- Actividad de investigación
- Fecha en que se presentó la denuncia por discriminación;
- Fecha en que se completó la investigación;
- Disposición/Situación

- Fecha de disposición; y
- Otra información pertinente.

Preparación del Reporte de Investigación

Se preparará un Reporte de Investigación (ROI) que establezca todos los hechos relevantes obtenidos durante la investigación. Cuando sea necesario, el ROI incluirá un hallazgo para cada problema y las recomendaciones. La documentación sobre todos los intentos y resultados que se realizaron para resolver la queja antes de la recepción inicial de la queja escrita se resumirá en el ROI. El ROI y la decisión recomendada se enviarán a la FHWA para una decisión final.

La regulación del Título II del Departamento de Justicia (DOJ) requiere que una entidad pública que emplee a 50 o más personas “adopte y publique procedimientos de quejas que contemplen una resolución rápida y equitativa de las quejas que denuncien cualquier acción que estaría prohibida por esta parte”, pero no menciona específicamente qué deben incluir los procedimientos de quejas. 28 CFR 35.107(b). Específicamente, la norma 28 CFR 35.107(b)(4) requiere que la entidad tenga un proceso de apelaciones. El proceso de apelaciones de quejas de TxDOT es el siguiente:

1. El reclamante podrá apelar el resultado dentro de los 10 días siguientes a la decisión. Él/ella debe: (a) Completar el formulario (en desarrollo) para solicitar una apelación.
(b) Presentar al Equipo de Apelaciones para su revisión (que será identificado por el Director de la División de Derechos Civiles).
2. El Equipo de Apelaciones debe revisar el motivo de la apelación. Considere lo siguiente:
 - (a) Violación sin resolución,
 - (b) Violación con resolución pero el tiempo de eliminación de la barrera no es razonable, y (c) No está de acuerdo con la resolución.
3. El Equipo de Apelaciones revisa la solicitud para:
 - (a) Determinar si está de acuerdo o en desacuerdo.
 - (b) Proporcionar justificación y documentación de respaldo, y/o (c) Proporcionar nuevas alternativas.
4. El Equipo de Apelaciones devuelve la solicitud al Administrador de Cumplimiento de la ADA/Distrito/División, según corresponda:
 - (a) Realizar los cambios necesarios
 - (b) Proporcionar la respuesta al Reclamante
5. El Administrador de la ADA informa al Demandante sobre la decisión.