



### **Procedimiento de quejas y reclamos bajo la Ley para Estadounidenses con Discapacidades y la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación**

El Procedimiento de quejas y reclamos se estableció para cumplir con los requisitos de la Ley para Estadounidenses con Discapacidades de 1990 ("ADA", Americans with Disabilities Act) y la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973. Puede ser utilizado por cualquier persona que desee presentar una queja o reclamo alegando discriminación por motivos de discapacidad en la provisión de servicios, actividades, programas o beneficios por parte de City of Downey. La Política de personal de City of Downey rige los reclamos relacionados con el empleo por discriminación por discapacidad.

City of Downey desea escuchar las preocupaciones y reclamos de los ciudadanos con el fin de proporcionar programas, servicios y actividades accesibles. Un ciudadano puede llamar con un comentario, preocupación o reclamo sin necesidad de presentar una queja formal. Se puede presentar una queja formal completando el formulario de quejas y reclamos contactando al Coordinador de ADA/Sección 504, Vaniah De Rojas, o a la persona alternativa designada.

Si el ciudadano desea presentar una queja formal, se incluyen procedimientos y formularios de queja. Se prefiere que la queja sea por escrito e incluya información sobre la discriminación alegada, como el nombre, la dirección y la información de contacto del querellante. Se solicita una descripción del problema que incluya la ubicación y la fecha.

Se ofrecerán medios alternativos para presentar reclamos, como entrevistas personales o grabaciones de audio del reclamo, para personas con discapacidades que lo soliciten. Además, para las personas con discapacidad que tengan dominio limitado del inglés, City of Downey puede proporcionar servicios gratuitos de traducción o interpretación. Si se necesitan más adaptaciones, contacte al Coordinador de ADA.

El reclamo debe ser presentado por el querellante o su designado lo antes posible, pero a más tardar 60 días calendario después de la presunta violación a:

**ADA/Section 504 Coordinator  
City of Downey  
11111 Brookshire Avenue  
Downey, CA 90241  
Correo electrónico:  
ADACoordinator@downeyca.org Número  
de teléfono: (562) 299-6619  
FAX: (562) 923-6388**

Dentro de los 15 días posteriores a recibir el reclamo, el Coordinador de ADA/Sección 504, o la persona que éste designe, se comunicará con el reclamante para hablar sobre el problema y la resolución del municipio. En casos donde no se pueda identificar una resolución fácilmente, el Coordinador de ADA/Sección 504 hablará con el reclamante sobre las resoluciones posibles. Dentro de los 15 días posteriores a la conversación inicial, el Coordinador de ADA/Sección 504, o la persona que éste designe, responderá por escrito y, cuando corresponda, en un formato accesible para el reclamante, como ser letra grande, Braille o audio. La respuesta explicará la posición de City of Downey y ofrecerá opciones para la resolución sustantiva del reclamo (si corresponde).

Si la respuesta del Coordinador de ADA/Sección 504 o su designado no resuelve el problema satisfactoriamente, el reclamante o su designado puede apelar la decisión dentro de los 15 días calendario posteriores a la recepción de la respuesta, dirigiéndose al Administrador Asistente de la Ciudad o a su designado.

Dentro de los 15 días calendario después de recibir la apelación, el Administrador Asistente de la Ciudad o su designado se reunirá con el reclamante para hablar sobre el reclamo y las posibles soluciones. Dentro de los 15 días calendario posteriores a la reunión, el Administrador Asistente de la Ciudad o su designado responderá por escrito, y, cuando sea apropiado, en un formato accesible para el reclamante, con una resolución final del reclamo.

Todos los reclamos por escrito que reciba el Coordinador de ADA/Sección 504 o la persona que éste designe, las apelaciones ante el Administrador Asistente de la Ciudad de Downey o la persona que éste designe, y las respuestas de ambos funcionarios, serán conservados por City of Downey por un mínimo de tres años. Puede encontrar una copia del Plan de Autoevaluación y Transición de ADA/Sección 504 de City of Downey en el sitio web del Plan de Transición de ADA de la Ciudad: [www.downeyca.org/transitionplan](http://www.downeyca.org/transitionplan).