



El Departamento de Servicios Comunidad del Condado de Harris
Oficina de Servicios de Transito
ADA Procedimiento de Queja e Investigacion

Estos procedimientos cubren todas las quejas presentadas bajo ADA de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 y la Ley de Americanos con Discapacidades de 1990 por supuesta violación en cualquier programa o actividad administrada por el Departamento de Servicios Comunitarios del Condado de Harris , Oficina de Servicios de Tránsito (HCCSD).

Estos procedimientos no niegan el derecho del querellante a presentar quejas formales con otras agencias estatales o federales ni a buscar un abogado privado para reclamos que aleguen una violación. Se hará todo lo posible para obtener una resolución temprana de las quejas al nivel más bajo posible. La opción de reunión(es) de mediación informal entre las partes afectadas y el HCCSD puede utilizarse para la resolución. Cualquier persona, grupo de personas o entidad que crea que ha sido objeto de una violación prohibida por la ADA y los estatutos relacionados puede presentar una queja.

Se tomarán las siguientes medidas para resolver las quejas de ADA:

- 1.) Una queja formal se debe presentar dentro de los 180 días de a la supuesta ocurrencia. Las quejas deberán ser por escrito y firmadas por el individuo o su representante, e incluirán el nombre, la dirección y el número de teléfono; una declaración de la supuesta violación de la ADA, la base de la queja (accesibilidad, adaptación razonable o modificación) y la fecha de las supuestas infracciones. Una declaración que detalla los hechos y las circunstancias de la presunta violación debe acompañar a todas las quejas.
- 2.) En el caso en que un demandante no pueda proporcionar una declaración por escrito, se puede presentar una queja verbal de la Infracción de ADA al Coordinador de ADA de HCCSD. En estas circunstancias, se entrevistará al denunciante y el Coordinador de ADA de HCCSD ayudará al demandante a convertir las acusaciones verbales en redacción.
- 3.) Cuando se recibe una queja, el Coordinador de ADA proporcionará un acuse de recibo por escrito al Demandante, dentro de los diez (10) días por correo certificado.
- 4.) Si una queja se considera incompleto, se solicitará información adicional, y se le proporcionará al Demandante 60 días hábiles para enviar la información requerida. Si la información no se proporciona, puede considerarse una buena causa para determinar que no hay mérito de investigación.
- 5.) Dentro de los 15 días hábiles a partir de la recepción de una queja completa, el HCCSD determinará su jurisdicción para seguir con el asunto y si la queja tiene mérito suficiente para justificar una investigación. Dentro de los cinco (5) días posteriores a esta decisión, el Director del Departamento o su representante autorizado notificará al Demandante y al Demandado, por correo certificado, informándoles de la disposición.
 - a. Si la decisión no es investigar la queja, la notificación deberá indicar específicamente el motivo de la decisión.
 - b. Si se va a investigar la queja, la notificación deberá indicar los motivos de la jurisdicción de HCCSD, al tiempo que se informa a las partes que se requerirá su cooperación total para recabar información adicional y ayudar al investigador.

6.) Cuando el HCCSD no tiene suficiente jurisdicción, el Director del Departamento o su representante autorizado remitirá la queja a la agencia estatal o federal apropiada que tenga dicha jurisdicción.

7.) Si la queja tiene mérito investigativo, el Director Ejecutivo o su representante autorizado le indicará al Oficial de Cumplimiento de ADA que investigue a fondo la queja. Se llevará a cabo una investigación completa y se enviará un informe de investigación al Director del Departamento dentro de los 60 días a partir de la recepción de la queja. El informe incluirá una descripción narrativa del incidente, resúmenes de todas las personas entrevistadas y un hallazgo con recomendaciones y medidas conciliatorias cuando corresponda. Si la investigación se retrasa por algún motivo, el Oficial de Cumplimiento de ADA notificará a las autoridades correspondientes, y se solicitará una extensión.

8.) El Director del Departamento o su representante autorizado emitirá cartas de hallazgos al Demandante y al Demandado dentro de los 90 días a partir de la recepción de la queja.

9.) Si el demandante no está satisfecho con la resolución de la queja presentada por HCCSD, tiene derecho a presentar una apelación dentro de los 60 días posteriores a la resolución a la siguiente dirección:

**Harris County Community Services Department
Office of Transit Services
8410 Lantern Point Drive
Houston, Texas 77054
713-578-2216**