



Política del Proceso de Quejas de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)

REVISADO EN MAYO DE 2025

Aprobado por:

Consejo de Directores
Arc Imperial Valley



Objetivo

Este Procedimiento de Quejas se estableció para cumplir con los requisitos de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA). Puede ser utilizado por cualquier persona que desee presentar una queja alegando discriminación por discapacidad en la prestación de servicios, actividades, programas o beneficios por parte de ARC Imperial Valley (ARC-IV).

Cómo Presentar una Queja

- Las quejas deben presentarse por escrito, preferiblemente dentro de los **60 días hábiles** siguientes a la supuesta infracción.
- La queja escrita deberá incluir:
 - Nombre, dirección, número de teléfono y correo electrónico del denunciante (si está disponible).
 - Una descripción detallada de la presunta discriminación, que incluya:
 - Fecha y lugar del incidente
 - Nombres de las personas involucradas (si se conocen)
 - El servicio, actividad o programa afectado
- Hay formatos alternativos disponibles si se requiere:
 - Quejas orales (p. ej., entrevista personal o grabación de audio)
 - Ayuda para completar formularios
 - Letra grande, braille o formatos electrónicos

Dónde Presentar la Queja

Presentar la queja a:

Coordinadora de ADA
Mariana Torres
Directora de Recursos Humanos



Dirección: Arc Imperial Valley (ARC-IV)
298 E. Ross Ave.
El Centro, CA 92243



Teléfono: 760-352-0180 Ext 104



Correo Electrónico: mtorres@arciv2.org

Cronograma de Procesamiento de Quejas

- Dentro de los **15 días hábiles** posteriores a la recepción de la queja, el Coordinador de la ADA:
 - Acusará recibo.
 - Programará una reunión con el reclamante (presencial o virtual) para analizar la queja y su posible resolución.
- Dentro de los **15 días hábiles** posteriores a la reunión, el Coordinador de la ADA proporcionará una respuesta por escrito y, cuando corresponda, en un formato accesible (por ejemplo, letra grande, braille o audio).

La respuesta deberá incluir:

- Un resumen de los hallazgos
- Una decisión o propuesta de resolución
- Medidas a tomar, si las hubiese

Proceso de Apelación

Apelación a:

Director Ejecutivo o persona designada
Arturo Santos
760-352-0180/asantos@arciv.org

Dentro de los **15 días hábiles** siguientes a la recepción de la apelación, el Director Ejecutivo (o persona designada) se reunirá con el reclamante para tratar el asunto.

- Se emitirá una decisión final por escrito dentro de los **15 días hábiles** siguientes a dicha reunión.
- La decisión también se proporcionará en un formato accesible si es necesario.

Mantenimiento de Registros

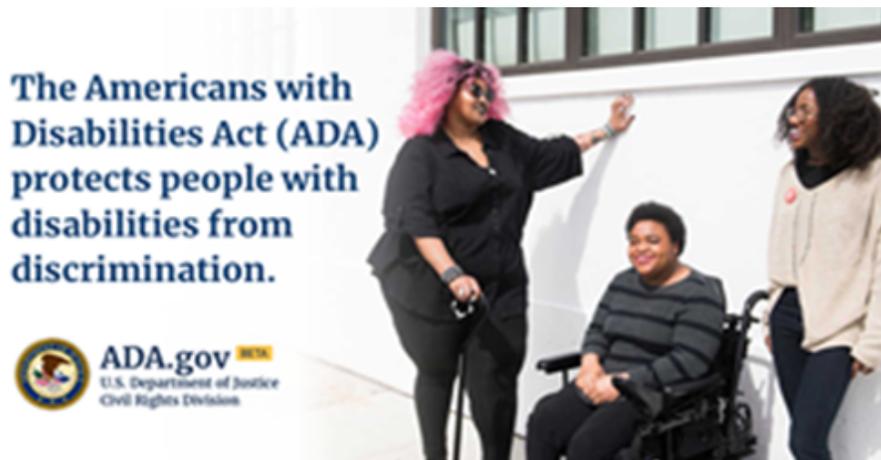
ARC-IV conservará todas las quejas y la documentación relacionada durante al menos tres años a partir de la fecha de resolución final.



Versión de Resumen Corto

Procedimiento de Quejas de la ADA (Resumen)

Cualquier persona que alegue discriminación por discapacidad por parte de ARC-IV puede presentar una queja a Mariana Torres (760) 352-0180 Ext. 104/mtorres@arciv2.org. El Coordinador de la ADA se comunicará con el demandante dentro de los 15 días calendario para tratar el asunto y responderá por escrito dentro de los 15 días posteriores. Si no queda satisfecho, el demandante puede apelar ante el Director Ejecutivo o su designado, quien se reunirá con el demandante y emitirá una respuesta final dentro de los 15 días posteriores a la reunión.



[File a Complaint](#)