

<b>DISTRITO REGIONAL DE AGUAS RESIDUALES DE CLARK</b>	<b>PROCEDIMIENTO # 001- 2023</b>	<b>Proceso de reclamos sobre derechos civiles</b>
	<b>Código CRWWD:</b>	<b>OTRO:</b>

## QUEJAS Y RECLAMOS

Si una solicitud de acceso a los programas, servicios o instalaciones del Distrito, o una queja relacionada con la prestación equitativa de sus programas y servicios no se resuelve a satisfacción de la persona, dicha persona puede presentar un reclamo ante el Distrito. El Distrito ha adoptado este procedimiento para proporcionar una resolución rápida y justa de las quejas sobre derechos civiles que aleguen cualquier acción prohibida por la Ley de Derechos Civiles, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades u otras leyes federales y estatales relativas a la prestación de servicios equitativos y accesibles.

La resolución de cualquier queja específica requerirá la consideración de diversas circunstancias, como la naturaleza de la equidad o el acceso a los servicios, programas o instalaciones en cuestión, y los requisitos esenciales de elegibilidad para la participación; la salud y la seguridad de los demás; la naturaleza específica de la discapacidad; y el grado en que una adaptación constituiría una alteración fundamental del programa, servicio o instalación, o causaría una dificultad excesiva para el Distrito. En consecuencia, la resolución por parte del Distrito de cualquier queja no constituye un precedente que obligue al Distrito o en el que puedan basarse otras partes reclamantes.

### Proceso de reclamos

**Paso 1 – Presentación de reclamos.** La persona que desee presentar un reclamo utilizar debe utilizar el Formulario de Queja por Discriminación del Distrito en línea, [www.CRWWD.com/documents/Discrimination-Complaint-Form.pdf](http://www.CRWWD.com/documents/Discrimination-Complaint-Form.pdf) y que también está disponible poniéndose en contacto con el Coordinador de Cumplimiento de la No Discriminación (NCC) (Coordinador). Si el reclamo no se presenta en el Formulario de Queja por Discriminación, deberá contener, no obstante, la siguiente información:

1. Nombre, dirección y número de teléfono de la persona que presenta el reclamo.
2. El nombre, la dirección y el número de teléfono de la persona que alega la infracción, si no es la persona que presenta el reclamo.
3. Descripción de la presunta infracción.
4. Descripción de la solución solicitada.
5. Información sobre si se ha presentado un reclamo ante el Departamento de Justicia u otro organismo o tribunal federal o estatal de derechos civiles, incluida la siguiente información:
  - a. El nombre del organismo o tribunal donde se presentó la queja,
  - b. La fecha en que se presentó la queja, y
  - c. El nombre, la dirección y el número de teléfono de una persona de contacto con el organismo o el tribunal.
6. Se puede presentar un reclamo verbal poniéndose en contacto con el NCC. El NCC hará constar por escrito el reclamo verbal utilizando el Formulario de Queja por Discriminación que será entregado al reclamante para su firma.

### Paso 2 – Acuse de recibo.

Se acusará recibo del reclamo por escrito en un plazo de siete (7) días laborables a partir de su recepción.

<b>DISTRITO REGIONAL DE AGUAS RESIDUALES DE CLARK</b>	<b>PROCEDIMIENTO # 001- 2023</b>	<b>Proceso de reclamos sobre derechos civiles</b>
	<b>Código CRWWD:</b>	<b>OTRO:</b>

**Paso 3 – Registro de la queja.**

Se registrarán todas las quejas presentadas que cumplan los requisitos del Paso 1. El NCC también notificará la queja al (a los) gerente(s) de programa pertinente(s).

**Paso 4 – Examen inicial y determinación de si la queja merece ser investigada.**

Todas las quejas registradas serán objeto de una investigación adecuada, rápida e imparcial. En un plazo de 45 días naturales a partir de la recepción, el Coordinador llevará a cabo la investigación inicial necesaria para determinar la validez de la presunta infracción.

**Paso 5 – Resolución informal.**

Si es apropiado, el Coordinador hará arreglos para reunirse con el reclamante para discutir el asunto e intentar llegar a una resolución informal de la queja. Cualquier resolución informal de la queja será documentada en el Archivo de Quejas del Distrito.

**Paso 6 – Investigación adicional.**

Si no se ha llegado a una resolución, el Coordinador llevará a cabo una investigación adicional con el fin de apoyar una decisión con respecto a la queja.

**Paso 7 – Decisión.**

En un plazo de 60 días naturales a partir de la recepción, el Coordinador emitirá una decisión por escrito, de la que se remitirá copia al reclamante. La decisión se referirá a la validez de la queja y a la descripción de los resultados de la investigación.

**Paso 8 – Reconsideración.**

En un plazo de 30 días naturales a partir de la decisión, el reclamante puede solicitar una reconsideración si no está satisfecho con la decisión y/o resolución por escrito. La solicitud de reconsideración se presentará por escrito al Coordinador.

**Paso 9 – Resolución final.**

En un plazo de 60 días a partir de la presentación de la solicitud de reconsideración por parte del reclamante, el Director General revisará la solicitud y tomará una decisión final. La decisión se tomará por escrito y se entregará una copia certificada al reclamante.

**Paso 10 – Apelación.**

En un plazo de 21 días a partir de la fecha de la decisión final del Gerente General, el reclamante puede apelar dicha decisión final a la Junta de Comisionados del Distrito (Junta). La apelación deberá ser presentada por escrito al Coordinador.

DISTRITO REGIONAL DE AGUAS RESIDUALES DE CLARK	PROCEDIMIENTO # 001- 2023	Proceso de reclamos sobre derechos civiles
	Código CRWWD:	OTRO:

**Paso 11 – Revisión de la Junta.**

Dentro de los 30 días naturales de la presentación de la apelación, el Distrito programará una fecha para que la apelación sea considerada por la Junta. El reclamante será notificado con antelación por escrito de la fecha de la reunión.

**Paso 12 – Emisión.** Dentro de los 30 días naturales de la reunión de la Junta, esta emitirá una decisión por escrito, de la cual se entregará una copia al reclamante.

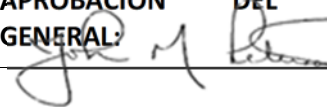
**Reclamo legal**

Si el reclamante no está satisfecho con el manejo de la queja por parte del Distrito en cualquier etapa del proceso o no desea presentar un reclamo a través del Procedimiento de Reclamos sobre Derechos Civiles, puede presentar un reclamo directamente ante el Departamento de Justicia de los Estados Unidos, u otro organismo o tribunal estatal o federal apropiado. El uso del procedimiento de reclamos del Distrito no es un requisito previo para la búsqueda de otros recursos.

**Conservación de registros**

El Coordinador de Cumplimiento de la No Discriminación del Distrito conservará todos los documentos archivados de las reclamos sobre derechos civiles durante:

- un período de tres (3) años O
- hasta que se resuelva la queja cuando se presente cualquier queja u otra acción por presunto incumplimiento del Distrito de la Parte 7 del Título 40 del CFR antes de que termine el período de tres (3) años.

PREPARADO POR: Servicios Comerciales	REVISADO POR: Todos los departamentos	APROBACIÓN DEL GERENTE GENERAL: 
FECHA DE VIGENCIA:		15/5/2023
FECHA DE REVISIÓN:		