



# PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

<b>SECCIÓN: 200 – Administración General</b>	<b>PROCEDIMIENTO #: 211-B</b>
<b>TÍTULO: Procedimiento de Quejas ADA del Condado de Washington</b>	<b>POLÍTICA IMPLEMENTADA #: 211</b>
<b>DEPARTAMENTO/DIVISIÓN PATROCINADOR: Oficina Administrativa del Condado/Oficina de Equidad, Inclusión y Enlace Comunitario</b>	
<b>FECHA DE VIGENCIA: 27/6/2023</b>	<b>REVISADO:</b>

**OBJETIVO:** Establecer procedimientos para proporcionar acceso a personas con discapacidades en apoyo a la Política de Acceso para Personas con Discapacidades del Condado de Washington y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA).

## PROCEDIMIENTOS:

### Propósito

Este procedimiento de quejas puede ser utilizado por cualquier persona que desee apelar la decisión del Condado de Washington o de cualquiera de sus departamentos u oficinas en respuesta a una solicitud de adaptación o modificación de servicios, actividades, programas o beneficios proporcionados por el Condado de Washington.

Este procedimiento de quejas se establece para proporcionar un proceso que facilite la búsqueda de hechos, la discusión de opciones y el diálogo que intente encontrar una solución mutuamente aceptable. El proceso está orientado a resolver problemas a nivel de programa o departamento.

### Procedimiento

1. La comunicación pública sobre el proceso para presentar una queja respecto a una solicitud de adaptación o modificación deberá estar fácilmente disponible en las páginas web del Condado de Washington y en sus instalaciones.
2. Si un cliente o miembro de la comunidad presenta una queja respecto a una solicitud de adaptación o modificación, el personal que reciba la queja deberá remitir esa solicitud al Coordinador de ADA del Condado de Washington.
  - Si se presenta una queja respecto a una solicitud de adaptación o modificación relacionada con una Oficina o Departamento que tenga políticas y procedimientos operativos para un proceso de quejas o revisión secundaria, el

personal que reciba la queja deberá remitir esa queja al personal adecuado en ese Departamento y al Coordinador de ADA del Condado de Washington para una revisión secundaria. El resultado de la queja o revisión secundaria del Departamento se considerará la Decisión Final del Departamento.

3. Si se presenta una queja respecto a una solicitud de adaptación o modificación relacionada con una Oficina o Departamento que tenga políticas y procedimientos operativos para un proceso de quejas o revisión secundaria, el personal que reciba la queja deberá remitir esa queja al personal adecuado en ese Departamento y al Coordinador de ADA del Condado de Washington para una revisión secundaria. El resultado de la queja o revisión secundaria del Departamento se considerará la Decisión Final del Departamento.

- La queja debe ser presentada a la siguiente dirección:  
**Washington County ADA Coordinator**  
**Office of Equity, Inclusion and Community Engagement**  
Washington County Administrative Office  
155 N. First Ave., Suite 370  
Hillsboro, OR 97124  
Teléfono: [503-846-6288](tel:503-846-6288)  
Correo Electrónico: [equity@washingtoncountyor.gov](mailto:equity@washingtoncountyor.gov)
- La queja debe presentarse por escrito (o en un formato alternativo) y contener la siguiente información:
  - nombre, dirección y número de teléfono del denunciante;
  - la ubicación, fecha y descripción de la queja;
  - recurso solicitado.
- El personal que reciba una queja verbal deberá presentarla por escrito al Coordinador de ADA del Condado de Washington.

4. El Coordinador de ADA del Condado de Washington, o su designado, responderá al denunciante por escrito (o en un formato alternativo) dentro de los 15 días hábiles posteriores a la recepción de la queja para discutir la queja, recopilar cualquier información adicional necesaria e identificar posibles resoluciones.

Dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al contacto con el denunciante, el Coordinador de ADA o su designado deberá responder a las alegaciones hechas en la queja en formato escrito u otro formato accesible. La respuesta explicará las conclusiones del Condado de Washington respecto a las alegaciones del denunciante y, si es apropiado, sugerirá opciones para resolver la queja.

5. Si ambas partes no pueden llegar a un acuerdo mutuo y el individuo continúa teniendo preocupaciones después de recibir la respuesta del Coordinador de ADA del Condado de

Washington, el denunciante puede presentar una apelación dentro de los 15 días hábiles al Administrador del Condado o su designado.

La apelación debe ser presentada a:

ADA Appeal  
Washington County Administrative Office  
155 N. First Ave., Suite 300  
Hillsboro, OR 97124  
Correo Electrónico: cao@washingtoncountyor.gov

6. El Administrador del Condado o su designado responderá a la queja por escrito u otro formato accesible, o se pondrá en contacto con el denunciante para obtener cualquier información adicional necesaria dentro de los 15 días hábiles posteriores a la recepción de la apelación.

Si se solicita información adicional al denunciante, el Administrador del Condado o su designado deberá proporcionar una respuesta a la queja dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la recepción de la información adicional. La decisión del Administrador del Condado o su designado será la respuesta final del Condado de Washington.

7. Si se necesita una extensión en cualquier momento, el Condado de Washington proporcionará una justificación por escrito u otro formato accesible explicando por qué se necesita la extensión y la duración de la misma.
8. Todas las quejas y respuestas serán mantenidas por el Condado de Washington durante un mínimo de tres años o según lo exija la ley o normativa vigente.
9. Se notificará a los denunciantes sobre otras vías para reportar una queja, incluyendo pero no limitándose a las siguientes:

**Cuestiones de Ética:** Para quejas o preocupaciones de discriminación o acoso por parte del personal del Condado de Washington, contratistas o funcionarios electos, los clientes y miembros de la comunidad también pueden presentar un informe de manera confidencial o anónima utilizando la línea directa y el sitio web "Ethics Matters" del Condado de Washington:

<https://www.washingtoncountyor.gov/cao/ethics-matters>

**Departamento de Justicia de los EE. UU., División de Derechos Civiles:**

Si un cliente o miembro de la comunidad cree que él o alguien más fue discriminado por motivo de discapacidad, pueden usar este enlace (<https://www.ada.gov/file-a-complaint/>) para presentar una queja bajo la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) contra un gobierno local u otras entidades.

**Recursos Comunitarios:**

- Disability Rights Oregon: <https://droregon.org/>
- Legal Aid Services of Oregon: <http://fhco.org/>

**Para presentar una queja de Vivienda Justa:**

- Community Alliance of Tenants: <https://www.oregoncat.org/>
- Fair Housing Council of Oregon: <http://fhco.org/>
- Department of Housing and Urban Development:  
[https://www.hud.gov/program\\_offices/fair\\_housing\\_equal\\_opp/online-complaint](https://www.hud.gov/program_offices/fair_housing_equal_opp/online-complaint)