

Procedimientos de Quejas de la Discapacidad

Estos procedimientos proporcionan orientación para todas las quejas presentadas bajo la sección 504 de la Ley de Rehabilitación o la ADA (por sus siglas en inglés), a como se relacionan con cualquier programa o actividad que sea administrado por la **Mesa de Regentes de Arizona para y en nombre del Instituto de Servicio Cívico de la Universidad del Norte de Arizona** incluyendo sus asesores, contratistas y proveedores. La intimidación o represalia como resultado de una queja está prohibida por la ley. Además de estos procedimientos, los reclamantes se reservan el derecho de presentar una queja formal ante otras agencias estatales o federales o de buscar un abogado privado para las quejas que alegan discriminación. Se hará todo lo posible para resolver las quejas al nivel más bajo posible.

- (1) Cualquier persona que crea que él y / o ella ha sido discriminado por motivos de discapacidad puede presentar una queja de discriminación completando y presentando la Forma de Queja por Discapacidad de la agencia. Debido a que CSI es parte de la Universidad del Norte de Arizona, las quejas de discapacidad serán manejadas por la Oficina de Equidad y Acceso de la Universidad del Norte de Arizona.
- (2) Las reclamaciones formales deben presentarse dentro de los **180** días del calendario siguientes a la última fecha del presunto acto de discriminación o la fecha en que el reclamante(s) supuestamente conoció de la discriminación, o cuando haya habido un curso de conducta continuo, la fecha en que se interrumpió la conducta o el último caso de la conducta.
- (3) Las quejas deben ser por escrito y firmadas por el(los) reclamante(s) y deben incluir el nombre, dirección y número de teléfono del reclamante(s). La persona de contacto de la discapacidad ayudará al reclamante a documentar las cuestiones si es necesario.
- (4) Las alegaciones recibidas por fax o correo electrónico serán reconocidas y procesadas, una vez que se haya establecido la identidad del reclamante y la intención de proceder con la queja. Para ello, el reclamante está obligado a enviar por correo una copia original firmada del fax o transmisión por correo electrónico para que la queja sea procesada.
- (5) Las denuncias recibidas por teléfono se reducirán a por escrito y se proporcionarán al reclamante para su confirmación o revisión antes de su procesamiento. Se enviará un formulario de queja al reclamante para que complete, firme y devuelva para su procesamiento.
- (6) Una vez enviado, la **Universidad del Norte de Arizona** revisará el formulario de queja para determinar la jurisdicción. Todas las quejas recibirán una carta de recibido informándole si la queja será investigada por la **Universidad del Norte de Arizona** o presentada al estado o a la autoridad Federal para obtener orientación.

- (7) La **Universidad del Norte de Arizona** notificará al Coordinador de la Discapacidad todas las quejas de la discapacidad en un plazo de 72 horas por teléfono al: 602-534-3026; por correo electrónico a: PHXTransitEO@phoenix.gov.
- (8) La **Universidad del Norte de Arizona** tiene 10 días hábiles para investigar la queja. Si se necesita más información para resolver el caso, la Autoridad puede comunicarse con el reclamante. El reclamante tiene 10 días hábiles a partir de la fecha de la carta para enviar la información solicitada al investigador asignado al caso. Si el investigador no es contactado por el reclamante o no recibe la información adicional dentro de los 10 días hábiles, la Autoridad puede cerrar administrativamente el caso. Un caso puede cerrarse administrativamente también si el reclamante ya no desea continuar con su caso.
- (9) Después de que el investigador revise la queja, emitirá una de dos cartas al reclamante: una carta de cierre o una carta de hallazgo (LOF, por sus siglas en inglés). Una carta de cierre resume las acusaciones y afirma que no hubo una violación de la discriminación y que el caso se cerrará. Una LOF resume las denuncias y las entrevistas con respecto al supuesto incidente, y explica si se llevará a cabo alguna acción disciplinaria, capacitación adicional al miembro del personal u otra acción.
- (10) Un reclamante insatisfecho con la decisión de la **Universidad del Norte de Arizona** puede presentar una queja ante la ciudad de Phoenix Atención: Coordinador de la Discapacidad 302 N. 1st Avenue, Suite 900 Phoenix, AZ o la Administración Federal de Tránsito (**FTA, por sus siglas en inglés**) oficinas de Derechos Civiles: **FTA**: Atención Coordinador de la Discapacidad, Edificio Este, 5to Piso-TCR 1200 New Jersey Ave., SE Washington DC 20590
- (11) Una copia de estos procedimientos se puede encontrar en línea en: www.nau.edu/sbs/csi/Programs/Senior-Companion/ or <https://in.nau.edu/eao>.

Si se necesita información en otro idioma, póngase en contacto con: **928-523-3312**.

*Para información en Español llame: **928-523-3312**.