



#### PROCEDIMIENTO DE QUEJAS ADA

Si tiene una queja sobre la accesibilidad de nuestros servicios o cree que ha sido discriminado debido a su discapacidad, puede presentar una queja. Proporcione todos los hechos y circunstancias relacionados con su problema o queja para que podamos investigar el incidente a fondo.

#### ¿Cómo presentar una queja?

1. Un formulario de queja está disponible en nuestro sitio web en [www.impactmissouri.org](http://www.impactmissouri.org).

También puede presentar una queja visitando la Oficina Administrativa de la organización.

Oficinas en 2200 Burlington Columbia, MO 65202, o llamando al 573-474-9446

para solicitar un formulario por fax, correo electrónico o correo postal.

2. Las denuncias deberán presentarse dentro de los 180 días siguientes a la fecha del supuesto hecho.

ocurrencia discriminatoria y debe contener tanta información detallada como sea posible  
sobre la supuesta discriminación como sea posible.

3. El formulario debe estar firmado y fechado, e incluir su información de contacto.

Envíe su formulario de queja a la dirección que figura a continuación:

Servicios de apoyo de impacto  
A la atención de: Director de Recursos Humanos  
1605 Chapel Hill Rd, Suite B  
Columbia, Misuri 65203

#### ¿Necesita ayuda para presentar una queja?

Si no puede completar una queja por escrito debido a una discapacidad o si necesita información en otro idioma, podemos ayudarlo. Comuníquese con nosotros al 573-474-9446 y pregunte por el Director de Recursos Humanos.

#### ¿Cómo se manejará su queja?

**ACEPTACIÓN DE QUEJAS:** La organización procesará las quejas que estén completas y presentadas dentro de los 180 días posteriores a la presunta inquietud. Una vez que se reciba un Formulario de queja de la ADA completo, el Director de Recursos Humanos de la organización lo revisará para determinar si la organización tiene jurisdicción. El denunciante recibirá una carta de acuse de recibo en la que se le informará si la organización investigará o no la queja.

**INVESTIGACIONES:** El objetivo de la organización es completar una investigación dentro de los 90 días a partir de la recepción de un formulario de queja completo. Si se necesita más información para resolver el caso, la organización puede comunicarse con el denunciante. A menos que la organización especifique un período más largo, la organización, el denunciante tendrá diez (10) días a partir de la fecha de la carta para enviar la información solicitada al investigador de la organización asignado al caso.



#### PROCEDIMIENTO DE QUEJAS ADA

Si no se recibe la información solicitada en ese plazo, el caso se cerrará. Un caso puede cerrarse administrativamente si el denunciante ya no desea seguir adelante con el caso.

**CARTAS DE CIERRE O CONCLUSIÓN:** Después de que el investigador de la ADA revise la queja, el investigador emitirá una de dos cartas al denunciante: una carta de cierre o una carta de conclusión (LOF).

- Una carta de cierre resume las acusaciones y establece que no hubo una violación de la ADA y que el caso quedará cerrado.

- Una carta de hallazgos (LOF) resume las acusaciones y proporciona una explicación de las mismas. Se tomaron medidas correctivas.

Si el denunciante no está de acuerdo con la decisión de la organización, puede apelar presentando una solicitud por escrito al investigador de la ADA dentro de los siete (7) días posteriores a la fecha de la carta de cierre o la carta de conclusiones, indicando con especificidad el fundamento de la apelación. La organización notificará al denunciante la decisión de aceptar o rechazar la apelación dentro de los diez (10) días.

En los casos en que se conceda la apelación, la organización emitirá una carta de determinación al reclamante una vez completado el proceso de apelación.

Además del proceso de quejas en la organización, las quejas se pueden presentar directamente ante la Administración Federal de Tránsito, Oficina de Derechos Civiles, Región 7, 901 Locust St., Suite 404, Kansas City, MO 64106 o por teléfono al 816-329-3920.