

**NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y
ACOMODACIÓN RAZONABLE**

I. NORMATIVA GENERAL

II. APLICABILIDAD

III. DEFINICIONES

IV. NOTIFICACIÓN SOBRE LA NORMATIVA DE ACOMODACIONES RAZONABLES

V. ACCESIBILIDAD DEL PROGRAMA

VI. EJEMPLOS DE ADAPTACIONES RAZONABLES

VII. ACOMODACIONES NO PERMITIDAS

VIII. SOLICITUD ACOMODACIÓN RAZONABLE

IX. SOLICITUD DE CONSIDERACIÓN DE CIRCUNSTANCIAS MITIGANTES

X. RAZONES DE DENEGACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ACOMODACIÓN

XI. RESPUESTA A LAS SOLICITUDES

XII. QUEJAS

XIII. SUPERVISIÓN Y REGISTROS

**NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y
ACOMODACIÓN RAZONABLE**

I. NORMATIVA GENERAL.

- A. La normativa de la Autoridad de Vivienda de la Ciudad de Los Angeles (HACLA por Housing Authority of the City of Los Angeles) es cumplir completamente con la Ley de la Vivienda Equitativa (the Fair Housing Act) , la sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 (Section 504 of the Rehabilitation Act of 1973) La ley de los Americanos con Discapacidades (Americans with Disabilities Act), la ley Unruh y la Ley de Empleo y Vivienda Equitativos de California (California Fair Employment and Housing Act) . La normativa incorpora como referencia los requisitos de estas leyes y los reglamentos que sean aplicables.
- B. La HACLA se esfuerza en proporcionar igualdad de oportunidades para que todas las personas, (incluyendo las personas con discapacidad y las familias que tienen un miembro con discapacidad), participen y se beneficien de los programas que son administrados por la HACLA. La HACLA proporcionará acomodación razonable en todas las propiedades bajo todos sus programas, así como en las instalaciones conexas, en conformidad con esta normativa. La HACLA tratará de identificar y eliminar las condiciones que crean barreras a la igualdad de oportunidades y, siempre que sea posible, realizará los cambios procedentes, con el fin de atender adecuadamente a las personas con discapacidad
- C. La HACLA será cuidadosa y rápida en la revisión de las solicitudes de acomodación y explicará la base de toda negación.
- D. La HACLA examinará todas las solicitudes de acomodación razonable según cada caso particular, y no hay límite en el número de peticiones razonables de acomodación que un cliente pueda realizar.
- E. Es responsabilidad del Cliente identificar el tipo de acomodación más adecuado para las necesidades resultantes de su discapacidad. Se insta a los Clientes que propongan una acomodación alternativa que permita satisfacer sus necesidades. La HACLA puede negociar con el Cliente para identificar acomodaciones alternativas si la solicitud inicial no es razonable.

**NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y
ACOMODACIÓN RAZONABLE**

- F. A través de su programa de marketing/alcance la HACLA busca atraer una amplia sección de familias de bajos ingresos, incluyendo a personas con discapacidad

- G. La HACLA pondrá a disposición de los Clientes comunicaciones escritas en formatos alternativos como Braille, letra grande, audio o formatos electrónicos si así lo solicita un Cliente con una discapacidad o un miembro de la familia con discapacidad.

- H. El Director de Planificación será designado como Coordinador de Accesibilidad (sección 504) para la HACLA y será responsable de la coordinación de las actividades de cumplimiento, mantenimiento de registros así como será quien finalmente determine las quejas de acomodación.

II. APLICABILIDAD

Esta normativa se aplica a todos los Clientes de programas de la HACLA incluyendo pero no limitándose a:

- Programa de vivienda pública (o convencional)
- Sección 8 del programa de bonos de elección de vivienda
- Sección 8 del Programa asistencia de pagos de vivienda de nueva construcción
- Programas McKinney Vento (Shelter Plus Care y HOPWA)
- Otros programas (habitacionales y no-habitacionales) administrados por la HACLA. Programas no-habitaciones incluyen, pero no se limitan, a los servicios y programas proporcionados por la división de servicios al residente

III. DEFINICIONES (enumeradas en orden alfabético)

1. Cliente

Para los fines de esta normativa, se entenderá por Cliente, a todo aquel que es o ha sido solicitante, participante, o residente de un programa de la HACLA tanto habitacional como no-habitacional.

2. Personas con discapacidad

**NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y
ACOMODACIÓN RAZONABLE**

Personas con discapacidades son definidas como las que tienen una discapacidad física o mental que limita una o más de las actividades primordiales de la vida; tiene un récord de dichas deficiencias; o se considera que tiene tal impedimento.

El término no incluye a individuos que son alcohólicos o drogadictos en el presente le cuyo consumo de alcohol y drogas le impide participar en el programa o actividad en cuestión, o cuya participación, por razón de ese abuso de alcohol o drogas en el presente, constituiría una amenaza directa a la propiedad o la seguridad de otras personas.

a) Familia con un miembro con discapacidad

En este capítulo, el término familia con un miembro con discapacidad significa una familia que consta de: 1) un único miembro con discapacidad o 2) varios miembros, de los cuales al menos uno es una persona con discapacidad

b) Tiene un record de tal impedimento.

Significa que tiene una historia de, o ha sido clasificado erróneamente de tener una incapacidad mental o física que limita una o más de las actividades primordiales de la vida.

c) Se considera que tiene un impedimento significa

- 1) Tiene un impedimento físico o mental que lo limita a una o más actividades primordiales de la vida pero es tratado por la HACLA como que constituye una limitación;
- 2) Tiene un impedimento físico o mental que limita una o más actividades primordiales de la vida sólo como resultado de las actitudes del personal HACLA hacia tal impedimento; o
- 3) No tiene impedimentos pero es tratado por el personal de la HACLA como si los tuviera.

d) Actividades primordiales de la vida

Esta funciones incluyen, pero no son las únicas: cuidarse a uno mismo, realizar tareas manuales, caminar, ver, escuchar, hablar, respirar, aprender y trabajar.

3. Asistente Interno.

NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y ACOMODACIÓN RAZONABLE

Asistente interno es una persona que reside con uno o más ancianos, personas casi ancianas o personas con discapacidad y que está:

- (1) Demostrado que es esencial para el cuidado y bienestar de las personas;
- (2) no está obligado al apoyo de las personas; y
- (3) no viviría en la vivienda si no proporcionara los servicios de asistencia necesarios.

Por normas de la HUD, para el programa de la Sección 8, cuidadores ocasionales, intermitentes, rotantes o múltiples se consideran huéspedes o empleados, no asistentes internos – según el listado en la HUD 50058.

4. Circunstancias mitigantes

Una situación relacionada con la discapacidad que afecta la capacidad de un individuo o familia para cumplir con los requisitos del programa HACLA y da lugar a una acción adversa por HACLA contra el Cliente. Ejemplos de una acción adversa incluyen, pero no se limitan a: desalojo, terminación, retiro de la lista de espera, o la cancelación de un bono.

5. Nexo

La conexión o la relación entre la discapacidad indicada y la acomodación solicitada.

6. Proveedor/Trabajador

Un Proveedor/Trabajador es una tercera persona de confianza que generalmente se define, pero no se limita a:

Un "proveedor" es profesional de la salud tanto médica como mental, que está calificado para emitir una opinión profesional con respecto a la discapacidad. Los proveedores incluyen pero no se limitan a: un médico con licencia, fisioterapeuta y psiquiatra.

Un "trabajador" incluye, pero no se limita a, un trabajador social, asistente social, o consejero de una agencia de gobierno o privada que está en condiciones de conocer la discapacidad del individuo.

**NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y
ACOMODACIÓN RAZONABLE**

7. Acomodación Razonable

Una acomodación razonable es un cambio, excepción o ajuste que la HACLA hace a sus reglas, normativa, prácticas, procedimientos así como a sus viviendas o zonas comunes que proporcionarán a una persona con discapacidad igualdad de oportunidades de participar y beneficiarse de los programas administrados por la HACLA.

Una acomodación razonable no incluye una acomodación que requiera una alteración fundamental a la naturaleza de las operaciones o de las reglas del programa de la HACLA o creea dificultades financieras o administrativas excesivas.

Debe haber una relación clara ("nexus") entre la acomodación solicitada y discapacidad del individuo.

IV. NOTIFICACIÓN SOBRE LA NORMATIVA DE ACOMODACIONES RAZONABLES

A. Cada oficina de la HACLA publicará un Aviso de No-discriminación de la HACLA (S504-01) actualizado que proporcione información sobre normativas de acomodación razonable de la HACLA y ejemplos de acomodación que puede solicitar un participante del programa. Según sea necesario, tanto el aviso como una copia de esta normativa podrán hacerse disponible en formatos alternativos a petición de una persona con discapacidad.

B. copias de las normativas, procedimientos y formularios estarán disponibles en el Intranet/Internet de la HACLA y en cada una de las oficinas del programa.

C. El aviso y el Cuestionario de Necesidades Especiales (S504-02) - el formulario que provee al Cliente con una oportunidad de solicitar una acomodación razonable - se proporcionará en paquetes de reexaminación, solicitudes, sesiones de la emisión de bonos, orientaciones a residentes y orientaciones del programa de Servicio al Residente. Los formularios se pueden proporcionar en cualquier momento a petición de un Cliente.

D. El personal de la sección 8, de Servicios de Vivienda y/o de los Servicios al Residente proporcionará información sobre el proceso de solicitud de acomodación razonable, y los formularios utilizados para solicitar acomodación razonable, así como ayuda para completar los formularios según sea necesario.

**NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y
ACOMODACIÓN RAZONABLE**

V. ACCESIBILIDAD DEL PROGRAMA

A. **Instalaciones no domésticas.** Las nuevas instalaciones no domésticas se harán de fácil acceso y utilizables por las personas con discapacidades. Las instalaciones existentes se harán accesible a las personas con discapacidad lo mejor posible (sin imponer cargas financieras y administrativas indebidas en las operaciones de HACLA).

B. **Nueva Construcción.** Nuevos proyectos de vivienda multifamiliares deberán ser accesibles y utilizables por personas con discapacidad como se requiere en virtud de la ley vigente y normativa aplicable. Para unidades de vivienda pública un mínimo del cinco por ciento del total de las unidades de vivienda será accesible para las personas con problemas de movilidad y un dos por ciento adicional de las unidades será accesible a las personas con sordera o problemas de visión.

C. **Alteraciones a las viviendas existentes propiedad de HACLA.** Al llevarse a cabo alteraciones en los complejos de vivienda existentes que tienen 15 o más unidades, y el costo de las alteraciones es 75% o más de los costos de reemplazo, la HACLA modificará sus viviendas de acuerdo con las necesidades de la población residente. Modificaciones razonables a las viviendas se realizarán sin cargo alguno al residente que haya verificado una necesidad de modificación debido a su discapacidad, según se definen en la ley federal. Las personas que tienen una discapacidad, tal y como se definen en CAL-FEHA, pero no bajo la ley federal, podrán solicitar a la HACLA la aprobación de las modificaciones que se van a realizar, pero los costos serán a cargo del propio residente.

D. **Programas de la Sección 8 de alquileres.** La HACLA insta a los propietarios a proporcionar viviendas accesibles y razonables a los participantes y solicitantes del programa de sección 8. Los hogares con un miembro con discapacidad pueden solicitar aprobación del propietario para hacer modificaciones en la vivienda. Se insta a los Clientes a consultar especialistas en los derechos de las personas con discapacidad y/o el sitio web de la HACLA www.hacla.org/504 para obtener información acerca de las responsabilidades inquilino-propietario en relación a las modificaciones de la vivienda o el área común. Los contratos de HACLA incluirán el lenguaje necesario para asegurar que no haya discriminación. Además, la HACLA mantiene una lista de las propiedades que los propietarios han descrito como accesibles a los solicitantes y a las familias participantes en su programa de Sección 8.

**NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y
ACOMODACIÓN RAZONABLE**

E. Reuniones Públicas.

1. En la mayor medida de lo posible, las reuniones públicas se celebrarán en lugares accesibles.
2. Acomodaciones razonables para las personas con discapacidad estarán disponible si se solicitan.
 - a. Las solicitudes de interpretación de lengua de signos se deben hacer por lo menos cinco (5) días hábiles antes de la reunión programada para asegurar su disponibilidad. Las solicitudes recibidas con menos anticipación se satisfarán en la medida de lo posible
 - b. En los anuncios de reuniones se incluirá la información de contacto para solicitar acomodación.

VI. EJEMPLOS DE ADAPTACIONES RAZONABLES

Los siguientes son ejemplos de acomodaciones razonables; no pretende ser una lista exclusiva.

A. Si una persona con discapacidad es incapaz de ir a la oficina debido a una discapacidad, un miembro del personal de la HACLA podrá a petición del cliente:

1. Re-programar la entrevista para acomodar las necesidades de la familia;
2. Realizar la entrevista por teléfono y enviar por correo a la familia los documentos que deben ser firmados; o
3. Programar una visita fuera de la oficina (p. ej., visita en casa o hogar de ancianos).

B. Si una persona con discapacidad tiene dificultades para entender o completar los formularios, si lo solicita, el personal de la HACLA asistirá a la persona e informará a la persona con discapacidad, que puede llevar a alguien con él o ella para ayudarle con la entrevista.

**NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y
ACOMODACIÓN RAZONABLE**

C. Si una persona con discapacidad tiene una incapacidad auditiva, la HACLA deberá proporcionar un intérprete de lenguaje de señas si así lo solicita con cinco (5) días hábiles de anticipo.

D. Si una persona con discapacidad tiene una incapacidad visual, si así lo solicita, el personal de la HACLA deberá:

1. Ayudar con la lectura para rellenar los formularios.
2. Permitir la que la entrevista sea grabada.
3. Permitir que el individuo traiga a alguien que le ayude; o
4. Proporcionar materiales de formato alternos, como documentos con letra grande.

E. Proporcionar espacio para dar cabida a un animal o dispositivo de asistencia.

F. Re-emitir un bono para que la familia puede localizar una vivienda que tenga las características de accesibilidad necesarias.

G. Ampliar el tiempo del bono de búsqueda para que la familia pueda encontrar una vivienda que tenga las características de accesibilidad necesarias.

H. Proporcionar un subsidio mayor para alquilar una vivienda con un dormitorio más grande para dar cabida a ciertas necesidades especiales como accesibilidad, un asistente interno, cuidadores rotantes o equipos médicos grandes.

I. Proporcionar una excepción a los Alquileres del Mercado Justos o Estándares del Pago de Bono para permitir que la familia alquile una vivienda accesible.

J. Proporcionar una excepción a la "regla de alquilar a familiares".

K. Proporcionar una excepción a la normativa de la HACLA respecto al huésped de la vivienda para la rotación los cuidadores.

L. Proporcionar tiempo y/o asistencia en la preparación de la vivienda de la HACLA para tratamiento de chinches de cama.

M. Hacer modificaciones físicas en el área común.

N. Viviendas accesibles

Ejemplos de modificaciones de la vivienda incluyen, pero no se limitan a:

**NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y
ACOMODACIÓN RAZONABLE**

1. Una vivienda totalmente accesible.
2. Una vivienda equipada con una alarma del humo y/o otros servicios como un timbre intermitente de puerta diseñado para personas con una limitación auditiva.
3. Barras para agarrarse, pasamanos o manillas en puertas y lavabos, en lugar de perillas.
4. Si una casa de vivienda pública tiene un miembro con discapacidad que necesita una acomodación razonable, y no puede modificarse razonablemente la vivienda actual, se ofrecerá al residente a una transferencia a una vivienda conveniente en conformidad con el procedimiento de transferencia descrito en la normativa de Admisiones y Ocupación Persistente (MPP 201:1).

VII. ACOMODACIONES NO PERMITIDAS

Las siguientes acomodaciones están prohibidas por regulaciones federales.

A. Marihuana Medicinal

HUD ha decidido que el uso de la marihuana medicinal, como se permite por ley estatal, está descalificado de la protección bajo la Ley de Estadounidenses con Discapacidades y la Sección 504 del Acta de Rehabilitación. Por lo tanto, cualquier solicitud de acomodación razonable que pida aprobar el uso de la marihuana medicinal será denegada.

B. Vivienda Compartida

Las viviendas donde el propietario reside y está relacionado por sangre o matrimonio con el titular del bono de la sección 8 de vivienda no pueden ser ocupadas por el titular del bono de la sección 8 como una acomodación razonable.

VIII. SOLICITUD ACOMODACIÓN RAZONABLE

La HACLA considerará igualmente a una solicitud de acomodación razonable aun si se hace oralmente o por escrito en formularios que no son los estándares de la HACLA.

**NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y
ACOMODACIÓN RAZONABLE**

Un cliente puede solicitar acomodación razonable en cualquier momento.

A. El Cliente puede solicitar una acomodación razonable mediante la presentación de un Cuestionario de Acomodación Razonable (S504-02) o formulario de solicitud, o por medio de otras formas escritas u orales que proporcionen la información pertinente. El formulario del Cuestionario (S504-02) se incluye en la solicitud así como los paquetes de la re-examinación de ingresos. Un Cliente puede solicitar el formulario al personal de la HACLA y presentarlo en cualquier otro momento si es necesario.

B. Excepto en situaciones cuando un Cliente es capaz de auto-certificar su discapacidad como se indica en la sección D abajo, el nexo entre la discapacidad y la acomodación solicitada se verificará por el Proveedor/Trabajador indicado por el individuo en el cuestionario (S504-02). El Cliente puede proporcionar otra documentación aceptable de acuerdo con la jerarquía de verificación de la HACLA.

C. Otra documentación aceptable incluye pero no se limita a una carta con membrete a la HACLA de un Proveedor/Trabajador. Dicha documentación se aceptará en lugar de la forma de certificación (S504-03) si la documentación identifica: 1) al individuo como una persona con discapacidad 2) la acomodación solicitada; y 3) el enlace (nexus) entre la discapacidad y la acomodación solicitada.

D. como alternativa al proceso de verificación por terceras partes, una persona con discapacidad puede auto-certificar su incapacidad y su necesidad de acomodación si existen las siguientes condiciones:

1. El individuo tiene una discapacidad evidente y/o visible (como una persona que utiliza regularmente un andador o una persona con una deficiencia auditiva) y
2. La acomodación solicitada se relaciona claramente con la discapacidad del individuo (por ejemplo, una persona con problemas de movilidad que solicite una barra agarradera o una persona con problemas de audición que solicite un intérprete de lenguaje de señas).

IX. SOLICITUD DE CONSIDERACIÓN DE CIRCUNSTANCIAS MITIGANTES

A. Una familia con un miembro con discapacidad al que normalmente le sería, le fue negado, o terminado un programa HACLA así como desalojado de viviendas propiedad de la HACLA debido a la acción o inacción de la familia puede solicitar la consideración de mitigantes relacionados con una discapacidad.

B. Los datos sobre circunstancias mitigantes se verificarán con arreglo a los procedimientos que se encuentran en la sección VII de MPP 125:1A.

C. Basándose en la documentación aportada, se concederá un mitigante si:

**NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y
ACOMODACIÓN RAZONABLE**

1. La acción o inacción de la familia fue debida a la discapacidad de un miembro de la familia; y
2. Una acomodación razonable relacionada con la persona que le permita cumplir con las obligaciones o requisitos del programa.

D. La familia puede ser requerida (si procede) a que llegue a un acuerdo con la HACLA que describa las condiciones que la familia debe seguir para garantizar que se cumplan y mantengan los requisitos esenciales de elegibilidad para la participación en un programa específico.

E. La repetición de la acción o inacción por la familia tras la acomodación razonable otorgada debido a circunstancias mitigantes puede resultar en negación, terminación o desalojo. Sin embargo, la HACLA evaluará cualquier otra nueva solicitud de acomodación razonable caso por caso, incluso si el cliente previamente ha recibido una acomodación con respecto a la acción o inacción que violó las reglas del programa.

X. RAZONES DE DENEGACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ACOMODACIÓN

Una petición para una acomodación se puede negar por las siguientes razones:

- A. Constituye una amenaza directa para la salud y la seguridad de otras personas;
- B. Resulta en considerables daños físicos a la propiedad de otros;
- C. Resulta en una alteración fundamental del programa;
- D. Causa una excesiva carga administrativa o financiera, si se concede
- E. No existe una relación clara (nexus) entre la discapacidad y la acomodación solicitada
- F. Incapacidad para obtener la verificación de que una discapacidad existe en casos cuando la discapacidad no es evidente;
- G. El cliente no proporciona la información o la documentación solicitada por la HACLA (el caso puede reabrirse una vez que toda la documentación se proporciona), o
- H. La acomodación se ha concedido previamente, pero no fue efectiva para permitir a la persona con discapacidad cumplir los requisitos legales de elegibilidad del programa

**NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y
ACOMODACIÓN RAZONABLE**

XI. RESPUESTA A LAS SOLICITUDES

- A. La HACLA responderá prontamente por escrito a una petición para una acomodación razonable o consideración de circunstancias mitigantes con una decisión o requisito de información adicional que no debe exceder de 30 días naturales desde la recepción de la(s) verificación(es).
- B. Cuando se realiza un requisito de información adicional, el cliente debe responder dentro de 15 días naturales de dicha solicitud, excepto en casos de circunstancias atenuantes.

Una solicitud puede ser reabierta si la documentación es recibida después de la fecha límite indicada.

- C. Una vez recibida la información necesaria, la HACLA responderá dentro de 30 días naturales, excepto en casos de circunstancias extremas. En tales casos de retraso, el HACLA notificará al cliente por escrito, explicando por qué se necesita más tiempo para responder a la solicitud.
- D. La HACLA tendrá en cuenta la discapacidad del cliente y su impacto en la capacidad del cliente para cumplir con los plazos

XII. QUEJAS

La HACLA proporcionará un proceso de queja de dos niveles. El primer paso es un recurso ante el Director de Departamento o su designado (como Director de Sección 8, Director de Servicios de Vivienda, Director de Gestión de Activos/Subsidios o Director LOMOD) y el paso final es una queja a la Coordinador de Accesibilidad.

A. Primer nivel: Apelación

- 1. Si se le niega una petición para una acomodación razonable o un Cliente cree que han sido discriminado debido a su discapacidad, el cliente puede presentar un recurso ante el Director del Departamento pertinente. Una solicitud de una apelación debe ser por escrito y recibida por la HACLA dentro de un plazo de 30 días naturales a partir de la notificación de la denegación inicial o incidente de discriminación.

**NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y
ACOMODACIÓN RAZONABLE**

2. El Director pertinente (o su designado) revisará el caso y si es necesario, consultará con el Coordinador de Accesibilidad para garantizar que la decisión esté de acuerdo con las pautas de la ADA y Vivienda Justa y las normativas de la HACLA.
3. Si se requiere más información al cliente, este tendrá un máximo de 15 días naturales para proporcionar la documentación solicitada a la HACLA.
4. Una vez que el Director pertinente (o su designado) tenga toda la documentación necesaria para revisar el caso, la HACLA tiene 30 días naturales para responder al cliente con una determinación sobre su apelación.
5. Si la apelación fuera denegada, el cliente debe ser notificado de su derecho a presentar una queja dentro de los 15 días naturales siguientes a la notificación de la denegación.

B. Segundo Nivel: Queja

1. Un cliente puede presentar una solicitud de queja al Coordinador de Accesibilidad al recibir la notificación de la denegación de su apelación. El cliente dispone de un plazo de 30 días naturales a partir de la fecha de la negativa para presentar la queja.
2. Una determinación final de la negación se proporcionará al cliente dentro de 30 días naturales de la recepción por la HACLA de la solicitud de queja o después de que toda la documentación necesaria haya sido recibida por la HACLA

C. Las quejas pueden presentarse en el formulario de Queja de Acomodación Razonable de la HACLA o en el formulario de Queja de Discriminación de Discapacidad (S504-08) o en otro formato escrito que proporcione la misma información que se solicita en el formulario HACLA. El formulario de queja está disponible en el sitio web HACLA.

E. En la comunicación con un cliente durante el proceso de queja, la HACLA tendrá en cuenta la discapacidad del cliente y su impacto en la capacidad del cliente para cumplir con los plazos.

XIII. SUPERVISIÓN Y REGISTROS

A. El Coordinador de Accesibilidad mantendrá los expedientes y registros de la HACLA relativos a las quejas que son enviados a la oficina del Coordinador de Accesibilidad según lo requerido por las regulaciones federales.

**NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y
ACOMODACIÓN RAZONABLE**

B. Todas las comunicaciones y documentación relativa a las solicitudes razonables deben permanecer en el expediente del cliente. El personal debe asegurar que los datos relativos a las solicitudes de acomodación razonables se actualicen en el sistema de software de la institución.