



# **POLÍTICA DE ADAPTACIONES RAZONABLES 2025**

**Vigente a partir del 1 de junio de 2025**

**Office of Public Engagement, Equity & Tribal Affairs**

**STATE WATER RESOURCES CONTROL BOARD**  
**[www.waterboards.ca.gov](http://www.waterboards.ca.gov)**



**Estado de California**

*Gavin Newsom, Gobernador*

**Agencia de Protección Ambiental de California**

*Yana Garcia, Secretaria*

**Junta Estatal de Control de Recursos de Agua**

1001 I Street  
Sacramento, CA 95814  
<https://www.waterboards.ca.gov>

*E. Joaquin Esquivel, presidente;*  
*Dorene D'Adamo, vicepresidente;*  
*Sean Maguire, miembro;*  
*Laurel Firestone, miembro;*  
*Nichole Morgan, miembro*

*Eric Oppenheimer, director ejecutivo*

*Erik Ekdahl, subdirector;*  
*Karen Mogus, subdirectora*

## Tabla de Contenidos

I.	DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA .....	4
II.	DEFINICIONES .....	5
III.	AUTORIDAD .....	6
	Leyes Federales .....	6
	Reglamentos Federales .....	7
	Leyes y Directrices de California .....	7
IV.	APLICABILIDAD, ROLES Y RESPONSABILIDADES .....	7
	A. Oficina de Participación Pública, Equidad y Asuntos Tribales (OPEETA) .....	8
	B. Oficina de Igualdad de Oportunidades de Empleo .....	9
	C. Equipos directivos de las Juntas Estatales y Regionales del Agua .....	9
	D. Todo el personal de las Juntas de Agua de California .....	9
	E. Miembros del público .....	10
V.	SOLICITUDES PÚBLICAS DE ADAPTACIONES RAZONABLES.....	10
	Paso 1: Presentar una solicitud .....	11
	Paso 2: Participar en el proceso interactivo .....	11
	Paso 3: Implementación .....	12
	Paso 4: Proporcionar comentarios .....	12
	Paso 5: Cerrar la solicitud .....	12
VI.	PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS .....	12
	Paso 1: Presentar una queja .....	12
	Paso 2: Acuse de recibo y admisión .....	14
	Paso 3: Revisión interna y resolución .....	14
	Paso 4: Implementación y comunicación .....	15
	Paso 5: Mejora continua .....	15
VII.	Opciones de remisión de las quejas a entidades externas .....	15
	Departamento de Derechos Civiles de California (CRD) .....	16
	Agencia de Protección Ambiental de EE. UU. (U.S. EPA) .....	16
VIII.	PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS .....	17
IX.	SOLICITUD DE FORMATOS ALTERNATIVOS.....	17
X.	DESCARGO DE RESPONSABILIDAD .....	18
XI.	PUNTO DE CONTACTO .....	18

## **I. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA**

La Junta Estatal de Control de Recursos de Agua (Junta Estatal del Agua) y las nueve Juntas Regionales de Control de la Calidad del Agua (Juntas Regionales del Agua), en conjunto llamadas las Juntas de Agua de California, están comprometidas a garantizar que todos los miembros del público (incluidas las personas con conocimientos limitados de inglés (LEP), las personas con discapacidad y los miembros de clases protegidas) tengan pleno acceso en igualdad de condiciones a la información, los programas, las actividades, los servicios, los beneficios, las instalaciones y las oportunidades de empleo administradas por la Junta de Agua de California. Esto incluye la realización de adaptaciones razonables para las personas con discapacidades.

La Junta de Agua de California no discrimina y se compromete a fomentar la accesibilidad, la equidad y la inclusión. Las personas con discapacidades tienen derecho a adaptaciones razonables que están protegidas por diversas leyes estatales y federales. La Junta de Agua de California afirma el derecho de las personas con discapacidades a solicitar y recibir adaptaciones razonables que les permitan participar plenamente en los programas, servicios y actividades gubernamentales.

Esta Política de adaptaciones razonables (Política) describe el compromiso de la Junta de Agua de California de tomar medidas razonables para proporcionar adaptaciones a individuos con discapacidades, para apoyar su acceso a los programas, servicios, instalaciones y oportunidades de empleo de la Junta de Agua de California. Establece el proceso para solicitar adaptaciones razonables y presentar una queja, y ofrece una guía para la implementación al personal.

La Junta de Agua de California tomará medidas razonables para proporcionar gratuitamente las siguientes adaptaciones:

- Ayudas y servicios auxiliares (por ejemplo, lectores de pantalla, dispositivos de ayuda auditiva)
- Modificaciones de accesibilidad física (por ejemplo, lugares de reunión accesibles)
- Interpretación en lenguaje de señas estadounidense (ASL)
- Subtitulado en tiempo real (servicios CART)
- Documentos esenciales en formato alternativo (por ejemplo, en Braille, letras grandes)
- Servicios telefónicos TTY/TDD para personas con discapacidad auditiva

A través de esta Política, la Junta de Agua de California afirma su responsabilidad de proporcionar servicios inclusivos y accesibles para que todos los miembros del

público tengan oportunidades iguales y significativas de participar plenamente en los procesos de toma de decisiones que afectan a los recursos de agua de California.

## II. DEFINICIONES

Para esta Política de adaptaciones razonables, se han definido los siguientes términos a continuación:

Coordinador de adaptaciones razonables: Persona designada por la Junta que garantiza el cumplimiento de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades y las leyes estatales contra la discriminación.

Servicios de asistencia a la comunicación: Herramientas, dispositivos y servicios que garantizan una comunicación eficaz para las personas con discapacidades auditivas, del habla o visuales, incluida la interpretación en lenguaje de señas estadounidense (ASL), la traducción en tiempo real para el acceso a la comunicación (CART), los servicios de retransmisión de telecomunicaciones (TTY/TDD), el braille, los materiales en letra grande y los dispositivos de ayuda a la audición.

Reclamante: cualquier persona que presenta una queja en virtud de esta política.

Acceso y comunicación significativos: Garantizar una asistencia oportuna, precisa y eficaz, sin costo alguno, a las personas con necesidades de comunicación asistida para que puedan acceder a los servicios, programas y beneficios a un nivel equivalente al de las personas sin limitaciones relacionadas con su discapacidad. Las agencias deben tomar medidas razonables para evitar retrasos, restricciones o una calidad inferior en la comunicación.

Intérprete profesional de lenguaje de señas: Profesional que interpreta la comunicación por señas a la lengua hablada y viceversa, garantizando una traducción precisa e imparcial tanto del contenido como del contexto. Debe poseer una certificación actual y válida del Registro de Intérpretes de Sordos (RID) a nivel de Certificado de Interpretación (CI), Certificado de Transliteración (CT), o CI y CT (Certificado de Interpretación y Certificado de Transliteración); o debe ser miembro actual y válido de la Asociación Nacional de Sordos (NAD) a nivel de Generalista (III), Avanzado (Nivel IV), o Maestro (Nivel V).

Persona calificada con discapacidad:

(1) Salvo lo dispuesto en el apartado (2) de esta definición, una persona con una discapacidad que, con o sin modificaciones razonables de las normas, políticas o prácticas, la eliminación de barreras arquitectónicas, de comunicación o de transporte, o la prestación de ayudas y servicios auxiliares, cumple los requisitos esenciales de elegibilidad para la recepción

de servicios o la participación en programas o actividades proporcionados por la Junta de Agua; y

(2) Con respecto al empleo, una persona con discapacidad que cumpla la definición de "calificado" de la normativa de la Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo por la que se aplica el Título I de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990.

Represalia: intimidar, amenazar, coaccionar o discriminar contra cualquier persona o grupo:

(a) A los efectos de interferir con cualquier derecho o privilegio garantizado por las leyes estatales y federales

(b) Debido a que la persona ha presentado una queja o ha testificado, ayudado o participado de alguna forma en una investigación, procedimiento o audiencia en virtud de esta política, o se ha opuesto a una práctica ilegal conforme a las leyes estatales y federales, incorporada en esta política.

Documentos esenciales: material escrito, ya sea en papel o electrónico, que contiene información que afecta significativamente la capacidad de una persona para tomar decisiones sobre su participación en un programa, o que contiene información esencial sobre programas, servicios y beneficios que son necesarios para que las personas reciban, se beneficien o participen de manera significativa en los programas o servicios de la Junta de Agua de California.

### **III. AUTORIDAD**

Las leyes estatales y federales garantizan el derecho del público al acceso equitativo a los servicios gubernamentales, a la información, al trato justo y a la participación significativa. Esta Política de adaptaciones razonables está guiada por dichas leyes y sus reglamentos de aplicación.

#### **Leyes Federales**

1. Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990: prohíbe a las agencias estatales y locales discriminar contra las personas con discapacidades. Las agencias deben garantizar que la comunicación con las personas con discapacidades sea tan efectiva como la comunicación con otras personas, lo que incluye proporcionar formatos accesibles y ayuda cuando se necesite.
2. Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973: prohíbe la discriminación por motivos de discapacidad en programas o actividades que reciben asistencia financiera federal.

## Reglamentos Federales

Código de Reglamentos Federales (CFR): el Código de Reglamentos Federales es la compilación oficial de las normas emitidas por las agencias federales para aplicar las leyes federales. La Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos (EPA) hace cumplir las protecciones a través de:

1. Título 40 del C.F.R., Parte 7: implementa la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Ley de Discriminación por Edad de 1975 y la Sección 13 de la Ley de Agua Limpia, que prohíben la discriminación por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad o discapacidad en los programas o actividades que reciban financiamiento de la EPA de los EE.UU.
2. Título 40 del C.F.R., sección 7.85(g): exige que todo beneficiario de una ayuda financiera de la EPA notifique sin demora a la Oficina de Derechos Civiles de la EPA si se presenta contra él una demanda o una denuncia administrativa en la que se alegue discriminación por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad o discapacidad en relación con programas o actividades financiados por la EPA.

## Leyes y Directrices de California

1. Código de Gobierno de California, sección 11135: prohíbe la discriminación por motivos de raza, origen nacional, origen étnico, religión, edad, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género y discapacidad en cualquier programa o actividad conducidos, administrados o financiados de forma directa o indirecta por el Estado de California.
2. Orden Ejecutiva N-16-22 de Promoción de la Equidad: requiere que las agencias estatales de California incorporen pautas de equidad, inclusión y accesibilidad en sus operaciones, políticas y planificación estratégica. La orden enfatiza la disminución de las disparidades, la mejora de la participación pública y la garantía del acceso equitativo a los servicios y beneficios del gobierno.

## IV. APLICABILIDAD, ROLES Y RESPONSABILIDADES

Esta Política de adaptaciones razonables se aplica a todo el personal de la Junta de Agua de California y a los servicios, programas y actividades que se ofrecen al público. Garantiza que el personal de la Junta de Agua de California incorpore adaptaciones razonables en la planificación, la comunicación y la prestación de los servicios.

## **A. Oficina de Participación Pública, Equidad y Asuntos Tribales (OPEETA)**

- a. Actuar como coordinador de adaptaciones razonables de la Junta de Agua de California y como la entidad principal para la implementación de esta Política. Este rol es responsable de responder a las solicitudes públicas de adaptaciones razonables para los servicios, programas y reuniones de la Junta de Agua. No incluye la responsabilidad de las solicitudes de adaptaciones razonables del personal de la Junta de Agua o de los candidatos a un puesto de trabajo, que se gestionan a través de la Oficina de Igualdad de Oportunidades de Empleo.
- b. Proporcionar capacitación, orientación y asistencia técnica a todo el personal de la Junta de Agua de California sobre los requisitos para adaptaciones razonables y el manejo de quejas.
- c. Recibir solicitudes de adaptaciones razonables y facilitar el proceso de adaptaciones razonables para los miembros del público y cumplir con las solicitudes razonables a través las siguientes medidas:
  - Facilitar un proceso interactivo con la persona solicitante, el personal pertinente de la Junta de Agua de California y, en caso necesario, los proveedores de atención médica.
  - Identificar adaptaciones eficaces y razonables que no alteren fundamentalmente los programas de la Junta de Agua de California ni impongan una carga indebida.
  - Conservar la documentación de todas las adaptaciones razonables aprobadas y mantener registros seguros y confidenciales de cualquier información médica relacionada.
  - Evaluar periódicamente la eficacia de las adaptaciones en curso en colaboración con el personal del programa y la persona que recibe la adaptación.
  - Coordinar con los jefes de programas y los asesores jurídicos cuando se aborden cuestiones de accesibilidad complejas, de alto riesgo o recurrentes.
- d. Recibir y responder a las quejas sobre adaptaciones razonables.
- e. Garantizar la resolución oportuna y apropiada de las quejas, en coordinación con los programas relevantes de la Junta de Agua de California y sus respectivos directivos, según se necesite.
- f. Mantener un registro interno de las solicitudes de adaptaciones razonables y de las adaptaciones realizadas.
- g. Mantener un registro interno para hacer un seguimiento de las quejas de adaptaciones razonables, las respuestas y las tendencias que sirvan de guía para las mejoras sistémicas y los esfuerzos de cumplimiento.



- h. Supervisar la implementación y la eficacia de esta Política en todas las Juntas, Divisiones y Oficinas Regionales del Agua; identificar áreas de mejora; e informar a los líderes ejecutivos de tendencias o preocupaciones significativas.

## **B. Oficina de Igualdad de Oportunidades de Empleo**

- a. Coordinar el proceso interactivo y la implementación de adaptaciones razonables para los empleados y solicitantes con discapacidades de la Junta de Agua de California.
- b. Colaborar con gerentes, supervisores y Recursos Humanos para evaluar e implementar adaptaciones razonables que no supongan una carga excesiva.
- c. Proporcionar capacitación y orientación a los gerentes y supervisores sobre sus responsabilidades en relación con las adaptaciones de los empleados.
- d. Nota: La Oficina de Igualdad de Oportunidades en el Empleo **no** gestiona solicitudes de adaptaciones razonables ni quejas de miembros del público, a excepción de los candidatos que solicitan puestos en la Junta de Agua. La Oficina de Participación Pública, Equidad y Asuntos Tribales se ocupa de las solicitudes y quejas del público sobre adaptaciones razonables.

## **C. Equipos directivos de las Juntas Estatales y Regionales del Agua**

- a. Garantizar que el personal conozca y cumpla con esta Política.
- b. Garantizar que el proceso de incorporación de nuevos empleados incluya capacitación y familiarización con esta Política.

## **D. Todo el personal de las Juntas de Agua de California**

- a. Revisar y cumplir con los requisitos de esta Política.
- b. Participar en el proceso de incorporación y las capacitaciones relacionadas con esta Política.
- c. Derivar inmediatamente a la Oficina de Participación Pública, Equidad y Asuntos Tribales cualquier solicitud de adaptaciones razonables o queja del público.
- d. Participar en el proceso interactivo con la persona que solicita adaptaciones razonables y la Oficina de Participación Pública, Equidad y Asuntos Tribales para identificar posibles adaptaciones razonables.
- e. Implementar rápidamente las adaptaciones acordadas y asegurarse de que se informa a todas las partes afectadas.

- f. Colaborar con la Oficina de Participación Pública, Equidad y Asuntos Tribales en la resolución de las quejas de adaptaciones razonables relacionadas con su programa o área de trabajo.
- g. Respetar la privacidad y la dignidad de las personas que solicitan adaptaciones razonables y que presentan quejas por adaptaciones razonables, y mantener la confidencialidad requerida por ley.
- h. Informar a los miembros del público que tienen derecho a solicitar adaptaciones razonables y a presentar una queja.

## **E. Miembros del público**

- a. Solicitar las adaptaciones razonables que necesiten cuando se pongan en contacto con la Junta de Agua de California con tiempo suficiente para que la Junta de Agua pueda proporcionarles las adaptaciones solicitadas.
- b. Participar activamente en el proceso interactivo para identificar las adaptaciones adecuadas.
- c. Proporcionar comentarios sobre la eficacia de las adaptaciones proporcionadas.
- d. Personas que presentan quejas por adaptaciones razonables:
  - a. Presentar quejas sobre adaptaciones inadecuadas o denegadas
  - b. Proporcionar información suficiente sobre el problema, como la hora, el lugar y la naturaleza de la barrera
  - c. Participar activamente en las conversaciones de seguimiento para resolver eficazmente las quejas.

## **V. SOLICITUDES PÚBLICAS DE ADAPTACIONES RAZONABLES**

Una adaptación razonable es una modificación o adaptación de los programas, servicios o actividades que permite a las personas con discapacidad acceder en igualdad de condiciones y comunicarse eficazmente. Los ejemplos incluyen:

- Interpretación en lenguaje de señas
- Documentos en Braille o en letra grande
- Subtitulado en tiempo real (CART)
- Permitir animales de servicio en espacios donde normalmente están prohibidos

La Junta de Agua de California tomará medidas razonables para proporcionar adaptaciones sin costo alguno para el público. Se proporcionarán adaptaciones razonables a menos que ello altere fundamentalmente la naturaleza del programa o imponga una carga financiera o administrativa indebida, de conformidad con la

Ley de Estadounidenses con Discapacidades y la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación.

Cualquier miembro del público o su representante puede solicitar una adaptación razonable para participar en una reunión, evento o servicio de la Junta de Agua de California realizando las siguientes acciones:

## **Paso 1: Presentar una solicitud**

Las adaptaciones razonables deben solicitarse con la mayor anticipación posible. Para reuniones y eventos públicos, presente las solicitudes al menos diez días antes de la fecha prevista para la reunión. Las solicitudes deben dirigirse por escrito a la Oficina de Participación Pública, Equidad y Asuntos Tribales y deben incluir:

- Nombre de la persona que necesita la adaptación
- Información de contacto (teléfono, correo electrónico)
- La reunión, servicio o documento para el que se solicita una adaptación
- Cualquier información pertinente sobre la solicitud

## **Métodos de presentación**

- **Formulario en línea (método preferido):** [Formulario de solicitud](#)
  - El formulario de solicitud de adaptaciones razonables está disponible en varios idiomas.
- **Correo electrónico:** [accommodations@waterboards.ca.gov](mailto:accommodations@waterboards.ca.gov)
- **Teléfono:** (916) 341-5254
- **Correo postal:**  
Oficina de Participación Pública, Equidad y Asuntos Tribales  
Coordinador de adaptaciones razonables  
Junta Estatal de Control de Recursos de Agua  
P.O. Box 100  
Sacramento, CA 95812-0100

## **Paso 2: Participar en el proceso interactivo**

La Oficina de Participación Pública, Equidad y Asuntos Tribales participará en un proceso interactivo oportuno y de buena fe con la persona que solicita la adaptación y el área del programa pertinente. El proceso puede incluir:

- Aclarar la solicitud
- Determinar qué adaptaciones son razonables
- Consultar con el personal del programa o con un profesional de la salud calificado (si es necesario)

Nota: Se puede solicitar documentación para justificar la necesidad de una adaptación, pero **no** es necesario un diagnóstico específico.

### **Paso 3: Implementación**

Una vez aprobada la adaptación, se enviará una notificación a la persona que la solicita y al personal pertinente del programa. La adaptación se realizará sin demora y será gratuita. La Junta de Agua de California no impondrá recargos a las personas con discapacidad para cubrir el costo de las ayudas auxiliares o las modificaciones.

### **Paso 4: Proporcionar comentarios**

Si la adaptación es continua, se solicita información periódica sobre su eficacia. Una vez realizadas las adaptaciones, la Junta de Agua de California podrá hacer un seguimiento para evaluar la eficacia de las mismas. Se anima a los miembros del público a comentar su experiencia.

### **Paso 5: Cerrar la solicitud**

La Oficina de Participación Pública, Equidad y Asuntos Tribales conservará la documentación de todas las adaptaciones razonables aprobadas y mantendrá de forma segura cualquier información médica confidencial que pueda haber sido proporcionada durante el proceso interactivo o con una solicitud. Los comentarios recibidos se utilizarán para mejorar los procesos, la capacitación del personal y las políticas de accesibilidad de la Junta de Agua de California.

## **VI. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS**

Los miembros del público tienen derecho de presentar una queja (también conocida como reclamación) si consideran que se les negó una adaptación razonable. Las quejas pueden ser presentadas por la persona afectada o por su representante.

### **Paso 1: Presentar una queja**

Las quejas deben presentarse lo antes posible y, a más tardar, 60 días calendario después de la denegación o la no realización de la adaptación. Este plazo se puede prorrogar si el reclamante, a pesar de haber realizado las gestiones

razonables con la debida diligencia, no pudo encontrar pruebas de los hechos con anterioridad.

Las quejas se deben presentar por escrito ante el Coordinador de adaptaciones razonables en la Oficina de Participación Pública, Equidad y Asuntos Tribales y deben incluir:

- Su nombre (y, si corresponde, el nombre de su representante o la persona a la que está representando)
- Información de contacto (nombre del reclamante y medios de comunicación como teléfono, correo electrónico, dirección postal)
- Una descripción del incidente, que incluya:
  - o Fecha, hora y ubicación
  - o Personal o programa relevante de la Junta de Agua de California involucrados
  - o Una descripción detallada del supuesto incumplimiento de la obligación de realizar adaptaciones razonables u otras barreras de accesibilidad, incluyendo si la queja implica discriminación por discapacidad o represalias por solicitar una adaptación. Describa, en la medida de lo posible, cómo la denegación o el retraso de las adaptaciones afectó la capacidad de la persona para acceder o participar en los programas, servicios o actividades de la Junta de Agua de California.

## Métodos de presentación

- **Formulario en línea (método preferido):** [Formulario de presentación de quejas en línea](#)
- **Correo electrónico:** [complaints@waterboards.ca.gov](mailto:complaints@waterboards.ca.gov)
- **Teléfono:** (916) 341-5254
- **Correo postal:**  
Oficina de Participación Pública, Equidad y Asuntos Tribales  
Coordinador de adaptaciones razonables  
Junta Estatal de Control de Recursos de Agua  
P.O. Box 100  
Sacramento, CA 95812-0100

El formulario de presentación de quejas en línea está disponible en varios idiomas. No es necesario que las quejas estén escritas en inglés. Las Juntas de Agua de California tomarán las medidas necesarias para garantizar que el proceso de quejas esté accesible para personas con dominio limitado del idioma inglés y personas con discapacidades. Hay otros formatos alternativos disponibles (p. ej., entrevistas, grabaciones de audio, letra grande) si así se solicitan.

## Paso 2: Acuse de recibo y admisión

Una vez que se presenta una queja, el coordinador de adaptaciones razonables realizará el acuse de recibo y puede programar una reunión con el reclamante para obtener información adicional. Los reclamantes también pueden compartir las resoluciones o recomendaciones propuestas.

## Paso 3: Revisión interna y resolución

El coordinador de adaptaciones razonables:

- Notificará al personal relevante de las Juntas de Agua de California y a la Oficina del asesor principal.
- Convocará a una reunión de revisión interna para evaluar la queja, la documentación de respaldo y las políticas aplicables.
- Definirá las acciones correctivas adecuadas en función de los hechos del caso y la naturaleza de la supuesta violación. Para la evaluación de las quejas, se aplicará el estándar de preponderancia de la evidencia, lo que significa que la determinación se basará en la probabilidad de que haya ocurrido una violación de la política.

Las acciones correctivas pueden incluir:

- Proporcionar la adaptación o el servicio solicitados
- Traducción o interpretación de los materiales solicitados
- Brindar capacitación, orientación o aplicar una sanción disciplinaria al personal involucrado, según sea necesario
- Revisiones de los procesos internos

### **Paso 4: Implementación y comunicación**

El coordinador de adaptaciones razonables:

- Aplicará las acciones correctivas de inmediato.
- Documentará todos los pasos adoptados en el sistema de seguimiento interno.
- Le entregará al reclamante una notificación escrita del resultado de la investigación, que indique si se encontró una violación y presente un resumen de las acciones adoptadas o planificadas como respuesta.
- Ofrecerá una oportunidad para que el reclamante presente sus comentarios o solicite ayuda adicional.

### **Paso 5: Mejora continua**

Las Juntas de Agua de California revisarán con regularidad las tendencias de quejas, los comentarios recibidos y las necesidades emergentes para garantizar la mejora continua. Todos los registros de quejas se mantienen de forma segura y se utilizan como fuente de información para la capacitación del personal y las mejoras de los sistemas.

## **VII. OPCIONES DE REMISIÓN DE LAS QUEJAS A ENTIDADES EXTERNAS**

Si una queja no cumple con los criterios para considerarse una violación de esta Política pero no obstante plantea inquietudes que justifican su revisión, el coordinador de adaptaciones razonables puede, a su discreción, remitir la queja a la parte apropiada para su seguimiento. Se informará al reclamante, de forma oral o por escrito, antes de que se realice tal remisión.

Este procedimiento de presentación de quejas no es un requisito previo para buscar una reparación judicial o de otra naturaleza, ni limita o impide a un reclamante intentar obtener tales reparaciones. Los miembros del público que consideren que la Junta de Agua de California no ha abordado adecuadamente una queja

relacionada con el acceso o las adaptaciones para discapacitados también pueden ponerse en contacto con las siguientes agencias:

## **Departamento de Derechos Civiles de California (CRD)**

El proceso de presentación de quejas del Departamento de Derechos Civiles de California está diseñado para abordar casos de discriminación dentro de los programas financiados por el Estado de California. Para comenzar el proceso, se puede presentar un formulario de admisión de una de las siguientes formas:

- En línea, para lo cual se debe crear una cuenta y utilizar el [Sistema de Derechos Civiles de California](#), un portal interactivo del CRD.
- Correo electrónico: [contact.center@calcivilrights.ca.gov](mailto:contact.center@calcivilrights.ca.gov)
- Teléfono: (800) 884-1684 (voz), (800) 700-2320 (TTY) o se puede marcar el 711 para el Servicio de Retransmisión de California
- Correo postal:  
California Civil Rights Department  
651 Bannon Street, Suite 200  
Sacramento, CA 95811

Puede encontrar más información sobre el procedimiento para presentar una queja ante el Departamento de Derechos Civiles de California en la sección de [Proceso de presentación de quejas de la página web](#).

## **Agencia de Protección Ambiental de EE. UU. (U.S. EPA)**

El proceso de presentación de quejas de la Agencia de Protección Ambiental de EE. UU. está diseñado para atender casos de discriminación contra beneficiarios de financiamiento federal. Se puede presentar una queja en una de las siguientes tres formas:

- a. Correo electrónico: [Title\\_VI\\_Complaints@epa.gov](mailto:Title_VI_Complaints@epa.gov)
- b. Teléfono: (202) 564-3316
- c. Correo postal:  
U.S. Environmental Protection Agency  
Office of External Civil Rights  
Mail code 2310A  
1200 Pennsylvania Avenue, NW  
Washington, DC 20460

Puede encontrar más información sobre la forma de presentar una queja ante la EPA de EE. UU. en la sección [Presentación de una queja por](#)



[discriminación contra un beneficiario de financiamiento de la EPA](#) de la página web de la EPA.

## **VIII. CONFIDENCIALIDAD**

La Junta de Agua de California procura proteger la confidencialidad de cualquier persona que solicite adaptaciones razonables y de cualquier reclamante, así como de todos los participantes en el proceso de quejas en la mayor medida posible y según lo autorice la ley. Sin embargo, la naturaleza de estos procesos no permite mantener la confidencialidad absoluta. El coordinador de adaptaciones razonables puede divulgar la información necesaria para evaluar y resolver la solicitud de adaptación razonable o la queja.

Si, en el proceso de revisión o respuesta a una queja, las Juntas de Agua de California toman conocimiento de información que requiere medidas adicionales relacionadas con el personal, se puede iniciar una investigación separada. En estos casos, la información proporcionada mediante el proceso de presentación de quejas se puede compartir con el personal adecuado de las Juntas de Agua de California y con partes externas, incluida la Junta de Personal del Estado, como parte de ese proceso.

## **VIII. PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS**

Las Juntas de Agua de California prohíben estrictamente las represalias contra cualquier persona que presente una queja o participe en el proceso de presentación de quejas. Esto incluye a las personas que informan un problema, siguen una queja o colaboran en una investigación.

Las represalias son ilegales conforme a las leyes estatales y federales, que incluyen el Título 40 del C.F.R. Partes 5 y 7. Las Juntas de Agua de California no tolerarán ninguna forma de disciplina, intimidación o represalia por ejercer los derechos protegidos en esta Política o la legislación aplicable.

Cualquier persona que considere que ha sido víctima de represalia puede presentar una queja ante las Juntas de Agua de California mediante los procedimientos delineados en esta Política.

## **IX. SOLICITUD DE FORMATOS ALTERNATIVOS**

Esta Política de adaptaciones razonables se ha traducido al español. Si necesita este documento en un formato alternativo (es decir, Braille, letra grande), o en otro idioma, envíe un correo electrónico a [LanguageServices@waterboards.ca.gov](mailto:LanguageServices@waterboards.ca.gov) o llame al (916) 341-5254.

## X. DESCARGO DE RESPONSABILIDAD

El objetivo de esta Política es proporcionar lineamientos sobre la implementación de los requisitos para las adaptaciones razonables. No crea ningún derecho, obligaciones o normas legales exigibles más allá de aquellos ya establecidos en las leyes federales y estatales aplicables. Esta Política no se aplica a otras agencias gubernamentales o entidades externas, a menos que así se indique específicamente.

Esta Política pretende complementar (no reemplazar) a las leyes, regulaciones o políticas existentes. Ninguna disposición de esta Política se interpretará para impedir a las Juntas de Agua de California o la Agencia de Protección Ambiental de California adoptar una acción oportuna para cumplir las obligaciones legales de proteger la salud pública, garantizar la accesibilidad o salvaguardar el medioambiente.

## XI. PUNTO DE CONTACTO

Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre esta Política de adaptaciones razonables, comuníquese con el coordinador de adaptaciones razonables en la Oficina de Participación Pública, Equidad y Asuntos Tribales de la Junta Estatal del Agua.

**Coordinador de adaptaciones razonables:** Director de la Oficina de Participación Pública, Equidad y Asuntos Tribales

**Teléfono:** (916) 341-5254

**Correo electrónico:** [complaints@waterboards.ca.gov](mailto:complaints@waterboards.ca.gov)

**Dirección:** 1001 I Street, Sacramento, CA 95814

**Página web:** [Página de inicio | Junta Estatal de Control de Recursos de Agua de California](#)

[Solicitud pública de servicios de idioma | Junta Estatal de Control de Recursos de Agua de California](#)