

### Resolución de disputas

Si no está de acuerdo con una decisión sobre sus servicios del Programa de Readaptación Profesional (VR), tiene el derecho de que se revise dicha decisión de manera informal o de solicitar una mediación, una audiencia formal imparcial o ambas.

- Puede comunicarse con su oficina de VR local para obtener ayuda sobre cómo completar un Formulario de solicitud de mediación y audiencia.
- Envíe el formulario de resolución de disputas completo al:  
**Coordinador de resolución de disputas del Programa de Readaptación Profesional (VR)**  
500 Summer St., NE, E-87  
Salem, OR 97301-1120  
[VR.Resolution@odhsoha.oregon.gov](mailto:VR.Resolution@odhsoha.oregon.gov) o  
Complete el formulario en línea y envíelo.
- Para comunicarse con el coordinador de resolución de disputas, también puede:  
Enviar un fax: 503-947-5025  
Llamar: 503-945-6253 o 877-277-0513 (llamada gratuita) o  
Marcar 711 o utilizar el servicio de relevo que desee.

No es necesario presentar una solicitud formal para la resolución de problemas informal. Usted o su asesor pueden comunicarse con la oficina de VR local para iniciar el proceso.

### Si necesita ayuda con el proceso de resolución de disputas,

El Programa de Asistencia al Cliente (CAP) u otro asesor puede ayudarlo. El CAP le brinda ayuda legal a las personas que tienen problemas con la VR. Se trata de un programa de Disability Rights Oregon, independiente del Programa de VR.

El CAP puede representarlo si usted solicita una mediación o una audiencia. Para comunicarse con el programa:

**Client Assistance Program**  
Disability Rights Oregon  
511 SW 10th Avenue, Suite 200  
Portland OR 97205

- Teléfono: 503-243-2081 o 800-452-1694 (llamada gratuita) o
- Sitio web: [droregon.org/request-help](https://droregon.org/request-help) o [www.droregon.org](https://www.droregon.org).

## Tipos de resolución de disputas

Existen varias maneras de discutir y resolver desacuerdos.

**NOTA:** Comuníquese con su oficina de VR local si necesita un intérprete o un formato alternativo de los documentos escritos.

### Resolución de problemas informal

Puede hablar con el asesor de VR o con el supervisor del asesor, o con ambos, para ayudar a resolver el problema y negociar una resolución. Otros miembros del personal del programa de VR también pueden ayudar a resolver la decisión disputada.

### Mediación formal

La mediación formal es voluntaria. Tanto usted como su asesor del programa de VR y cualquier otro miembro del personal del programa de VR directamente involucrado en la disputa debe tener la voluntad de participar antes de que VR pueda programar una reunión de mediación formal.

- En una mediación formal, un mediador profesional imparcial ayuda a que todos los involucrados se comuniquen de manera eficaz entre sí e intenten encontrar una solución con la que todos estén de acuerdo. A continuación, todos firman un acuerdo de mediación por escrito.
- Para iniciar la mediación, es necesario solicitarla. Presente al [Coordinador de resolución de disputas de VR](#) una Solicitud de mediación y audiencia electrónica o en papel dentro del plazo adecuado:
- **30 días** desde la fecha en que el programa de VR emite la decisión de cerrar su clase debido a que no pudo ubicarlo o comunicarse con usted O
- **60 días** desde la fecha en que VR emite la decisión **para todas las otras disputas**.
- Si está representado por el Programa de Asistencia al Cliente u otro representante, VR también le enviará un aviso al representante.
- El programa de Readaptación Profesional (VR) tiene una lista de mediadores independientes inscritos en el Registro de Mediadores del estado de Oregón del Departamento de Justicia de Oregón. Los mediadores se eligen de esa lista. Tanto usted como VR tienen el derecho de aceptar o rechazar un mediador antes de la primera sesión de mediación.
- Todas las discusiones de la mediación son confidenciales. No pueden utilizarse como prueba en ninguna audiencia ni procedimiento administrativo o civil después de la mediación, a menos que ambas partes estén de acuerdo.
- Participar en una mediación formal no afecta su derecho de solicitar una audiencia.

### Audiencia

Un Oficial Auditor Imparcial (IHO) lleva a cabo la audiencia para revisar la decisión de rechazar, suspender, reducir o finalizar los servicios de readaptación profesional prestados a usted según lo descrito en el aviso de acción propuesta.

Las asignaciones rotan entre un grupo de oficiales auditores imparciales calificados que tanto el Programa de VR como el Consejo Estatal de Readaptación (SRC) identifican. Si ambas partes lo acuerdan con antelación, es posible que se asigne un oficial auditor específico del grupo por fuera de la rotación.

Para comenzar este proceso, es necesario solicitar una audiencia. Presente al [Coordinador de resolución de disputas de VR](#) una Solicitud de mediación y audiencia electrónica o en papel dentro del plazo adecuado:

- 30 días desde la fecha en que el programa de VR emite la decisión de cerrar su clase debido a que no pudo ubicarlo o comunicarse con usted.
- 60 días desde la fecha en que VR emite un aviso por escrito rechazando la mediación o un aviso por escrito de que la mediación ha finalizado para todas las otras disputas. Debe presentar una buena causa para justificar la demora de respuesta.
- Si la solicitud de mediación se presenta después del plazo, usted renuncia a sus derechos de obtener una mediación.
- Usted o su abogado del CAP u otro representante legal tendrán la oportunidad de presentar el caso. Un representante de VR presentará el caso del programa con testimonios de testigos y otras pruebas sobre las decisiones disputadas.
- El oficial auditor imparcial (IHO) tomará en consideración todas las pruebas y argumentos. El IHO tomará una decisión según las pruebas y la autoridad legal que incluye:
  - La Ley de Rehabilitación de 1973 modificada
  - Regulaciones federales
  - Los estatutos y reglas administrativas de Oregón que regulan el Programa de VR
  - Las políticas de VR consistentes con los requisitos legales federales y estatales.

### **Derechos de los miembros en servicio activo**

Los miembros en servicio activo tienen el derecho de suspender los procedimientos de acuerdo con la Ley Federal de Alivio para Miembros en Servicio. Para obtener más información, comuníquese con:

- El Colegio de Abogados de Oregón: 800-452-8260,
- El Departamento Militar de Oregón: 503-584-3571 o
- El Localizador de Servicios de Asistencia Jurídica para las Fuerzas Armadas de Estados Unidos: <http://legalassistance.law.af.mil>

### **Continuidad de servicios**

Si solicita una mediación o audiencia, VR no puede suspender, reducir o finalizar sus servicios de readaptación profesional a menos que:

- Lleguen a una resolución a través de la mediación, un oficial auditor u oficial de revisión tome una decisión o haya una resolución informal; o
- Usted solicite la suspensión, reducción o finalización de los servicios; o
- VR tenga pruebas de que usted o su representante obtuvieron la prestación de servicios mediante la tergiversación, el fraude, el complot o la conducta delictiva.

### **Orden final por defecto**

Puede perder su derecho a solicitar una mediación, audiencia o apelación posterior si:

- No solicita una mediación o audiencia a tiempo,
- Retira la solicitud o

- No se presenta a la audiencia.

Si pierde su derecho a solicitar una mediación, audiencia o apelación posterior:

- El Aviso de acción será la decisión final, llamada Orden final por defecto. No recibirá una orden final por separado.
- La Orden final por defecto entrará en vigencia en un plazo de 60 días desde la fecha del Aviso de acción.
- El archivo del caso, junto con cualquiera de los materiales que usted entregó, es el expediente. El expediente se utiliza para apoyar la decisión de VR ante un incumplimiento.

Puede apelar la Orden final por defecto si presenta una petición en la Corte de Apelaciones de Oregón (183.482 de los ORS). Debe presentarla en un plazo de 60 días desde la fecha en que el Aviso de acción se convirtió en la Orden final por defecto. Si retira la solicitud de audiencia o no se presenta a la audiencia, la orden de desestimación tendrá la fecha límite para la apelación.

## **Adaptaciones y acceso**

Puede obtener este documento en otros idiomas, en letra grande, en Braille o en el formato que prefiera. Comuníquese con su asesor de Readaptación Profesional o llame al 503-945-5880 (877-277-0513 llamada gratuita) o envíe un correo electrónico a [vr.info@odhsoha.oregon.gov](mailto:vr.info@odhsoha.oregon.gov). Aceptamos llamadas mediante servicios de relevo (o también puede marcar 711).

## **¿Preguntas?**

Si tiene otras preguntas, comuníquese con el [Coordinador de resolución de disputas](#).

34 CFR 361.57; ORS 183.310-315; ORS 183.411-500; ORS 344.590; OAR 582-001-0010; OAR 582-020-0005