

Agencia de Recursos Humanos del Este de Tennessee
Programa de Transporte Público

Procedimientos de quejas del Título VI

XI. Procedimientos de queja

El Coordinador del Título VI investigará con prontitud todas las denuncias de presunta discriminación. Si la investigación indica que la discriminación puede afectar a otras personas además del denunciante, las medidas correctivas se aplicarán a dichas personas. Al finalizar cada investigación, el Coordinador del Título VI informará a cada denunciante sobre sus vías de apelación.

1. Aceptación de la queja -Al recibir una queja del Título VI/Orden de Ejecución (EO) o cualquier otra queja que alegue conducta, impacto o efecto discriminatorio, el Coordinador del Título VI realizará una evaluación inicial de los fundamentos de la queja y determinará si presenta una reclamación válida . De ser así, el Coordinador del Título VI la incorporará al registro de quejas y procederá con las medidas de investigación pertinentes. Si el asunto o la cuestión no se encuentra dentro de la jurisdicción de esta política, el Coordinador del Título VI informará al denunciante sobre otros procedimientos disponibles.

2. Notificación : Si se determina que una queja es válida, se enviará inmediatamente una copia a la División de Cumplimiento de Derechos Civiles de la Fiscalía General de Tennessee para su determinación jurisdiccional. El denunciante, el Director Ejecutivo de ETHRA y la fuente de financiamiento del programa en cuestión también serán notificados dentro de los tres días hábiles siguientes a la presentación de una queja válida y al inicio de una investigación. Si el denunciante es un afiliado de TennCare, también se notificará de inmediato a la Oficina de Cumplimiento de Derechos Civiles de TennCare (OCRC). El denunciante, la fuente de

financiamiento, la División de Cumplimiento de Derechos Civiles de la Fiscalía General y la OCRC (si corresponde) recibirán actualizaciones periódicas sobre el caso, así como una copia de cualquier decisión final.

3. Investigación – Se iniciará una investigación formal si una queja es oportuna, está dentro del alcance de esta política y articula suficientes hechos que, de determinarse que son exactos, respaldarían una conclusión de que se han violado las políticas de discriminación de la Agencia.

La política general de ETHRA es que el Coordinador del Título VI investigue todas las quejas administrativas que parezcan tener fundamento y estén completas o adecuadamente argumentadas. Entre las quejas sin fundamento aparente se incluyen aquellas que son tan insustanciales o incoherentes que no pueden considerarse fundadas en hechos.

4. Contenido de la queja - Una queja completa o debidamente argumentada es:

- 1.** Por escrito, firmado, y que proporcione una vía para contactar al firmante, por ejemplo, número de teléfono, dirección, correo electrónico, etc.; (nota: se ofrecen adaptaciones razonables a pedido de todos los posibles denunciantes que puedan requerir asistencia especial para cumplir con este requisito);
- 2.** Describe, en la medida en que se conozca y esté disponible, el/los presunto(s) acto(s) discriminatorio(s) que violan las regulaciones del Título VI/EO (es decir, un acto de discriminación intencional o uno que tenga el efecto de discriminar por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad, discapacidad u otras categorías protegidas). Esto incluiría: el nombre de la(s) persona(s) directamente responsable(s) de la presunta discriminación; la(s) fecha(s), hora(s) y lugar(es) de las presuntas violaciones; la naturaleza de las presuntas violaciones, es decir, raza, sexo, discapacidad, etc.); una descripción detallada de la conducta que es la base de la alegación; copias de cualquier

documento u otros elementos tangibles relacionados con la(s) presunta(s) violación(es); nombre(s) e información de contacto de cualquier testigo de la(s) presunta(s) violación(es), y cualquier otra información relevante.

3. Presentada dentro de los 180 días calendario siguientes al supuesto acto discriminatorio; y

El Coordinador del Título VI decidirá si acepta, rechaza o remite (a la agencia federal o estatal correspondiente) una queja dentro de los siete (7) días calendario siguientes al acuse de recibo.

5. Tramitación de quejas -

A.) El Coordinador del Título VI mantendrá un registro de todas las quejas y apelaciones. Cada queja se registrará por número de caso, según el año, mes y secuencia de recepción.

B) También se remitirá copia de la denuncia al funcionario responsable del servicio o programa presuntamente discriminatorio.

C) El oficial investigador iniciará la investigación contactando primero al denunciante por teléfono dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de la asignación para fijar una entrevista.

D.) Se le informará al denunciante que tiene derecho a tener un testigo o representante presente durante la entrevista y puede presentar cualquier documentación que considere relevante para probar su denuncia.

E.) El funcionario del servicio o programa presuntamente discriminatorio podrá responder a todos los aspectos de las alegaciones del denunciante.

F.) El oficial investigador determinará, basándose en la relevancia o duplicación de la evidencia, qué testigos serán contactados e interrogados.

G.) El oficial investigador se comunicará con el denunciante al concluir la investigación , pero antes de redactar el informe final, y le permitirá presentar una declaración de refutación al final del proceso de investigación.

H.) La investigación se completará y se enviará un informe final a la División de Cumplimiento de Derechos Civiles de la Fiscalía General, a la OCRC (si corresponde, es decir, si el denunciante es beneficiario de TennCare), a la fuente de financiamiento del programa, al administrador del servicio o programa presuntamente discriminatorio y al denunciante dentro de los sesenta (60) días calendario siguientes a la fecha en que el Coordinador del Título VI recibió la denuncia. Si la investigación no puede completarse dentro de los sesenta (60) días, el coordinador notificará al denunciante y le proporcionará un plazo para completarla. El informe final del Coordinador incluirá lo siguiente:

- 1) La queja escrita que contiene la alegación, el fundamento y la fecha de presentación;
- 2) Declaraciones resumidas tomadas a los testigos;
- 3) Averiguación de los hechos;
- 4) Opinión (basada en todas las pruebas obrantes en el expediente) de que el incidente está fundamentado o no;
- 5) Medidas correctivas para casos fundamentados;

I.) Si se recomiendan medidas correctivas, el supervisor o gerente de la agencia responsable tendrá treinta (30) días calendario para informar al Coordinador del Título VI sobre las medidas tomadas para el cumplimiento.

J.) Las acciones correctivas pueden adoptar la forma de acciones que se tomarán en una fecha futura después de los treinta (30) días iniciales , con períodos de tiempo proyectados en los cuales se completará la acción.

K.) Si no se han tomado las medidas correctivas recomendadas dentro del plazo de treinta (30) días permitido, se considerará que el programa no cumple con el Título VI y las normas de implementación, y se hará una remisión a la División de Cumplimiento de Derechos Civiles del Fiscal General y a la fuente de financiamiento del programa para que se tomen las medidas de cumplimiento.

6. Procedimientos de apelación-

- A) El denunciante tiene derecho a apelar todos los informes escritos ante la División de Cumplimiento de Derechos Civiles de la Fiscalía General o la fuente de financiamiento del programa. Los beneficiarios de TennCare también pueden tener derechos de apelación adicionales dentro de los procedimientos de la OCRC.
- B) La apelación debe presentarse por escrito al Director del Título VI dentro de los catorce (14) días siguientes a la recepción por parte del reclamante del informe final de la Agencia.
- C) La apelación debe citar específicamente la(s) parte(s) del hallazgo con las que el demandante no está de acuerdo y su(s) razón(es) para su desacuerdo.
- D) El Coordinador del Título VI enviará esta apelación dentro de siete (7) días calendario al Director Ejecutivo, a la División de Cumplimiento de Derechos Civiles del Fiscal General, a la OCRC (si corresponde) y a la fuente de financiamiento del programa para su revisión.