

# Procedimientos de Quejas Bajo el Título VI

---

Estos procedimientos proporcionan orientación para todas las quejas presentadas bajo el Título VI del Decreto de los Derechos Civiles de 1964, en lo que se refieren a cualquier programa o actividad que sea administrado por la Horizon Health and Wellness, incluyendo a los asesores, contratistas y proveedores. Por ley, se prohíbe la intimidación o las represalias como resultado de una queja. Además de estos procedimientos, los reclamantes se reservan el derecho de presentar una queja formal ante otras agencias estatales o federales o de solicitar asesoría privada para quejas alegando discriminación. Se hará todo lo posible para resolver las quejas al nivel más bajo posible.

- (1) Cualquier persona que crea que ha sido discriminada por motivos de raza, color, u origen nacional puede presentar una queja bajo el Título VI completando y presentando la Forma de Quejas del Título VI de la agencia.
- (2) Las quejas formales se deben presentar dentro de 180 días de calendario de la última fecha del supuesto acto de discriminación o de la fecha en la que el/los reclamante/s se haya/n enterado de la supuesta discriminación, o cuando haya habido un curso de conducta continuo, la fecha en la que la conducta haya sido suspendida o la última ocasión en la cual ocurrió la conducta.
- (3) Las quejas se deben hacer por escrito y deben ser firmadas por el/los reclamante/s y deben incluir el nombre, el domicilio y el número de teléfono del/los reclamante/s. Si es necesario, la persona de contacto del Título VI ayudará al/la reclamante a documentar las cuestiones.
- (4) Las alegaciones recibidas por fax o por correo electrónico serán admitidas y procesadas, una vez que se haya establecido la identidad del/la reclamante y la intención de proceder con la/s queja/a. Para ello, se requiere que el/la reclamante envíe por correo postal una copia original firmada del fax o de la transmisión de la nota electrónica para que la queja sea procesada.
- (5) Las alegaciones recibidas por teléfono se reducirán a un formato por escrito y se les proveerán al/la reclamante para su confirmación o revisión antes de su procesamiento. Se remitirá una forma de la queja al/la reclamante para que la complete, la firme y la devuelva para su procesamiento.
- (6) Una vez presentada, la Horizon Health and Wellness revisará la forma de la queja para determinar la jurisdicción. Todas las quejas recibirán una carta de reconocimiento informándole si la queja será investigada por la Horizon Health and Wellness o presentada a la autoridad estatal o federal para recibir su orientación.
- (7) La Horizon Health and Wellness le notificará al Coordinador del Título VI sobre todas las quejas del Título VI dentro de 72 horas por teléfono llamando al: 602-262-7242; por correo electrónico escribiendo a: [phxtransiteo@phoenix.gov](mailto:phxtransiteo@phoenix.gov)

- (8) La Horizon Health and Wellness tiene 60 días para investigar la queja. Si se necesita más información para resolver el caso, la Autoridad puede ponerse en contacto con el/la reclamante. El/la reclamante tiene 60 días hábiles a partir de la fecha de la carta para enviar la información solicitada al investigador asignado al caso. Si el investigador no es contactado por el/la reclamante o no recibe la información adicional dentro de los 30 días hábiles, la Autoridad puede cerrar el caso administrativamente. Un caso también se puede cerrar administrativamente si el/la reclamante ya no desea seguir adelante con su caso.
- (9) Después de que el investigador revise la queja, emitirá una de dos cartas al/la reclamante: una carta de cierre o una carta de hallazgo “Letter of Finding” (LOF). Una carta de cierre resume los alegatos y afirma que no hubo una infracción con respecto al Título VI y que el caso se cerrará. Una carta LOF resume las alegaciones y las entrevistas con respecto al supuesto incidente, y explica si se llevará a cabo alguna acción disciplinaria, capacitación adicional del/la miembro del personal u otra acción. Si el/la reclamante desea apelar a la decisión, tiene 30 días después de la fecha de la carta o de la LOF para hacerlo.
- (10) Un/a reclamante insatisfecho/a con la decisión de la Horizon Health and Wellness puede presentar una queja directamente con el Departamento de Transporte Público de la Ciudad de Phoenix: City of Phoenix Public Transit Department (COP), Attention: Title VI Coordinator, 302 N. 1<sup>st</sup> Ave., Suite 900, Phoenix, AZ 85003, ó con las oficinas de Derechos Civiles de la Administración Federal de Transporte: Federal Transit Administration (FTA), Offices of Civil Rights, Attention Title VI Program Coordinator, East Building, 5<sup>th</sup> Floor-TCR 1200 New Jersey Ave., SE Washington DC 20590
- (11) Una copia de estos procedimientos se puede encontrar en línea en: [www.hhwaz.org](http://www.hhwaz.org)