

## Título VI Procedimientos de Denuncia de Derechos Civiles

### Objetivo

Es política del Condado de Washoe (el Condado) que ninguna persona puede ser excluida, negada de beneficios o sometida de otro modo a discriminación en cualquier programa, servicio, acto administrativo o actividad del Condado, por motivos de raza, color, o de origen nacional. Para garantizar y monitorear el cumplimiento continuo por parte del Condado del Título VI de la Ley de Derechos Civiles, esta regla administrativa establece procedimientos para investigar y resolver equitativamente las quejas bajo el Título VI de la Ley de Derechos Civiles (Título VI).

### Alcance

Cualquier persona o clase de personas que crea que ha sido objeto de discriminación en la recepción de beneficios o servicios del Condado por su raza, color u origen nacional, que incluye dominio limitado del inglés, en violación del Título VI, tiene derecho a presentar una queja ante el Condado de Washoe.

Este proceso se aplica a todas las quejas presentadas bajo el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, que surjan de cualquier actividad, programa o servicio ofrecido por el Condado, ya sea que se produzca en su totalidad o en parte con un contratista. Este procedimiento proporciona pautas para la resolución temprana y equitativa de quejas bajo el Título VI. Este procedimiento de denuncia no prevé daños compensatorios ni punitivos para el denunciante.

Los procedimientos de queja del Condado para reclamos del Título VI no son exclusivos. Una persona que presenta una queja ante el Condado bajo este procedimiento también puede presentar quejas ante otras agencias o tribunales locales, estatales o federales, y puede buscar un abogado privado. Si se presenta una queja ante el Condado y se presenta externamente durante el mismo período de tiempo, los procedimientos de quejas del Título VI del Condado pueden suspenderse en espera del resultado de la queja externa. La presentación de una queja conforme a este procedimiento no cancela el tiempo para presentar reclamaciones conforme a otros estatutos locales, estatales o federales aplicables. De conformidad con el procedimiento del Condado, puede ser necesario que el Condado notifique y coordine con las agencias federales las quejas presentadas ante el Condado.

## Limitaciones

1. Estos procedimientos de quejas del Título VI no se aplican a quejas que se relacionan con asuntos fuera de la jurisdicción del Título VI. Estos procedimientos de quejas del Título VI no cubren quejas basadas en protecciones bajo otros estatutos de derechos civiles o clases protegidas.
2. La intención de estos procedimientos es proporcionar investigación interna alternativa y resolución de disputas separadas de las establecidas para acciones legales contra el Condado. Estos procedimientos de queja del Título VI pueden suspenderse cuando los demandantes utilizan un canal legal, como la presentación de un aviso de reclamo por agravio u otro litigio. El Oficial de Derechos Civiles notificará al denunciante que el Condado cooperará con el proceso legal y si se suspenderá una investigación interna bajo estos procedimientos.

## Procedimientos de Queja del Título VI de Derechos Civiles

### A) Presentar una Queja

1. Para ser admitida a revisión conforme a estas normas, la queja deberá:
  - a) alegar discriminación por motivos de raza, color u origen nacional, que incluye dominio limitado del Inglés;
  - b) ser presentada dentro de los ciento ochenta (180) días calendario de la presunta discriminación o cuando la presunta discriminación tuvo conocimiento del denunciante; e
  - c) involucrar un programa, servicio, beneficio o actividad del Condado, o un acto administrativo del Condado o su empleado, subreceptor o contratista.
2. Según la lista de contactos del Título VI del departamento del Condado publicada públicamente, la queja debe presentarse ante el departamento del Condado (Departamento Responsable) que es responsable de la instalación, programa, servicio, beneficio, actividad, evento, comunicaciones, o contrato o acuerdo, o donde ocurrió la situación, práctica o acción implicada en la queja.

Si no se conoce la identidad del Departamento Responsable, se pueden presentar quejas ante el Oficial/Coordinador de Derechos Civiles del Título VI del Condado para remitirlas al Departamento Responsable.

3. Las quejas deben presentarse por escrito y pueden presentarse en el idioma preferido del reclamante. Los denunciantes pueden utilizar el formulario de denuncia proporcionado por el Condado o cualquier otro mecanismo. Las quejas formuladas oralmente deben ser transcritas por escrito por la persona que recibe

la queja oral.

4. Las quejas deben incluir:

- a) el nombre, dirección, número de teléfono, correo electrónico y/u otra información de contacto del denunciante;
- b) la fecha del presunto acto de discriminación y/o la fecha en que el denunciante tuvo conocimiento de la presunta discriminación, la última fecha de la conducta o la fecha en que la conducta fue discontinuada.
- c) una descripción del acto discriminatorio con suficiente detalle para permitir al Departamento Responsable comprender lo ocurrido;
- d) la base de la supuesta discriminación (raza, color, origen nacional, incluido el dominio limitado del Inglés), incluida cualquier información sobre la(s) persona(s) o clase de personas que experimentaron el(los) presunto(s) acto(s) discriminatorio(s); y
- e) los nombres y la información de contacto de cualquier testigo, incluidos los empleados o contratistas del Condado.
- f) La acción correctiva que solicita el denunciante.

B) Procesamiento de una Queja

1. Número de Seguimiento de la Queja – el Departamento Responsable se comunicará con la Oficina de Derechos Civiles, quien asignará un número de seguimiento a la queja al recibirla.
2. Para los fines de esta política, “día hábil” significa cuando el Condado está abierto al público.
3. Si una queja cumple con los requisitos mínimos establecidos en (A)(1) de esta sección, el Departamento Responsable deberá:
  - a) notificar al denunciante, por escrito, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción, que la denuncia es aceptada para realizar una investigación y proporcionar el número de seguimiento;
  - b) informar al demandante, al recibir la notificación para aceptar la queja, que tiene derecho a presentar quejas ante otras agencias locales, estatales o federales, o ante los tribunales; y

c) enviar a la Oficina de Derechos Civiles una copia de la queja y Aviso de Aceptación de la queja.

### C) Desestimar una Queja

1. El Departamento Responsable podrá desestimar una queja por cualquiera de los siguientes motivos:

a) el denunciante retira la queja;

b) el denunciante no responde a tres o más solicitudes de información adicional necesaria para procesar la queja;

c) no se puede localizar al denunciante; o

d) la queja no cumple con los requisitos mínimos establecidos en (A)(1) de esta sección. Si una queja no cumple con los requisitos mínimos establecidos en (A)(1), la Oficina de Derechos Civiles proporcionará una notificación por escrito al demandante dentro de los treinta (30) días hábiles posteriores a la recepción de la queja por escrito.

2. Las notificaciones que desestimen una queja deberán aportar:

a) la base de la desestimación y el número de seguimiento;

b) informar al denunciante que tiene derecho a presentar quejas ante otras agencias locales, estatales o federales, o ante los tribunales.

3. Si se desestima una queja conforme a este inciso:

a) el Departamento Responsable deberá conservar una copia de la queja y del Aviso de Desestimación en su registro de gestión de quejas; y

b) proporcionar una copia de la queja y el Aviso de Desestimación al denunciante y a la Oficina de Derechos Civiles del Título VI.

D) Si se presenta una queja alegando discriminación no cubierta por los procedimientos de queja del Título VI, el Oficial de Derechos Civiles notificará al demandante que la queja no puede procesarse como una queja del Título VI de Derechos Civiles y será remitida al departamento apropiado, cuando sea posible.

### E) Investigación y Resolución de una Queja

1. Una vez que se haya aceptado una queja según (B)(3) de esta sección, el Departamento Responsable gestionará y coordinará la investigación de la queja,

explorará opciones de resolución e intentará resolver la queja al nivel más bajo posible. La mediación informal podrá utilizarse en cualquier etapa como medio de resolución. El Departamento Responsable podrá solicitar la asistencia técnica de la Oficina del Fiscal del Distrito para que le asesore en la investigación y respuesta de la queja. Los departamentos pueden establecer procedimientos y pautas adicionales para la investigación y resolución de quejas según corresponda a las operaciones y administración internas y de acuerdo con estas reglas.

2. El Departamento Responsable desde el cual se inicia la queja trabajará con el personal identificado del Condado y el demandante sobre las opciones de resolución.
3. El Departamento Responsable completará las investigaciones de quejas por discriminación dentro de los noventa (90) días hábiles posteriores a la notificación por escrito de aceptación de la queja. Si se espera que la investigación exceda los 90 días hábiles, el Departamento Responsable notificará al denunciante un cronograma revisado y el motivo de la demora.
4. Una vez completada la investigación, la Agencia Responsable deberá proporcionar una respuesta por escrito al denunciante con las conclusiones y acciones a tomar.

## **Monitoreo**

El Departamento Responsable debe monitorear la implementación de cualquier acción correctiva y proporcionar actualizaciones periódicas a los reclamantes en un cronograma especificado durante la resolución, con copia a la Oficina de Derechos Civiles.

## **Documentación e Informes**

A) El Departamento Responsable y/u Oficina de Derechos Civiles deberá mantener un expediente detallado de cada denuncia, incluyendo admisión, decisión, comunicaciones relevantes, medidas adoptadas, hallazgos y respuestas, el cual deberá conservarse durante al menos cinco años.

B) Los departamentos del Condado deben recopilar datos y enviar información relevante sobre la queja a la Oficina de Derechos Civiles para realizar un seguimiento en todo el Condado a medida que se investiga y resuelve la queja.

C) La Oficina de Derechos Civiles recopilará y conservará información de quejas del seguimiento de todo el Condado.

D) Los departamentos y agencias del Condado deben evaluar anualmente los datos de las quejas para monitorear el progreso, informar los esfuerzos de mejora de la calidad y apoyar cualquier otra actividad de cumplimiento, incluidos los informes de cumplimiento al Condado y, según corresponda, a otras agencias, según lo indique la Oficina de Derechos Civiles y la Oficina del Fiscal del Distrito.

## Responsabilidad

A) El Oficial de Derechos Civiles está autorizado a administrar y monitorear esta política.

B) El Oficial de Derechos Civiles o su designado está autorizado a crear formularios para implementar esta política.

C) El Coordinador del Título VI de Derechos Civiles es responsable de:

1. Apoyar al Oficial de Derechos Civiles en la administración y seguimiento de los Procedimientos de Quejas del Título VI de Derechos Civiles;
2. Proporcionar orientación continua en todo el Condado para todos los departamentos con respecto a las quejas del Título VI de Derechos Civiles;
3. Mantener un aviso de acceso público sobre los Coordinadores de Derechos Civiles del Título VI identificados y cualquier persona designada para cada agencia o departamento del Condado, así como el Oficial y Coordinador de Derechos Civiles y la información de contacto para la admisión y gestión de quejas del Título VI de Derechos Civiles;
4. Desarrollar y gestionar mecanismos y sistemas para el seguimiento continuo en todo el Condado de las quejas del Título VI de Derechos Civiles, incluidos materiales informativos;
5. Seguimiento, evaluación y presentación de informes de los datos de quejas del Título VI de Derechos Civiles en todo el Condado para demostrar el cumplimiento; monitorear las actividades de cumplimiento; informar los esfuerzos de capacitación, necesidades de recursos y mejora de la calidad en todo el Condado para respaldar el cumplimiento del Título VI de derechos civiles;
6. Proporcionar un formulario de queja que sea accesible al público y que pueda ser utilizado por todos los departamentos o agencias para quejas del Título VI de Derechos Civiles;
7. Proporcionar asistencia técnica al personal designado del departamento o agencia en la determinación de aplicabilidad, integridad, investigación, análisis, resolución y coordinación/referencia cuando sea necesario.

D) Cada Departamento o agencia del Condado es responsable de cumplir con estos procedimientos de quejas, abordar las quejas del Título VI de Derechos Civiles y desarrollar e implementar cualquier procedimiento específico para la gestión de las quejas del Título VI de Derechos Civiles dentro de ese departamento o agencia, incluyendo:

1. Identificar al personal responsable de gestionar la admisión, investigación, resolución, documentación, presentación de informes y seguimiento de todas las quejas;
2. Desarrollar pasos específicos para completar el proceso de quejas, incluyendo

admisión, evaluación, coordinación, remisión, determinación de aplicabilidad e integridad, investigación, análisis, desarrollo de acciones correctivas, implementación, resolución, mantenimiento de registros, comunicaciones, seguimiento e informes en un sistema de seguimiento en todo el Condado;

3. Desarrollar herramientas, procesos y plazos para evaluar los datos generados a partir de las quejas rastreadas del Título VI de Derechos Civiles;
4. Difundir y mantener información sobre la notificación de derechos, la gestión de quejas del Título VI de Derechos Civiles, la información de contacto del departamento o agencia y los procesos de seguimiento a TODO el personal y al público;
5. Proporcionar datos a la Oficina de Derechos Civiles sobre el seguimiento, monitoreo, evaluación, presentación de informes y todas las demás actividades de cumplimiento del Título VI de Derechos Civiles en todo el Condado.