



Procedimientos para manejar e informar investigaciones, reclamos y denuncias

Estos procedimientos aplican a todos los reclamos presentados bajo el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y las leyes relacionadas (en adelante, “reclamos”).

Cualquier persona, grupo de personas o entidad que crea que ha sido discriminada según su raza, color o nacionalidad puede presentar un reclamo por escrito al gestor del Título VI de Colonial Behavioral Health. En respuesta al reclamo y/o cualquier Investigación del Título VI que haya iniciado la FTA o el DRPT, o a cualquier denuncia del Título VI hecha contra Colonial Behavioral Health, la agencia cumplirá con los siguientes procedimientos:

Procedimientos

1. El reclamo se debe presentar de la siguiente manera:
 - a. Debe presentarse por escrito con el formulario de reclamo designado (disponible en el sitio web de Behavioral Health) y la deben firmar los reclamantes.
 - b. Debe incluir las acusaciones de discriminación cubierta, como raza, color o nacionalidad.
 - c. Debe incluir las acusaciones que impliquen un programa o actividad de Colonial Behavioral Health.
 - d. El reclamo debe incluir:
 - El nombre, la dirección, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico del reclamante.
 - Las fechas de los presuntos actos de discriminación (si es más de un día, incluya la fecha en que los reclamantes se percataron de la presunta discriminación y la fecha de evento de discriminación más reciente).
 - Una descripción del presunto acto de discriminación.
 - Los lugares donde ocurrieron los presuntos actos de discriminación (incluya el número de vehículo si corresponde).



- Una explicación de por qué el reclamante cree que el acto fue discriminatorio según la raza, el color y la nacionalidad.
 - Si se conocen, los nombres y ocupaciones quienes se considera que fueron partícipes en el incidente.
 - Información de contacto de cualquier testigo.
 - Indicación de cualquier actividad relacionada al reclamo (por ejemplo, ¿el reclamo se presentó ante el DRPT o la FTA?).
- e. El reclamo debe presentarse dentro de los **180 días posteriores al presunto acto de discriminación** ante el gestor del Título VI de Colonial Behavioral Health en 1657 Merrimac Trail, Williamsburg, VA 23185 o en TitleVI@colonialbh.org.
- f. Los reclamos que reciba cualquier otro empleado de Colonial Behavioral Health se enviarán al gestor del Título VI de manera oportuna.
- g. Si un reclamante no puede presentar un reclamo por escrito, se puede hacer un reclamo oral por discriminación ante el gestor del Título VI. En este caso, el reclamante tendrá una entrevista y el gestor del Título VI lo ayudará a crear una versión escrita de las acusaciones orales.
2. Una vez que se reciba el reclamo, el gestor del Título VI actuará de inmediato de la siguiente manera:
- a. Notificará al DRPT (antes de los tres días hábiles desde que reciba el reclamo).
 - b. Notificará al funcionario habilitante de Colonial Behavioral Health.
 - c. Garantizará que el reclamo se ingrese en la base de datos de reclamos.
3. Dentro de los tres días hábiles posteriores a recibir el reclamo, el gestor del Título VI contactará al reclamante por teléfono para programar una entrevista.
4. Antes de la entrevista, se le informará al reclamante que tiene derecho a tener un testigo o representante presente durante la entrevista y puede presentar cualquier documentación que considere relevante para sustentar su reclamo.



5. Si el DRPT asignó a un miembro de su personal para que ayude con la investigación, el gestor del Título VI le ofrecerá participar en la entrevista.
6. El oficial del supuesto servicio o programa discriminatorio tendrá una oportunidad razonable de contestar a todos los aspectos de las acusaciones del reclamante.
7. El gestor del Título VI determinará qué testigos se contactarán e interrogarán según factores como la relevancia o duplicación de la evidencia, entre otros.
8. La investigación también podría incluir lo siguiente:
 - a. Investigación de los registros, políticas o procedimientos del contratista operante.
 - b. Revisión de las políticas de tarifas, rutas y cronogramas.
 - c. Revisión de los procedimientos y políticas operantes.
 - d. Revisión de los registros de programación y despacho.
 - e. Observación del comportamiento de la persona cuyos actos se citaron en el reclamo.
9. Todo lo que se haga y descubra durante la investigación se documentará por escrito y se incluirá en el archivo del reclamo.
10. El gestor del Título VI contactará al reclamante luego de que concluya la investigación, pero antes de emitir el informe final, para comentarle lo que se descubrió durante la investigación.
11. Luego de esto, pero antes de que se emita el informe final, el reclamante tendrá la oportunidad razonable de presentar una declaración de refutación al final del proceso de investigación.
12. Luego de que concluya la investigación y **antes de que pasen los 60 días** desde la entrevista con el reclamante, el gestor del Título VI preparará un informe que incluya una descripción narrativa del incidente, identificación de las personas entrevistadas, descubrimientos y recomendaciones para disposición. Este informe se enviará al funcionario habilitantes, al DRPT y, si corresponde, al asesor legal de Colonial Behavioral Health.



13. El gestor del Título VI enviará una carta al reclamante para avisarle del resultado de la investigación (la “carta de aviso”). Si el reclamo tiene sustento, la carta de aviso mencionará los pasos que se seguirán para corregir la situación. Si el reclamo no tiene sustento, la carta de aviso explicará el motivo y le mencionará sus derechos al reclamante para que presente un reclamo ante la FTA y/o una apelación del resultado ante el DRPT. También se enviará una carta de aviso al DRPT.
14. Si el reclamante no está satisfecho con el resultado de la investigación de Colonial Behavioral Health, puede presentar una apelación ante el DRPT dentro de los 30 días posteriores a recibir la carta de aviso. El DRPT analizará los hechos del caso y emitirá su resolución para el apelante según sus procedimientos.
15. La administración podría desestimar un reclamo por los siguientes motivos:
 - a. El reclamante solicita que se retire su reclamo.
 - b. No se puede programar una entrevista con el reclamante a pesar de los intentos razonables.
 - c. El reclamante no responde a las solicitudes reiteradas de información adicional necesarias para procesar el reclamo.

[Formulario de queja del Título VI.](#)

Una persona también puede presentar un reclamo directamente:

Oficina de Derechos Civiles de la Federal Transit Administration
a la atención de: Title VI Program Coordinator
East Building, 5th Floor – TCR, 1200 New Jersey Avenue SE
Washington, DC 20590.