



## Georgia Department of Human Services

### **División de Servicios para Personas Mayores (DAS, Division of Aging Services) y División de Servicios de Manutención Infantil (DCSS, Division of Child Support Services) Programa de dominio limitado del inglés y discapacidad sensorial (LEP/SI en inglés) Proceso de reclamo**

#### **I. Objetivo**

Estos procedimientos se han establecido para rectificar cualquier infracción al Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, según enmendado, 42 U.S.C. 2000d («Título VI»), al Título IX de la Enmienda de Educación de 1972, 20 U.S.C. 1681 *et seq.*, («Título IX»), a la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, según enmendado, 29 U.S.C. § 794 («Sección 504»), al el Título II de la Ley para Estadounidenses con Discapacidades de 1990 («ADA», Americans with Disabilities Act) y a la Ley de Enmiendas de la ADA de 2008, 42 U.S.C. § 12101 *et seq.*, a la Ley de Discriminación por Edad de 1975, 42 U.S.C. § 6101 *et seq.*, («Ley de Edad»), a la Ley de Alimentos y Nutrición de 2008, según enmendado, al Programa de Asistencia Nutricional Complementaria (SNAP, por sus siglas en inglés), 7 U.S.C. § 2011 *et seq.* y a las disposiciones, directivas y regulaciones implementadas que rigen la gestión del DHS de los programas federales de asistencia pública. En la medida en que estos procedimientos entren en conflicto con las directivas, regulaciones o leyes aplicables, estas serán determinantes. Este Proceso de reclamo no se emplea para los reclamos por discriminación en el trabajo bajo el Título VII de la Ley de Derechos Civiles de 1964, según enmendado.

#### **II. Derecho de presentar un reclamo por discriminación a una persona con LEP o SI**

Todos los constituyentes del DHS tienen derecho a presentar un reclamo por discriminación por motivos de la raza, color, nacionalidad de origen, discapacidad, edad, sexo y, en algunos casos, creencias políticas o religiosas, o por represalias por haber participado en actividades previas de derechos civiles. El Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (“HHS”, Department of Health and Human Services) prohíbe las represalias por actividades previas de derechos civiles. Ningún miembro del personal ni los/las contratistas del DHS deben tomar represalias contra un/a denunciante ni su designado/a por presentar el reclamo de derechos civiles ni contra cualquier persona que testifique o asista en una investigación o participe en otra actividad protegida de derechos civiles. Además, utilizar el proceso de reclamo no es un prerrequisito para presentar un reclamo ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (“HHS”).

El DHS debe asegurar que las notificaciones públicas de derecho a presentar un reclamo por discriminación se expongan de acuerdo a las regulaciones federales y políticas de instrucciones.

**Nota: Un/a “denunciante”, como se utiliza en este documento, es una persona que presenta un reclamo de forma verbal o escrito donde alega contra una discriminación indebida. El DHS tiene prohibido divulgar la Información de Identificación Personal (PPI, Personally Identifiable Information) o la Información de Salud Protegida (PHI, Personal Health Information) a personas no autorizadas. Por consiguiente, el DHS no divulgará ni permitirá el acceso a las PPI y PHI del/de la denunciante sin la autorización pertinente. En situaciones donde un/a acompañante u otra persona solicite una modificación razonable o asistencia para la comunicación en nombre de una persona con discapacidad, el DHS se contactará con esta persona o con un/a representante autorizado/a para aclarar la solicitud.**

### **III. Denegaciones a las Solicitudes de Modificaciones Razonables conforme a la Sección 504 de la ADA**

Solo el/la inspector/a o el/la designado/a de la persona con discapacidad podrá denegar las solicitudes para las modificaciones razonables, el servicio o ayuda auxiliar o los servicios para personas con discapacidad.

### **IV. Procedimientos para presentar reclamos por discriminación a personas con LEP y SI**

#### **A. Presentar el reclamo por discriminación en el programa ante las Agencias Federales**

Cualquier integrante o representante puede presentar un reclamo de discriminación verbal o escrito a el HHS por correo, fax o correo electrónico. Debajo puede encontrar información sobre dónde presentar su reclamo de Derechos Civiles o de la Sección 504 de la ADA:

El Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (US HHS)  
Oficina de Derechos Civiles Operaciones Centralizadas de Gestión de Casos  
200 Independence Ave., S.W. Suite 515F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
Centro de respuesta al cliente: (800) 368-1019  
Fax: (202) 619-3818  
TDD: (800) 537-7697  
Correo electrónico: ocrmail@hhs.gov

**Para presentar un reclamo de manera electrónica a través del sitio web Reclamos de la Oficina de Derechos Civiles del HHS ingrese al siguiente enlace:**

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>

#### **B. Presentar reclamos por discriminación en los programas de asistencia pública ante el DHS**

Cualquier integrante o representante también puede presentar un reclamo verbal o escrito donde se alega discriminación indebida (**incluso si un integrante no está de acuerdo con la decisión que se tomó con respecto a la solicitud de modificaciones razonables, el servicio o ayuda auxiliar, o bien, si cree que el DHS no ha brindado una modificación razonable solicitada o asistencia para la comunicación conforme a la Sección 504 de la ADA**). Puede contactarse con la oficina local o en las siguientes oficinas estatales de DHS:

- 1. Para reclamos por discriminación por motivos de nacionalidad de origen (por ejemplo, no proveer un/a intérprete para las personas con dominio limitado del inglés), incluidos los reclamos sobre decisiones que se tomaron con respecto a las solicitudes de servicio o ayuda auxiliar, asistencia para la comunicación y modificaciones razonables conforme a la Sección 504 de la ADA, diríjase al siguiente remitente:**

Departamento de Servicios Humanos de Georgia  
Director/a del Programa de Dominio Limitado del Inglés y Discapacidad Sensorial  
2 Peachtree Street, N.W., Suite 29-103  
Atlanta, GA, 30303  
(404) 657-5244\*

**2. Para presentar reclamos por discriminación por motivos de raza, color, nacionalidad de origen (que no sea una persona con LEP), edad, sexo, religión, creencias políticas o discapacidades, debe enviarlos al siguiente departamento:**

Departamento de Servicios Humanos de Georgia  
Oficina del Consejo General  
2 Peachtree Street, N.W., 29<sup>th</sup> Floor  
Atlanta, GA 30303  
(404) 463-0590\*

**\*Las personas con discapacidad auditiva o del habla pueden comunicarse al 711 para que un/a operador/a le comunique con nosotros/as.**

**C. Asistencia para la comunicación**

Las personas tienen derecho a una asistencia para la comunicación sin cargo para que las ayuden a presentar el reclamo. El personal del DHS debe proporcionar intérpretes e información traducida cuando se comunican con personas con dominio limitado del inglés. También deben brindar servicios o ayuda auxiliar a las personas con discapacidades.

**V. Periodo de tiempo para enviar los reclamos**

El reclamo debe presentarse dentro de los 180 días del presunto acto discriminatorio o si se alega que el acto discriminatorio sigue en curso. El Secretario de Salud y Servicios Humanos puede aceptar los reclamos que se presenten luego de la fecha límite de 180 días si el/la denunciante puede proporcionar una "causa justificada" por el retraso. Por lo tanto, el Programa de LEP/SI del DHS reenviará cualquier reclamo que no cumpla con la fecha límite de los 180 días con la agencia federal pertinente para que se reconsidere. El tiempo para presentar un reclamo al HHS no se rige por esta política.

**A. Presentación de reclamos escritos**

Los reclamos escritos deben entregarse al DHS en mano, a través de fax, correo electrónico, correo postal de los Estados Unidos u otro servicio de entrega que utilice el Formulario de Reclamo por Discriminación del DHS. Se exige que el personal del DHS proporcione el Formulario de Reclamo por Discriminación al/a constituyente del DHS que solicite el formulario. El Formulario de Reclamo por Discriminación del DHS no exige que el reclamo se haga por escrito. A su vez, el reclamo puede entregarse por correo postal o electrónico según lo prefiera el/la denunciante o su representante. Además, el personal del DHS debe notificar al/ a la denunciante si él/ella puede presentar el reclamo en el HHS.

**B. Presentación de reclamos verbales**

Si el/la denunciante o su representante presenta la alegación de forma verbal o en persona, el miembro del personal ante el cual se hace la alegación debe escribir los elementos de reclamo y utilizar el Formulario de Reclamo por Discriminación del DHS. El DHS debe obtener como mínimo la siguiente información:

1. Nombre, dirección y número de teléfono o medios para contactarse con la persona que alega la discriminación.
2. La ubicación y el nombre de la oficina del condado, la región u otra que brinde el servicio o beneficio.
3. La naturaleza del incidente o acto que llevó al/a la denunciante o a su representante a considerar que se trata de un factor de discriminación y un ejemplo de un método de

- administración que tiene un efecto dispar en el público, personas potencialmente elegibles, solicitantes o participantes.
4. El fundamento en el que el/la denunciante se basa para considerar que se trata de una discriminación.
  5. Los nombres, números de teléfono, cargos y direcciones personales y comerciales de las personas que puedan tener conocimiento del supuesto acto discriminatorio.
  6. El o los días en los que sucedieron los supuestos actos discriminatorios o, si aún persisten, la duración de estos actos.

**NOTA: se le exige al personal del DHS ayudar a los/las constituyentes o a sus representantes, si así lo solicitan, en el proceso de reclamo, que incluye completar el Formulario de Reclamo por Discriminación del DHS y brindar información en idiomas y formatos alternativos en caso de que se requiera. El DHS debe garantizar a los/las constituyentes y sus acompañantes formularios de reclamo traducidos, intérpretes calificados/as y servicios o ayuda auxiliar sin cargo.**

## **VI. Supervisión y derivación del proceso de reclamo por discriminación a una persona con LEP y SI**

Es responsabilidad del DHS asegurar que todos los reclamos por discriminación que se presentan ante el Departamento por cualquier programa del HHS se procesen de acuerdo con las regulaciones, directivas y asesoría de procesamiento de reclamos del HHS.

Esta subsección describe el proceso de la recepción de los reclamos por discriminación a una persona con LEP o SI, derivaciones de reclamos, procesamientos, investigaciones y decisiones (incluso el derecho del/de la denunciante a una apelación). A continuación, se describe el proceso de los reclamos relacionados con el DHS:

### **A. Recepción del reclamo**

Todos los reclamos por discriminación a una persona con LEP o SI deben enviarse al/a Director/a del Programa de LEP/SI del DHS dentro de los cinco (5) días hábiles de recepción. Los reclamos deben registrarse en un sistema manual o computarizado de seguimiento y mantenerse separados de los reclamos del programa. Los reclamos anónimos deben procesarse como cualquier otro, en la medida de lo posible, con la información disponible.

El/la Director/a, o su designado/a, del Programa de LEP/SI del DHS revisará cada reclamo para determinar si conlleva alegaciones con discriminación por motivos de una clase favorecida o represalias. Los reclamos que no contengan esas alegaciones se reenviarán a la oficina adecuada que registra y procesa los reclamos del programa.

### **B. Recepción de un reclamo relacionado con un reclamo de la División de Servicios para Familias y Niños (DFCS, Division of Family and Children Services) por discriminación a personas con SI**

Dentro de los cinco (5) días hábiles de haber recibido un reclamo por un reclamo relacionado con la DFCS por discriminación a personas con SI, el/la Director/a del Programa de LEP/SI del DHS reenviará el reclamo a el/la Coordinador/a, o su designado/a, de Derechos Civiles, Sección 504 de la ADA, de la DFCS. Esta persona enviará un acuse de recibo al/a denunciante. Como mínimo, el acuse de recibo debe informar al/a denunciante sobre las acciones previstas, el lapso de tiempo en el que se completará la investigación y, si es necesario, solicitar información adicional.

## C. Derivaciones de reclamos

### 1. Reclamos que alegan contra una discriminación por motivos de edad en los Programas del HHS

Las regulaciones federales que implementa la Ley de Discriminación por Edad de 1975 exigen que se deriven para mediación los reclamos que alegan contra infracciones a la ley. El DHS debe reenviar todos los reclamos que alegan contra una discriminación por edad, sin importar si se declaran otros motivos, a la Oficina de Derechos Civiles del HHS Regional dentro de los cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de recepción.

Si la mediación del Servicio Federal de Mediación y Conciliación de los Estados Unidos (FMCS» Federal Mediation and Conciliation Service) tiene un buen resultado, el FMCS notificará a la agencia federal pertinente para que pueda cerrarse el caso. El DHS recibirá un aviso si se cierra el reclamo. Si la mediación no tiene un buen resultado, el FMCS devolverá el reclamo al HHS para que se procese a través del sistema de procesamiento de reclamo establecido.

El DHS debe participar de buena fe en la mediación para resolver los reclamos que alegan contra discriminaciones indebidas por motivos de edad de acuerdo con 45 CFR 90 y 7 C.F.R. § 15c(7)(d). El/la representante que designe el DHS para participar en la mediación debe ser una parte neutral. Una persona mencionada en el reclamo no es una parte neutral.

## D. Procesamiento e investigación del reclamo

### 1. Esquema

Cada decisión que tome el DHS debe incluir un aviso de derechos de apelación. La apelación de derechos de idioma figura en la Sección E.

Dentro de los catorce (14) días hábiles de haber recibido el reclamo, el/la Director/a del Programa de LEP/SI del DHS investigará o trabajará con la administración del condado, distrito/región o Estado para asignar un miembro del personal calificado para investigar el caso. El/la investigador/a que se asigne debe completar la investigación dentro de los 45 días hábiles a partir de la fecha del reclamo. El/la investigador/a debe recolectar y evaluar hechos que apoyen o desmientan las alegaciones del/de la denunciante. También debe asegurarse de que se investiguen todas las fuentes de información confiable, lo que incluye una revisión del expediente del caso del/ de la denunciante.

El/la investigador/a debe enviar los hechos de investigación al/a Director/a del Programa de LEP/SI del DHS, quien evaluará el informe para obtener una conclusión íntegra y sólida. Si los hechos no contienen información suficiente para apoyar la conclusión de la investigación, el/la Director/a del Programa de LEP/SI del DHS los devolverá al/ a la investigador/a para que revise los hechos en un lapso determinado de tiempo.

El DHS redactará una carta de decisión que cumpla con la ley adecuada de los hechos pertinentes, dentro de los 90 días de haber recibido el reclamo para su investigación. Si el reclamo es sobre discriminación por motivos de dominio limitado del inglés, el/la Director/a del Programa de LEP/SI del DHS dictará la decisión final escrita. La Oficina del Consejo General o la división apropiada dentro del DHS dictará la decisión final escrita para todos los demás reclamos relacionados con los Derechos Civiles.

## 2. Procesamiento adicional para los reclamos por discriminación a personas con SI

El/la Director/a del Programa de LEP/SI del DHS revisará e investigará los reclamos por discriminación a personas con SI. El/la Director/a del Programa de LEP/SI del DHS redactará un informe para que las conclusiones sean íntegras y sólidas. Si los hechos no contienen información suficiente para apoyar la conclusión de la investigación, el/la Director/a del Programa de LEP/SI del DHS colaborará con los miembros del personal pertinentes que estén involucrados en el reclamo para revisar la decisión antes de que se declare determinante. El/la Director/a del Programa de LEP/SI del DHS dictará una decisión final escrita sobre los reclamos.

### E. El derecho del/ de la denunciante para apelar contra la decisión final del DHS en torno a un reclamo de los Derechos Civiles o la Sección 504 de la ADA:

El/la Director/a del Programa de LEP/SI del DHS debe enviarle una carta al/ a la denunciante donde le informe sobre los hechos de investigación. La carta también debe informarle al/ a la denunciante que si él/ella no está de acuerdo con los resultados de la investigación, se presentará una apelación con la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. La carta también debe incluir los Derechos de Apelación para cada oficina.

En cada carta de decisión final, el DHS le notificará al/ a la denunciante de su derecho a apelar contra dicha decisión (incluso las decisiones sobre los reclamos por discriminación a las personas con SI acerca de peticiones para servicios y ayuda auxiliar o modificaciones razonables, ya sea si se otorgaron o no). La información de las apelaciones debe proporcionarse en un idioma o formato alternativo que el/la denunciante pueda entender.

#### 1. Apelaciones de idioma para los reclamos del HSS.

Para apelar contra las decisiones que suponen los servicios, los programas o las actividades del DHS financiados por el Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS) (por ejemplo, el bienestar infantil y la Asistencia Médica (ej.: Medicaid y la Asistencia Temporal para Familias Necesitadas), el/la denunciante debe apelar ante la Oficina de Derechos Civiles del HHS dentro de los 90 días de haber recibido la carta de decisión final por parte de la DFCS. La apelación debe estar dirigida al siguiente remitente:

Oficina de Derechos Civiles  
Operaciones Centralizadas de Gestión de Casos  
El Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (US HHS, por sus siglas en inglés)  
200 Independence Avenue, S.W.  
Room 509F HHH Bldg.  
Washington, D.C. 20201

### F. Resolución de incumplimientos/medidas correctivas:

Una vez finalizada la investigación, el/la investigadora trabajará con la administración de la oficina local para recomendar medidas correctivas (si es apropiado). Si se determina que el/la denunciante ha sido discriminado/a por motivos de clase favorecida o que el personal del DHS ha infringido los requisitos estatales o federales, el/la Director/a del Programa de LEP/SI del DHS trabajará con la administración del condado, distrito/región o Estado para asegurar que el plan de las medidas correctivas esté listo, implementado y monitoreado para abordar las infracciones. El DHS se atenderá a las regulaciones y directivas aplicables del HHS a la hora de garantizar que las medidas correctivas se lleven a cabo de manera puntual.

### **G. Seguimiento de los reclamos y mantenimiento de sus expedientes:**

El Programa de LEP/SI del DHS debe tener un expediente central con todos los reclamos por discriminación a personas con LEP/SI que procesa el DHS. Si se mantienen, los expedientes de los reclamos del condado deben guardarse por separado de los reclamos del programa y en una ubicación central para que las oficinas federales de los Derechos Civiles y del Programa de LEP/SI los revisen. Todos los reclamos de los Derechos Civiles deben mantenerse confidenciales y solo personas autorizadas pueden tener acceso a ellos.

### **VI. Otros procedimientos**

Los procedimientos que se proporcionan en el presente documento se suman, y no sustituyen, cualquier otro recurso disponible conforme a la ley federal o estatal.

### **REFERENCIAS:**

- Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 (42 U. S. C. § 2000d).
- Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1974 (29 U. S. C. §794).
- Título IX de la Enmienda de Educación de 1972, Ley Pública 92-318, según enmendado (20 U.S.C. § 1681 *et seq.*).
- Ley de Discriminación por Edad de 1975 (42 USC § 6101).
- Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ACA) de 1990 (42 USC §12132) en 28 C. F. R. Parte 35 y 28 C. F. R. § 35.107.
- Título II de la Ley de Enmiendas de la ADA de 2008 (Ley Pública 110-325).
- El Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos en 45 C. F. R. Partes 80, 84, y 91.
- Servicio de Alimentos y Nutrición (FNS, Food Nutrition Service) del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos Cumplimiento y Aplicación de los Derechos Civiles (Instrucción del FNS 113-1).

La lista no es excluyente.