

# Procedimientos de quejas del Título VI

Estos procedimientos brindan orientación para todas las quejas presentadas bajo el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, ya que se relacionan con cualquier programa o actividad administrada por Copa Health, Inc., incluidos consultores, contratistas y proveedores. La intimidación o las represalias como resultado de una queja están prohibidas por ley. Además de estos procedimientos, los denunciantes se reservan el derecho de presentar una denuncia formal ante otras agencias estatales o federales o de buscar un abogado privado para las denuncias de discriminación. Se hará todo lo posible para resolver las quejas al nivel más bajo posible.

Cualquier persona que crea que ha sido discriminada por motivos de raza, color u origen nacional puede presentar una queja de Título VI completando y enviando el Formulario de queja de Título VI de la agencia adjunto a este procedimiento.

Las quejas formales deben presentarse dentro de los 180 días calendario a partir de la última fecha del presunto acto de discriminación o la fecha en que los denunciantes conocieron la presunta discriminación, o cuando ha habido un curso continuo de conducta, la fecha en que la conducta fue discontinuado o la última instancia de la conducta.

Las quejas deben estar por escrito y firmadas por los denunciantes y deben incluir el nombre, la dirección y el número de teléfono de los denunciantes. La persona de contacto del Título VI ayudará a los denunciantes a documentar los problemas si es necesario.

Las denuncias recibidas por fax o correo electrónico serán reconocidas y procesadas, una vez que se haya establecido la identidad de los denunciantes y la intención de proceder con la denuncia. Para esto, el demandante debe enviar por correo una copia original firmada del fax o correo electrónico de transmisión para que se procese la queja.

Las denuncias recibidas por teléfono se reducirán por escrito y se proporcionarán al denunciante para su confirmación o revisión antes de su procesamiento. Se enviará un formulario de queja al demandante para que lo complete, lo firme y lo devuelva para su procesamiento.

Una vez enviado, la agencia revisará el formulario de queja para determinar la jurisdicción. Todas las quejas recibirán una carta de acuse de recibo en la que se le informará si la agencia investigará la queja o si la presentará a la autoridad estatal o federal para recibir orientación.

La agencia notificará al Coordinador del Título VI de todas las quejas del Título VI dentro de las 72 horas por teléfono al 602-534-3026; correo electrónico a: PHXTransitEO@phoenix.gov.

La agencia tiene 60 días para investigar la queja. Si se necesita más información para resolver el caso, la Autoridad puede comunicarse con el denunciante. El denunciante 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 denunciante o no recibe la información adicional dentro de los 40 días hábiles, la Autoridad puede cerrar administrativamente el caso. Un caso también puede cerrarse administrativamente si el demandante ya no desea continuar con su caso.

Después de que el investigador revisa la denuncia, enviará una de dos cartas al denunciante: una carta de cierre o una carta de conclusión. Una carta de cierre resume las acusaciones y establece que no hubo una violación del Título VI y que el caso se cerrará. Una carta de hallazgo resume las acusaciones y las entrevistas con respecto al presunto incidente y explica si se llevará a cabo alguna acción disciplinaria, capacitación adicional del miembro del personal u otra acción. Si el demandante desea apelar la decisión, tiene 30 días después de la fecha de cualquiera de las cartas para hacerlo.

Un demandante que no esté satisfecho con la decisión de la agencia puede presentar una queja directamente con el Departamento de Transporte Público de la Ciudad de Phoenix, Atención: Coordinador del Título VI, 302 N 1st Ave., Ste. 900, Phoenix, AZ 85003 o las oficinas de Derechos Civiles de la Administración Federal de Tránsito: Atención: Coordinador del Programa Título VI, Edificio Este, 5th Floor-TCR 1200 New Jersey Ave., SE Washington DC 20590.

**Forma Para Poner una Queja  
(De Acuerdo Al Título VI)**

*Nota: La siguiente información se necesita para procesar su queja.*

**Información de la persona que está poniendo la queja:**

Nombre: Dirección: \_\_\_\_\_  
Ciudad/Estado/Código Postal: \_\_\_\_\_  
Teléfono (Casa): \_\_\_\_\_  
Teléfono (Trabajo): \_\_\_\_\_

**Persona A La Que Se Discriminó (alguien que no sea la persona que está poniendo la queja)**

Nombre: Dirección: \_\_\_\_\_  
Ciudad/Estado/Código Postal: \_\_\_\_\_  
Teléfono (Casa): \_\_\_\_\_  
Teléfono (Trabajo): \_\_\_\_\_

**¿Cuál de las siguientes razones describe por lo que usted siente que se le discriminó?**

Raza/Color (Especifique) \_\_\_\_\_ Nacionalidad (Especifique) \_\_\_\_\_

**¿En qué fecha(s) sucedió la discriminación?** \_\_\_\_\_

**Describa la presunta discriminación. Explique qué sucedió y quién cree usted que fue responsable (si necesita más espacio, agregue otra hoja).**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Escriba una lista con los nombres de las personas que puedan tener conocimiento de la presunta discriminación y cómo contactarlas.**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**¿Ha presentado esta queja con otra agencia federal, estatal o local, o con cualquier corte federal o estatal? Marque todas las que apliquen.**

Agencia Federal \_\_\_\_\_ Corte Estatal \_\_\_\_\_ Corte Federal \_\_  
Agencia Local \_\_\_\_\_ Agencia Estatal \_\_\_\_\_

**Por favor proporcione información de la persona a la que presentó su queja en la agencia/corte.**

Nombre: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad/Estado/Código Postal: \_\_\_\_\_

Teléfono (Casa): \_\_\_\_\_

Teléfono (Trabajo): \_\_\_\_\_

**Por favor firme abajo. Puede anexar cualquier material escrito u otra información que usted crea que es relevante sobre su queja.**

\_\_\_\_\_  
Firma de la Persona que presenta la queja

\_\_\_\_\_  
Fecha

**Número de Anexos:** \_\_\_\_\_

**Someta la forma y cualquier información adicional a:**

Copa Health, Inc. Title VI Coordinator

Mark Tompert

924 North Country Club Drive

Mesa, AZ 85201

480-969-3800

Mark.Tompert@CopaHealth.org