

## **Procedimientos de Quejas e Incidentes de Título VI y ADA**

La política de WHW, también conocida como Women Helping Women, es hacer todo lo posible para garantizar que todos los programas, servicios, actividades y beneficios se implementen sin discriminación. WHW sigue los procedimientos de formato e investigación de quejas que cumplen con los requisitos del Título VI y de la ADA . Este es el procedimiento de WHW para procesar, rastrear e investigar quejas que alegan discriminación por motivos de raza, color , nacionalidad o discapacidad.



Cualquier persona que crea que él o ella, individualmente o como miembro de una clase específica de personas, ha sido objeto de discriminación por motivos de raza, color, nacionalidad o discapacidad, puede presentar una queja por escrito ante WHW , el Estado de California. Oficina de Investigación y Respuesta Pública, la Administración Federal de Tránsito (FTA) y / o la Secretaría de Transporte. Además, WHW prohíbe la intimidación, coacción o participación en otras conductas discriminatorias contra cualquier persona porque haya presentado una queja para asegurar los derechos protegidos por el Título VI o la ADA.

Se debe presentar una queja firmada dentro de los 180 días posteriores a la fecha de la supuesta discriminación, a menos que el Estado o la Secretaría de Transporte extiendan el tiempo de presentación. WHW alienta a que las quejas se presenten inicialmente ante WHW para su resolución. Sin embargo, en aquellos casos en los que el demandante no esté satisfecho con la resolución de WHW, la misma queja puede presentarse a la Oficina de Investigación y Respuesta del Estado de California, la Autoridad Federal de Tránsito o la Secretaría de Transporte para su investigación. WHW notificará y proporcionará una copia de todas las quejas a las agencias correspondientes para su revisión. A menos que se permita lo contrario, la determinación final de todas las quejas del Título VI o ADA que afecten a los programas administrados por la FTA la tomará la Oficina del Secretario, Departamento de Transporte (DOT).

Las quejas por escrito firmadas pueden enviarse directamente a WHW oa las agencias identificadas a continuación:

Trina Fleming, directora ejecutiva  
WHW  
2803 McGaw Avenue  
Irvine, CA 92614

de investigación pública del estado de  
California y Oficina de respuesta  
774 P Street, MS 20-23  
Sacramento, CA 96814

Región IX de la Administración Federal  
de Tránsito  
Oficial de derechos civiles  
201 Mission Street, Suite 1650  
San Francisco , CA 94105-1839  
<http://www.fta.dot.gov/about/region9.html>

Administración Federal de Tránsito  
Oficina de Derechos Civiles  
Coordinador del programa Título VI  
Edificio Este , 5 º Piso-TCR  
1200 New Jersey Avenue, SE  
Washington , DC 20590  
[http://www.fta.dot.gov/civilrights/12328\\_5104.html](http://www.fta.dot.gov/civilrights/12328_5104.html)

La información de la queja debe incluir la fecha del presunto acto de discriminación, cuando el o los denunciantes se enteraron de la presunta acción de discriminación; o la fecha en la que se descartó esa conducta o la última instancia de conducta.

Los denunciantes deben presentar una descripción detallada de los problemas, incluidos los nombres y puestos de trabajo de las personas percibidas como partes en la denuncia.

Se puede acceder a la información para presentar una queja de Título VI o ADA comunicándose con WHW al (949) 631-2333. Las consultas por correo electrónico o las quejas iniciales se pueden enviar directamente a WHW en [info @ whw.org](mailto:info@whw.org).

### **Formato de queja:**

- Todas las quejas deben estar por escrito y firmadas por el demandante o su representante antes de que se pueda tomar acción. Las quejas deberán indicar, tan completamente como sea posible, los hechos y circunstancias que rodearon la presunta discriminación.
- En los casos en que el denunciante no puede o no puede proporcionar una declaración por escrito, pero desea que WHW u otra agencia investigue la supuesta discriminación, se puede presentar una denuncia verbal de discriminación. El denunciante será entrevistado por un oficial apropiado autorizado para recibir quejas. Si es necesario, el funcionario ayudará al denunciante a convertir las quejas verbales por escrito. Se proporcionarán servicios de traducción a todos los reclamantes, según sea necesario. Sin embargo, todas las quejas deben estar firmadas por el denunciante o su representante.
- WHW proporcionará al demandante o su representante un reconocimiento por escrito de que WHW ha recibido la queja dentro de los diez días hábiles.

## Seguimiento de quejas:

- La siguiente información queja se puede seguir en un WHW Título VI y ADA Demanda y de notificación de incidentes de registro por el Jefe Ejecutivo Oficial :

1. Fecha en que WHW recibió la queja
2. Fecha en que se envió una carta de reconocimiento al denunciante
3. Nombre del denunciante
4. Pro categoría tegido (raza, color, origen nacional , personas con discapacidad )
5. Programa / Actividad / Servicio
6. Resumen de la alegación
7. ¿Se investigó la denuncia? Sí / no
8. Acción tomada
9. La carta de respuesta fue enviada al demandante - acción tomada
10. Estado de la denuncia

## Determinación del mérito investigativo:

WHW comenzará una investigación dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la recepción de una queja válida. Se considerará que una denuncia merece una investigación a menos que:

- A simple vista, parece ser frívolo o trivial.
- Dentro del tiempo asignado para tomar la determinación de la jurisdicción y el mérito de la investigación, la parte demandada reconoce voluntariamente el incumplimiento y acepta tomar las medidas correctivas apropiadas.
- Dentro del tiempo asignado para determinar la jurisdicción y el mérito de la investigación, el denunciante retira la denuncia; o
- Existe otra buena causa para no investigar la queja (por ejemplo, el demandado está siendo investigado actualmente por otra agencia federal).

## Solicitud de información adicional del demandante y / o demandado:

En caso de que el demandante o el demandado no haya presentado información suficiente para tomar una determinación de jurisdicción o mérito de la investigación, WHW puede solicitar información adicional a cualquiera de las partes. Esta solicitud se realizará dentro de los 15 días hábiles posteriores a la recepción de la queja y requerirá que la parte presente la información dentro de los 60 días hábiles posteriores a la fecha de la solicitud original. El hecho de que el denunciante no presente información adicional dentro del período de tiempo designado puede considerarse una buena causa para una determinación de falta de mérito de la investigación. El hecho de que el demandado no presente información adicional dentro del plazo designado puede considerarse una buena causa para una determinación de incumplimiento.

## **Informe de investigación:**

WHW completará una investigación dentro de los noventa (90) días posteriores a la recepción de la queja. Si se necesita tiempo adicional para la investigación, se contactará al denunciante. El investigador responsable preparará un informe escrito al concluir la investigación. El informe de investigación incluirá lo siguiente:

- Resumen de la queja, incluida una declaración de las cuestiones planteadas por el demandante y la respuesta del demandado a cada una de las alegaciones, citas de leyes, reglas, reglamentos y pautas federales, estatales y locales pertinentes, etc.
- Descripción de la investigación, incluida una lista de las personas contactadas por el investigador y un resumen de las entrevistas realizadas; y una declaración de los hallazgos y recomendaciones del investigador. Se proporcionará una carta de cierre al demandante.

## **Requisitos del cronograma de WHW :**

- Reclamación firmada presentada ante el Director de Programas 180 días
- Acuse de recibo por escrito de WHW desde la fecha de recepción 10 días
- Comenzar la investigación 15 días
- Re búsqueda de información adicional a partir demandante (s) 15 días
- Presentar información adicional 60 días
- Investigación completa 90 días

## **Requisitos de mantenimiento de registros:**

De WHW Chief Ejecutivo Oficial se asegurará de que todos los registros relativos a la WHW Título VI y ADA quejas del proceso se mantienen con los registros del departamento durante siete años a partir de la fecha de la queja.

Los registros estarán disponibles para las auditorías de revisión de cumplimiento.

## **Liderazgo clave de WHW :**

Trina Fleming - WHW Jefe Ejecutivo Oficial  
[trinaf@whw.org](mailto:trinaf@whw.org)  
949- 200- 8651

Yumiko Whitaker - Directora de desarrollo de WHW  
[yumikow@whw.org](mailto:yumikow@whw.org)  
949-200-8639