

## Trámite y procedimientos de queja en relación con el Título VI

### **PROCEDIMIENTO DE QUEJA – GENERAL**

Todas las quejas relativas al Título VI se presentarán de acuerdo con los siguientes procedimientos de queja relativos al Título VI.

Toda persona que alegue haber sido perjudicada por una práctica discriminatoria puede, en persona o mediante un representante legal, obtener un formulario de informe de queja sobre el Título VI, completarlo y presentar dicha queja al coordinador del Título VI del CRCOG:

- Dentro de los 180 días posteriores a la fecha del presunto acto discriminatorio; o
- En la fecha cuando la persona se dio cuenta del presunto acto discriminatorio.

En su defecto, el coordinador del Título VI del CRCOG puede completar el formulario de informe de queja y adjuntar la carta de queja.

Se avisará al coordinador del Título VI para el “Departamento de Transporte de Connecticut” (CTDOT) de todas las quejas del Título VI. El coordinador del Título VI del CRCOG revisará la queja e informará al director ejecutivo y al director de área del programa pertinente. Las quejas deben estar por escrito, firmadas por el denunciante o su representante, y deben incluir el nombre, la dirección y el número de teléfono del denunciante u otros medios por los cuales se puede contactar al denunciante. Las quejas deberán explicar lo más completamente posible los hechos y las circunstancias en torno al presunto acto discriminatorio y mencionar a la persona o a la organización responsable del presunto acto discriminatorio. En los casos donde se ayude al denunciante a transformar una queja oral en una escrita, se exigirá que el denunciante firme la queja escrita. Se acusará recibo de las acusaciones de discriminación firmadas recibidas por fax o correo electrónico y luego se tramitarán. Las quejas recibidas por teléfono se escribirán y se entregarán al denunciante para su confirmación, revisión y firma antes de tramitarlas.

El coordinador del Título VI que reciba la queja escrita la revisará para asegurarse de que contenga la información requerida, que la queja se haya presentado en el plazo establecido, y que esté dentro de la jurisdicción pertinente. La queja se aceptará, salvo que se retirara, que no se presentara en el plazo establecido, o que el denunciante no entregara la información requerida después de un pedido posterior por escrito de la información faltante.

Las cuestiones no relacionadas con la discriminación o que no estén amparadas por la legislación se dirigirán a la entidad pertinente. Nunca se deberá disuadir a las personas de presentar una queja por escrito.

*“No se podrá impedir la participación, negar beneficios, ni someter a discriminación a ninguna persona de los Estados Unidos en ningún programa o actividad que reciba ayuda económica federal por motivos de raza, color o nacionalidad” (42 U.S.C. 2000d)*

## **TRÁMITE DE QUEJA – ADMINISTRACIÓN FEDERAL DE TRANSPORTE (FTA)**

### **QUEJAS PRESENTADAS CONTRA EL CRCOG**

Las quejas por escrito que se presenten ante el CRCOG en las cuales se mencione al CRCOG como acusado se reenviarán al CTDOT para su tramitación. En el caso de todas las quejas sobre el Título VI de la FTA, el CRCOG responderá mediante un acuse de recibo y reenviará la queja al CTDOT dentro de los 10 días hábiles de haber recibido la queja. El CTDOT analizará las acusaciones. El coordinador del Título VI del CRCOG puede llevar a cabo una evaluación independiente con respecto a la política en cuestión del CRCOG y puede ordenar que se tomen medidas dentro del CRCOG para abordar deficiencias en las políticas.

### **QUEJAS PRESENTADAS CONTRA UN BENEFICIARIO INDIRECTO**

Las quejas escritas presentadas al CRCOG en las cuales un beneficiario indirecto del CRCOG (p. ej.: contratista, subcontratista, consultor, subconsultor u otro beneficiario indirecto) se mencione como acusado serán analizadas e investigadas por el coordinador del Título VI. El CRCOG responderá mediante acuse de recibo dentro de los 10 días hábiles de haber recibido la queja. El coordinador del Título VI puede reenviar una queja contra un beneficiario indirecto al CTDOT para que la investiguen. Una vez que se haya realizado la investigación y se haya escrito el informe de investigación, el coordinador del Título VI del CRCOG reenviará una copia de la queja y una copia del informe de investigación dentro de los sesenta (60) días posteriores a la fecha en que el CRCOG recibió la queja al coordinador del Título VI del CTDOT.

Se llevará un registro de todas las quejas presentadas ante el CRCOG e investigadas por este. El investigador informará al denunciante de sus derechos según el Título VI, el Título VIII y leyes relacionadas.

El CRCOG avisará al acusado que se lo mencionó en una queja. La carta de notificación indicará el nombre del investigador e informará al acusado que se lo contactará para una entrevista. La investigación de la queja se realizará dentro de los cuarenta (40) días posteriores a la fecha de recepción de la misma. En los casos donde se necesite más información para la investigación de la queja, el CRCOG contactará al denunciante por escrito. Si se le pide al denunciante que aporte más información y no lo hace dentro de los treinta (30) días calendario, se puede proceder al cierre administrativo de la queja.

## **TRÁMITE DE QUEJA – ADMINISTRACIÓN FEDERAL DE CARRETERAS (FHWA)**

Las quejas sobre el Título VI relacionadas con programas financiados por la FHWA se reenviarán luego de recibirlas al coordinador del Título VI del CTDOT. Para todas las quejas relativas a la FHWA, incluidas las quejas sobre el Título VI así como las basadas en la edad, el sexo o una discapacidad, el CRCOG seguirá las instrucciones de la FHWA según se describen a continuación: <https://www.fhwa.dot.gov/civilrights/programs/finalcomplaintmanual110410.cfm>

### **¿QUÉ ES UNA INVESTIGACIÓN?**

Una investigación es una averiguación oficial con el propósito de determinar si se han infringido las leyes o los estatutos e incluye la resolución de una compensación adecuada si se descubre una infracción. Una investigación exige una recopilación y un análisis objetivo de las pruebas.

## **ROL DEL INVESTIGADOR**

El investigador es una parte imparcial que ofrece el organismo para llevar a cabo una investigación de los problemas planteados en una queja. El comportamiento, la conducta y la actitud del investigador reflejan al organismo y pueden afectar el grado de cooperación recibida de las partes. El investigador tiene la obligación de identificar y obtener pruebas relevantes de todas las fuentes disponibles a fin de resolver todos los problemas que se investigan. ***El investigador no es un defensor del denunciante ni del acusado.*** El investigador es una persona imparcial que determina hechos relevantes.

## **RESPONSABILIDADES DEL INVESTIGADOR**

El investigador DEBE:

- Abstenerse de expresar sus opiniones;
- Abstenerse de decir a las partes que la queja representa una buena causa o que la queja es frívola;
- Mantenerse siempre IMPARCIAL. NO TOMAR partido;
- Escribir los HECHOS. Señalar cuáles son los hechos sobre la base de las pruebas o la declaración;
- Controlar todos los niveles del proceso;
- Decidir a quién se va a entrevistar. Si el denunciante o el acusado es inflexible acerca de una entrevista a testigos, realice la entrevista;
- Decidir cuándo se han reunido suficientes pruebas para comenzar a escribir el informe de investigación;
- Mantenerse siempre profesional y amable;
- Ser paciente; y
- Ser un buen oyente

## **TEORÍAS DE DISCRIMINACIÓN**

*Una teoría de discriminación se refiere al tipo de discriminación:*

- DISCRIMINACIÓN INTENCIONAL/TRATO DESIGUAL – La persona encargada de tomar las decisiones era consciente de la raza, el color o la nacionalidad del denunciante y actuó, al menos en parte, a causa de esa información. El acto se llevó a cabo como consecuencia de la raza, el color o la nacionalidad del denunciante;
- EFECTO ADVERSO/DESIGUAL – La discriminación que se produce cuando una política o procedimiento imparcial tiene un efecto desproporcionado en una clase amparada. La práctica, aunque correspondía igualmente a todos, tiene el efecto de excluir o de afectar de manera desfavorable a un grupo en particular; y
- REPRESALIA – La discriminación contra personas debido a la presentación de una queja, la participación en una investigación o la resistencia a una práctica ilícita conforme a las leyes.

## **ELEMENTOS DE PRUEBA**

*¿Cómo prueba el investigador la discriminación?*

ESTABLECE UN CASO *PRIMA FACIE* – El denunciante tiene la responsabilidad de establecer inicialmente un caso de discriminación *prima facie*. Un caso *prima facie* significa que el denunciante ha proporcionado información, la cual contiene todos los elementos necesarios para

una queja de discriminación. Para establecer un caso *prima facie* se necesitan los siguientes elementos:

- Que el denunciante sea un miembro del grupo amparado;
- Que el denunciante haya sido perjudicado por alguna decisión; y
- Que personas de un grupo diferente en una situación similar no hayan sido o no hubiesen sido perjudicadas en circunstancias similares.

Estos elementos constituyen una queja ideal de discriminación y establecen un caso *prima facie*. Sin embargo, en muchas situaciones, el investigador no tendrá todos estos elementos al principio. Es responsabilidad del investigador obtener del denunciante toda la información que falte.

**DURANTE LA INVESTIGACIÓN** – Uno de los primeros elementos que debe determinar el investigador hablando con el acusado es la razón por la cual actuó de esa manera contra el denunciante. En otras palabras, establecer los motivos no discriminatorios legítimos del acusado por sus actos contra el denunciante. El investigador también debe obtener pruebas para determinar si los motivos del acusado son verdaderos basándose en las pruebas o si los motivos son una excusa (pretexto) para discriminar al denunciante.

**OBTIENE LAS PRUEBAS** – Durante la investigación, el investigador debe obtener los siguientes tipos de pruebas:

- Políticas y procedimientos del acusado;
- Pruebas que establezcan los actos contra el denunciante;
- Pruebas que demuestren cómo se trató a otras personas no pertenecientes al grupo del denunciante en situaciones similares;
- Pruebas que indiquen las políticas y los procedimientos normales y cómo el acusado acató o no acató las políticas y los procedimientos normales cuando tomó la decisión o actuó en relación con el denunciante;
- Pruebas que demuestren si el acusado acató las políticas y los procedimientos normales en relación con las personas que estaban en una situación similar; y
- Una declaración de intenciones del acusado donde describa los motivos por los cuales actuó de esa manera contra el denunciante.

## **EJEMPLOS DE ELEMENTOS DE PRUEBA**

### **DISCRIMINACIÓN INTENCIONAL**

- El denunciante pertenece a un grupo amparado;
- El denunciante fue excluido de la participación o se le negaron los beneficios de un programa o una actividad que recibía ayuda económica federal;
- El denunciante fue rechazado a pesar de su elegibilidad;
- El acusado eligió a solicitantes cuya raza, color o nacionalidad eran diferentes de las del denunciante; o
- El programa permaneció abierto y el acusado continuó aceptando solicitudes de solicitantes de raza, color o nacionalidad diferentes a la del denunciante.

### **EFECTO ADVERSO/DESIGUAL**

- El acusado tiene una política o práctica aparentemente imparcial que ha afectado al denunciante;

- La política o práctica se aplica para excluir de manera desproporcionada a integrantes del grupo amparado;
- La política o práctica es una necesidad comercial; o
- Hay una alternativa comercial eficaz con menor efecto adverso.

#### REPRESALIA

- El denunciante se opuso a alguna política o práctica ilícita o participó de alguna manera en una actividad conforme a la ley que prohíbe la discriminación;
- La persona que presuntamente tomó represalias contra el denunciante sabía o debería haber sabido de la oposición o la participación;
- Se actuó de forma adversa contra el denunciante tras la actividad amparada;
- Hubo una \*relación de causalidad entre la oposición o la participación y la decisión se tomó implicando al denunciante;
- Hubo un motivo legítimo no discriminatorio para actuar de esa manera; o
- El motivo expresado es un pretexto para la discriminación vengativa.

**\*Relación de causalidad:** Para establecer una relación de causalidad, se debe determinar lo siguiente:

- ¿Cambió el trato del denunciante después de la actividad amparada?;
- Cronología: ¿Cuánto tiempo después de la queja inicial ocurrió el acto adverso?; y
- Comparar el trato del denunciante con el de otras personas que no participaron en la actividad amparada.

#### **PROCESO DE INVESTIGACIÓN**

El proceso de investigación incluye los siguientes documentos / actos:

- PLAN DE INVESTIGACIÓN
- SOLICITUD DE INFORMACIÓN
- REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS
- VISITA AL LUGAR
- OBTENCIÓN DE PRUEBAS
- ANÁLISIS DE DATOS
- REDACCIÓN DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

#### PLAN DE INVESTIGACIÓN

El plan de investigación es un documento de trabajo cuyo fin es definir los problemas y proporcionar una hoja de ruta para llevar a cabo la investigación. El plan de investigación es un documento interno que utilizará el investigador y su supervisor para encauzar la investigación y mantenerla centrada en los problemas. Es la lista de verificación del investigador. En un plan de investigación deben figurar los siguientes elementos:

1. Nombre y dirección del denunciante / Abogado del denunciante con nombre y dirección
2. Nombre y dirección del acusado / Abogado del acusado con nombre y dirección
3. Ley pertinente (p. ej.: Título VI, Título VIII, evaluación de cumplimiento según las normas)
4. Fundamento
5. Problema/s
6. Contexto

7. Nombre de la/s persona/s que se entrevistará/n, incluidas las preguntas para el denunciante, el acusado y el/los testigo/s
8. Pruebas que se obtendrán durante la investigación

### SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Para preparar la solicitud de información, consulte la sección Pruebas del plan de investigación. La solicitud de información se envía al funcionario pertinente del establecimiento del acusado. Comuníquese con el acusado para informarle de la queja y para saber quién es el funcionario pertinente a quien se le debe enviar la solicitud de información y a quien finalmente se entrevistará.

Prepare una carta de presentación para acompañar la solicitud de información. La carta de presentación debe explicar el proceso y proporcionar información con respecto a las reuniones que se hayan programado. Modifique la carta de presentación de acuerdo con las circunstancias. Entregue la solicitud de información al acusado antes de realizar la visita al establecimiento. Esto facilitará la disponibilidad de las pruebas durante la visita al lugar.

### REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS

Cuando se prepare para las entrevistas, el objetivo principal es obtener información de testigos que puedan proporcionar datos que respalden o desmientan las acusaciones. Se preparará una lista de preguntas principales que aborden los problemas contenidos en la queja. Durante la entrevista se seguirán los siguientes pasos:

- Preséntese y describa el proceso de entrevista (p. ej., si se solicitará una declaración firmada, si se tomarán notas, etc.);
- Haga sentir cómoda a la persona entrevistada;
- Escuche eficazmente;
- Distinga la información factual de las opiniones;
- Haga preguntas mejor formuladas para recibir respuestas factuales;
- Tome notas claras y precisas; y
- Obtenga una declaración firmada de la persona a la que entrevista.

*DENUNCIANTE*– El propósito de las entrevistas es conocer mejor la situación descrita en la queja de discriminación. El investigador necesita contactar al denunciante para garantizar que comprende las acusaciones del denunciante. Se recomienda que el investigador entreviste al denunciante antes de preparar el plan de investigación. Si esto no fuera posible, prepárese para hacer los cambios necesarios al plan de investigación sobre la base de la información nueva facilitada por el denunciante. Siempre pregunte al denunciante si desea resolver la queja.

*ACUSADO* – Se entrevista a los acusados para ofrecerles la oportunidad de responder a las acusaciones planteadas por el denunciante así como para dar al investigador la oportunidad de comprender las políticas o los procedimientos del acusado que el denunciante cita en la queja. Como responsable de los documentos, usted necesitará hablar de la solicitud de información con el acusado y poder explicar la necesidad de solicitar cualquier documento de la lista. Informe al acusado que tiene derecho a entregar una declaración de intenciones formal que responda a las acusaciones del denunciante. Pregunte al acusado sobre posibles oportunidades de acuerdo.

*TESTIGOS* – El denunciante o el acusado pueden solicitar que se entreviste a otras personas. Determine qué información relevante, si correspondiera, debe proporcionar un testigo antes de realizar una entrevista. Solo entreviste a personas que tengan información relevante para las acusaciones presentadas en la queja de discriminación. Decida si la declaración que se facilitará es relevante y cuándo se han realizado suficientes entrevistas.

## VISITA AL LUGAR

Se realizará una visita al lugar cuando:

- el contacto personal con el denunciante y el acusado pudiera brindar información y aclaraciones que no podrían descubrirse tan solo leyendo el documento escrito o por medio de contactos telefónicos;
- fuera necesario revisar el entorno físico;
- se pueda establecer una comunicación más eficaz con los representantes y los testigos del denunciante y el acusado; y
- la documentación solo pueda examinarse en el lugar por cuestiones de conveniencia, costo, formato o volumen.

## OBTENCIÓN DE PRUEBAS

Las pruebas solicitadas deberán estar relacionadas con los problemas citados en la queja. Una solicitud de pruebas puede contener algunos o todos los siguientes elementos:

- Las políticas y los procedimientos con respecto a la práctica que el denunciante ha alegado;
- Todos los documentos relacionados con el trato del acusado hacia el denunciante en la situación descrita en la queja;
- Los documentos que demuestren cómo se trató a otras personas que no formaban parte del grupo del denunciante en circunstancias similares;
- El motivo del acusado para actuar de la manera en la que actuó; y
- Una declaración de intenciones formal del acusado donde responda a las acusaciones del denunciante.

Los tipos de pruebas son los siguientes:

- *PRUEBA CIRCUNSTANCIAL* – Incluye hechos de los cuales se puede inferir intención o móvil incriminatorio y prueba la intención usando datos observables objetivamente;
- *PRUEBA COMPARATIVA* – Una comparación entre personas en la misma situación;
- *PRUEBA DIRECTA* – Relacionada con el móvil del acusado, se define como toda declaración o acto por parte de un funcionario del acusado que indicara un prejuicio contra los miembros de un grupo en particular;
- *PRUEBA DOCUMENTAL* – Material escrito que se genera durante el transcurso de una actividad comercial normal;
- *PRUEBA ESTADÍSTICA* – Estadísticas o datos de tipo numérico que se reúnen, clasifican y tabulan para presentar información significativa acerca de un tema determinado; y
- *PRUEBA TESTIMONIAL* – Prueba que se proporciona oralmente.

## ANÁLISIS DE LOS DATOS

Se analizarán los datos para determinar si se ha producido una infracción. Cuando analice los datos, usted deberá:

- Repasar lo que le pasó al denunciante;
- Comparar el trato al denunciante con las políticas y los procedimientos pertinentes;

- Comparar el trato al denunciante con el trato a otras personas en la misma situación;
- Repasar el motivo del acusado para el trato que le dio al denunciante; y
- Comparar el trato del acusado hacia el denunciante con el trato que le dio a los demás.

En los casos en que se necesite más información para investigar la queja, el CRCOG contactará al denunciante por escrito. Si se le pide al denunciante que aporte más información y este no entregara la información solicitada dentro de los treinta (30) días calendario, se puede proceder al cierre administrativo de la queja.

#### REDACCIÓN DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

El informe de investigación deberá contener las siguientes secciones:

- Nombre y dirección del denunciante
- Nombre y dirección del acusado
- Ley pertinente
- Fundamento
- Problemas
- Hallazgos sobre cada problema con la conclusión correspondiente para cada problema.
- Decisión recomendada
- Recomendación (si corresponde)