

SUMARIO DE
PÓLIZA PARA PRESENTAR UN RECLAMO POR RAZÓN DE DISCAPACIDAD
CON EL DEPARTAMENTO DE NIÑOS Y FAMILIAS

Propósito: Este capítulo establece procesos uniformes para clientes y clientes potenciales o acompañantes para presentar un reclamo de discriminación contra el Departamento por razón de discapacidad.

- a. Clientes incluye aquellos individuos aplicando para o recibiendo beneficios proveídos por el Departamento, los proveedores de servicios al cliente contratados, subcontratistas y proveedores de Cuido Comunitario.
- b. Acompañantes incluye un individuo que es sordo o tenga problemas de audición y es uno de los siguientes:
 1. Una persona quien el Cliente indica para comunicarse con el Departamento sobre el Cliente, tal como una persona que participa en cualquier decisión de tratamiento del Cliente, una persona que se desempeña como comunicador de las necesidades, condiciones, historia o síntomas del cliente al Departamento o una persona que ayuda que el Cliente actúe de acuerdo con la información, consejo o instrucciones proveídas por el Departamento;
 2. Una personal legalmente autorizada para hacer decisiones de salud o legales de parte del Cliente;; o,
 3. Tal otra persona con quien el Departamento ordinariamente o regularmente se comunicaría en respeto al Cliente.

Represalia: Ninguna persona intimidará, amenazará, obligará o discriminará contra cualquier individuo con el propósito de interferir con algún derecho o privilegio asegurado por la Sección 504 del Acta de Rehabilitación de 1973, el Acta de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990, u otra ley de derechos civiles federales o estatales, o por la razón de que el/ella halla participado de alguna manera en la investigación, proceso o audiencia bajo tales leyes.

Acomodación: Todos los Demandantes, testigos y otros participantes deben de ser informados de su derecho de solicitar acomodaciones razonables por cualquier fase del proceso de reclamo. Toda correspondencia repartida a los participantes tendrá la información de contacto para solicitar acomodaciones.

Proceso de Reclamo:

- a. Clientes, clientes potenciales y acompañantes que creen que han sido victimas de discriminación en la provisión de beneficios o servicios por razón de discapacidad pueden presentar un reclamo de discriminación por escrito hasta 180 días después del (los) presunto(s) acto(s) de discriminación a:
 1. Assistant Staff Director (Director Asistente)
Department of Children and Families (DCF) (Departamento de Niños y Familias)
Human Resources – Office of Civil Rights (Recursos Humanos- Oficina de Derechos Civiles)

1317 Winewood Boulevard
Building 1, Room 110
Tallahassee, Florida 32399-0700
(850) 487-1901; o TDD (850) 922-9220; o Fax (850) 921-8470

2. United States Department of Health and Human Services (HHS)
(Departamento de Servicios de Salud y Humanos de E.E.U.U.)
Atención: Office for Civil Rights (Oficina de Derechos Civiles)
Atlanta Federal Center, Suite 3B70
61 Forsyth Street, SW
Atlanta, Georgia 30303-8909
(404) 562-7888; TDD/TTY (404) 331-2867; o Fax (404) 562-7881
3. United States Department of Agriculture (USDA)
Departamento de Agricultura de E.E.U.U. (USDA)
Atención: Office of Civil Rights (Departamento de Derechos Civiles)
Atlanta Federal Center, Suite 8T36
61 Forsyth Street, SW
Atlanta, Georgia 30303-3427
(404) 562-0532; TDD/TTY (202) 720-5964; o Fax (404) 527-4517
4. United States Department of Justice (USDOJ)
(Departamento de Justicia de E.E.U.U.)
Office for Civil Rights – Office of Justice Programs
(Oficina de Derechos Civiles- Oficina de Programas de Justicia)
810 7th Street, NW
Washington, DC 20531
(202) 307-0690; o TDD/TTY (202) 307-2027; o Fax (202) 616-9865
5. United States Department of Justice (USDOJ)
(Departamento de Justicia de E.E.U.U.)
Civil Rights Division– Disability Rights Section
(División de Derechos Civiles- Sección de Derechos para Discapacitados)
1425 New York Avenue
Washington, DC 20530
(800) 514-0301; o TDD/TTY (800) 514-0383

b. El reclamo debe ser firmado por los Demandantes y debe de contener:

- (1) Base para el reclamo.
- (2) Nombre, dirección y número de teléfono de la persona (Demandante) presentando el reclamo.
- (3) Nombre y dirección de la persona o proveedor contra quien se está presentando el reclamo.

(4) Descripción del (los) presunto(s) acto(s) discriminatorio(s) y las fechas cuando este/estos actos ocurrieron.

c. Reclamos presentados frente alguna agencia federal enumeradas anteriormente son sujetas a las leyes federas que gobiernan tales reclamos. La determinación final de los méritos del reclamo será hecha por la agencia federal que tenga jurisdicción sobre el reclamo.

Notificación de Reclamo.

- a. Reclamos Internos: Tras el recibo de un reclamo por escrito directamente presentado al Departamento, la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Niños y Familias (DCF) mandará un reconocimiento del recibo del reclamo por escrito al Demandante. Un comunicado será mandado al Secretario Adjunto, Subsecretario, Director General Regional o Administrador de Hospital apropiado.
- b. Reclamos Externos. Tras el recibo de notificación de un reclamo directamente presentado a una agencia externa, la Oficina de Derechos Civiles de DCF notificará al Director General Regional o Administrador de Hospital apropiado del reclamo. La Oficina de Derechos Civiles de DCF también notificará a los Demandantes que todas las encuestas en respeto al estado del reclamo serán proveídas por las agencias externas, no la Oficina de Derechos Civiles de DCF.

Asignación de Reclamos para Investigación

- a. Entre dos (2) días hábiles después del recibo del reclamo, la Oficina de Derechos Civiles de DCF asignará un número de caso, escaneará los documentos recibidos, entrará el reclamo dentro del Sistema de Seguimiento de la Oficina de Derechos Civiles de DCF e informara el oficial de Derechos Civiles designado sobre la asignación.
- b. En el caso de un conflicto de interés, otro representante del Departamento podría ser asignado como investigador por el Director de Recursos Humanos Central o el Director Asistente de Personal.

Extensión de la Investigación.

- a. El Oficial/investigador de Derechos Civiles identificará los problemas presentados en el reclamo y asegurará que todas las alegaciones sean investigadas a fondo y por separado dirigiéndose a cada problema y alegación presentado en el reclamo.
- b. Cada alegación o problema debe de ser o confirmada (soportada) o negada (refutada) y las razones por tal determinación debe ser proveída. Cada reporte investigativo debe de por lo menos reflejar:
 - (1) La manera en que el Demandante fue tratado, afectado y porque.
 - (2) La manera en que otros que estuvieron en situaciones similares fueron tratados, afectados y por qué.

- (3) Las razones por las acciones o trato del oficial que presuntamente discrimino y pólizas y prácticas relevantes.
- (4) Si tales acciones, trato, pólizas y/o practicas fueron lícitas y no-discriminatorias
- (5) La posición recomendado para el Departamento (Respondiente) relativo a los méritos del reclamo, por ejemplo “hay causa razonable” o “no hay causa razonable”, para creer que discriminación ilegal ha ocurrido.

Documentación y Evidencia Corroborativa

- a. Declaraciones notariadas o juradas (afirmadas) se utilizarán durante el proceso de investigación. Una declaración notariada es una declaración preparada por los testigos que dan una cuenta de lo que el testigo sabe o no sabe en respeto a las alegaciones del Demandante. Formatos para tales declaraciones están prescrito en s. 117.05, FS. De ninguna manera esta permitido que un Oficial de Derechos Civiles certifique una declaración que no haya sido firmada en la presencia del Oficial de Derechos Civiles.
- b. Entrevistas de individuales serán conducidas en una manera imparcial y objetiva.
- c. No se hará contacto con el Demandante si el reclamo ha sido presentado con una agencia externa y el demandante indica que será representado por un abogado. Peticiones para la información o documentación del Demandante serán hechas al abogado del Demandante.
- d. Notas de la entrevista pueden ser tomadas durante la entrevista. Las notas de la entrevista serán claramente marcadas con la fecha y la hora de la entrevista y con los nombres del entrevistador y entrevistado. Si alguien que no es el Oficial de Derechos Civiles conduce una entrevista, el Oficial de Derechos Civiles intentará obtener copias de o un sumario para atestiguar la existencia de documentos corroborativos de las declaraciones de la entrevista siendo invocados.
- e. Otra evidencia o información que esta sustanciada por las observaciones personales de un testigo podrían ser usada como evidencia corroborativa.
- f. Documentos como récords personales, reportes, reglas, regulaciones, manuales, pólizas, procesos de operación, declaraciones notariadas y testimonios de testigos expertos constituyen como evidencia aceptable.

Examen Preliminar de los Resultados

- a. El Oficial de Derechos Civiles revisará todos los asuntos presentados en el reclamo para asegurar que se haya recibido suficiente información para atender cada alegación. La información y documentos adquiridos durante la investigación serán asesados para determinar su significancia y suficiencia como evidencia contribuyente al resultado Departamental de “no hay causa razonable” o “hay causa razonable” para creer que un acto de discriminación ilegal ocurrió como fue alegado.

- b. Evidencia poco concluyente, no corroborada o rumores no es causa suficiente para determinaciones de “hay causa razonable”. En estas situaciones, los resultados serán “no hay causa razonable”.

Entrega del Reporte y Revisión Administrativo.

- a. Reclamos Externos. Todos reclamos enviados a DCF para investigación por una agencia externa será completada entre 90 días de recibo del reclamo por la Oficina de Derechos Civiles de DCF. Investigadores completarán un reporte investigativo entre 45 días de la asignación y enviarán el reporte a la Oficina de Derechos Civiles de DCF para un reviso vía el Sistema de Seguimiento de Derechos Civiles, después de una revisión legal. La Oficina de Derechos Civiles de DCF terminará esta revisión entre 45 días después de recibimiento.
- b. Reclamos Internos. Todos las investigaciones de reclamos serán completados entre 180 días de recibo del reclamo por el Departamento. Investigadores completarán un reporte investigativo entre 90 días después de la asignación del reclamo y enviarán el reporte a la Oficina de Derechos Civiles para una revisión final vía el Sistema de Seguimiento de Derechos Civiles, después de una revisión legal. La Oficina de Derechos Civiles de DCF completará su revisión final entre 90 días de recibo.
- c. Revisión Legal: La revisión legal será completada entre tres días de recibo para reclamos externos y entre cinco días de recibo para reclamos internos.
- d. Revisión Administrativo.
 - (1) Tras el recibo del reporte investigativo, la Oficina de Derechos Civiles de DCF revisará el reporte para determinar si hay necesidad de información adicional o acción de rectificación inmediata. Al completar la revisión, será enviada al Director de Recursos Humanos de la Oficina Central para un reviso final y aprobación.
 - (2) En el caso que el reporte investigativo sea considerado insuficiente, el reporte será retornado al investigador para más investigación. Comentarios del repaso se pueden dar por escrito para ayudar guiar cualquier trabajo adicional en el reclamo.

Solicitando Excepciones y Extensiones. Solicitudes para excepciones a los procesos descritos en este proceso de operación o extensiones del tiempo requerido para completar el reporte investigativo pueden ser sometidas por el Oficial de Derechos Civiles al Director Asistente de Personal de Derechos Civiles. Estas peticiones incluirán las razones para la excepción o extensión; cualquier otro tiempo adicional necesario; la fecha anticipada que estaría completo, y cualquier proceso o acción alternativo recomendado. El oficial de Derechos Civiles contactará al Director Asistente de Personal de Derechos Civiles cuando:

- a. Pida asistencia técnica.

- b. Pida una extensión de la fecha de vencimiento para el reporte investigativo.
- c. Sea contactado por investigadores fuera de la agencia.
- d. Hay un reclamo de la unión pendiente.
- e. Podría haber la apariencia de un conflicto de interés u otra necesidad para reasignar responsabilidad de la investigación.
- f. Un litigio ha sido iniciada de parte del Demandante en respeto al reclamo.
- g. Solicitando excepciones o dispensa a procesos establecidos o requisitos reportados.

Resultado del Reclamo y Disposición. Basado en el reporte de investigación, los resultados y recomendaciones, el Director Asistente de Personal de Derechos Civiles determinará la posición del Departamento en respeto a cada reclamo.

a. Reclamos Internos.

- (1) Si hay un resultado de “no hay causa razonable”, el reclamo será rechazado, el expediente del reclamo cerrado. El Demandante y personas apropiadas serán notificadas por escrito del resultado y cierre. Si el Demandante no está de acuerdo con el resultado, puede presentar un reclamo externo con una de las agencias enumeradas anteriormente.
- (2) Si hay un resultado de “hay causa razonable” o se manda una Carta de Violación, conciliación será iniciada por la Oficina de Derechos Civiles de DCF con la persona o personas apropiadas.

b. Reclamos Externos.

- (1) Si el Departamento encuentra que “no hay causa”, la Oficina de Derechos Civiles de DCF preparará una declaración de posición en soporte del resultado y entregará la declaración junto con la evidencia corroborante a la agencia externa que determinará el final o disposición del reclamo.
- (2) Si el Departamento encuentra que “hay causa razonable” o una Carta de Violación es mandada, la Oficina de Derechos Civiles de DCF iniciará conciliación con las personas apropiadas.
- (3) Si la agencia externa manda una Carta de Violación o encuentra que “hay causa razonable”, la agencia externa iniciará conciliación coordinada internamente por la Oficina de Derechos Civiles de DCF con los oficiales apropiados des Departamento.

Restringiendo el Uso de Información.

- a. La información del reporte investigativo es confidencial conforme a 119.071(2)(g)1.a., F.S. No obstante, cuando la posición del Departamento y de la agencia externa hayan sido determinadas, se podría obtener ciertos materiales como parte del proceso de descubrimiento cuando una demanda ha sido presentada o podrían ser disponibles a los Demandantes.

- b. Todas la peticiones para un reviso de materiales o reportes investigativas deben ser dirigidas al Director Asistente de Personal de la Oficina de Derechos Civiles de DCF, quien es el oficial custodio de estos expedientes.