

# PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS FORMALES

## FINALIDAD

Este procedimiento de presentación de quejas formales tiene como objetivo satisfacer los requisitos del título VI al garantizar que ninguna persona sea excluida de la participación, se le nieguen los beneficios o sea objeto de discriminación conforme a cualquier programa, actividad o servicio del Departamento de Salud del Estado de Mississippi (MSDH), o bien sea sometida a intimidación, amenazas, coerción o discriminación por ejercer sus derechos al amparo de la ley federal o estatal. Esta política establece procedimientos para recibir, investigar y responder a acusaciones de discriminación.

## APLICABILIDAD

Las políticas, procedimientos y responsabilidades de este procedimiento de presentación de quejas formales se aplican a todos los programas, actividades y servicios del MSDH.

## FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS

El formulario de presentación de quejas se puede encontrar en este [enlace](#).

## PROCEDIMIENTOS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS FORMALES Y PROCESAMIENTO DE QUEJAS

1. Si una persona cree que ha sufrido un tipo de discriminación prohibida conforme a un programa, actividad o servicio del MSDH, puede comunicarse con el coordinador del título VI (coordinador) del MSDH para buscar una resolución informal. El coordinador podrá programar una entrevista con el querellante.
2. Si una queja sobre un programa, actividad o servicio del MSDH no se puede resolver de manera informal, el querellante puede presentar una queja formal ante el coordinador. Se debe presentar una queja por escrito en un plazo de 180 días tras la supuesta acción, evento o suceso discriminatorio, a menos que el MSDH renuncie al límite de tiempo por una causa justificada. Las quejas deben incluir el nombre y la información de contacto del querellante o de su representante; una descripción de la naturaleza de la queja, la(s) fecha(s) de la supuesta acción, evento o suceso discriminatorio; el recurso solicitado; y la firma del querellante o de su representante. Los formularios de presentación de quejas están disponibles en inglés y español. Las quejas presentadas en el Programa de Nutrición para Mujeres, Bebés y Niños (WIC) del MSDH se pueden tomar de forma oral.
3. No es necesario escribir ni firmar la queja si se presenta en un formato alternativo para adaptarse a las necesidades de presentación de quejas de una persona que tiene un dominio limitado del inglés (LEP), una discapacidad u otro tipo de necesidad especial.
4. El personal del MSDH está obligado a facilitar a los querellantes con discapacidades la ayuda o servicio auxiliar adecuado y a los querellantes con dominio limitado del inglés servicios de asistencia lingüística cuando sea necesario para presentar una queja.
5. El coordinador de derechos civiles se asegurará de que las quejas presentadas en el Programa WIC se remitan al funcionario regional de derechos civiles de la División de Derechos Civiles del Servicio de Alimentos y Nutrición (FNS) del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA) en un plazo de cinco (5) días calendario tras su recepción, de

conformidad con *FNS State Agency Complaints Processing Memorandum of Understanding (October 16, 2016)* [Memorando de entendimiento de procesamiento de quejas de agencias estatales del FNS (16 de octubre de 2016)] y [FNS Instruction 113-1: Civil Rights Compliance and Enforcement](#) [Instrucción 113-1 del FNS: cumplimiento y observancia en materia de derechos civiles]. El coordinador de derechos civiles (o su designado) no investigará las quejas del Programa WIC.

6. El MSDH notificará al querellante sobre la recepción de la queja por parte del MSDH en un plazo de cinco días hábiles.
7. El coordinador conservará un registro de quejas que contiene el nombre y dirección del querellante o de su representante, fecha(s) de la supuesta discriminación prohibida, naturaleza de la queja, fecha de presentación de la queja, fecha de la solicitud del coordinador respecto a información adicional necesaria para evaluar la queja y la fecha de su recepción, los resultados de la investigación y el dictamen de la queja.
8. Como parte de la investigación, el coordinador puede solicitar que el querellante documentación e información adicionales que sustenten la queja. El querellante debe responder a la solicitud del coordinador en un plazo de 30 días tras su envío a la dirección física o de correo electrónico facilitada en la queja, o el caso podrá cerrarse.
9. El coordinador emitirá una decisión por escrito sobre la queja formal a más tardar 45 días después de su presentación. Durante el análisis de la queja, se aplicará el estándar probatorio de preponderancia<sup>1</sup>.
10. El demandante puede apelar la decisión del coordinador de derechos civiles presentando una apelación por escrito ante el funcionario de salud estatal en un plazo de 15 días tras a la recepción de la decisión de dicho coordinador.
11. El funcionario de salud estatal o su designado emitirá una decisión por escrito en respuesta a la apelación a más tardar 30 días después de su presentación.
12. Las quejas presentadas ante el MSDH se enviarán al **coordinador de derechos civiles del MSDH, Post Office Box 1700, Jackson, MS 39215-1700, o por correo electrónico a [civilrights@msdh.ms.gov](mailto:civilrights@msdh.ms.gov)**.

La disponibilidad y el uso de este procedimiento de presentación de quejas formales no impide que una persona presente una queja por discriminación por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad, discapacidad o represalias ante la entidad de financiación federal correspondiente.

La queja se puede presentar directamente ante el **Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos** mediante la siguiente información:

[Presente una queja utilizando el paquete de formularios de presentación de quejas por discriminación en materia de derechos civiles](#)

Abra este [enlace](#) para completar el paquete de formularios de presentación de quejas por discriminación en materia de derechos civiles en formato PDF. Necesitará el software Adobe Reader para completar los formularios de presentación de quejas y de consentimiento.

---

<sup>1</sup> Según el estándar de preponderancia, la carga probatoria se cumple cuando la parte que tiene la carga convence al investigador de que hay más del 50 % de posibilidades de que la reclamación sea cierta.

Puede valerse de cualquiera de las siguientes alternativas:

Imprima y envíe por correspondencia los formularios completos de presentación de quejas y de consentimiento a la siguiente dirección:

Operaciones Centralizadas de Administración de Casos  
Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos  
200 Independence Avenue, S.W.  
Room 509F HHH Bldg.  
Washington, D.C. 20201, o

Envíe por correo electrónico los formularios completos de presentación de quejas y de consentimiento a [OCRComplaint@hhs.gov](mailto:OCRComplaint@hhs.gov) (tenga en cuenta que la comunicación por correo electrónico no cifrado presenta un riesgo de interceptación por parte de terceros no autorizados respecto a información de identificación personal contenida en dicho correo electrónico).

Presente una queja utilizando el portal en línea de la Oficina de Derechos Civiles (OCR) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (HHS)

Abra y siga el siguiente enlace para utilizar el portal de presentación de quejas del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos: [portal en línea del OCR](#)

Esta queja también se puede presentar directamente ante la **División de Derechos Civiles del Departamento de Justicia de los Estados Unidos**, bien sea de manera electrónica a través de su portal (<https://civilrights.justice.gov/report/>) o por correspondencia o teléfono así:

Departamento de Justicia de los Estados Unidos, División de Derechos Civiles  
950 Pennsylvania Ave, NW  
Washington, D.C. 2530-0001  
Número gratuito: 1-855-856-1247  
TTY: 202-514-0716

Si está presentando una queja relacionada con el **Programa de Nutrición para Mujeres, Bebés y Niños (WIC)**, puede optar por presentar la queja directamente ante el **USDA** de manera electrónica en [U.S. Department of Agriculture USDA Program Discrimination Complaint Form](#) [*Formulario de presentación de quejas por discriminación en programas del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos*] (en español: <https://www.usda.gov/sites/default/files/documents/ad-3027s.pdf>), o bien por correspondencia o teléfono así:

Departamento de Agricultura de los Estados Unidos  
Oficina del Secretario Adjunto de Derechos Civiles  
1400 Independence Avenue, SW  
Washington, D.C. 20250-9410; o  
Fax: (833) 256-1665 o (202) 690-7442  
Correo electrónico: [Program.Intake@usda.gov](mailto:Program.Intake@usda.gov)

Es posible que la información sobre programas del USDA esté disponible en otros idiomas además de inglés. Las personas con discapacidades que requieran medios alternativos de comunicación para obtener información sobre programas (por ejemplo, braille, letra grande, cinta de audio, lenguaje de señas estadounidense, etc.) deben comunicarse con la agencia estatal o local responsable que administra el programa, con el Centro TARGET del USDA al (202) 720-2600 (voz y TTY) o bien poniéndose en contacto con el USDA a través del Servicio Federal de Retransmisión al (800) 877-8339.

**ATENCIÓN.** Si tiene dificultades para entender inglés o tiene una discapacidad, hay disponibilidad de asistencia lingüística gratuita u otro tipo de ayudas y servicios. El MSDH presta servicios gratuitos de interpretación, traducción de materiales u otro tipo de asistencia disponible a pedido: llame al **601-206-1720**.