



OFFICE FOR CIVIL RIGHTS
107 East Madison Street | Tallahassee, FL 32399
(850) 921-3205 | www.floridajobs.org

Procedimientos para presentar quejas contra la discriminación

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	2
DISCRIMINACIÓN PROHIBIDA	3
CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA	3
PROCEDIMIENTOS PARA PROCESAR UNA QUEJA	7
Determinación de la jurisdicción	7
Emisión de la carta de notificación inicial	8
Procedimiento de la mediación: resolución alternativa de disputas	9
Búsqueda e investigación de los hechos	10
Revisión y análisis de las pruebas	12
Informe de la investigación	13
Búsqueda de la <i>causa</i>	14
Otras disposiciones	14

INTRODUCCIÓN

Este documento está elaborado para informar a las partes interesadas los procedimientos que usa la Office for Civil Rights (OCR, Oficina de Derechos Civiles), para resolver las quejas por discriminación. La OCR investiga las supuestas violaciones de las leyes federales y estatales contra la discriminación que rigen para el Department of Economic Opportunity (Departamento de Oportunidad Económica), denominado en el presente "el Departamento" y en las entidades que reciben asistencia financiera federal del Departamento, directa o indirectamente.

La OCR investiga todas las quejas por discriminación, legalmente fundamentadas, que se presenten en el Departamento y que estén dentro de su marco de facultades. Las facultades se limitan a quejas de supuesta discriminación que reúnan estos requisitos:

- 1) Presentadas por empleados o solicitantes de empleo del Departamento, de operadores de one-stop-career-centers o de proveedores de servicios de programas que administra el Departamento.
- 2) Presentadas por personas que soliciten o reciban servicios provistos según programas federales o estatales que administra el Departamento.

La OCR no tiene facultades para aceptar e investigar quejas que no cumplan con los requisitos precitados.

También es importante tener en cuenta lo siguiente:

- Presentar una queja por discriminación a la OCR no impide presentar la misma queja u otra similar a otro organismo estatal, federal o local con jurisdicción sobre el tema.
- Presentar una queja por discriminación a la OCR no prorroga el vencimiento del plazo para presentar la misma queja a otro organismo estatal, federal o local con jurisdicción sobre el tema.

El proceso de queja establecido por la OCR está diseñado para cumplir con los requisitos del Title 29 CFR Part 37 (Título 29, Parte 37) del Code of Federal Regulations (CFR, Código de Regulaciones Federales), *"Implementación de las disposiciones de no discriminación e igualdad de oportunidades de la Workforce Investment Act (Ley de Inversión en la Fuerza Laboral) de 1998"*. Este proceso cumple con los requisitos de procesamiento de quejas por discriminación según otras leyes federales y estatales aplicables al Departamento y a sus programas. Cuando la OCR lleva a cabo una investigación, actúa como agente neutral y objetivo para buscar hechos, y no defiende ni al denunciante ni al denunciado.

El Departamento ha tomado diversas medidas para asegurar la neutralidad e imparcialidad de la OCR y, a la vez, le provee los recursos necesarios. Existe un conflicto de intereses para el funcionario de Equal Opportunity (EO, Igualdad de Oportunidades) cuando existen responsabilidades, expectativas o intereses que pueden interferir en la capacidad, motivación o autoridad de dicho funcionario para cumplir con las obligaciones que le competen según el Título 29, Parte 37 del CFR. Considerando esta situación, el Departamento provee recursos administrativos a la OCR por medio de su Office of General Counsel (OGC, Oficina de Asesoramiento General) y exige que la OCR actúe directamente bajo las órdenes del Executive Director (director ejecutivo) en cuestiones de igualdad de oportunidades. Además, la OCR está separada físicamente de la Oficina de Asesoramiento General, para posibilitar reuniones privadas y confidenciales con los denunciantes.

DISCRIMINACIÓN PROHIBIDA

Para este beneficiario de asistencia financiera federal, es contrario a la ley discriminar por los siguientes motivos:

- Discriminar a cualquier persona en Estados Unidos por su raza, color, religión, sexo, nacionalidad de origen, edad, discapacidad, estado civil, afiliación o ideas políticas.
- Discriminar a cualquier beneficiario de programas que cuentan con asistencia financiera según el Título I de la Workforce Investment Act (WIA, Ley de Inversión en la Fuerza Laboral) de 1998 por razones de ciudadanía, condición de inmigrante legalmente admitido y autorizado para trabajar en Estados Unidos, o por su participación en cualquier programa o actividad con asistencia financiera según el Título I de la WIA.

El beneficiario no debe discriminar en ninguno de los siguientes casos:

- Al decidir a quiénes se admitirá a cualquier programa o actividad con asistencia financiera según el Título I de la WIA, o quiénes tendrán acceso a ellos.
- Al proveer oportunidades en tales programas o actividades, o tratar a las personas según su participación en ellos.
- Al tomar decisiones laborales en la administración de tales programas o actividades, o en relación con ellos.

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA¹

Quiénes pueden presentar quejas: Puede presentar una queja cualquier persona o grupo específico de personas que consideren que se los sometió o están sometidos a discriminación en una política o un programa, o por parte de un empleado del Departamento o de un beneficiario de asistencia financiera federal por medio del Departamento. Esto incluye a todos los solicitantes de empleo y a empleados del Departamento que se sientan discriminados, ya sea en el trabajo, o durante los procesos de contratación, promoción o despido. También incluye a clientes, beneficiarios o solicitantes de servicios que consideren que se les negaron servicios o que se los trató de manera diferente de otras personas durante la prestación de servicios. También se puede presentar una queja por medio de un representante. (Para conocer los requisitos y procedimientos para presentar quejas en otros organismos estatales y federales, consulte la Tabla 1, donde encontrará información de contacto).

Dónde presentar una queja: La mayoría de las personas que deseen presentar una queja por discriminación, relacionada con un programa o una actividad ofrecidos por medio del sistema One-Stop tienen diversas opciones en cuanto al lugar para presentar la queja. Las opciones disponibles dependen de lo siguiente:

- Si la supuesta víctima de discriminación es 1) empleado o solicitante de empleo o 2) cliente.

¹ Una queja presentada a la OCR se denomina oficialmente "cargo por discriminación". En estos procedimientos, los términos "queja" y "cargo por discriminación" se podrán usar indistintamente.

- La fuente específica de asistencia financiera para el programa o la oficina que supuestamente realizó el acto de discriminación.

Las quejas por discriminación presentadas según las disposiciones de la Ley de Inversión en la Fuerza Laboral se pueden presentar en la OCR del Departamento o en el Civil Rights Center (Centro de Derechos Civiles) del Department of Labor (Departamento de Trabajo) de EE. UU. Tanto la OCR como el Centro de Derechos Civiles podrán responder a las preguntas de un denunciante potencial sobre la presentación e investigación de quejas. En la Tabla 1 se provee la información de contacto de la OCR, del Centro de Derechos Civiles y de los demás organismos estatales y federales que aceptan quejas de conformidad con las leyes aplicables al Departamento y sus programas.

Nota: Si el denunciante desea preservar su derecho a obtener los remedios provistos según la Florida Civil Rights Act (Ley de Derechos Civiles de Florida) o según las leyes federales de igualdad de oportunidades laborales, debe presentar la queja al organismo estatal o federal correspondiente.

Presentación de una queja a la OCR en el Departamento de Oportunidad Económica

Quienes deseen presentar a la OCR una queja por discriminación deben hacerlo mediante el *Discrimination Complaint Information Form (Formulario de información de una queja por discriminación)* del Departamento, que está disponible en línea en el sitio <http://www.floridajobs.org/civilrights/docs/Complaint%20form.docx> o también pueden comunicarse por teléfono, por escrito o por correo electrónico.

Se aceptarán las quejas presentadas a la OCR sin el paquete de formularios (por ejemplo, mediante una carta firmada o acusaciones enviadas por fax), siempre y cuando la información aportada cumpla sustancialmente con los requisitos de la sección Contenido de la queja, que se encuentra más adelante. No obstante, las personas que presenten una queja a la OCR sin usar el paquete de formularios deberán presentar posteriormente la información adicional que la OCR pueda solicitarles.

Con excepción de las acusaciones de acoso sexual o de situaciones que presenten una amenaza inmediata y reconocible para la seguridad y el bienestar del denunciante, la OCR no iniciará la investigación de la queja hasta tanto se reciba el formulario de elección de mediación y la información adicional solicitada.

Cuándo presentar una queja: Para presentar a la OCR un cargo por discriminación, existe un plazo de 180 días calendario a partir del supuesto acto de discriminación. El término “presentación” se refiere a que la OCR debe recibir la queja escrita antes del vencimiento del período de 180 días para la presentación. Las quejas que se reciban después de la fecha de vencimiento se regresarán al denunciante con una notificación sobre las opciones para presentar la queja a un organismo federal o estatal responsable de hacer cumplir las normas, salvo que el director del Centro de Derechos Civiles haya prorrogado el plazo para la presentación, como se indica más adelante.

Para presentar un cargo por discriminación, el cargo se debe presentar y la Oficina de Derechos Civiles lo debe recibir, dentro del plazo de 180 días calendario a partir del supuesto acto de discriminación, salvo que el director de dicho centro haya prorrogado el plazo de presentación.

El director del Centro de Derechos Civiles puede prorrogar el vencimiento del plazo para presentar una queja por discriminación, si el denunciante le solicita específicamente una prórroga y demuestra que tiene una buena razón para la presentación tardía. La OCR aceptará una queja presentada después del vencimiento del plazo si la queja se presenta acompañada de la prórroga escrita, emitida por el director del Centro de Derechos Civiles.

Los empleados y los solicitantes de empleo deben tener en cuenta que la presentación de un cargo por discriminación ante organismos estatales o federales responsables de hacer cumplir las normas, a saber, la Florida Commission on Human Relations (Comisión de Relaciones Humanas de Florida), el Centro de Derechos Civiles o la Equal Employment Opportunity Commission (EEOC, Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo) de Estados Unidos es un requisito previo para apelar una decisión laboral ante un tribunal. Presentar una queja por discriminación ante la OCR u otro organismo no prorroga el vencimiento del plazo para presentar la queja a la Comisión de Florida o a la EEOC.

Contenido de la queja: Toda queja presentada a la OCR o al Centro de Derechos Civiles debe ser escrita e incluir lo siguiente:

- 1) Nombre y dirección (u otros medios de contacto) del denunciante.
- 2) La identidad del denunciado (el beneficiario y/o la persona presuntamente responsable de un acto de discriminación).
- 3) La acusación detallada del denunciante. La acusación debe incluir detalles suficientes para que la OCR o el Centro de Derechos Civiles decidan:
 - a) Si la OCR o el Centro de Derechos Civiles tienen jurisdicción sobre la queja.
 - b) Si la queja se presentó en el plazo establecido.
 - c) Si la queja establece un caso de discriminación, es decir, si la acusación, en caso de ser cierta, infringiría una ley federal o estatal contra de la discriminación.
- 4) La firma del denunciante.

Asimismo, las quejas presentadas a la OCR deben incluir lo siguiente:

- 1) Manifestación de la aceptación o rechazo de la mediación.
- 2) Un formulario de consentimiento completado con respecto a la revelación de información personal.

Si el denunciante tiene un representante personal para presentar la queja, también se deberá agregar su nombre, información de contacto y firma, ya sea que la queja se presente a la OCR o al Centro de Derechos Civiles.

Queja incompleta: Si una queja presentada a la OCR no contiene información suficiente para permitir que la OCR determine si tiene jurisdicción para tratarla, dicha oficina solicitará la información necesaria al denunciante. En el término de siete días a partir de recibido el paquete de formularios del denunciante, la OCR lo notificará, por escrito, si existen deficiencias. Si en el término especificado en la solicitud no se puede encontrar al denunciante o este no provee la información necesaria, la OCR puede cerrar el expediente del denunciante, sin perjuicio de nueva presentación. (El término "sin perjuicio" significa que el denunciante puede volver a presentar la queja, siempre que lo haga dentro del plazo de vencimiento). Si la OCR cierra el expediente del denunciante por falta de la información necesaria o por falta de facultades para investigar, la OCR enviará al último domicilio conocido del denunciante una notificación escrita del cierre del caso. Si el denunciante provee la información faltante después del cierre del expediente, la queja se puede reabrir e investigar, siempre que no se haya pasado el plazo para la presentación antes indicado bajo el título "Cuándo presentar una queja", y se pueda establecer la jurisdicción sobre el caso. La queja se registrará como recibida en la fecha en que se reabra el expediente, y el período de 90 días calendario para la resolución se contará a partir de la última fecha.

Cálculo de los plazos: La fecha que la OCR considera para determinar si la queja se presentó en término es la fecha en que la OCR recibe la notificación escrita de una acusación por discriminación. La notificación escrita se puede hacer mediante el envío de un *Formulario de información de una queja por discriminación* oficial de la OCR, o por otros medios, como una carta o una nota. Si una queja se recibe de alguna forma que no sea el formulario de quejas de la OCR o del Departamento de Trabajo de Estados Unidos, el denunciante deberá posteriormente completar y enviar el *Formulario de información de una queja por discriminación* y los correspondientes formularios de consentimiento. En estas circunstancias, un formulario que de otra manera estaría presentado fuera de término, se relacionará con la fecha en que se recibió la primera carta o nota, siempre que en la queja se establezcan los mismos hechos o hechos adicionales relacionados con el tema de la primera carta o nota, o que surjan de ellas.

Los otros plazos para estos procedimientos no comenzarán hasta que la OCR reciba un paquete con los formularios completos, incluido lo siguiente: el formulario de queja, el formulario de elección de mediación y el formulario de consentimiento a la Privacy Act (Ley de Privacidad). El plazo para determinar la jurisdicción, la carta de notificación inicial, la mediación y el plazo de 90 días para emitir el Report of Investigation (Informe de la investigación) no comenzarán hasta que el denunciante haya presentado estos formularios de manera que cumplan sustancialmente con la sección Contenido de la queja, incluida con anterioridad.

Si el último día de un plazo de estos procedimientos coincide con un fin de semana o con un feriado estatal oficial, la fecha de vencimiento para completar la acción será el próximo día hábil regularmente programado. En estas normas, todo plazo que sea menor a diez días se calculará sin fines de semana ni feriados estatales oficiales.

Para conocer la manera en que el Centro de Derechos Civiles calcula los períodos aplicables, comuníquese directamente con dicho centro. La información de contacto se encuentra en la Tabla 1.

PROCEDIMIENTOS PARA PROCESAR UNA QUEJA

Nota: La OCR sigue los procedimientos descritos en esta sección. Los procedimientos que sigue el Centro de Derechos Civiles para procesar las quejas por discriminación se explican en las reglamentaciones para la no discriminación de la Ley de Inversión en la Fuerza Laboral, en el Título 29, parte 37 del CFR, a partir de la sección 37.81. Otros organismos tienen diferentes procedimientos para procesar quejas. La información de contacto se encuentra en la Tabla 1.

I. Determinación de la jurisdicción

Cuando la OCR recibe un cargo por discriminación, se analiza para determinar si la queja contiene la información exigida y si la OCR tiene facultades legales para investigarla. Las facultades se determinarán dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha en que la OCR reciba el cargo por discriminación.

La OCR tiene facultades para resolver quejas que cumplan con todos los siguientes requisitos:

- 1) En la queja se expone una violación de una ley estatal o federal contra la discriminación.
- 2) La OCR recibió la queja dentro del plazo para la presentación indicado bajo el título "Cuándo presentar una queja", salvo que el director del Centro de Derechos Civiles o la autoridad correspondiente de otros organismos federales hayan prorrogado dicho plazo.
- 3) El beneficiario denunciado en la queja es el Departamento o una entidad que recibe asistencia financiera federal por medio del Departamento.

Notificación de falta de jurisdicción: Si la OCR determina que no tiene jurisdicción sobre una queja, en el plazo de 10 días hábiles de recibida, notificará por escrito al denunciante que no aceptará la queja. La notificación incluirá las razones que fundamentan la determinación y también informará al denunciante las opciones que tiene para presentar su queja a otros organismos. En el caso de quejas que conciernen a entidades que reciben asistencia financiera del Departamento de Trabajo de Estados Unidos por medio del Departamento, se notificará al denunciante que tiene la opción de presentar la queja al Centro de Derechos Civiles dentro de los 30 días de recibida la notificación de falta de jurisdicción de la OCR.

Apartamiento: Aunque la OCR tenga jurisdicción sobre la queja, y se haya presentado dicha queja dentro del plazo establecido, la OCR puede negarse a procesarla si el denunciante tiene un caso similar pendiente en otro fuero, y la OCR tiene razones suficientes para asegurar que el denunciante era consciente de su derecho a realizar la presentación ante la OCR en el momento en que acudió al otro fuero. Si el denunciante decide continuar el proceso en la otra institución, la OCR cerrará el caso y se apartará, para que la otra institución investigue.

Si la OCR se aparta de la investigación, de inmediato notificará por escrito al denunciante. En esta notificación se informará al denunciante que puede solicitar a la OCR que reabra la investigación, una vez que reciba una resolución en el caso pendiente. La OCR debe recibir la solicitud para reabrir la investigación dentro de los 30 días de que el denunciante haya recibido la resolución del otro caso. Como parte de su investigación, la OCR puede solicitar y examinar el expediente del otro caso.

Si se notificó de la queja al denunciado, el investigador también lo notificará por escrito de que la OCR cerró el caso por razones administrativas no relacionadas con el mérito de la acusación manifestada en la queja.

Si el denunciante tiene un caso de agravio en su carrera laboral, que esté pendiente en la Human Resource Management Office (Oficina de Administración de Recursos Humanos) del Departamento, la OCR no aceptará quejas sobre temas presentados e investigados como agravios. Los procedimientos del Departamento para tratar agravios establecen que los reclamos por discriminación o acoso sexual están excluidos del proceso para investigar agravios en la carrera laboral y se deben presentar a la OCR, no a Recursos Humanos.

Por el solo hecho de que una persona haya presentado una queja o participado en una investigación de la OCR, el denunciado no tiene impedimento para tomar medidas habituales de administración de personal contra esa persona. No obstante, el denunciado debe actuar con precaución y solo cuando exista una justificación independiente para la medida habitual de la administración de personal. El denunciado debe estar preparado para demostrar que la medida se hubiera tomado independientemente de la existencia de la queja o la investigación.

II. Emisión de la carta de notificación inicial

Dentro de los cinco días hábiles de recibida la queja y determinado que tiene jurisdicción para investigar, la OCR notificará por escrito al denunciante.

Cuando la OCR decida rechazar una cuestión, también dará las razones del rechazo. En la carta, nuevamente se explicarán las opciones a disposición del denunciante para hacer la presentación ante otros organismos.

Si el denunciante solicitó la mediación, en la carta de notificación inicial se explicará que se contactará al denunciante para informarle la fecha, la hora y el lugar de la reunión de mediación. En la notificación también se explicará que se suspenderán las investigaciones hasta que el proceso de mediación haya concluido.

Si no se solicita la mediación, en la notificación al denunciado se indicará que se recibió la queja, se aceptó para investigación por parte de la OCR y se la procesará según se indica en la sección IV, más adelante.

III. Procedimiento de la mediación: Alternative Dispute Resolution (resolución alternativa de disputas)

La mediación se ofrece como medio alternativo para resolver la queja. Este medio permite que las partes eviten el proceso tradicional de una investigación o un litigio. En la mediación, un tercero neutral, capacitado en resolución de conflictos, escucha al denunciante y al denunciado, y luego trata de que logren un acuerdo voluntario y negociado sobre el cargo por discriminación. La mediación da a las partes una oportunidad para hablar de las cuestiones planteadas en la queja, aclarar los malentendidos, encontrar puntos de acuerdo y usarlos para una solución. Según las reglamentaciones aplicables a programas que el Departamento de Trabajo de Estados Unidos asiste financieramente, el denunciante es quien toma la decisión sobre el uso de la mediación.

El mediador programará la reunión de mediación y enviará una confirmación escrita a las partes y a sus representantes, si los tienen. La carta incluirá la fecha, la hora y el lugar² de la reunión de mediación, y una manifestación de los problemas presentados y la solución buscada. En la reunión de mediación, tanto el denunciante como el denunciado pueden contar con representación de un abogado o de otra persona que elijan, o pueden comparecer en su propio nombre, con o sin la presencia de un representante personal o un abogado. No obstante, ambas partes deben tener a alguien presente en la reunión de mediación, que tenga facultades para resolver el conflicto.

Un mediador no resuelve el cargo por discriminación ni impone una decisión a las partes; por lo contrario, el mediador ayuda a las partes para que logren una solución a la queja, que sea aceptable para ambas. El proceso de mediación está separado de la investigación formal de la queja, y el mediador no revelará a la OCR nada que las partes hayan revelado durante la mediación.

Si el denunciante opta por no aceptar la mediación, de inmediato un investigador comenzará la búsqueda de los hechos, según se explica en la sección IV, más adelante. Cuando el denunciante opta por la mediación, dentro de los cinco días hábiles de recibida su opción, la OCR enviará al denunciado una carta donde le informará que se ha recibido una queja y le solicitará que se comunique con la OCR en el plazo de cinco días hábiles, para programar una mediación. La reunión de mediación tendrá lugar dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha en que la OCR reciba la respuesta. Si el denunciado reside en Tallahassee, la carta y una copia de la queja se entregarán al director ejecutivo del denunciado, con una copia al representante de igualdad de oportunidades, antes de la hora de cierre de negocios del día siguiente. Si el denunciado reside fuera de Tallahassee, la carta y una copia de la queja se enviarán por correo con entrega el próximo día hábil.

Aunque la OCR o el mediador tratarán de programar la reunión de mediación para una fecha conveniente para todas las partes, se reserva el derecho de establecer en definitiva la fecha y hora de la reunión de mediación, y las partes deberán ajustar sus horarios para poder participar.

Si las partes logran resolver el conflicto en la reunión de mediación, se elaborará un acuerdo escrito con lo convenido y lo firmarán todas las partes antes de levantar la sesión. El acuerdo tendrá el efecto de un contrato vinculante. Se entregará una copia del acuerdo a cada una de las partes.

² La mediación también se puede realizar mediante una conferencia telefónica con algunas o todas las partes interesadas.

Si las partes no logran resolver la queja en la reunión de mediación, ninguna de las partes sufre efecto negativo alguno. El mediador notificará de inmediato a la OCR que no se pudo resolver el conflicto en la mediación y, en consecuencia, podrá comenzar la investigación formal estándar del cargo por discriminación. La OCR se comunicará con el denunciante para confirmar si desea continuar con la investigación formal o retirar la queja.

Incumplimiento del acuerdo de mediación: En el caso de un posterior incumplimiento del acuerdo de mediación, la parte no responsable del incumplimiento deberá notificar el hecho a la OCR. Si otra entidad llevó a cabo la mediación, por ejemplo, la Comisión de Relaciones Humanas de Florida, la Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo de Estados Unidos o el Centro de Derechos Civiles, se deberá notificar a esa entidad.

Las reglamentaciones del Departamento de Trabajo de Estados Unidos disponen que la parte que no fue responsable del incumplimiento podrá presentar una queja directamente al director del Centro de Derechos Civiles, dentro de los 30 días calendario de la fecha en que haya tomado conocimiento del supuesto incumplimiento. Si el director determina que se incumplió el acuerdo, el denunciante podrá presentar una queja al Centro de Derechos Civiles, basada en sus acusaciones originales, aunque hayan transcurrido más de 180 días desde la supuesta discriminación. El Centro de Derechos Civiles procesará la queja sobre la base de la acusación original.

IV. Búsqueda e investigación de los hechos

Solicitudes escritas de información y documentos, y entrevistas telefónicas: Una vez que la OCR tome conocimiento de que no se utilizará el proceso de mediación o que este no solucionó la queja, asignará un investigador para comenzar el proceso de búsqueda de hechos. Dentro de los cinco días hábiles, la OCR enviará al denunciado una carta de notificación inicial, como se indicó anteriormente. En la notificación se informará al denunciado que la OCR investigará la queja y que el denunciado tiene derecho a estar representado por un abogado o por la persona que elija.

La carta también contendrá una solicitud para que fije su posición y, cuando se estime necesario, una solicitud de documentación y/o de una respuesta a preguntas escritas, elaboradas con el fin de obtener la información necesaria para resolver la queja. Se informará al denunciado que deberá responder a la carta en el plazo de 14 días calendario a partir de la fecha de la carta, y que las declaraciones de testigos se deben hacer en forma de declaración jurada. La carta de la OCR se dirigirá a la persona de contacto del Departamento o al director ejecutivo del beneficiario de la asistencia financiera federal obtenida por medio del Departamento. La OCR entregará al investigador el material que aporte el denunciado.

El investigador podrá enviar al denunciante una solicitud de documentación y/o preguntas escritas para obtener información concerniente a las cuestiones planteadas en la queja. El denunciante deberá responder al pedido de información dentro de los 14 días a partir de la fecha de la carta.

En el transcurso del proceso de investigación, se podrán enviar, tanto al denunciante como al denunciado, otras solicitudes de documentos u otras preguntas escritas, según sea necesario. El investigador también podrá examinar pruebas obtenidas de otras fuentes, como registros de personal, agravios, informes del inspector general y otros registros de organismos o beneficiarios. Cuando sea necesario, el investigador podrá entrevistar a testigos en forma personal o por teléfono. Si la información obtenida por los métodos citados es suficiente para determinar si existe o no una causa

razonable para creer que el denunciado infringió una ley contra la discriminación, la etapa de búsqueda de hechos de la investigación se podrá dar por concluida sin una investigación en el sitio.

Investigación en el sitio: Podrá ser necesaria una investigación en el sitio si el análisis de los documentos y la información obtenidos por medio de solicitudes escritas o entrevistas telefónicas no son suficientes para que el investigador pueda llegar a una conclusión sobre la existencia o no de un acto de discriminación. Para decidir si es necesaria una investigación en el sitio, se considerará si las cuestiones son complicadas, si es necesario entrevistar a numerosos testigos o analizar documentación voluminosa, o si la OCR recibió varias quejas simultáneas contra el mismo denunciado.

El investigador llamará al denunciado para establecer una fecha y hora para la investigación en el sitio, determinar los registros y demás documentos que deberán estar disponibles para su análisis, y establecer a quiénes se entrevistará. Luego de esta llamada, se confirmará por escrito la fecha, la hora y el alcance de la investigación en el sitio.

La oficina local o el beneficiario asignarán a un miembro del personal la responsabilidad de preparar y coordinar la visita al sitio. Cuando sea adecuado, esta persona deberá ser el representante de igualdad de oportunidades del beneficiario. El investigador podrá reunirse, en primer lugar, con el denunciante, para analizar la queja y obtener información adicional que no figure en la queja o en el expediente del caso.

Luego se realizará una reunión de apertura con el denunciado y sus representantes. Los fines de la reunión de apertura son los siguientes:

- 1) Explicar la queja que se investiga, las cuestiones específicas que se investigan y las facultades de la OCR para investigarlas.
- 2) Confirmar los arreglos que haya realizado el denunciado para garantizar la privacidad, como establecer un lugar privado para que el investigador realice entrevistas y analice documentos.
- 3) Programar otras reuniones, por ejemplo, una reunión para recolectar información, y una reunión de cierre.

El investigador no se referirá a los méritos de la queja durante la reunión de apertura.

El investigador entrevistará a los representantes del denunciado y a las personas mencionadas en la queja. El investigador debe hacer todo lo posible para considerar el relato de los hechos por parte del denunciado, las demás personas que el denunciado desee que entreviste, los asuntos que conozca cada testigo y la documentación que el denunciado desee que analice.

Para obtener información pertinente, el investigador podrá entrevistar a los testigos que el denunciante o el denunciado hayan designado o que el investigador haya designado de manera independiente. En el transcurso de la investigación, el investigador podrá decidir si entrevistará a otras personas y tratará de programar una reunión con ellas. También analizará registros y otros documentos. En primer lugar, analizará los que solicitó inicialmente y luego los registros adicionales que haya determinado durante la visita en el sitio. Cuando los registros solicitados sean voluminosos o complejos, el investigador podrá reunirse con el personal responsable de dichos registros, para conocer el sistema de información del denunciado, explicar qué necesita para la investigación y realizar pedidos específicos de copias de la información al personal que corresponda.

Cuando se concluya la etapa de investigación en el sitio, el investigador podrá tener una reunión de cierre con los representantes del denunciado. El fin de la reunión de cierre es clarificar información obtenida en la etapa de investigación en el sitio, solicitar información adicional o responder a las preguntas que puedan tener acerca del proceso de investigación. Debido a que, por lo general, se debe examinar y analizar la información recolectada antes de llegar a una conclusión sobre discriminación, el investigador se mantendrá neutral y no expresará su opinión sobre la información recogida ni manifestará conclusiones sobre ninguna cuestión, especialmente, sobre su percepción sobre la existencia o no de un acto de discriminación. No obstante, si alguna de las partes deseara presentar un acuerdo de conciliación, el investigador podrá considerar un ofrecimiento de resolución.

V. Revisión y análisis de las pruebas

Una vez concluida la etapa de búsqueda de los hechos en la investigación, el investigador examinará y analizará las pruebas, y determinará si existe una causa razonable para creer que el denunciado infringió una ley contra la discriminación y, en consecuencia, si ocurrió o no un acto de discriminación ilegal.

Tipos de pruebas:

- **Pruebas directas:** un ejemplo puede ser la omisión del denunciado de tomar medidas correctivas al enterarse o haberse enterado de prácticas o políticas discriminatorias.
- **Pruebas comparativas:** pueden ser pruebas obtenidas por medio de la comparación con empleados o participantes de programas en situación similar, para determinar diferencias en el tratamiento.
- **Pruebas estadísticas:** el análisis estadístico puede indicar que existe una disparidad mayor que la esperada, al compararse datos de miembros de grupos protegidos con datos de empleados o participantes de programas que no pertenecen a dichos grupos.

Las conclusiones sobre cada acusación de discriminación deben estar respaldadas con pruebas confiables y verificables, incluidos cualquiera de los tipos de pruebas precitados. Para corroborar o refutar las acusaciones incluidas en una queja se prefiere la documentación escrita como prueba. Sin embargo, a falta de documentación escrita, el investigador podrá usar testimonios de testigos como pruebas que corroboren lo declarado en la queja. Para corroborar una conclusión, también es permisible el uso del conocimiento directo, observable y de primera mano de uno o más testigos. El conocimiento de oídas o de segunda mano no se considera prueba suficiente.

Con frecuencia, en la investigación de una queja existen acusaciones que el denunciante plantea y que no se pueden respaldar con documentación escrita ni con testimonios de testigos. Si el denunciado niega las acusaciones, en ausencia de documentación escrita de respaldo o testimonios de testigos, el investigador no podrá llegar a una conclusión con respecto al supuesto acto de discriminación: la prueba no es concluyente. No exonera a un supuesto infractor y no sugiere que el denunciante presentó una acusación falsa o insustancial: no se puede llegar a conclusión alguna.

Si la OCR exige recursos adicionales para realizar una investigación en profundidad y de manera oportuna, el funcionario de Igualdad de Oportunidades podrá acceder a los recursos de la Oficina de Asesoramiento General (OGC). Este beneficio es posible por un convenio en el que la OCR depende, administrativamente, de la OGC. Bajo la dirección del funcionario de EO, un abogado o un asistente administrativo de la OGC puede colaborar en el procesamiento de una queja por discriminación. Cuando esto ocurre, el abogado de la OGC nunca podrá asesorar a otra persona que no sea el funcionario de EO y no podrá representar al Departamento en un litigio judicial futuro que surja de la queja. Además, el funcionario de EO está bajo las órdenes directas del director ejecutivo, con respecto a la queja. Esto es para garantizar el mayor grado posible de independencia. En todos los casos, el funcionario de EO tomará decisiones independientes en relación con las acusaciones de la queja.

VI. El informe de la investigación

Una vez completada la investigación, la OCR emite una resolución escrita denominada *Informe de la investigación*. La resolución final se entregará al denunciado, y una copia se entregará al denunciante. El informe se debe entregar al denunciante y al denunciado dentro de los 90 días calendario a partir de la fecha en que se presentó la queja.

Contenido de la queja: El Informe de la investigación deberá tratar cada una de las cuestiones planteadas en la queja y, para cada una, establecerá la resolución del investigador y los fundamentos correspondientes. Si una queja se resolviera por mediación entre las partes o por cualquier otro medio para el que no sea necesaria la resolución final del investigador, en el informe se hará constar la manera en que las partes resolvieron la cuestión.

En la carta al denunciante que acompañe al Informe de la investigación se estipulará que el denunciante tiene derecho a presentar una queja al Centro de Derechos Civiles, de conformidad con la Sección 188 de la Ley de Inversión en la Fuerza Laboral. Cuando la OCR emita el Informe de la investigación dentro del plazo de 90 días de recibida la queja, en el informe se estipulará que si el denunciante no está satisfecho con la resolución de la OCR, él o su representante podrán presentar una queja al director del Centro de Derechos Civiles, dentro de los 30 días a partir de la fecha en que el denunciante haya recibido dicho Informe.

Nota: Si la OCR estima que no podrá emitir el Informe de investigación dentro del plazo de 90 días a partir de la presentación de la queja, establecido para llevar a cabo la investigación, enviará al denunciante una "90-day-letter" (carta de los 90 días) con una anticipación mínima de 10 días a la fecha de vencimiento del plazo de 90 días. En la carta de los 90 días se notificará al denunciante o a su representante que la queja por discriminación planteada conforme a la sección 188 de la Ley de Inversión en la Fuerza laboral se podrá presentar al director del Centro de Derechos Civiles, dentro de los 30 días de vencido el plazo de 90 días o, en otras palabras, dentro de los 120 días a partir de la fecha de presentación de la queja a la OCR. En la carta también se informará a los denunciantes que aleguen discriminación en el empleo, que tienen derecho a presentar la queja a la Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el empleo de Estados Unidos y a la Comisión de Relaciones Humanas de Florida, como también al Centro de Derechos Civiles.

VII. Búsqueda de la *causa*

Si en el Informe de la investigación se establece que se resolvió que existe causa para creer que el denunciado infringió una ley federal o estatal contra la discriminación, el Informe de investigación que se envíe al denunciado también deberá contener una lista de medidas correctivas recomendadas. Las medidas correctivas deben ser tales que permitan desagrar al denunciante, eliminar la discriminación y garantizar que ese acto de discriminación no vuelva a ocurrir. La OCR puede recomendar cambios en las políticas y los procedimientos, cambios en el personal, las medidas disciplinarias, el mantenimiento de registros adicionales, los ajustes, la capacitación, cambios en las comodidades físicas y reparación monetaria, según corresponda. Las recomendaciones deben ser adecuadas y específicas para solucionar y eliminar el acto de discriminación descubierto en la investigación.

Cuando el denunciado en la queja es el Departamento de Oportunidad Económica, el Informe de la investigación que contenga las recomendaciones se enviará al director ejecutivo del Departamento, con copias a la oficina denunciada. Se incluirá una solicitud para que, en el plazo de 30 días, se envíe a la OCR una respuesta donde se explique cómo se implementarán las recomendaciones. El denunciado podrá ofrecer alternativas a la resolución recomendada.

Cuando el denunciado en la queja no sea el Departamento de Oportunidad Económica, el Informe de la investigación que contenga las recomendaciones se enviará al director ejecutivo del denunciado. Se incluirá una solicitud para que, en el plazo de 30 días, el denunciado envíe a la OCR una respuesta donde explique cómo se implementarán las recomendaciones.

En cualquiera de los dos casos, la OCR hará un seguimiento de la situación, para garantizar que el denunciado responda según lo exigido y que implemente las recomendaciones. Si el denunciado no implementa las recomendaciones y no elimina la discriminación, puede ser pasible de sanciones que podrán dar lugar, luego de tener la oportunidad de una audiencia, a la suspensión, el cese, la denegación o discontinuación de la asistencia financiera federal, además de otras sanciones previstas en la ley. Por otro lado, la OCR podrá asistir técnicamente al denunciado, para que realice los necesarios ajustes y cambios en sus políticas y procedimientos, en el registro de datos y en la capacitación.

La OCR también podrá usar el procedimiento precitado para hacer recomendaciones en aquellos casos en los que no se determinó que ocurrió un acto de discriminación, pero en los que la investigación reveló circunstancias que ameritan un cambio en cuestiones de políticas y de procedimientos, personal, medidas disciplinarias, registro de datos, ajustes, capacitación o remodelación de las instalaciones para que se cumplan las leyes y reglamentaciones aplicables.

VIII. Otras disposiciones

Acuerdo negociado: Aunque las partes opten por no aceptar la mediación, pueden solucionar la queja en condiciones que sean aceptables para ambos, en cualquier momento de la investigación que realice la OCR, y esta oficina recomienda a las partes que procedan de esa manera. Si se logra un acuerdo, se establecerán las condiciones por escrito, y el denunciado y el denunciante las firmarán. Se presentará a la OCR una copia del acuerdo junto con la notificación de retiro de la queja firmada por el denunciante. El retiro de la queja será sin perjuicio de nueva presentación, y el denunciante

podrá volver a presentar la queja, como se indica más adelante en la sección "Derecho del denunciante a retirar la queja".

Derecho a representación: Tanto el denunciante como el denunciado tienen derecho a que los representen en todas las etapas del proceso de la queja. Los puede representar un abogado o la persona que elijan. Para que la OCR reconozca al representante, el denunciante deberá presentar una notificación por escrito de "Autorización de un representante".

Obligación del denunciado de mantener registros: Una vez que el denunciado haya tomado conocimiento de que se presentó una queja en su contra ante la OCR o al Centro de Derechos Civiles, preservará todos los registros originales del personal o del participante, así como toda otra prueba pertinente a la queja, hasta que la OCR o el Centro de Derechos Civiles emita el Informe de la investigación. Si el denunciado no preserva dichos registros, se podrá inferir que existió discriminación, por cuanto no existe documentación que refute las acusaciones del denunciante. Las normas de la WIA exigen que los registros relacionados con la queja se mantengan durante tres años a partir de la fecha del cierre del caso.

Obligación del denunciado de proveer información: El denunciado tiene la obligación de proveer al investigador la información pertinente, necesaria para la investigación. Si el denunciado no provee oportunamente la información solicitada, que está bajo su custodia y control, luego de notificarlo y otorgarle la oportunidad de remediar la omisión, se podrá inferir que existió discriminación, por cuanto no existe información que refute las acusaciones del denunciante.

Obligación del denunciante de proveer información: El denunciante tiene la obligación de proveer al investigador la información pertinente, necesaria para la investigación. Si el denunciante no provee la información solicitada, se niega a presentarse a una entrevista o a asistir a reuniones, o de cualquier otra manera se rehúsa a cooperar hasta el punto de que la OCR no pueda resolver la queja, dicha oficina, luego de notificarlo y otorgarle la oportunidad de remediar la omisión, podrá desechar la queja. En tales circunstancias, la queja se podrá desechar sin una resolución definitiva sobre la existencia de una causa para creer que el denunciado haya infringido una ley federal o estatal contra la discriminación.

Derecho del denunciante de modificar la queja: El denunciante tiene derecho a modificar la queja en cualquier momento previo a la emisión de la carta de notificación inicial. Una vez emitida la carta, el denunciante puede modificar la queja solo con autorización de la OCR. El denunciante tiene la obligación de modificar la queja si no la acompaña con la información exigida, según se indica en la sección "Contenido de la queja", antes expresada. Cuando una modificación se relacione con el tema de la queja original, la modificación se relacionará con la fecha en que la OCR recibió la queja original. La "modificación" que realice el denunciante puede consistir en el agregado de otras cuestiones (que no sean represalias) no incluidas en la queja original y, en consecuencia, se podrán considerar de manera separada como otra queja.

Derecho del denunciante a retirar la queja: El denunciante tiene derecho a retirar la queja en cualquier momento previo a la emisión de la carta de notificación inicial. El retiro de la queja se realizará por escrito y será sin perjuicio de nueva presentación. Esto significa que el denunciante se reserva el derecho de volver a presentar la queja, en cualquier momento previo a la fecha de vencimiento establecida en la sección "Cuándo presentar una queja".

Acceso a expedientes durante la investigación: El §119.07(2)(g) de *Florida Statutes* (Legislación de Florida) establece que todos los registros que se relacionen con un cargo por discriminación no son públicos hasta la finalización de la investigación, ya sea por una resolución definitiva de discriminación o porque la investigación haya quedado inactiva. Una vez que la OCR emite el Informe de la investigación y puede confirmar que se entregó al denunciante, el expediente de la queja pasa a ser un registro público, y salvo exención dispuesta en otra parte de la ley de registros públicos, el expediente está abierto para inspección del público. Para garantizar el debido proceso, la entrega del informe se documentará con la confirmación de entrega por medio del aviso de retorno del United States Postal Service (Servicio Postal de Estados Unidos).

Ni el denunciante ni el denunciado tienen derecho a ver información recolectada como parte de la investigación hasta tanto se emita el Informe de la investigación. No obstante, el investigador puede dar a conocer información que hayan presentado el denunciante y el denunciado, si ello es necesario para realizar la investigación.

Si alguna persona desea formular preguntas concernientes a la presentación de quejas por discriminación, deberá comunicarse con los siguientes:

The Department of Economic Opportunity
Office for Civil Rights
107 East Madison Street – MSC 150
Tallahassee, Florida 32399-4129

Teléfono 850 921-3205 • Fax 850 921-3122
Correo electrónico: Civil.Rights@deo.myflorida.com

Florida Relay Service –Servicio de Retransmisión de Florida– (TTY): 711 (en inglés, español, francés o haitiano)

The Director, Civil Rights Center (CRC)
U.S. Department of Labor
200 Constitution Avenue NW, Room N-4123
Washington, DC 20210
(202) 693-6500 (voz)
(800) 877-8339 (Federal Relay Service [Servicio de Retransmisión Federal] -- TTY/TDD)
Correo electrónico: CivilRightsCenter@dol.gov

Tabla 1
Información de contacto para
presentar una queja por discriminación.

**Department of Economic Opportunity
Office for Civil Rights**
107 East Madison Street MSC 150
Tallahassee, Florida 32399-4129
(850) 921-3205
TTY (via the Florida Relay Service): 711
en inglés, español, francés o haitiano
FAX: (850) 921-3122

Florida Commission on Human Relations
2009 Apalachee Parkway, Suite 100
Tallahassee, Florida 32301
(850) 488-7082
1-800-342-8170
TTY (via the Florida Relay Service): 711
en inglés, español, francés o haitiano
FAX: (850) 488-5291

**U.S. Department of Labor
Civil Rights Center**
200 Constitution Avenue, NW
Room N-4123
Washington, DC 20210
(202) 693-6500
TTY: (202) 693-6515
FAX: (202) 693-6505

**Equal Employment Opportunity Commission
Miami District Office**
One Biscayne Tower, Suite 2700
2 South Biscayne Boulevard
Miami, Florida 33131
(305) 808-1740 or 1-800-669-4000
TTY: (305) 536-5721 or 1-800-669-6820
FAX: (305) 536-4011

**U.S. Department of Health & Human Services
Office for Civil Rights**
61 Forsyth Street, SW - Suite 3B70
Atlanta, Georgia 30323
(404) 562-7886
TTY: (404) 331-2867
FAX: (404) 562-7881

**Equal Employment Opportunity Commission
Tampa Area Office**
501 East Polk Street, Suite 1000
Tampa, Florida 33602
(813) 228-2310 or 1-800-669-4000
TTY: (813) 228-2003 or 1-800-669-6820
FAX: (813) 228-2841

**U.S. Department of Agriculture
Office of Civil Rights**
300 7th Street, SW; Suite 400
Stop Code 9430
Washington, DC 20250-9410
(202) 401-1014
TTY: (202) 401-0216
FAX: (202) 690-5686