

# DEPARTAMENTO DE SERVICIOS HUMANOS DEL CONDADO DE MESA

**Área de política y programa:** en toda la agencia

**Título:** tratamiento de las quejas de discriminación del cliente

**Número de política:** DHS-2020-03

**Fecha de entrada en vigor:** 09/22/2020

**Fecha de revisión:** 05/15/2025

## Propósito:

El propósito de esta política es ofrecer recursos a los solicitantes/clientes que expresan su deseo de presentar una queja por discriminación sobre la provisión de beneficios y servicios para clientes del Departamento de Servicios Humanos del Condado de Mesa (Mesa County Department of Human Services, MCDHS) y la admisión y participación en programas y actividades; informar al personal con una comprensión integral de la discriminación, y dar un proceso interno coherente para el tratamiento de las quejas por discriminación.

## Declaración de la política:

El MCDHS se compromete a dar un entorno inclusivo y acogedor para todos los clientes.

El MCDHS, como receptor de asistencia económica federal, no excluye ni excluirá, denegará beneficios ni discriminará de ninguna otra manera a ninguna persona por motivos de raza, color, país de origen, ascendencia, sexo, identidad y expresión de género, orientación sexual, estado intersexual, creencias religiosas o políticas, credo, estado de asistencia pública, estado militar, edad, intelectual, mental, discapacidad física o médica (incluyendo el síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA) o las condiciones relacionadas con el SIDA), edad, en el desempeño del trabajo, la prestación de servicios, el método de pago o en la admisión, participación o recepción de los servicios y beneficios o cualquiera de sus programas y actividades. En los programas de asistencia médica, el sexo incluye estereotipos sexuales e identidad de género en cualquier programa o actividad de salud que reciba fondos federales.

Esta declaración está de acuerdo con las disposiciones del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, la Ley de Discriminación por Edad de 1975, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades y las Reglamentaciones del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. (U.S. Department of Health and Human Services) emitidas de conformidad con estos estatutos en el Título 45 del Código de Reglamentaciones Federales, Partes 80, 84 y 91.

El MCDHS rastrea todas las quejas de derechos civiles y las envía a las agencias estatales si así lo requieren las reglas del programa o el estatuto estatal.

***Según la ley federal, cualquier persona que trabaje para o tenga un contrato con el MCDHS no tomará represalias contra un solicitante/destinatario o persona que presente una queja o que coopere***

*en la investigación de una queja de derechos civiles, ni se cancelará la asistencia de una persona por presentar una queja.*

Referencias de leyes/reglamentaciones federales:

[Ley de Discriminación por Edad de 1975](#)

[Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990](#)

[Ley de Derechos Civiles de 1964](#)

[Ley de rehabilitación de 1973; Sección 504](#)

[Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.: Código de Reglamentaciones Federales; Título 45, Partes 80; 84; 91](#)

Referencias de leyes/reglamentaciones estatales:

[Asistencia económica para adultos: 9 CCR 2503-5 Volumen III \(3\).520.1 \(K\); \(3\).520.67 \(D\) C](#)

[Bienestar infantil: 9 CCR 2509-7 Volumen VII \(7\).604; \(7\).608.31](#)

[Cuidado infantil: 8 CCR 1403-1 Volumen III \(3\).104.1 Antidiscriminación](#)

[SNAP: 10 CCR 2506-1 Volumen IV \(4\).160-\(4\).160.22; \(4\).505.51 \(B\)](#)

[Asistencia médica: Política de no discriminación](#)

[Asistencia médica: 10 CCR 2505-5; 1020.6; 1020.7 \(d\)](#)

[TANF/Colorado Works: 9 CCR 2503-6 Volumen III \(3\).609.74](#)

Política requerida por el estado:

[HCPF OM 23-003 Plan de Derechos Civiles del Condado](#)

[Departamento de Trabajo y Empleo de Colorado \(Colorado Department of Labor and Employment\) – Programa de Desarrollo de la Fuerza Laboral – Proceso de quejas de WIOA – PGL#: ADM-2015-01, Cambio 2](#)

[Departamento de Trabajo y Empleo de Colorado – Programa de Desarrollo de la Fuerza Laboral – Procesamiento de quejas por discriminación – PGL#: ADM-2019-01](#)

Recursos estatales y federales adicionales:

*Derechos civiles/discriminación*

*federal:*

Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.

Oficina de Derechos Civiles

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington DC 20201

Teléfono de voz: (800) 368-1019

TDD: (800) 537-7697

FAX: (202) 619-3818

Correo electrónico: [ocrmail@hhs.gov](mailto:ocrmail@hhs.gov)

Portal en línea de OCR: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>

**Dirección de Rocky Mountain Region**

HHS/Office for Civil Rights  
1961 Stout Street  
Room 08-148  
Denver CO 80294

Números de teléfono – Igual que los federales

**Departamento de Agricultura de los EE. UU. (U.S. Department of Agriculture)**

**Oficina del Subsecretario de Derechos Civiles  
(OASCR)**

1400 Independence Avenue, SW, Mail Stop 9410  
Washington, D.C. 20250-9410  
Teléfono de voz (202) 260-1026 o (202) 690-0443  
Llamada gratis: (866) 632-9992  
Retransmisión local o federal: (800) 877-8339  
Retransmisión en español: (866) 377-8642  
Fax: (202) 690-7442  
Correo electrónico: [program.intake@usda.gov](mailto:program.intake@usda.gov)

Formulario de queja del USDA:

[https://www.ascr.usda.gov/sites/default/files/Complain\\_combined\\_6\\_8\\_12\\_508\\_0.pdf](https://www.ascr.usda.gov/sites/default/files/Complain_combined_6_8_12_508_0.pdf)

**Departamento de Trabajo de los EE. UU.**

**Director, Centro de Derechos Civiles**

**(CRC) 200 Constitution Avenue, NW  
Washington DC 20210**

**Estado:**

**Departamento de Servicios Humanos de Colorado  
(Colorado Department of Human Services, CDHS)**

Línea directa de la Unidad de  
Derechos Civiles: 800-929-  
0791

Teléfono: (303) 866-3275

Correo electrónico [cdhs\\_civilrights@state.co.us](mailto:cdhs_civilrights@state.co.us)

Director: Collin Nordgren [collin.j.nordgren@state.co.us](mailto:collin.j.nordgren@state.co.us)

Supervisor de la unidad: Chelsey Hess [chelsey.hess@state.co.us](mailto:chelsey.hess@state.co.us)

Sitio web del CDHS: <https://cdhs.colorado.gov/>

**Funcionario de Derechos Civiles del Departamento de Políticas  
y Financiamiento de Atención Médica de Colorado**

303 E 17<sup>th</sup> Avenue  
Denver, CO 80203  
Teléfono: 303.866.6010  
Retransmisión estatal: 711  
Fax: 303.866.2828

Correo electrónico: [hcpf504ada@state.co.us](mailto:hcpf504ada@state.co.us)

<https://hcpf.colorado.gov/americans-disabilities-act>

## **Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP)**

Colorado Department of Human Services

Attn: SNAP Manager

1575 Sherman St., 5<sup>th</sup> Floor, Denver CO 80203,

FAX: (303)866-4403) o envíe un correo electrónico a [CDHS\\_snap\\_team@state.co.us](mailto:CDHS_snap_team@state.co.us)

## **Departamento de Primera Infancia de Colorado (Colorado Department of Early Childhood, CDEC)**

Colorado Department of Regulatory Agencies

Colorado Civil Rights Division

1560 Broadway, Suite 825

Denver, Colorado 80202

Teléfono de voz: (303) 894-2997

Retransmisión de TDD: 711

Consultas generales: [DORA\\_CCRD@state.co.us](mailto:DORA_CCRD@state.co.us)

Unidad de admisión:

[DORA\\_CCRDIntake@state.co.us](mailto:DORA_CCRDIntake@state.co.us)

Unidad de ADR (Mediación y conciliación): [DORA\\_CCRDADR@state.co.us](mailto:DORA_CCRDADR@state.co.us)

Unidad de investigación: [DORA\\_CCRDInvestigations@state.co.us](mailto:DORA_CCRDInvestigations@state.co.us)

## **Departamento de Trabajo y Empleo de Colorado**

### **Funcionario de EO del estado**

Equal Opportunity Team Manager

633 17<sup>th</sup> Street, Suite 1200

Denver, CO 80202

Teléfono: (303) 318-8017

Fax: (303) 318-8070

## **Servicios de Manutención de Niños – Oficina Estatal**

1575 Sherman Street, 5<sup>th</sup> floor

Denver CO 80203

Teléfono: (303) 866-4300

Fax: (303) 866-4360

Sitio web: <https://childsupport.state.co.us/>

## **Servicios para niños y familias (bienestar infantil)**

Civil Rights Unit

1575 Sherman St.

Denver CO 80203

Teléfono: (303) 866-3275

Correo electrónico: [cdhs\\_clientservices@state.co.us](mailto:cdhs_clientservices@state.co.us)

Sitio web: <https://cdhs.colorado.gov/our-services/child-and-family-services>

### **Terminología de la política:**

**Ascendencia:** se refiere al país, nación, tribu u otro grupo identificable de personas del que desciende una persona.

**País de origen:** se refiere al país de nacimiento de una persona o de su antepasado o porque una persona tiene características físicas, culturales o lingüísticas de un grupo nacional de origen.

**Credo:** un conjunto de creencias u objetivos fundamentales que guían las acciones de alguien.

**Discriminación:** es la selección para un trato desfavorable de una persona o personas sobre la base de sexo, raza, color o país de origen, religión, discapacidad, orientación sexual, clase

social, edad (sujeto a las convenciones habituales sobre jubilación), estado civil o responsabilidades familiares, o como resultado de cualquier condición o requisito que no esté de acuerdo con los principios de equidad y justicia natural.

**Sexo:** cualquiera de las dos categorías principales (masculino y femenino) en las que se dividen los humanos y la mayoría de los demás seres vivos en función de sus funciones reproductivas.

**Orientación sexual:** la identidad de una persona en relación con el género o géneros por los que se siente atraída sexualmente; el hecho de ser heterosexual, homosexual, etc.

**Estado intersexual:** el estado de tener características físicas, hormonales o genéticas que no son: ni totalmente femeninas ni totalmente masculinas; o una combinación de mujer y hombre; o. ni mujer ni hombre.

**Identidad de género:** una concepción personal de uno mismo como hombre, mujer, ambos o ninguno.

**Expresión de género:** es la forma en que un individuo manifiesta una identidad de género.

#### **Procedimiento:**

Cuando un solicitante/cliente alega discriminación, se informará al reclamante que la queja debe presentarse por escrito y debe presentarse dentro de los siguientes plazos a partir de la fecha de la presunta discriminación:

- 180 días para los programas SNAP, Colorado Works y Adult Financial.
- 60 días para los programas de Medicaid.

El reclamante recibirá el [formulario de queja por discriminación del MCHDS](#) para completar.

Si la queja es una Asistencia alimentaria/SNAP, el reclamante tendrá las opciones adicionales de usar el formulario “Queja del USDA” o escribir la información requerida en otro formato.

Se informará al reclamante que el condado puede ayudarlo a escribir y presentar la queja:

El empleado ayudará al reclamante a escribir la queja si el reclamante no quiere o no puede presentar las acusaciones por escrito.

El empleado ayudará en la presentación de la queja.

Si el reclamante no necesita asistencia, el empleado le informará de que puede enviar su queja a la oficina estatal, a la oficina federal o a ambas. Dé al reclamante las direcciones apropiadas mencionadas arriba en la sección de recursos de esta política.

El formulario de queja debe incluir la siguiente información:

Nombre, dirección, número de teléfono u otra información de contacto del reclamante.

Ubicación y nombre de la oficina donde ocurrió la presunta discriminación.

Naturaleza del incidente o acción que condujo a la presunta discriminación.

Motivo de la presunta discriminación (consulte los motivos de arriba en la página uno (1) en el área “Declaración de la política”).

Nombre y cargo de las personas que pueden tener conocimiento del acto.

Fechas en que ocurrió la acción.

***Una vez que se reciba una queja por escrito, la “Queja por discriminación” presentada tendrá un sello con fecha cuando se reciba.***

**Dentro de las veinticuatro (24) horas posteriores a la recepción de la queja**, la queja se enviará por correo electrónico a [dhs.complaints@mesacounty.us](mailto:dhs.complaints@mesacounty.us). El supervisor de Informática y Políticas o su designado escribirá la queja en el Registro de Quejas de Derechos Civiles del MCDHS.

**Dentro de los cinco (5) días laborables posteriores a la recepción de la queja inicial**, se dará una copia de la “Queja por discriminación” al reclamante.

- *Si la queja se recibe de un solicitante o beneficiario de Asistencia Alimentaria/SNAP, también se debe enviar una copia de la queja a:*

*Colorado Department of Human Services  
Attn: SNAP Manager  
1575 Sherman St., 5th Floor, Denver CO 80203,  
FAX: (303)866-4403) o envíe un correo electrónico a  
[CDHS\\_snap\\_team@state.co.us](mailto:CDHS_snap_team@state.co.us)*

El supervisor de Informática y Políticas o su designado revisará la queja. Si la queja es recibida por alguien que no sea un director de División, el supervisor de Informática y Políticas enviará la queja al director de División correspondiente y el gerente/administrador para la investigación de las quejas contra el personal de línea puede delegarse a un supervisor con supervisión y responsabilidad de gerente/administrador/director de división.

**Dentro de los cinco (5) días laborables posteriores a la asignación de la queja** por parte de la persona de contacto de Derechos Civiles del MCDHS (director o designado del MCDHS), el gerente/administrador/supervisor asignado o el director de división comenzará a investigar la queja. En ningún caso una persona a la que se le recibió una queja puede ser la persona que hace la investigación.

- Revisará la acusación.
- Entrevistará al reclamante y documentará la información relevante sobre las circunstancias de la queja.
- Entrevistará al miembro del personal acusado y documentará la información relevante sobre las circunstancias de la queja.
- Resumirá los hallazgos, las acciones tomadas que se tienen que resolver y documentará las recomendaciones.
- Enviará todos los documentos de hallazgos asociados al director del MCDHS/director de división (si se asignó un supervisor).
- Enviará al supervisor de Informática y Políticas, el resumen de los hallazgos, las acciones tomadas para resolver y toda la correspondencia enviada al reclamante, para fines de seguimiento.

El director o la persona designada revisará la información relevante sobre las circunstancias y los resultados de la queja. En caso de conflicto de intereses, la queja será manejada/investigada por una persona imparcial. Se puede contactar a la Oficina del Fiscal del Condado para investigar si es necesario.

**Dentro de los cinco (5) días laborables posteriores a la conclusión y los hallazgos de la investigación**, el gerente/administrador o director de división correspondiente:

- Informará al supervisor de Informática y Políticas de los hallazgos, resultados y documentos por correo electrónico a [dhs.complaints@mesacounty.us](mailto:dhs.complaints@mesacounty.us).
- Informará al reclamante del resultado de la investigación por escrito.
- Informará al reclamante de su derecho a una apelación inicial que debe presentarse dentro de los treinta (30) días posteriores a la recepción de la

- decisión de investigación.
- La apelación debe incluir por qué el reclamante no está de acuerdo con la decisión y cualquier material adicional que sea aplicable a la queja.
  - La información de contacto (departamento, persona de contacto, dirección) a la que enviar la apelación.
    - Si la queja implica un programa de Medicaid regido por HCPF (Financiamiento y políticas de atención médica), el reclamante puede apelar la parte de Medicaid ante el MCDHS, el estado o ambos.

## **Apelaciones**

Las personas tienen derecho a apelar el resultado de la queja si no están satisfechas con la decisión. Cuando se informa al solicitante, destinatario o a la persona que presentó la queja de los resultados de la investigación, también se les notificará su derecho a apelar la decisión inicial dictada por el MCDHS.

Según las leyes estatales y federales, las personas pueden presentar una queja de derechos civiles o discriminación directamente al gobierno estatal o federal. Todas las opciones que se mencionan abajo, que se mencionan en los vestíbulos de las oficinas del MCDHS y las áreas de alto tráfico, se refieren a la presentación individual directa de quejas de derechos civiles y discriminación. Para presentar una queja, una persona puede presentar la información en línea, por correo electrónico, por correo postal o por fax.

### **Apelaciones de programas no médicos**

Las personas que quieran apelar las decisiones de todos los programas, excepto los programas de Medicaid. Deben presentar su apelación por escrito al contacto estatal o federal correspondiente para el programa correspondiente. La apelación debe indicar la razón por la que la persona no está de acuerdo con la decisión y cualquier información o documentación adicional que pueda ser aplicable a la queja.

Los reclamantes pueden presentar su apelación ante el MCDHS. Si el MCDHS recibe información de apelación, se enviará a la agencia estatal o federal correspondiente con una copia al supervisor de Informática y Políticas para fines de seguimiento.

**Apelaciones de programas médicos** (programas regidos por HCPF (Financiamiento y políticas de atención médica) - *Consulte también el Plan de derechos civiles del Departamento de Servicios Humanos del Condado de Mesa.*

Un reclamante puede apelar ante el MCDHS, HCPF o ambos.

Para apelar, la persona debe hacer lo siguiente dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la recepción de la decisión inicial por escrito emitida por el MCDHS:

- Indique brevemente por escrito la razón por la que la persona no está de acuerdo con la decisión y cualquier información o documentación adicional que pueda ser aplicable a la queja.
- Envíe la solicitud de apelación por correo a:  
Mesa County Department of Human Services  
ATTN: Jill Calvert, Civil Rights Contact Person  
510 29 ½ Road  
Grand Junction, CO 81504

La persona de contacto de Derechos Civiles enviará la apelación al HCPF y a las designadas de apelación del MCDHS (Administrador de FOQA o Supervisor de Recuperación y Fraudes).

La decisión inicial y todas las pruebas usadas para la decisión inicial dictada se darán a las personas designadas para la apelación del MCDHS.

Las decisiones de apelación deben ser dictadas por las designadas de apelación del MCDHS dentro de los quince (15) días calendario posteriores a la recepción de la apelación por parte del MCHDS.

Al tomar una decisión de apelación, las personas designadas para la apelación del MCDHS considerarán todas las pruebas relevantes, incluyendo las pruebas adicionales presentadas por el reclamante para la apelación.

La decisión de apelación debe darse por escrito a los siguientes:

- Persona de contacto de Derechos Civiles del MCDHS.
- El reclamante o la persona que presentó la apelación/queja.
- El supervisor de Informática y Políticas para fines de seguimiento.
- HCPF a través de una de las siguientes formas:
  - Envíe un correo electrónico a Relaciones del Condado del HCPF [hcpf\\_countyrelations@state.co.us](mailto:hcpf_countyrelations@state.co.us).
  - Formulario web y correo electrónico de Relaciones del Condado <https://hcpfdev.secure.force.com/HCPFCountyRelations>.

Si la queja es fundada, el resultado de la investigación, los cambios en el proceso y la capacitación que se implementará como resultado de la investigación se enviarán dentro de los tres (3) días calendario al HCPF.

**Una copia de esta política está disponible para el reclamante si la solicita.**

**Persona de contacto (para la política específica de la división):**

Jill Calvert, directora ejecutiva - Departamento de Servicios Humanos del Condado de Mesa  
[Jill.calvert@mesacounty.us](mailto:Jill.calvert@mesacounty.us)

Barbara Golden, subdirectora ejecutiva del Departamento de Servicios Humanos del Condado de Mesa

[Barbara.golden@mesacounty.us](mailto:Barbara.golden@mesacounty.us)

Joe Kellerby, director de división - División de Servicios de Bienestar Infantil/Protección de Adultos [Joe.kellerby@mesacounty.us](mailto:Joe.kellerby@mesacounty.us)

Heather Nara, directora del Centro de Fuerza Laboral - Departamento de Servicios Humanos del Condado de Mesa [Heather.nara@mesacounty.us](mailto:Heather.nara@mesacounty.us)

Melissa Schierland, directora de división - División de Asistencia Económica  
[Melissa.schierland@mesacounty.us](mailto:Melissa.schierland@mesacounty.us)

**Firmas de autorización:**

*(La firma va aquí)*

*Fecha de la firma*