



## DEPARTAMENTO DE SERVICIOS HUMANOS DEL CONDADO DE WASHINGTON

*Teresa Traxler, Directora*

126 West 5<sup>th</sup> Street | P.O. Box 395 | Akron, Colorado 80720-1705

Teléfono: (970) 345-2238 | Fax: (970) 345-2237

*Estb. 1887*

JUNTA DE SERVICIOS HUMANOS DEL CONDADO: *Gisele Jefferson - Kent Vance - Lea Ann Laybourn*

---

### **Plan de derechos civiles del DHS del Condado de Washington**

126 W. 5<sup>th</sup> Street – Akron, CO 80720

(970) 345-2238

### **Persona de contacto de Derechos civiles del DHS del Condado de Washington**

Misty Peterson

Administradora del Condado

150 Ash – Akron, CO 80720

(970) 345-2701

[mpeterson@co.washington.co.us](mailto:mpeterson@co.washington.co.us)

El Plan de Derechos Civiles del DHS del Condado de Washington (WCDHS), las Declaraciones de No Discriminación del WCDHS y del Estado se encuentran disponibles en el área del vestíbulo del edificio que se sitúa en 126 W. 5th Street, así como en el sitio web del condado, [washingtoncounty.colorado.gov/departments/human-services](http://washingtoncounty.colorado.gov/departments/human-services)

---

### **Finalidad**

Al ser beneficiario de asistencia financiera federal, el WCDHS es responsable de prestar servicios básicos para ayudar y apoyar a las personas y familias más vulnerables de Colorado para que puedan satisfacer sus necesidades básicas y ser tratadas con respeto y dignidad. El WCDHS cuenta con un plan de derechos civiles para garantizar que todas las personas elegibles reciban el mismo acceso a todos los programas, servicios, actividades e información. Todos los programas se gestionan de forma no discriminatoria, sin tener en cuenta la raza, el color, el origen étnico o la nacionalidad, la ascendencia, la edad, la discapacidad, el sexo, la orientación sexual, la identidad o la expresión de género, la religión, las creencias políticas, el credo y el estado de asistencia pública. En los programas de asistencia médica, el sexo incluye los estereotipos sexuales y la identidad de género en cualquier programa o actividad de salud que reciba fondos federales.

El plan de derechos civiles también sirve como fuente de información para el personal del WCDHS y el público en general. El plan establece las políticas y los procedimientos administrativos de la Agencia en cuanto a derechos civiles, identifica los contactos clave dentro de la Agencia y ofrece al lector información sobre las leyes y los recursos estatales y federales vigentes en materia de derechos civiles.

Esta declaración se realiza de conformidad con:

- Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964
- Sección 504 y Sección 508 de la Ley de Rehabilitación de 1973
- Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990
- Ley de 1975 contra la Discriminación por Motivos de Edad
- Sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Asequible de 2010

Reglamentaciones del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos:

- Título 45 del Código de Reglamentaciones Federales (CFR), Partes 80, 84 y 91
- Título 28 del CFR, Parte 35

Reglamentaciones del Estado de Colorado:

- Título 24 de los Estatutos Revisados de Colorado (CRS), Partes 4, 6, 8 y 34
- Título 10 del Código de Reglamentaciones de Colorado (CCR), Sección 8.100
- Ley Antidiscriminación de Colorado

## **Igualdad de acceso y oportunidades**

Las políticas del WCDHS tienen como fin garantizar que los programas, servicios y actividades sean accesibles a todas las personas elegibles sin distinción de raza, color, origen étnico o nacionalidad, ascendencia, edad, discapacidad, sexo, género, orientación sexual, identidad y expresión de género, religión, creencias políticas, credo y situación de asistencia pública, proporcionando información sobre cómo acceder a las adaptaciones, siendo transparentes con sus políticas, exigiendo capacitación anual a todos los empleados e instituyendo un proceso de resolución.

## **Cumplimiento de las reglamentaciones sobre discapacidad**

De conformidad con los requisitos de la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 (504), el Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 ("ADA") y la Sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Asequible de 2010, el WCDHS no discrimina a las personas calificadas con discapacidades sobre la base de discapacidad en el empleo, la admisión o el acceso a sus programas, servicios y actividades, el tratamiento o la participación en ellos o bien en la recepción de los servicios y los beneficios en virtud cualquiera de estos. El WCDHS y todos sus programas, servicios y actividades son accesibles y pueden ser utilizados por personas con discapacidades.

El WCDHS realizará modificaciones razonables a las políticas, prácticas, procedimientos y programas para garantizar que las personas con discapacidades tengan la misma oportunidad de disfrutar de todos sus programas, servicios y actividades. Por ejemplo, las personas con animales de servicio son bienvenidas en las oficinas del WCDHS, incluso cuando las mascotas se encuentren prohibidas en general.

Toda persona que requiera una ayuda o servicio auxiliar o solicitar una modificación razonable para participar en un programa, servicio o actividad del WCDHS, debe ponerse en contacto con la agencia o la persona de contacto de Derechos Civiles para efectuar la solicitud. El WCDHS no está obligado a tomar ninguna medida que pueda alterar sustancialmente la naturaleza de sus programas, servicios y actividades, o que imponga una carga financiera o administrativa indebida.

El WCDHS no impondrá ningún recargo a una persona con discapacidad en particular ni a ningún grupo de personas con discapacidad para cubrir el costo de brindar ayudas y servicios auxiliares o modificaciones razonables, como proporcionar un intérprete de lengua de señas americana (ASL) para una comunicación eficaz, garantizar el acceso físico a todas las áreas abiertas al público o brindar ayuda para completar una solicitud de asistencia pública.

El WCDHS cuenta con un procedimiento para las quejas que manifiesten discriminación por discapacidad o infracciones de la Sección 504, el Título II de la ADA o la Sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Asequible de 2010.

### **Ayudas y servicios para una comunicación eficaz**

El WCDHS brinda ayudas y servicios auxiliares a las personas con discapacidades, así como servicios lingüísticos a las personas cuya lengua materna no sea el inglés, cuando sea necesario para garantizar la igualdad de oportunidades y un acceso significativo a los programas, servicios y actividades. El WCDHS brindará ayudas y servicios auxiliares de forma oportuna y gratuita.

Algunos ejemplos de ayudas y servicios gratuitos son, entre otros, los siguientes:

- Intérpretes calificados de lengua de señas
- Información escrita en otros formatos
- Intérpretes de idiomas extranjeros
- Información traducida a otros idiomas

Si una persona cree que el WCDHS no ha prestado estos servicios o ha discriminado de alguna otra manera, puede presentar una queja ante la persona de contacto de Derechos Civiles por correo postal, teléfono, fax o correo electrónico en un plazo de sesenta (60) días a partir del incidente. La persona de contacto de derechos civiles también puede ayudar a presentar la queja.

### **Proceso de resolución de quejas en materia de derechos civiles**

Como parte del Plan de Derechos Civiles del WCDHS y de conformidad con el Memorando Operativo (OM) 23-003 del HCPF, debe crearse un proceso documentado para investigar las quejas de discriminación recibidas por la agencia, que deberá aprobar el HCPF. El **15/06/2023** el Departamento ha aprobado este plan. El WCDHS tiene la obligación de investigar de inmediato las quejas relacionadas con los derechos civiles. El proceso de quejas del WCDHS es el siguiente:

La persona de contacto de derechos civiles recibirá una notificación respecto de todas las quejas relacionadas con los derechos civiles a la menor brevedad, en un plazo de 24 horas a partir de la recepción de la queja por parte de la agencia o de un representante de ella. La persona de contacto de derechos civiles llevará a cabo investigaciones informales en un plazo de 60 días a partir de la recepción de la queja. La persona de contacto de derechos civiles llevará a cabo una investigación formal en un plazo de 120 días. La persona contra la que se haya presentado una queja no podrá ser la persona que lleve a cabo la investigación. Si existe un posible conflicto de intereses, se acudirá al director del WCDHS para llevar a cabo la investigación. El solicitante, miembro o la persona que haya presentado la queja podrá brindar información a la persona de contacto de derechos civiles para ayudar en la investigación; puede hacerlo por escrito o

poniéndose en contacto con la persona de contacto de derechos civiles llamando al (970) 345-2701 o escribiendo a [mpeterson@co.washington.co.us](mailto:mpeterson@co.washington.co.us).

La persona de contacto de derechos civiles realizará un seguimiento de todas las quejas utilizando el registro de quejas en materia de derechos civiles de la Agencia. Se realizará un seguimiento de las quejas con el resultado de la investigación (fundamentada o no fundamentada), los cambios en el proceso que se aplicaron en función del resultado de la investigación y la capacitación brindada a raíz del resultado de la misma. El registro de quejas se utilizará para supervisar el progreso de las investigaciones y garantizar que se cumplan los plazos. Los datos del registro de quejas se presentarán ante el Departamento (mediante el formulario web de relaciones del Condado <https://hcpfdev.secure.force.com/HCPFCountyRelations>) con carácter bianual (31 de julio y 31 de enero de cada año), y la primera presentación se realizará el 31 de enero de 2024.

Una vez finalizada la investigación, la persona de contacto de derechos civiles notificará por escrito al solicitante, al miembro o a la persona que haya presentado la queja, por correo certificado y correo electrónico, en un plazo de 3 días hábiles a partir de la finalización de la investigación. Si la agencia investiga una queja por discriminación o infracción de los derechos civiles y la investigación concluye que la queja tiene fundamento, el Departamento exige a la agencia que lo notifique al Departamento y que tome todas las medidas necesarias para corregir la infracción.

Deberá proporcionarse al Departamento una descripción detallada de las medidas adoptadas y las modificaciones introducidas para corregir la infracción en un plazo de tres (3) días calendario a partir de la finalización de la investigación. Esta información se enviará a través del formulario web de relaciones del Condado o por correo electrónico a [HCPF\\_CountyRelations@state.co.us](mailto:HCPF_CountyRelations@state.co.us). Una vez recibidos los hallazgos de la investigación de la agencia y la descripción de sus medidas correctivas, el Departamento colaborará con la agencia para adoptar las medidas adicionales necesarias.

### **Proceso de apelación de quejas de derechos civiles**

En el momento de notificar los resultados de la investigación al solicitante, al miembro o la persona que haya presentado la queja, se le notificará también el derecho de apelar la decisión inicial adoptada por la Agencia. Los solicitantes, los miembros o las personas que hayan presentado una queja deberán notificar por escrito a la persona de contacto de derechos civiles o al director del WCDHS su intención de apelar una decisión en un plazo de treinta (30) días calendario a partir de cualquier decisión tomada. Directora Teresa Traxler, WCDHS PO Box 395, Akron, CO 80720. Si la Agencia recibe la apelación, la persona de contacto de derechos civiles la remitirá al Departamento y al director del WCDHS.

Al tomar una decisión en cuanto a la apelación, el director del WCDHS considerará todos los testimonios y la evidencia pertinente presentados durante la apelación. El solicitante, el miembro o la persona que haya presentado la queja y la persona de contacto de derechos civiles de la agencia podrán presentar testigos y evidencia de manera justa y coherente y podrán contar con la representación de un abogado, si así lo desea.

Las decisiones de apelación deben ser emitidas por el director del WCDHS en un plazo de quince (15) días calendario a partir de la recepción de la apelación por parte de la Agencia. Todas las decisiones se realizarán por escrito y se comunicarán a la persona de contacto de derechos civiles de la agencia, al solicitante, al miembro o a la persona que haya presentado la queja, así como al Departamento. La persona de contacto de derechos civiles debe actualizar el registro de seguimiento de quejas de derechos civiles con el resultado de la apelación.

No se tomarán represalias contra el solicitante, el miembro ni la persona que haya presentado la queja, ni se rescindirán los beneficios de un miembro por haber presentado una queja.

Los departamentos de servicios humanos/sociales deben cooperar plenamente con los procesos de investigación federales y estatales. Si el Departamento recibe o es notificado de una queja de discriminación contra la agencia, el Departamento iniciará medidas correctivas según se especifica en el Título 10 del CCR 2505-5 1.020.11 hasta que la Agencia rectifique el problema. El incumplimiento de las medidas correctivas dará lugar a las sanciones establecidas en el Título 10 del CCR 2505-5 1.020.12.

### **Administración y supervisión del Plan de Derechos Civiles**

El WCDHS administrará su Plan de Derechos Civiles de las siguientes formas:

Designando a una persona de contacto de derechos civiles calificada. Para que se considere calificada, la persona de contacto de derechos civiles debe ser imparcial e independiente. La persona de contacto de derechos civiles se desempeñará como punto de contacto para solicitantes, miembros, individuos y el Departamento respecto de todo lo relacionado con el Plan de Derechos Civiles y los requisitos de la agencia. La persona de contacto de derechos civiles será el punto de contacto para las quejas relacionadas con los derechos civiles. Esta persona mantendrá actualizada la información sobre las leyes y requisitos en materia de derechos civiles y se asegurará de que las actualizaciones se compartan con el personal de la agencia de forma regular. La persona de contacto de derechos civiles será responsable de publicar avisos y actualizaciones sobre derechos civiles en los vestíbulos y en el sitio web de la agencia. La persona de contacto de derechos civiles gestionará los procedimientos de investigación de discriminación, llevará a cabo investigaciones y resolverá problemas de incumplimiento de los derechos civiles. La persona de contacto de derechos civiles colaborará con la agencia para brindar capacitación sobre derechos civiles.

El proceso de resolución de quejas del WCDHS descrito aquí [..\\Director Info\\Complaint Process 3.31.23.pdf](#) se exhibe públicamente en el vestíbulo del edificio del WCDHS en 126 W. 5<sup>th</sup> Street, Akron, CO 80720 y se encuentra disponible en el sitio web del Condado de Washington ubicado en [washingtoncounty.colorado.gov](http://washingtoncounty.colorado.gov). La [declaración de no discriminación](#) del HCPF y la [declaración de no discriminación del Condado](#) se publicarán junto con este proceso.

La Agencia brindará capacitación periódica al personal, según se describe a continuación. También se ofrecerá capacitación basada en los resultados de las investigaciones realizadas.

El Condado revisará el plan de forma anual y se actualizará según resulte necesario, incluidos cambios en la persona de contacto de derechos civiles o su información de contacto. Todo cambio del plan se volverá a presentar ante el Departamento (enviando un [formulario de](#)

[solicitud de relaciones con el Condado](mailto:HCPF_CountyRelations@state.co.us) o por correo electrónico escribiendo a HCPF\_CountyRelations@state.co.us).

## **Supervisión**

La persona de contacto de derechos civiles de la agencia es responsable de supervisar el cumplimiento del Plan de Derechos Civiles por parte del WCDHS, lo cual incluye garantizar que todo el personal realice la capacitación requerida y que las investigaciones se efectúen de acuerdo con el plan, incluida la presentación del informe de investigación bianual.

## **Declaración en cuanto a represalias**

Un solicitante, miembro o individuo no puede ser objeto de represalias ni coacciones por solicitar acceso o asistencia para la presentación de una queja por discriminación o infracción de los derechos civiles, de acuerdo con la legislación federal y estatal.

## **Declaración de capacitación**

El Condado de Washington brindará una capacitación anual sobre el plan de derechos civiles de la agencia a todo el personal que tenga contacto con solicitantes y miembros o al personal de la agencia que supervise a aquellos que tengan contacto directo con los solicitantes o miembros. La capacitación incluirá información sobre cómo ofrecer a los clientes y miembros datos sobre derechos civiles, orientación sobre cómo ayudar a presentar quejas sobre derechos civiles e información de contacto actualizada de la persona de contacto de derechos civiles de la agencia. La capacitación también proporcionará al personal información sobre cómo acceder a ayudas y servicios auxiliares, así como servicios de acceso lingüístico para solicitantes o miembros. El 100 % del personal del WCDHS deberá completar la capacitación anual y la persona de contacto de derechos civiles dejará constancia del seguimiento de la finalización de la capacitación anual en la planilla de capacitación de la agencia.

El personal de la agencia designado para desempeñar funciones relacionadas con la administración de Asistencia Médica y que tiene contacto directo con solicitantes y miembros o que supervisa a quienes tienen contacto directo con solicitantes o miembros debe completar la capacitación anual sobre derechos civiles y no discriminación que brinda la División de Desarrollo del Personal (SDD). El 100 % del personal de la agencia debe completar la capacitación exigida anualmente. Si no se realiza la capacitación anualmente, se puede perder el acceso al Sistema de Administración de Beneficios de Colorado (CBMS). La persona de contacto de derechos civiles de la agencia llevará un registro de la capacitación realizada por el personal en la planilla de capacitación de la agencia.

La persona de contacto de derechos civiles brindará la capacitación necesaria al personal en función de las quejas recibidas por la agencia y cuando las investigaciones sobre las quejas determinen que se ha producido una infracción o una discriminación con fundamento. Esta capacitación se ofrecerá con el fin de prevenir, en la medida de lo posible, futuras quejas en materia de derechos civiles. La capacitación se registrará en la planilla de capacitación de la agencia y en el registro de quejas sobre derechos civiles de la agencia. Podrán adoptarse medidas adicionales, entre las que se incluyen el plan de mejora del desempeño del personal y finalización de la relación laboral.

## **Requisitos de cumplimiento para contratistas, proveedores y socios de la Agencia**

Según se especifica en el Título 10 del CCR 2505-5 1.020.6.1.c, el Departamento se asegurará de que todos los contratistas, proveedores, socios o demás partes que realicen negocios en nombre de la agencia, que reciban pagos con fondos federales y estatales de Asistencia Médica o que tengan contacto con solicitantes o miembros cumplan con las leyes federales y estatales de derechos civiles y con las disposiciones del presente Memorando Operativo. Si la agencia recibe una alerta de una actividad discriminatoria, deberá notificarlo al Departamento, a través del correo electrónico [HCPF\\_CountyRelations@state.co.us](mailto:HCPF_CountyRelations@state.co.us) en el plazo de tres (3) días calendario.

Según lo indique el Departamento, si la agencia, el estado o el gobierno federal descubre que alguno de los contratistas, proveedores o socios de la agencia infringe las disposiciones federales y estatales en materia de derechos civiles, se podrá exigir a la agencia que ponga fin a cualquier pago o asociación con dicha parte, de acuerdo con el Título 10 del CCR 2505-5 1.020.6.1.d. La rescisión debe producirse de inmediato después de la notificación del Departamento a la agencia.

## **Recursos adicionales para quejas**

De acuerdo con las leyes estatales y federales, las personas pueden presentar una queja por discriminación o infracción de los derechos civiles ante la agencia o directamente ante el gobierno estatal o federal. Todas las opciones que se indican a continuación para la presentación de quejas en materia de derechos civiles se exhiben públicamente en los vestíbulos y áreas de gran afluencia de la agencia. Para presentar una queja, el solicitante o el miembro puede utilizar el proceso de quejas de Derechos Civiles/No discriminación de la agencia, que se exige como parte del Plan de Derechos Civiles de la agencia, puesto en práctica por la agencia y aprobado por el HCPF y/o:

Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.

Oficina de Derechos Civiles

1961 Stout Street, Rooms 08-148

Denver, CO 80294

Teléfono: 800.368.1019

TDD: 800.537.7697

Fax: 202.619.3818

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

[www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/complaint-process/index.html](http://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/complaint-process/index.html)

Departamento de Políticas y Financiamiento de Atención Médica de Colorado

Funcionario de Derechos Civiles

1570 Grant Street

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>

Departamento de Agencias Reguladoras de Colorado

División de Derechos Civiles de Colorado

1560 Broadway, Suite 825

Denver, CO 80202

Teléfono: 303.894.2997

Número gratuito: 800.262.4845

Retransmisión estatal: 711

Fax: 303.894.7830

Correo electrónico: [dora\\_ccrd@state.co.us](mailto:dora_ccrd@state.co.us)

<https://socgov07-site.secure.force.com/ColoradoCivilRights/>