

## 7.0 PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS POR DISCRIMINACIÓN EXTERNA

Estos procedimientos de quejas por discriminación definen el proceso que ARHS-ICPTA usa para procesar las quejas de presunta discriminación que se presentan en virtud del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y las leyes de no discriminación relacionadas que se aplican a los programas, servicios y actividades de ARHS-ICPTA. La autoridad correspondiente investigará las quejas. Cuando se complete la investigación, se informará al denunciante de todos los recursos de apelación. Se hará todo lo posible para obtener una pronta resolución de las quejas al nivel más bajo posible por medios informales.

### PRESENTACIÓN DE QUEJAS

1. **Aplicabilidad** – Estos procedimientos se aplican a los beneficiarios de nuestros programas, actividades y servicios, como los miembros de la comunidad y cualquier consultor/proveedor que contratemos.
2. **Elegibilidad** – Cualquier persona o grupo de personas que crea que fue objeto de discriminación o represalias, que cualquiera de las autoridades de derechos civiles prohíbe, por motivos de raza, color, sexo, edad, país de origen, credo (religión) o discapacidad, puede presentar una queja por escrito. La ley prohíbe la intimidación o las represalias de cualquier tipo. La persona afectada, o un representante, puede presentar la queja y deberá hacerlo por escrito.
3. **Límites de tiempo y opciones de presentación** – Una queja debe presentarse a más tardar 180 días naturales después de lo siguiente:

- La fecha del presunto acto de discriminación; o
- La fecha en que las personas se enteraron de la presunta discriminación; o
- Cuando hubo un comportamiento continuo, la fecha en que el comportamiento se interrumpió o la última vez que ocurrió.

Las quejas podrán presentarse ante las siguientes entidades:

- **ARHS-ICPTA, PO Box 189, Elizabeth City, NC 27907; 252-338-4480**
  - **Departamento de Transporte de Carolina del Norte (North Carolina Department of Transportation)**, Oficina de Derechos Civiles, Sección Externa de Derechos Civiles, 1511 Mail Service Center, Raleigh, NC 27699-1511; 919-508-1830 o gratis al 800-522-0453
  - **Departamento de Transporte de EE. UU. (US Department of Transportation)**, Oficina Departamental de Derechos Civiles, División de Programas Externos de Derechos Civiles, 1200 New Jersey Avenue, SE, Washington, DC 20590; 202-366-4070
  - **Administración Federal de Tránsito**, Oficina de Derechos Civiles, a la atención de: el Coordinador del Programa del Título VI, East Bldg. 5<sup>th</sup> Floor – TCR, 1200 New Jersey Avenue, SE, Washington, DC 20590
  - **Departamento de Justicia de EE. UU. (US Department of Justice)**, Sección de Litigios Especiales, División de Derechos Civiles, 950 Pennsylvania Avenue, NW, Washington, DC 20530, 202-514-6255 o gratis al 877-218-5228
4. **Formato de quejas** – Las quejas deberán presentarse por **escrito** y estar **firmadas** por el denunciante o un representante e incluir el nombre, la dirección y el número de teléfono del denunciante. Se acusará recibo y se procesarán las quejas que se envíen por fax o correo electrónico. Las alegaciones que se reciban por teléfono o en persona se transcribirán; podrán grabarse y se darán al denunciante para su confirmación o revisión antes de procesarlas. Se aceptarán quejas en otros idiomas, incluyendo Braille.
  5. **Formulario de queja por discriminación** – El formulario de queja por discriminación es coherente con las Certificaciones y Garantías de la FTA, “Garantía de no discriminación”.
  6. **Mérito de las quejas** – Las acusaciones deben basarse en cuestiones relacionadas con la raza, el color, el país de origen, el sexo, la edad, el credo (religión) o la discapacidad. El término “mérito” se refiere a la categoría de grupo protegido a la que pertenece el denunciante.

Categorías protegidas	Definición	Ejemplos	Estatutos y reglamentos aplicables
			FTA
Raza	Una persona que pertenece a uno de los grupos raciales aceptados; o la percepción, que suele basarse en características físicas, de que una persona es miembro de un grupo racial	Negro/afroamericano, hispano/latino, asiático, indio americano/nativo de Alaska, nativo de Hawái/isleño del Pacífico, blanco	Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964; Parte 21 del título 49 del CFR; Artículo 5332(b) del título 49 del U.S.C.; Circular 4702.1B de FTA.
Color	Color de piel, incluyendo el tono de piel dentro de un grupo racial	Negro, blanco, marrón, amarillo, etc.	
País de origen	Lugar de nacimiento. La ciudadanía no es un factor. También incluye la discriminación según el idioma o el acento de una persona.	Mexicano, cubano, japonés, vietnamita, chino	
Sexo	Género	Mujer y hombre	Sección 5332(b) del título 49 del U.S.C.; Título IX de las Enmiendas de Educación de 1972
Edad	Personas de cualquier edad	Persona de 21 años	Ley de Discriminación por Edad de 1975
Discapacidad	Deficiencia física o mental, permanente o temporal, o percibida.	Persona ciega, alcohólica, para-amputada, con epilepsia, diabetes, artritis	Artículo 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973; Ley de Americanos con Discapacidades de 1990
Credo	Religión.	Musulmán, cristiano, hindú, ateo	Sección 5332(b) del título 49 del U.S.C.

### Procesamiento de quejas

1. Una vez que se reciba la queja, se enviará una carta de acuse de recibo y un formulario de consentimiento/exención del demandante por correo certificado en un plazo de diez (10) días hábiles.
2. Consultaremos con el programa del Título VI del NCDOT para determinar la aceptabilidad y jurisdicción de todas las quejas recibidas. (Nota: Si el NCDOT investigará, el programa del Título VI será responsable del resto de este proceso. Registraremos la transferencia de responsabilidad en nuestro registro de quejas).
3. Se solicitará más información si la queja está incompleta. El denunciante tendrá 15 días hábiles para enviar cualquier información solicitada y el formulario de consentimiento de revelación firmado. Si no lo hace, puede considerarse un motivo justificado para una determinación de falta de mérito investigativo.
4. Cuando recibamos la información solicitada y que se determine la jurisdicción, informaremos al demandante y al demandado si la queja tiene suficiente mérito para justificar una investigación.
5. Si la queja se investiga, el aviso deberá indicar los motivos de nuestra jurisdicción e informar a las partes de que se exigirá su colaboración total para recopilar más información y ayudar al investigador.
6. Si la queja no justifica una investigación, el aviso al demandante deberá indicar el motivo específico de la decisión.

### Registro de quejas

1. Cuando se recibe una queja, se incluirá en el Registro de quejas por discriminación con otra información pertinente y se le asignará un **Número de caso**. (Nota: Se deben registrar todas las quejas).
2. El registro de quejas se enviará a la oficina de Derechos Civiles del NCDOT durante las revisiones de cumplimiento del Título VI. (Nota: También es posible que le soliciten al NCDOT el registro de quejas durante los procesos de aprobación previa a la concesión).
3. Se ingresarán los **años de registro** desde la última presentación (p. ej., 2015-2018, 2017-2018, FFY 2018 o 2018) y se firmará el registro de quejas antes de enviarlo al NCDOT.
4. Cuando **no esté reportando quejas**, marque la casilla **Sin quejas ni demandas** y firme el registro.

**Albemarle Regional Health Services, que opera con el nombre de Inter-County Public Transportation Authority**

**FORMULARIO DE QUEJA POR DISCRIMINACIÓN**

**Cualquier persona que crea que ha sido discriminada por motivos de raza, color, credo, sexo, edad, país de origen o discapacidad puede presentar una queja por escrito ante Albemarle Regional Health Services, que opera con el nombre de Inter-County Public Transportation Authority, en un plazo de 180 días después del acto de discriminación.**

Apellido:		Nombre:		<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino	
Dirección postal:			Ciudad	Estado	Código postal
Teléfono de la casa:	Teléfono del trabajo:	Dirección de correo electrónico			

Identifique la categoría de discriminación:

RAZA                       COLOR                       PAÍS DE ORIGEN                       SEXO  
 CREDO (RELIGIÓN)                       DISCAPACIDAD                       DOMINIO LIMITADO DEL INGLÉS                       EDAD

*\*NOTA: Los criterios del Título VI son raza, color, país de origen. Todos los demás criterios están en la "Garantía de no discriminación" de las Certificaciones y Garantías de la FTA.*

Identifique la raza del denunciante

Negro                       Blanco                       Hispano                       Asiático americano  
 Indio americano                       Nativo de Alaska                       Isleño del Pacífico                       Otro \_\_\_\_\_

Fecha y lugar de los presuntos actos de discriminación. Incluya la primera fecha y la fecha más reciente de los actos de discriminación.

Nombres de las personas responsables de los actos de discriminación:

¿Cómo lo discriminaron? Especifique la naturaleza del acto, decisión o condiciones de la presunta discriminación. Explique lo que pasó con la mayor claridad posible y por qué cree que su condición protegida (criterio) fue un factor en la discriminación. Incluya cómo otras personas recibieron un trato diferente a usted. **(Adjunte páginas adicionales, si es necesario).**

La ley prohíbe la intimidación o las **represalias** contra cualquier persona porque haya tomado o participado en medidas para garantizar los derechos protegidos por estas leyes. Si cree que sufrió represalias, además de la presunta discriminación que se indica arriba, explique las circunstancias abajo. Explique qué medidas se tomaron y cuál cree que fue la causa de las represalias que se alegan.

Nombres de personas (testigos, compañeros de trabajo, supervisores u otros) con quienes podemos comunicarnos para obtener más información para respaldar o esclarecer su queja: (Adjunte páginas adicionales, si es necesario).

<u>Nombre</u>	<u>Dirección</u>	<u>Teléfono</u>
1. _____	_____	_____
2. _____	_____	_____
3. _____	_____	_____
4. _____	_____	_____

**FORMULARIO DE QUEJA POR DISCRIMINACIÓN**

¿Presentó o tiene intención de presentar una queja sobre el asunto planteado ante cualquiera de los siguientes? Si la respuesta es "Sí", indique las fechas de presentación. Marque todos los que correspondan.

- Departamento de Transporte de Carolina del Norte \_\_\_\_\_
- Administración Federal de Tránsito \_\_\_\_\_
- Departamento de Transporte de Estados Unidos \_\_\_\_\_
- Departamento de Justicia de Estados Unidos \_\_\_\_\_
- Tribunal federal o estatal \_\_\_\_\_
- Otro \_\_\_\_\_

¿Habló sobre la queja con algún representante de ARHS-ICPTA? Si la respuesta es "Sí", indique el nombre, puesto y fecha de la conversación.

Dé cualquier otra información que considera que ayudaría con una investigación.

Explique brevemente qué recurso o medida está solicitando a causa de la discriminación que se alega.

**\*\*NO PODEMOS ACEPTAR UNA QUEJA SIN FIRMAR. FIRME Y FECHE EL FORMULARIO DE QUEJA ABAJO.**

\_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL DEMANDANTE**

\_\_\_\_\_  
**FECHA**

**ENVÍE EL FORMULARIO DE QUEJA POR CORREO A:**

ARHS-ICPTA  
Attention: Cody Copeland, Title VI Coordinator  
PO Box 189  
Elizabeth City, NC 27907  
252-338-4480

**FOR OFFICE USE ONLY**

Date Complaint Received: \_\_\_\_\_

Processed by: \_\_\_\_\_

Case #: \_\_\_\_\_

Referred to:  NCDOT  FTA Date Referred: \_\_\_\_\_