

PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS POR DISCRIMINACIÓN EXTERNA

Estos procedimientos de quejas por discriminación describen el proceso utilizado por JCT para procesar quejas de supuesta discriminación presentadas bajo el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y las leyes antidiscriminatorias relacionadas que son aplicables a los programas, servicios y actividades de JCT. Las denuncias serán investigadas por la autoridad competente. Una vez completada la investigación, se informará al denunciante de todas las vías de apelación. Se hará todo lo posible para obtener una resolución temprana de las quejas al nivel más bajo posible por medios informales.

PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS

1. Aplicabilidad – Estos procedimientos se aplican a los beneficiarios de nuestros programas, actividades y servicios, como los miembros del público y cualquier consultor / contratista que contratemos.

2. Elegibilidad – Cualquier persona o clase de personas que crea que ha sido objeto de discriminación o represalias prohibidas por cualquiera de las autoridades de Derechos Civiles por motivos de raza, color, sexo, edad, origen nacional, credo (religión) o discapacidad, puede presentar una queja por escrito. La ley prohíbe la intimidación o las represalias de cualquier tipo. La queja puede ser presentada por la persona afectada o un representante, y debe ser por escrito.

3. Límites de tiempo y opciones de presentación: se debe presentar una queja a más tardar 180 días calendario después de lo siguiente:

- La fecha del presunto acto de discriminación; o
- La fecha en que la(s) persona(s) tuvo conocimiento de la presunta discriminación; o
- Cuando haya habido un curso continuado de conducta, la fecha en que se suspendió dicho comportamiento o el último caso de conducta.

Las quejas pueden presentarse ante las siguientes entidades:

- **Jackson County Transit**, ATTN: Transit Director, 1148 Haywood Rd. Sylva, NC 28779
- **Departamento de Transporte de Carolina del Norte**, Oficina de Derechos Civiles, Sección Externa de Derechos Civiles, 1511 Centro de Servicio de Correo, Raleigh, NC 27699-1511; 919-508-1830 o número gratuito 800-522-0453
- **Departamento de Transporte de los Estados Unidos**, Oficina Departamental de Derechos Civiles, División Externa de Programas de Derechos Civiles, 1200 New Jersey Avenue, SE, Washington, DC 20590; 202-366-4070
- **Administración Federal de Tránsito**, Oficina de Derechos Civiles, ATTN: Coordinador del Programa del Título VI, East Bldg. 5th Floor – TCR, 1200 New Jersey Avenue, SE, Washington, DC 20590
- **Departamento de Justicia de los Estados Unidos**, Sección de Litigios Especiales, División de Derechos Civiles, 950 Pennsylvania Avenue, NW, Washington, DC 20530, 202-514-6255 o al número gratuito 877-218-5228

4. Formato para las quejas: las quejas deberán estar por **escrito y firmadas** por el (los) demandante (s) o un representante e incluir el nombre, la dirección y el número de teléfono del reclamante. Las quejas recibidas por fax o correo electrónico serán reconocidas y procesadas. Las denuncias recibidas por teléfono o en persona se reducirán a escrito, podrán ser grabadas y serán proporcionadas al denunciante para su confirmación o revisión antes de su procesamiento. Las quejas serán aceptadas en otros idiomas, incluyendo Braille.

5. Formulario de queja por discriminación: el formulario de queja por discriminación es consistente con las certificaciones y garantías de la FTA, "Garantía de no discriminación".

6. Base de la queja: las acusaciones deben basarse en cuestiones relacionadas con la raza, el color, el origen nacional, el sexo, la edad, el credo (religión) o la discapacidad. El término "base" se refiere a la pertenencia del demandante a una categoría de grupo protegido.

Categorías protegidas	Definición	Ejemplos	Estatutos y reglamentos aplicables
			TLC
Raza	Un individuo que pertenece a uno de los grupos raciales aceptados; o la percepción, basada generalmente 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/Islas del Pacífico, Blanco	Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964; 49 CFR Parte 21; 49 U.S.C. 5332(b); Circular FTA 4702.1B
Color	Color de la piel, incluido el tono de la piel dentro de un grupo racial	Negro, blanco, marrón, amarillo, etc.	
Origen Nacional	Lugar de nacimiento. La ciudadanía no es un factor. La discriminación basada en el idioma o el acento de una persona también está cubierta.	Mexicana, Cubana, Japonesa, Vietnamita, China	
Sexo	Género	Mujeres y Hombres	49 U.S.C. 5332(b); 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	Deterioro físico o mental, permanente o temporal, o percibido.	Ciego, alcohólico, paraamputado, epiléptico, diabético, artrítico	Artículo 504 de la Ley de rehabilitación de 1973; Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990
Credo	Religión.	Musulmán, Cristiano, Hindú, Ateo	49 U.S.C. 5332(b)

Procesamiento de quejas

1. Cuando se reciba una queja, se enviará por correo certificado una carta de acuse de recibo y un formulario de consentimiento/liberación del demandante dentro de los 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 NCDOT investiga, 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 información adicional si la queja está incompleta. El demandante tendrá 15 días hábiles para enviar cualquier información solicitada y el formulario de Liberación de Consentimiento firmado. El no hacerlo puede considerarse una buena causa para una determinación sin mérito de investigación.
4. Una vez recibida la información solicitada y la determinación de la jurisdicción, notificaremos al demandante y al demandado si la queja tiene mérito suficiente para justificar una investigación.
5. Si se investiga la queja, la notificación indicará los motivos de nuestra jurisdicción, al tiempo que informará a las partes que se requerirá su plena cooperación para recopilar información adicional y ayudar al investigador.
6. Si la denuncia no justifica una investigación, en la notificación al denunciante se indicará específicamente el motivo de la decisión.

Registro de quejas

1. Cuando se recibe una queja, la queja se ingresará en el Registro de Quejas de Discriminación con otra información pertinente y se le asignará un Número de Caso. (Nota: Todas las quejas deben ser registradas)
2. El registro de quejas se enviará a la oficina de Derechos Civiles del NCDOT durante las revisiones de cumplimiento del Título VI. (Nota: NCDOT también puede solicitar el registro de quejas durante los procesos de aprobación previa a la concesión)
3. Se ingresarán los años de registro desde la última presentación (por ejemplo, 2015-2018, 2017-2018, FFY 2018 o 2018) y el registro de quejas se firmará antes de enviar el registro al NCDOT.