

7.0 PROCEDIMIENTOS PARA QUEJAS POR DISCRIMINACIÓN

Estos procedimientos para quejas por discriminación describen el proceso utilizado por el Departamento de Servicios para Personas Mayores del Condado de Davidson para tramitar quejas por presunta discriminación presentadas conforme al Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y otras leyes relacionadas de no discriminación que son aplicables a los programas, servicios y actividades del Departamento de Servicios para Personas Mayores del Condado de Davidson. Las quejas serán investigadas por la autoridad correspondiente. Al concluir la investigación, se informará al reclamante sobre todas las vías de apelación disponibles. Se hará todo esfuerzo posible para lograr una resolución temprana de las quejas al nivel más bajo posible mediante medios informales.

PRESENTACIÓN DE QUEJAS

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

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

3. Plazos y opciones de presentación

Una queja debe presentarse a más tardar dentro de los 180 días calendario posteriores a:

- ▶ La fecha del presunto acto de discriminación; o
- ▶ La fecha en que la(s) persona(s) tuvo(ieron) conocimiento de la presunta discriminación; o
- ▶ En los casos de una conducta continua, la fecha en que dicha conducta cesó o la última instancia de la misma.

Las quejas pueden presentarse ante las siguientes entidades:

- ▶ **Departamento de Servicios para Personas Mayores del Condado de Davidson Attn: Thessia Everhart**, (336) 242-2290, 555-B West Center Street Extension, Lexington, NC 27295, Thessia.Everhart@DavidsonCountyNC.gov
- ▶ **Departamento de Transporte de Carolina del Norte (NCDOT)**, Oficina de Derechos Civiles, Sección de Derechos Civiles Externos, 1511 Mail Service Center, Raleigh, NC 27699-1511, 984-236-1200
- ▶ **Departamento de Transporte de los Estados Unidos**, Oficina Departamental de Derechos Civiles, División de Programas de Derechos Civiles Externos, 1200 New Jersey Avenue, SE, Washington, DC 20590, 202-366-4070
- ▶ **Administración Federal de Tránsito (FTA)**, Oficina de Derechos Civiles, A la atención de: Coordinador del Programa Título VI, East Building, Piso 5 – 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 gratuito 877-218-5228

4. Formato de las quejas

Las quejas deberán presentarse por escrito y estar firmadas por el(los) reclamante(s) o un representante, e incluir el nombre, dirección y 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 se proporcionarán al reclamante para su confirmación o revisión antes de su procesamiento. Las quejas serán aceptadas en otros idiomas, incluido 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 alegaciones deben basarse en asuntos relacionados con raza, color, origen nacional, sexo, edad, credo (religión) o discapacidad. El término "base" se refiere a la pertenencia del reclamante a una categoría de grupo protegido.

CATEGORÍAS PROTEGIDAS	Raza	Ejemplos:	Estatutos aplicables:
			FTA
Race	Todas las personas que pertenecen a uno de los grupos raciales reconocidos; o la percepción, usualmente basada en características físicas, de que una persona pertenece a un grupo racial.	Negro/Afroamericano, Hispano/Latino, Asiático, Indígena Americano/Nativo de Alaska, Nativo Hawaiano/Isleño 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 dentro de un grupo racial.	Negro, blanco, marrón, amarillo, etc.	
Origen nacional	Lugar de nacimiento. La ciudadanía no es un factor. También se cubre la discriminación basada en el idioma o el acento de una persona.	Mexicano, cubano, japonés, vietnamita, chino.	
Sexo	Género.	Mujeres y hombres.	49 U.S.C. 5332(b); Título IX de las Enmiendas Educativas de 1972.
Edad	Personas de cualquier edad	Persona de 21 años.	Ley contra la Discriminación por Edad de 1975.
Discapacidad	Impedimento físico o mental, permanente o temporal, o percibido como tal.	Ciego, alcohólico, parapléjico, amputado, epiléptico, diabético, artrítico.	Sección 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/Autorización del Reclamante dentro de los diez (10) días hábiles.
2. Se consultará con el Programa Título VI del NCDOT para determinar la aceptabilidad y jurisdicción de todas las quejas recibidas. (Nota: Si el NCDOT investiga, el Programa 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. Se otorgarán al reclamante 15 días hábiles para presentar la información solicitada y el formulario de consentimiento firmado. El incumplimiento podrá considerarse causa suficiente para determinar que no existe mérito investigativo.
4. Al recibir la información solicitada y determinar la jurisdicción, se notificará al reclamante y a la parte denunciada si la queja tiene mérito suficiente para justificar una investigación.
5. Si la queja es investigada, la notificación indicará los fundamentos de nuestra jurisdicción e informará a las partes que se requerirá su plena cooperación para recopilar información adicional y asistir al investigador.
6. Si la queja no justifica una investigación, la notificación al reclamante indicará específicamente el motivo de la decisión.

REGISTRO DE QUEJAS

1. Cuando se reciba una queja, se ingresará en el Registro de Quejas por Discriminación junto con otra información pertinente y se le asignará un número de caso. (Nota: Todas las quejas deben registrarse).
2. El registro de quejas se enviará a la Oficina de Derechos Civiles del NCDOT durante las revisiones de cumplimiento del Título VI. (Nota: El NCDOT también puede solicitar el registro durante los procesos de aprobación previa a la concesión de subvenciones).
3. Se indicarán los años del registro desde la última presentación (por ejemplo, 2015–2018, 2017–2018, FFY 2018 o 2018) y el registro será firmado antes de enviarlo al NCDOT.
4. Cuando se informe que no hubo quejas, marque la casilla de “No hay quejas o demandas” y firme el registro.