

Apéndice 2 Procedimiento de denuncias

La ciudad de Bowling Green está comprometida con una política de no discriminación en la gestión de sus negocios, lo que incluye las responsabilidades de su Título VI para la prestación de servicios de transporte equitativos y accesibles. La política de la ciudad consiste en utilizar sus mejores esfuerzos para asegurar que a ninguna persona, por motivos de raza, color u origen nacional, se le excluya de la participación, se le nieguen los beneficios o se le someta a discriminación en su programa de prestación de servicios de tránsito y beneficios relacionados.

Estos procedimientos cubren todas las quejas presentadas en virtud del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 y la Ley para Estadounidenses con Discapacidades de 1990, por presunta discriminación en cualquier programa o actividad administrada por la Ciudad.

Estos procedimientos no niegan el derecho del demandante a presentar quejas formales ante otros organismos estatales o federales o a buscar un abogado privado para presentarlas por discriminación. Se hará todo lo posible para resolver cuanto antes las quejas al nivel más bajo posible. Cualquier persona, grupo de personas o entidad que crea haber sido objeto de algún tipo de discriminación prohibida por el Título VI y las leyes conexas puede presentar una queja.

El procedimiento de presentación de denuncias de la ciudad de Bowling Green está disponible en los lugares siguientes:

- ✓ Sitio web de la agencia, www.bgky.org/transit ya sea como referencia en el *Aviso de no discriminación* o en su totalidad
- ✓ Oficina de la agencia ubicada en 304 E 11th Ave, Suite 1 & 2, Bowling Green, KY 42101 en el vestíbulo y las zonas comunes

Cualquier persona que crea que ha sido discriminada por motivos de raza, color, origen nacional, discapacidad, género, edad, religión, estado de ingresos o dominio limitado del inglés (limited English proficient, LEP) por la ciudad de Bowling Green puede presentar una queja al completar y enviar el formulario de quejas de la ciudad que se encuentra en www.bgky.org/transit en la sección Documents (documentos). El formulario puede enviarse por correo electrónico a robert.gil@ratpdev.com, por correo a la dirección aquí indicada o entregarse en persona en 304 E 11th Ave, Suite 1 o Suite 2, Bowling Green, KY 42101 dirigido al gerente de tránsito.

El formulario de quejas también puede utilizarse para presentar quejas generales a la ciudad de Bowling Green.

La ciudad de Bowling Green investiga las quejas recibidas no más de **180** días calendario después del supuesto incidente. Asimismo, tramitará las quejas que estén completas.

Las quejas se presentarán por escrito y estarán firmadas por la persona o su representante, e incluirán el nombre, la dirección y el número de teléfono del demandante, el nombre o la descripción del presunto demandado discriminatorio, el fundamento de la queja (raza, color u

origen nacional) y la fecha de los presuntos actos. Todas las quejas deben ir acompañadas de una declaración en la que se detallen los hechos y las circunstancias de la presunta discriminación.

La ciudad de Bowling Green recomienda encarecidamente el uso del formulario oficial de quejas del Título VI cuando se presenten quejas oficiales. Se tomarán medidas razonables para preservar cualquier información que sea confidencial.

El método recomendado es presentar su queja por escrito a través del formulario de queja del Título VI y enviarlo a:

Ciudad de Bowling Green
Gerente de tránsito
Robert Gil
304 East Eleventh Ave.
Suite 2
Bowling Green, KY 42101

En el caso de que el demandante no pueda o no esté en condiciones de presentar una declaración por escrito, podrá presentar una denuncia verbal de discriminación ante el gerente de tránsito de la ciudad de Bowling Green. En estas circunstancias, se entrevistará al demandante y el gerente de tránsito le ayudará a convertir las alegaciones verbales en escritas. La ciudad proporcionará la asistencia adecuada a los demandantes que tengan una capacidad limitada para comunicarse en inglés.

Una vez recibida la queja, la ciudad la revisará y trabajará para resolverla de manera informal, de ser posible.

En caso de que la queja justifique un proceso formal de queja de derechos civiles, la ciudad seguirá los pasos indicados en este procedimiento de denuncias. También puede utilizar este procedimiento formal para tratar las quejas generales. En caso de que la ciudad determine que tiene jurisdicción, el demandante recibirá una carta de acuse de recibo que indicará que la denuncia será investigada por la ciudad de Bowling Green como una denuncia de derechos civiles.

Cuando se reciba una queja, el gerente de tránsito proporciona un acuse de recibo por escrito al demandante en un plazo de **15** días calendario por correo certificado.

En un plazo de **20** días calendario a partir de la recepción de una queja completa, la ciudad determinará su jurisdicción para proseguir con el asunto y si la queja tiene suficiente mérito para justificar la investigación. En un plazo de **27** días calendario a partir de la recepción de la queja completa, el gerente de tránsito o su designado autorizado avisará al Demandante y al presunto demandado discriminatorio, por correo certificado, informándoles de la disposición.

1. En caso de que la decisión sea no investigar la denuncia, el aviso deberá indicar el motivo de la decisión de manera específica.

2. En caso de que la denuncia vaya a ser investigada, el aviso indicará los motivos de la jurisdicción de la Ciudad, a la vez que informará a las partes de que se requerirá su plena cooperación para recabar información adicional y ayudar al investigador.

Cuando la Ciudad de Bowling Green no tenga suficiente jurisdicción, el gerente de tránsito, o su designado autorizado, remitirá la queja a la agencia estatal o federal apropiada que tenga dicha jurisdicción.

En caso de que la queja tenga mérito para la investigación, el gerente de tránsito, o su designado, autorizado la investigará a profundidad.

Si se considera que una queja está incompleta, se solicitará información adicional y se dará al demandante un plazo de **45** días calendario para presentar la información requerida. De no hacerlo, puede considerarse una causa para determinar que no hay mérito en la investigación y el caso se cerrará.

Si el demandante no se pone en contacto con el investigador o este no recibe la información adicional en un plazo de **45** días calendario, la ciudad de Bowling Green cerrará el caso a nivel administrativo. También se cerrará a nivel administrativo en caso de que el demandante no desee seguir con el proceso.

Se llevará a cabo una investigación completa y se presentará un informe de investigación al gerente de la ciudad en un plazo de **60** días calendario desde la recepción de la queja. El informe incluirá una descripción narrativa del incidente, resúmenes de todas las personas entrevistadas y una conclusión con recomendaciones y medidas conciliadoras, cuando proceda. En caso de que la investigación se retrase por algún motivo, el gerente de tránsito les avisará a las autoridades competentes y se solicitará una prórroga.

La ciudad de Bowling Green dispone de **90** días calendario para investigar la denuncia de derechos civiles. En caso de que se necesite más información para resolver el caso, la ciudad puede comunicarse con el demandante.

El gerente de la ciudad, o su designado autorizado, emitirá cartas de constatación al Demandante y al Demandado dentro de los **90** días calendario a partir de la recepción de la queja.

Después de que el investigador investigue la queja, la oficina del gerente de la ciudad emitirá una de las dos (2) cartas al demandante: una carta de cierre o una carta de constatación (letter of finding, LOF).

- ✓ Una carta de cierre resume las alegaciones y declara que no hubo una violación del Título VI y que el caso se cerrará.
- ✓ Una carta de constatación (LOF) resume las alegaciones y las entrevistas relativas al presunto incidente y explica si se tomarán medidas disciplinarias, formación adicional del miembro del personal u otras acciones.

En caso de que el demandante desee apelar la decisión, dispone de **60** días calendario a partir de la fecha de la carta o de la LOF para hacerlo.

Una persona también puede presentar una queja de manera directa a la Administración Federal de Tránsito, en la Oficina de Derechos Civiles de la FTA, a la atención de: Title VI Program Coordinator, East Building, 5th floor -TCR, 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590.

Cronología del proceso

Aviso* No se aceptarán quejas de más de 180 días calendario después del presunto incidente.

Queja recibida y reconocida: 15 días calendario

Jurisdicción identificada: 20 días calendario

Notificación de la jurisdicción identificada al demandante: 27 días calendario

En caso de que se requiera más información, el demandante debe responder: 45 días calendario

Envío del informe de la investigación inicial al gerente de la ciudad: 60 días calendario

Carta de la oficina del gerente de la ciudad: 90 días calendario

Apelación: 60 días hábiles a partir de la fecha de la carta de cierre o de la carta de constatación (LOF)

If information is needed in another language, then contact 270-393-3695.

En caso de necesitar información en otro idioma, llame al 270-393-3695.

Yog muaj lus qhia ntxiv rau lwm hom lus, hu rau 270-393-3695.