



**Ciudad de Jacksonville**  
**TÍTULO VI POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS**

**A. UNA POLITICA**

“Ninguna persona en la Ciudad de Jacksonville (la “Ciudad”), por motivos de raza, color u origen nacional, será excluida de la participación, se le negarán los beneficios o será objeto de discriminación en virtud de ningún programa o actividad. recibir asistencia financiera federal de conformidad con los requisitos del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964”.

Es política de la Ciudad, que en la operación de cualquier programa asistido por el gobierno federal, no debe, en base a raza, color u origen nacional, ya sea directamente o por medios contractuales:

- Negar servicios, ayudas o beneficios del programa;
- Brindar un servicio, ayuda o beneficio diferente, o brindarlos de una manera diferente a como se brindan a otros; o
- Segregar o tratar por separado a las personas en cualquier asunto relacionado con la recepción de cualquier servicio, ayuda o beneficio.

La Ciudad reconoce además que en determinadas circunstancias, la falta de garantía de que las personas con dominio limitado del inglés ("LEP") puedan participar efectivamente o beneficiarse de los programas y actividades con asistencia federal puede resultar en la denegación de los servicios, ayudas o beneficios del programa. Con ese fin, es política de la Ciudad garantizar que, cuando y donde sea posible, se hagan esfuerzos para garantizar que la información sobre los programas y servicios de la Ciudad se brinden de una manera que conduzca a la participación plena de todas las personas que viven en esta jurisdicción. Estos esfuerzos incluirán, pero no se limitarán a:

- Identificar a los empleados de la Ciudad que hablan otros idiomas además del inglés y que pueden actuar como traductores si es necesario;
- Publicar avisos y anuncios, basados en un análisis de la Demográfica de la Población de la Ciudad de la Oficina del Censo, en español y tagalo (filipino) para garantizar que los dos grupos más grandes de personas que hablan un idioma que no sea inglés en el hogar tengan por escrito acceso a información sobre los programas, servicios y actividades de la Ciudad; y
- Mantener la capacidad, a través del Centro de Llamadas de la Ciudad (630-CITY), para que las personas LEP accedan a traducciones telefónicas o de video de otros idiomas solicitados a través de proveedores contratados.

## **B. QUEJAS**

El Director Ejecutivo de la Comisión de Derechos Humanos de Jacksonville (el “JHRC”) se desempeña como Oficial de Cumplimiento de No Discriminación del Título VI de la Ciudad y sirve como conducto entre el denunciante y el departamento/división o agencia de la Ciudad contra quien se presenta la denuncia. Cualquier persona que crea que ha sido discriminada en cualquier programa, servicio o actividad con asistencia federal proporcionada por la Ciudad tendrá la capacidad de presentar una queja formal, obtener una respuesta a la queja y solicitar una apelación si no está satisfecho con la resolución de su denuncia. Los procedimientos a seguir para presentar una queja formal estarán disponibles y accesibles al público en general.

El JHRC proporcionará al departamento/división o agencia la asistencia técnica necesaria según sea necesario e intentará ayudar al departamento/división o agencia a alcanzar una resolución amistosa de la queja. Sin embargo, el JHRC no tendrá autoridad para dirigir al departamento/división o agencia en cuanto a la forma en que finalmente decide responder a la queja.

### **1. Presentar una Queja**

Este procedimiento de queja servirá como mecanismo de la Ciudad para responder a las quejas de discriminación por motivos de raza, color u origen nacional en la prestación de los programas, servicios y actividades de la Ciudad que reciben asistencia federal. Este procedimiento no se aplica a las denuncias de discriminación en el empleo.

(a) Cualquier persona que se sienta discriminada deberá presentar una queja por escrito dirigida a:

Jacksonville Human Rights Commission  
117 W. Duval Street, Suite 350  
Jacksonville, FL 32202

(b) Se debe presentar una queja por escrito y firmada ante el JHRC dentro de los 180 días posteriores a la fecha de la supuesta discriminación utilizando el formulario de queja del Título VI. No está obligado a utilizar este formulario; una carta con la misma información es suficiente y debe contener/describir:

- Su nombre, dirección y número de teléfono;
- Su queja debe estar firmada;
- Si está presentando una solicitud en nombre de otra persona, incluya su nombre, dirección, número de teléfono y su relación con esa persona (por ejemplo, amigo, abogado, padre, etc.);
- El nombre y la dirección del departamento/división o agencia de la Ciudad que cree que lo discriminó;
- Cómo, por qué y cuándo cree que fue discriminado. Incluya tanta información de antecedentes como sea posible sobre los presuntos actos de discriminación. Incluya los nombres de las personas que alega que lo discriminaron, si las conoce; Incluya la fecha más reciente de la discriminación;
- La base sobre la cual cree que se tomaron estas acciones discriminatorias en su contra, como raza/origen étnico, color, origen nacional o debido a su dominio limitado del inglés; y

- Los nombres de cualquier persona, si se conoce, a quien JHRC pueda contactar para obtener información adicional para respaldar o aclarar sus alegaciones.

(c) Si el reclamante no puede o no quiere presentar una queja ante la Ciudad, la queja por escrito puede enviarse directamente al FDOT a la siguiente dirección:

Florida Department of Transportation  
Equal Opportunity Office  
ATTN: Title VI Complaint Processing  
605 Suwannee Street, M.S. 65  
Tallahassee, FL 32399

(d) Dentro de los diez (10) días posteriores a la recepción de la queja, el JHRC deberá transmitir una copia de la queja al departamento/división o agencia con instrucciones generales en cuanto al formato que el departamento/división o agencia debe seguir en su respuesta, y la fecha en la que el departamento/división o agencia debe devolver su respuesta al JHRC.

(e) El departamento/división o agencia tendrá treinta (30) días a partir de la recepción de una queja del JHRC para presentar una respuesta. El JHRC intentará aclarar los hechos de la denuncia desde la perspectiva del denunciante y la perspectiva del departamento/división o agencia contra la cual se presenta la denuncia.

(f) El departamento/división o agencia debe hacer todos los intentos razonables con la asistencia del JHRC para mediar y resolver la queja. Cuando un departamento/división o agencia puede resolver una queja por escrito de manera informal, el departamento/división o agencia enviará al JHRC una declaración por escrito explicando la solución del mutuo acuerdo. La declaración debe estar firmada por el denunciante y un representante del departamento/división o agencia.

(g) Si la queja no se puede resolver informalmente, la respuesta del departamento/división o agencia a la queja se enviará al denunciante por escrito. Esta carta, dirigida al denunciante y firmada por un representante del departamento/división o agencia, se transmitirá al JHRC dentro del período de tiempo especificado. El JHRC, en consulta con la Oficina del Abogado General, revisará la respuesta con el departamento/división o agencia antes de la preparación final de la respuesta al denunciante.

(h) El JHRC transmitirá la respuesta al denunciante con una carta de presentación que informe al denunciante de su capacidad para apelar la decisión y el procedimiento que debe seguir para solicitar una apelación. En ningún caso el departamento/división o agencia enviará por correo su respuesta directamente al denunciante.

(i) En caso de que un reclamante presente una queja por escrito directamente al departamento/división o agencia, el departamento/división o agencia debe enviar una copia de la queja al JHRC dentro de los cinco (5) días. Esa acción constituirá una presentación por parte del denunciante ante el JHRC como se requiere en el presente. El departamento/división o agencia tendrá treinta (30) días a partir de la recepción de la queja por escrito para responder al denunciante a través del JHRC.

(j) El JHRC mantendrá archivos sobre las quejas recibidas junto con todas las comunicaciones, recomendaciones y otros registros pertinentes a la queja por un período de al menos tres (3) años. El establecimiento de este procedimiento de denuncia no impedirá ni anulará el derecho del denunciante a buscar reparación bajo cualquier recurso alternativo disponible.

## **2. Apelaciones**

Cualquier persona que no esté satisfecha con la resolución recomendada de su queja puede solicitar una apelación, por escrito al JHRC, dentro de los quince (15) días a partir de la fecha de la resolución recomendada por escrito ofrecida por el departamento/división o agencia.

- (a) Al recibir una solicitud por escrito para una apelación, el JHRC deberá:
- I. Notifique al director administrativo y solicite que se designe un panel de tres (3) gerentes superiores de los departamentos/divisiones o agencias no afectados para escuchar la queja. El Director Administrativo designará a uno de los tres miembros del panel para que actúe como presidente;
  - II. Fijar una hora y lugar para la audiencia que sea conveniente para el denunciante, el departamento/división u organismo afectado y los miembros del panel, dentro de los veinte (20) días posteriores a la designación del panel, si es posible;
  - III. Indique al departamento/división o agencia contra la cual se presentó la queja que prepare un paquete con toda la información necesaria pertinente a la queja para la revisión de cada miembro del panel antes de la audiencia.
  - IV. Supervise y grave la audiencia
- (b) En el momento de la audiencia, tanto el denunciante como el departamento/división o agencia afectada tendrán la oportunidad de presentar sus posiciones al panel. Los miembros del panel también tendrán la oportunidad de plantear preguntas a ambas partes. Después de que las partes afectadas hayan hecho sus presentaciones, y después de que todas las preguntas formuladas por el panel hayan sido respondidas, se cerrará la audiencia y el panel entrará en deliberación.
- (c) Dentro de los catorce (14) días a partir de la fecha de la audiencia, el panel emitirá su decisión. El Presidente preparará la decisión del panel. El Presidente deberá enviar la decisión por escrito a cada miembro del panel para su revisión y firma antes de su presentación a las partes afectadas. La decisión del panel es final y no habrá más apelación disponible dentro de la rama administrativa del gobierno de la Ciudad.

## **C. CONTACTOS:**

Jacksonville Human Rights Commission  
117 W. Duval Street, Suite 350  
Jacksonville, FL 32202  
Phone: (904) 255-5397  
TTY: (904) 630-4125  
Fax: (904) 255-5385

Las personas que no estén satisfechas con la resolución de una queja del Título VI utilizando los procedimientos descritos anteriormente pueden presentar una queja ante las siguientes entidades:

Florida Department of Transportation  
Equal Opportunity Office  
ATTN: Title VI Complaint Processing  
605 Suwannee Street, M.S. 65  
Tallahassee, FL 32399  
Phone: (850) 414-4747

U.S. Department of Transportation  
Department Office of Civil Rights (S-30)  
1200 New Jersey Ave, S.E.  
Washington, DC 20590  
Phone: (202) 366-4648  
TTY: (202) 366-9696  
Fax: (202) 366-5575

Or

U.S. Department of Justice  
Civil Rights Division  
950 Pennsylvania Avenue, N.W.  
Office of the Assistant Attorney General, Main  
Washington, D.C. 20530  
Phone: (202) 514-4609.