

Ministerio de Transporte
Los Estados Unidos de América

Problemas de Derechos Civiles en el Transporte Aéreo **Dónde se deben sentar las quejas**

Esta hoja de información proporciona información de contacto para ayudar a los miembros del público que creen que han sido víctimas de acción o tratamiento discriminatorio en los aeropuertos para sentar quejas ante la agencia apropiada en el Gobierno Federal. Desde los terribles ataques terroristas que ocurrieron el 11 de septiembre de 2001, muchas agencias del Gobierno Federal han dedicado mucho esfuerzo para prevenir cualquier daño intencional a nuestro vital sistema de transporte aéreo. Al asegurar nuestro sistema nacional de transporte aéreo, también hemos tomado pasos para asegurar que todas las personas reciban protección equitativa de las leyes pertinentes y que ninguna persona sea víctima de la discriminación ilegal mientras viaje dentro del país.

Aunque esperamos que el personal de seguridad y los funcionarios encargados del cumplimiento de la ley en los aeropuertos actúen en pleno cumplimiento con las leyes de los derechos civiles, somos conscientes de que, en ocasiones, ciertas personas pueden creer que han sido víctimas de la discriminación ilegal. También somos conscientes que al tener varios tipos de personal de seguridad y funcionarios encargados del cumplimiento de la ley en los aeropuertos, existe una mayor confusión en lo que se refiere al lugar apropiado para sentar quejas de discriminación. La Oficina de Cumplimiento y Procesos de Aviación del Departamento de Transporte ha preparado esta hoja de información a fin de ayudar a los consumidores a determinar con quién deben sentar una queja de discriminación y la manera de hacerlo.

Las quejas que alegan un tratamiento discriminatorio por parte del **personal de una línea aérea** (por ej., los pilotos, auxiliares de cabina, agentes en las salidas o personal en los mostradores de atención a los pasajeros) se deberán enviar a la División de Protección del Consumidor de Aviación del Departamento de Transporte. En su sitio Web, en <http://airconsumer.ost.dot.gov/form.htm>, esta oficina proporciona formularios de queja para que los consumidores los bajen a sus computadoras o los impriman. La División de Protección del Consumidor de Aviación acepta quejas vía correo electrónico a la siguiente dirección: airconsumer@ost.dot.gov o por correo postal a la dirección que se indica a continuación:

Aviation Consumer Protection Division
U.S. Department of Transportation
400 7th Street, S.W. Room 4107
Washington, DC 20590

Las quejas que alegan un trato discriminatorio por parte de **inspectores federales de seguridad** (por ej., el personal que inspecciona y registra a los pasajeros y al equipaje de mano en los puntos de verificación de seguridad de los aeropuertos) se deberán enviar a la Administración de Seguridad del Transporte del Departamento de Transporte de los Estados Unidos. La Administración de Seguridad del Transporte acepta quejas vía correo postal a la dirección que se indica a continuación:

Transportation Security Administration (TSA-1)
U.S. Department of Transport
400 Seventh St., SW
Washington, DC 20590

Las quejas que alegan un trato discriminatorio por parte del **personal del aeropuerto** (por ej., la policía del aeropuerto) se deberán enviar a la Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de la Aviación. La Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de la Aviación acepta quejas vía correo postal a la dirección que se indica a continuación:

Federal Aviation Administration
Office of Civil Rights
800 Independence Avenue, S.W. Room 1030
Washington, DC 20591

Las quejas que alegan un trato discriminatorio por parte de miembros de la **Guardia Nacional** se deberán enviar a la Oficina de Igualdad de Oportunidades en el Empleo de la Dirección de la Guardia Nacional. La Oficina de Igualdad de Oportunidades en el Empleo de la Dirección de la Guardia Nacional acepta quejas vía correo postal a la dirección que se indica a continuación:

Mr. Felton Page
Director, EEO Division
National – EO
Jefferson Plaza 1, Room 2400
1411 Jefferson Davis Highway
Arlington, VA 22202-3231

Las quejas que alegan un trato discriminatorio por parte del personal de la **Dirección Federal de Investigaciones (FBI, por sus siglas en inglés)** se deberán enviar a la Oficina del Inspector General del Departamento de Justicia y/o a la Oficina de Responsabilidad Profesional de la Dirección Federal de Investigaciones. La Oficina del Inspector General acepta quejas vía correo electrónico a la siguiente dirección: oig.hotline@usdoj.gov, por teléfono al: (800) 869-4499 o por fax al (202) 616-9881, al igual que vía correo postal. Las direcciones postales de estas oficinas son las siguientes:

Office of the Inspector General
U.S. Department of Justice
950 Pennsylvania Ave., N.W. Suite 4706
Washington, DC 20530

Office of Professional Responsibility
Federal Bureau of Investigation
U.S. Department of Justice
935 Pennsylvania Ave., N.W.
Washington, DC 20535

Las quejas que alegan un trato discriminatorio por parte del personal del **Servicio de Inmigración y Naturalización (INS, por sus siglas en inglés)** del Departamento de Justicia, incluido el personal de la **Patrulla de Fronteras** se deberán enviar a la Oficina del Inspector General del Departamento de Justicia y/o a la Oficina de Auditoría Interna del Servicio de Inmigración y Naturalización. La Oficina del Inspector General acepta quejas vía correo electrónico a la siguiente dirección: oig.hotline@usdoj.gov, por teléfono al: (800) 869-4499 o por fax al (202) 616-9881, al igual que vía correo postal. Las direcciones postales de estas oficinas son las siguientes:

Office of the Inspector General
U.S. Department of Justice
950 Pennsylvania Ave., N.W. Suite 4706
Washington, DC 20530

Office of Internal Audit
Immigration and Naturalization Service
425 I Street, N.W., Room 3260
Washington, DC 20536

Las quejas que alegan un trato discriminatorio por parte de los oficiales del **Servicio de Aduanas** se deberán enviar a la Oficina de Asuntos Internos del Departamento del Tesoro. La Oficina de Asuntos Internos del Departamento del Tesoro acepta quejas por teléfono al: 202-927-1016 o al 1 877- 422-2557 (las 24 horas al día) por fax al: 202-927-4607 o por correo postal a la siguiente dirección:

Department of Treasury
Office of Internal Affairs
U.S. Customs Service
P. O. Box 14475
1200 Pennsylvania Avenue, NW
Washington, DC 20044

Emitido el 27/03/2002 y modificado el 08/04/200 y el 26/07/2002 por la Oficina del Director Jurídico Asistente para el Cumplimiento y Procesos de Aviación y su División de Protección del Consumidor de Aviación.

Se puede obtener información adicional poniéndose en contacto con airconsumer@ost.dot.gov

Office of Aviation Enforcement and Proceedings
400 Seventh Street, SW, Room 4107
Washington, DC 20590
<http://airconsumer.ost.dot.gov>