

PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS DEL TÍTULO VI

Todas las quejas formales bajo el Programa CARTS Título VI se presentarán de acuerdo con los siguientes procedimientos de quejas relacionados con la prestación de programas, servicios y beneficios. Sin embargo, estos procedimientos no niegan al reclamante el derecho de presentar quejas formales ante la Comisión de Igualdad de Oportunidades de Empleo, la Administración Federal de Tránsito y el Departamento de Transporte de Texas para quejas que aleguen discriminación, intimidación o represalia de cualquier tipo que esté prohibido por la ley.

General:

Cualquier individuo, grupo de individuos o entidad que crea que ha sido objeto de discriminación basada en raza, color u origen nacional, según lo prohibido por las disposiciones de no discriminación del Título VI por CARTS, puede presentar una queja por escrito con capital Area Rural Transportation System, Título VI Coordinador, en P. O. Box 6050, Austin, TX 78762. Los reclamantes tienen derecho a presentar una queja directamente ante la agencia federal correspondiente. Se hará todo lo posible para obtener una pronta resolución de las quejas. La opción de reuniones informales entre las partes afectadas y el Coordinador del Título VI puede utilizarse para las resoluciones. El Coordinador del Título VI notificará al Gerente General todas las quejas relacionadas con el Título VI, así como todas las resoluciones.

Una queja formal debe ser recibida dentro de los 180 días siguientes a la fecha del supuesto incidente. LOS CARTS solo procesarán las quejas que estén completas.

El Formulario de Queja del Título VI está disponible bajo petición; sin embargo, una queja puede ser presentada por escrito y enviada por correo a la oficina principal de CARTS en P.O. Box 6050, Austin, TX 78762. El reclamante también puede acceder al Formulario de Queja del Título VI a través de nuestro sitio web en www.RideCARTS.com.

1. La queja debe cumplir con los siguientes requisitos:
 - a. La queja será por escrito y firmada por el/los reclamante(s). En los casos en que el demandante no pueda o sea incapaz de proporcionar una declaración escrita, se puede presentar una queja verbal. El Coordinador del Título VI entrevistará al Demandante y ayudará a la persona a convertir las quejas verbales en escritura. Sin embargo, todas las quejas deben ser firmadas por el Demandante o su representante.

- b. Incluir la fecha del presunto acto de discriminación cuando los reclamantes se dieron cuenta del presunto acto de discriminación; o la fecha en que se interrumpió esa conducta o el último caso de conducta.
 - c. Presentar una descripción detallada de las cuestiones, incluidos los nombres y puestos de trabajo de las personas que se perciben como partes en la queja.
 - d. La ley federal y estatal requiere que las quejas se presenten dentro de los 180 días calendario del supuesto incidente.
 - e. CARTS notificará a su PTC por correo electrónico o fax de cualquier Título VI – quejas relacionadas recibidas dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción de la queja, incluyendo una copia en papel o electrónica del formulario de queja.
2. Una vez recibida la queja, el Coordinador del Título VI determinará la necesidad de información adicional e investigará el mérito de la queja.
3. Al demandante se le proporcionará un acuse de recibo por escrito de que CARTS ha aceptado o rechazado la queja.
4. Una queja debe cumplir con los siguientes criterios de aceptación:
 - a. La queja debe presentarse dentro de los 180 días posteriores a la presunta ocurrencia.
 - b. La alegación debe incluir una base cubierta como raza, color u origen nacional.
 - c. La acusación debe involucrar al Servicio de Transporte de CARTS o a uno de sus subcontratistas de Ayuda Federal, o contratista.
5. Una queja puede ser desestimada por las siguientes razones::
 - a. El reclamante solicita la retirada de la queja.
 - b. El reclamante no responde a las solicitudes repetidas de información adicional necesarias para procesar la queja.
 - c. El demandante no puede ser localizado después de intentos razonables.
6. Después de que el Coordinador del Título VI repasa la queja, emitirá una de las dos cartas al reclamante: Una carta de cierre o una carta de hallazgo (LOF). Una vez que el Coordinador del Título VI de CARTS acepte la queja para la investigación, el Reclamante será notificado por escrito de dicha determinación. La queja recibirá un número de caso y será rastreada en un registro que identificará el nombre, la base, el supuesto daño, la raza, el color y el origen nacional del reclamante.
7. Una vez que el Coordinador del Título VI de CARTS complete la investigación, se presentará

un informe al Gerente General en un plazo de 90 días naturales a partir de la fecha de aceptación de la queja. El informe incluirá una descripción narrativa del incidente, la identificación de las personas entrevistadas, los hallazgos y las recomendaciones de disposición.

8. El informe y sus conclusiones serán revisados por el Coordinador del Título VI y el Gerente General y en algunos casos pueden ser revisados por el Asesor Jurídico de CARTS. El informe se modificará según sea necesario.
9. El Director General tomará una determinación sobre la disposición de la queja. Las disposiciones se indicarán de la siguiente manera:
 - a. En el caso de que CARTS se incumpla con las regulaciones del Título VI, se enumerarán las acciones correctivas.
10. La notificación de la determinación del Director General se enviará por correo al reclamante. El aviso incluirá información sobre los derechos de apelación del reclamante e instrucciones para iniciar dicha apelación. El aviso de apelaciones es el siguiente:
 - a. CARTS reconsiderará esta determinación, si se encuentran nuevos hechos o constataciones.
 - b. Si el Demandante no está satisfecho con la determinación y/o resolución establecida por CARTS, la misma queja puede ser presentada a la Administración Federal de Tránsito (TLC) para su investigación. Se le aconsejará al reclamante que se ponga en contacto con la Región VI de Derechos Civiles, 819 Taylor Street, Sala 8A36, Fort Worth TX. 76102 o Oficina de Derechos Civiles del TLC, 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590.
11. Una copia de la queja y el informe de investigación de CARTS/carta de hallazgo y el Plan de Acción Correctiva Final, si corresponde, se emitirá al TLC dentro de los 120 días posteriores a la recepción de la queja.
12. Se incluirá un resumen de la queja y su resolución como parte de las actualizaciones del Título VI al TLC.

Si el reclamante no está satisfecho con las resoluciones de CARTS, los formularios de queja (también disponibles en español) se pueden obtener de CARTS, 5300 Tucker Hill Lane, Cedar Creek, TX 78612. También puede obtener un formulario de queja de nuestra página web: www.RideCARTS.com. Seleccione "acerca" y haga clic en el enlace Título VI.

CARTS notificará al Coordinador de Transporte Público de TxDOT por correo electrónico o fax de cualquier queja relacionada con el Título VI recibida dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción de la queja: incluyendo una copia en papel o electrónica del formulario de cumplimentación. Las quejas también se pueden presentar directamente en la siguiente agencia:

Attn: Coordinador de Transporte Público
Departamento de Transporte de Texas
125 E. 11th. Calle
Austin, TX 78701-2483