

Procedimiento para la tramitación de quejas relativas al Título VI

Todas las quejas relacionadas con el Título VI serán atendidas de inmediato a través del proceso que aquí se describe. A todo el personal de transporte que registre quejas como parte de sus funciones habituales se le instruirá para que remita cualquier comunicación que alegue alguna forma de discriminación al Director de Servicios Regionales de Transporte.

Todas las quejas que aleguen discriminación en virtud de esta política deberán presentarse por escrito, utilizando el formulario provisto para tal fin en el Apéndice A. Dicho formulario se enviará al Director de Servicios Regionales de Transporte. El Director notificará al reclamante la recepción de la queja en un plazo de una (1) semana natural a partir de su recepción. La notificación se realizará por correo postal ordinario o por correo electrónico, en caso de que se haya proporcionado una dirección de correo electrónico.

El departamento de transporte tiene la responsabilidad exclusiva de aceptar, investigar y tramitar las quejas por discriminación en el transporte. Se informará a todo el personal de transporte —mediante un memorando distribuido al menos una vez al año, en el que se explique cómo identificar una queja por discriminación— que cualquier queja de esta índole debe remitirse directamente al Director de Servicios Regionales de Transporte. A ningún otro empleado se le permite aceptar quejas por discriminación presentadas por los clientes. Se instruirá a los empleados para que, en caso de tener alguna duda sobre si una queja alega o no discriminación, actúen con cautela e indiquen al reclamante que busque una resolución directa a través del Director de Servicios Regionales de Transporte.

Tras la recepción de una queja, el Director de Servicios Regionales de Transporte, o la persona designada por este, revisará la queja utilizando el formulario del Apéndice B y determinará si procede realizar una investigación adicional. Si se considera necesaria una investigación adicional, el Director llevará a cabo dicha investigación, la cual podrá incluir entrevistas con el personal, revisión de registros y otras actividades de recopilación de hechos. Si no se considera necesaria una investigación adicional, el Director dejará constancia de los motivos en el formulario correspondiente.

En todos los casos, el Director de Servicios de Tránsito Regional enviará una carta de determinación, con el membrete del LRGVDC, al reclamante, indicando qué medidas —si las hubo— se tomaron para abordar el problema señalado en la queja. El Director responderá a la queja por correo certificado dentro de los diez (10) días hábiles (fecha límite según el matasellos) siguientes a la recepción de la misma. La carta de determinación indicará que el cliente tiene derecho a apelar dicha determinación ante el Director Ejecutivo o, si no está satisfecho con la determinación o con cualquier aspecto del proceso de quejas, tiene derecho a presentar la queja en cualquier momento ante la Administración Federal de Tránsito (FTA) para que se realice una investigación. La dirección de la FTA se indicará en la carta: Title VI Program Coordinator, FTA Office of Civil Rights, East Building, 5th Floor – TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington, D.C. 20590.

Se ofrecerá al reclamante la opción de apelar cualquier conclusión ante el Director Ejecutivo del LRGVDC. La apelación deberá presentarse dentro de los 60 días naturales (fecha límite según el matasellos) siguientes a la recepción de la carta de determinación. El Director Ejecutivo revisará todas las apelaciones de conformidad con el formulario que figura en el Apéndice C y enviará su determinación mediante una carta con el membrete del LRGVDC. El Director Ejecutivo notificará al apelante que se ha recibido la apelación dentro de una (1) semana natural a partir de su recepción, ya sea por correo ordinario o por correo electrónico, siempre que se haya proporcionado una dirección de correo electrónico. El Director Ejecutivo responderá a la queja por correo certificado dentro de los diez (10) días hábiles (fecha límite según el matasellos) siguientes a la recepción de la misma. La carta de determinación del Director Ejecutivo indicará que el cliente tiene derecho a comunicarse con la FTA para solicitar una investigación en cualquier momento, si no está satisfecho con la determinación o con cualquier aspecto del proceso de quejas. La dirección de la FTA se indicará en la carta: Title VI Program Coordinator, FTA Office of Civil Rights, East Building, 5th Floor – TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington, D.C. 20590.

Todos los registros de quejas, investigaciones y demandas —incluidos los formularios de queja, los formularios de revisión, los materiales de respaldo y las cartas de determinación— se conservarán en una ubicación única dentro del Departamento de Tránsito, organizados por fecha. En el Apéndice D se incluye una tabla que enumera todas las investigaciones, demandas y quejas relacionadas con el Título VI; dicha tabla se actualizará cada vez que se produzca algún cambio.