

Consejo de Desarrollo del Valle del Bajo Río Grande (LRGVDC)

Procedimiento para tratar las quejas

Todas las quejas relacionadas con el Título VI se tratarán de inmediato a través del proceso descrito aquí. Todo el personal de tránsito que registre quejas como parte de sus deberes normales será dirigido a transferir la comunicación alegando cualquier forma de discriminación al Director de Servicios Regionales de Tránsito.

Todas las quejas por discriminación en virtud de esta política se realizarán por escrito en el formulario proporcionado a tal efecto en el Apéndice A. El formulario se enviará al Director de Servicios de Tránsito Regional. El Director notificará al reclamante que la queja ha sido recibida dentro de una (1) semana calendario de recibo. La notificación se hará a través de correo estándar o correo electrónico, si se ha dado una dirección de correo electrónico.

El departamento de tránsito tiene la responsabilidad exclusiva de aceptar, investigar y abordar las quejas de discriminación en el tránsito. Se informará a todo el personal de tránsito a través de una nota distribuida al menos una vez al año que analiza cómo se puede identificar una queja por discriminación, que cualquier queja por discriminación debe enviarse directamente al Director de los Servicios Regionales de Tránsito. Ningún otro empleado puede aceptar quejas alegando discriminación por parte de los clientes. Se informará a los empleados de que si tienen alguna duda sobre si una queja se basa en discriminación, deben actuar con cautela e instruir al reclamante para que busque una resolución directa del Director de los Servicios Regionales de Tránsito.

Después de recibir una queja, el Director de los Servicios Regionales de Tránsito o la persona designada revisará la queja utilizando el formulario en el Apéndice B y determinará si se justifica una investigación adicional. Si se justifica una investigación adicional, el Director llevará a cabo una investigación que puede incluir entrevistas con el personal, revisión de registros y otras actividades de investigación. Si no se requiere más investigación, el Director anotará las razones en el formulario.

En todos los casos, el Director de los Servicios de Tránsito Regionales enviará una carta de determinación, con membrete de LRGVDC, al demandante que indique qué pasos, en su caso, 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 del matasellos) a partir de la recepción de la queja. La carta de determinación indicará que el cliente tiene el derecho de apelar la determinación al Director Ejecutivo o, si no está satisfecho con la determinación o cualquier aspecto del proceso de quejas, tiene el derecho de presentar la queja en cualquier momento a la Administración Federal de Tránsito para una investigación. La dirección de FTA se anotará en la carta: Coordinador del Programa de Título VI, Oficina de Derecho Civil de FTA, Edificio Este, 5to piso - TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington, D.C. 20590.

El demandante tendrá la opción de apelar cualquier hallazgo ante el Director Ejecutivo del LRGVDC. La apelación debe presentarse dentro de los 60 días calendario (fecha de vencimiento del sello postal) a partir de la recepción de la carta de determinación. El Director Ejecutivo revisará cualquier apelación de acuerdo con el formulario en el Apéndice C y enviará su determinación a través de una carta con el membrete de LRGVDC. El Director Ejecutivo notificará al apelante que la apelación se ha recibido dentro de una (1) semana calendario de recibo, a través de correo estándar o correo electrónico, si se ha

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 del matasellos) a partir de la recepción de la queja. La carta de determinación del Director Ejecutivo indicará que el cliente tiene derecho a comunicarse con el FTA para realizar una investigación en cualquier momento si no está satisfecho con la determinación o con cualquier aspecto del proceso de quejas. La dirección para el FTA se anotará en la carta: Coordinador del Programa del Título VI, Oficina de Derecho Civil del FTA, Edificio Este, 5to piso - TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington, D.C. 20590.

Todos los registros de quejas, investigaciones y juicios, incluidos los formularios de quejas, los formularios de revisión, los materiales de apoyo y las cartas de determinación se guardarán en una sola ubicación en el departamento de Tránsito, organizada por fecha. En el Apéndice D se incluye una tabla con una lista de todas las investigaciones, juicios y quejas relacionadas con el Título VI, que se actualizarán cada vez que se realice un cambio.