

## TÍTULO VI PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN

Todas las quejas formales bajo el Programa CARTS Título VI se presentarán de acuerdo con los siguientes procedimientos de quejas relacionados con la provisión de programas, servicios y beneficios. Sin embargo, estos procedimientos no niegan al demandante el derecho a presentar quejas formales ante la Comisión de Igualdad de Oportunidades en el Empleo, la Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de Tránsito y el Departamento de Transporte de Texas o buscar asesoramiento privado para quejas que aleguen discriminación, intimidación o represalias 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 la raza, el color o el origen nacional, según lo prohibido por las disposiciones de no discriminación del Título VI de CARTS, puede presentar una queja por escrito ante capital Area Rural Transportation System, Coordinador del Título VI, en P. O. Box 6050, Austin, TX 78762. Los denunciantes 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 reunión(es) informal(es) entre las partes afectadas y el Coordinador del Título VI podrá utilizarse para las resoluciones. El Coordinador del Título VI notificará al Gerente General de todas las quejas relacionadas con el Título VI, así como de todas las resoluciones.

Se debe recibir una queja formal dentro de los 180 días posteriores a la fecha del presunto incidente. CARTS solo procesará las quejas que estén completas.

El Formulario de Queja del Título VI está disponible a pedido; sin embargo, una queja puede ser presentada en cualquier forma escrita 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](http://www.RideCARTS.com).

1. La Queja debe cumplir con los siguientes requisitos:
  - a. La queja deberá presentarse por escrito y firmada por el (los) reclamante (s). En los casos en que el demandante no pueda o no pueda 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 escritas. Sin embargo, todas las quejas deben estar firmadas por el demandante o su representante.

- b. Incluir la fecha del presunto acto de discriminación fecha en que los denunciantes tuvieron conocimiento del presunto acto de discriminación; o la fecha en que se suspendió esa conducta o el último caso de conducta.
  - c. Presente una descripción detallada de los problemas, incluidos los nombres y cargos de las personas percibidas como partes en la queja.
  - d. La ley federal y estatal requiere que las quejas se presenten dentro de los 180 días calendario posteriores al presunto incidente.
  - e. CARTS notificará a su PTC por correo electrónico o fax de cualquier queja relacionada con el Título VI recibida dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de la queja, incluida 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. El Reclamante recibirá un reconocimiento por escrito de que CARTS ha aceptado o rechazado la queja.
4. Una queja debe cumplir con los siguientes criterios para la aceptación:
- a. La Queja debe presentarse dentro de los 180 días posteriores a la presunta ocurrencia.
  - b. La alegación debe involucrar una base cubierta como la raza, el color o el origen nacional.
  - c. La acusación debe involucrar a CARTS Transportation Service o a uno de sus subcontratistas o contratistas de Ayuda Federal.
5. Una queja puede ser desestimada por las siguientes razones:
- a. El demandante solicita la retirada de la reclamación.
  - b. El demandante no responde a las reiteradas solicitudes de información adicional necesaria para tramitar la reclamación.
  - c. El Demandante no puede ser localizado después de intentos razonables.
6. Después de que el Coordinador del Título VI revise la queja, emitirá una de las dos cartas al demandante: una Carta de Cierre o una Carta de Hallazgo (LOF). Una vez que el Coordinador del Título VI de CARTS acepte la queja para su investigación, el Reclamante será notificado por escrito de dicha determinación. La queja recibirá un número de caso y se rastreará en un registro que identificará el nombre, la base, el presunto 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 dentro de los 90 días calendario a partir de la fecha de aceptación de la queja. El informe incluirá una descripción narrativa del incidente, identificación de las personas entrevistadas, hallazgos y recomendaciones para la 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 Legal de CARTS. El informe se modificará según sea necesario.
9. El Gerente 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 no cumpla con las regulaciones del Título VI, se enumerarán las acciones correctivas.
10. La notificación de la determinación del Gerente General se enviará por correo al Demandante. La notificación incluirá información sobre los derechos de apelación del demandante e instrucciones para iniciar dicha apelación. Las notificaciones de apelaciones son las siguientes:
  - a. CARTS reconsiderará esta determinación, si se encuentran nuevos hechos o hallazgos.
  - b. Si el Demandante no está satisfecho con la determinación y/o resolución establecida por CARTS, la misma queja puede ser presentada al Departamento de Transporte de Texas o a la Oficina de Derechos Civiles de FTA, 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590.
11. Una copia de la queja y el informe de investigación / carta de hallazgo de CARTS y el Plan de Acción Correctiva Final, si corresponde, se emitirá a FTA 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 del TLC.

Si el reclamante no está satisfecho con las resoluciones de CARTS, los formularios de queja (también disponibles en español) se pueden obtener en CARTS, 5300 Tucker Hill Lane, Cedar Creek, TX 78612. También puede obtener un formulario de queja en nuestro sitio web: [www.RideCARTS.com](http://www.RideCARTS.com). Seleccione "acerca de" 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 posteriores a la recepción de la queja: incluida una copia en papel o electrónica del formulario completo. Las quejas también se pueden presentar directamente ante la siguiente agencia:

A la atención de: Coordinador de Transporte Público  
Departamento de Transporte de Texas  
125 E. 11<sup>º</sup>. Calle  
Austin, TX 78701-2483