



Procedimientos para manejar y reportar investigaciones/quejas y demandas

En caso de que FTA o COG inicien alguna investigación del Título VI, o si se presentan demandas del Título VI contra CVT, la agencia seguirá esto:

Procedimientos

1. Cualquier individuo, grupo de individuos o entidad que crea que ha sido objeto de discriminación por motivos de raza, color u origen nacional puede presentar una queja por escrito ante el Administrador del Título VI. La queja debe presentarse de la siguiente manera:

- a. Se debe presentar una queja formal dentro de los 180 días calendario posteriores a la presunta ocurrencia.
 - b. El denunciante deberá estar por escrito y firmado por el(los) denunciante(s).
 - c. La queja debe incluir:
 - el nombre, la dirección y la información de contacto del demandante (es decir, número de teléfono, dirección de correo electrónico, etc.);
 - la(s) fecha(s) del presunto acto de discriminación (si es de varios días, incluya la fecha en que el denunciante o los denunciantes tuvieron conocimiento de la presunta discriminación y la fecha en que se suspendió la presunta discriminación o la última instancia);
 - una descripción del presunto acto de discriminación;
 - la(s) ubicación(es) del presunto acto de discriminación (incluya el número de vehículo si corresponde);
 - Una explicación de por qué el demandante cree que el acto ha sido discriminatorio por motivos de raza, color y origen nacional;
 - si se conocen, los nombres y / o cargos de las personas percibidas como partes en el incidente;
 - información de contacto de cualquier testigo; y
 - indicación de cualquier actividad de queja relacionada (es decir, ¿la queja también se presentó al COG o FTA?).
 - d. La queja se presentará al Gerente del Título VI en 510 N. Chadbourne, San Angelo, TX 76903 y/o cvtd.org.
 - e. Las quejas recibidas por cualquier otro empleado de CVT se enviarán inmediatamente al Gerente del Título VI.
 - f. En el caso de que un demandante no pueda o no pueda proporcionar una declaración escrita, se puede presentar una queja verbal de discriminación al Gerente del Título VI. En estas circunstancias, el demandante será entrevistado, y el Gerente de Operaciones ayudará al demandante a convertir las alegaciones verbales por escrito.
2. Una vez recibida la reclamación, el Gerente del Título VI inmediatamente:
- a. notificar al COG (a más tardar tres (3) días hábiles a partir de la recepción);
 - b. notificar al funcionario de autorización de CVT; y
 - c. asegurarse de que la queja se ingrese en la base de datos de quejas.



3. Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de la queja, el Gerente del Título VI se comunicará con el reclamante por teléfono para programar una entrevista.
4. Se informará al denunciante de que tiene derecho a que un testigo o representante esté presente durante la entrevista y puede presentar cualquier documentación que considere pertinente para probar su denuncia.
5. Si COG ha asignado personal para ayudar con la investigación, el Gerente del Título VI ofrecerá la oportunidad de participar en la entrevista.
6. El presunto funcionario discriminatorio del servicio o programa tendrá la oportunidad de responder a todos los aspectos de las alegaciones del demandante.
7. El Gerente del Título VI determinará, en función de la relevancia o duplicación de pruebas, qué testigos serán contactados e interrogados.
8. La investigación también podrá incluir:
 - a. investigar los registros, políticas o procedimientos operativos del contratista;
 - b. revisar rutas, horarios y políticas de tarifas;
 - c. revisar las políticas y procedimientos operativos;
 - d. revisar los registros de programación y envío; y e. observar el comportamiento de la persona cuyas acciones fueron citadas en la queja.
9. Todos los pasos tomados y hallazgos en la investigación se documentarán por escrito y se incluirán en el archivo de queja.
10. El Gerente del Título VI se pondrá en contacto con el denunciante al concluir la investigación (pero antes de redactar el informe final) y le dará la oportunidad de dar una declaración de refutación al final del proceso de investigación.
11. Al concluir la investigación y dentro de los 60 días siguientes a la entrevista con el denunciante, el Gerente del Título VI preparará un informe que incluya una descripción narrativa del incidente, la identificación de las personas entrevistadas, los hallazgos y recomendaciones para su disposición. Este informe se proporcionará al Oficial de Autorización, COG y, si corresponde, a nuestro asesor legal.
12. El Gerente del Título VI enviará una carta al denunciante notificándole el resultado de la investigación. Si la queja fue fundamentada, la carta indicará el curso de acción que se seguirá para corregir la situación. Si se determina que la queja es infundada, la carta explicará el razonamiento y remitirá al demandante al COG en caso de que el demandante desee apelar la determinación. Esta carta será copiada a COG.
13. Una reclamación podrá ser desestimada por los siguientes motivos:
 - a. el demandante solicita el retiro de la queja;
 - b. no se puede programar una entrevista con el demandante después de intentos razonables; y
 - c. El demandante no responde a las repetidas solicitudes de información adicional necesaria para procesar la queja.