

The S /TÍTULO VI: PROCEDIMIENTOS DE QUEJA

Cualquier persona que crea que ha sido objeto de discriminación por motivos de raza, color u origen nacional al recibir servicios de transporte público según se contempla en el Título VI, tiene derecho a presentar una queja dentro de los 180 días-calendario posteriores al supuesto incidente. Las quejas se pueden presentar descargando un Formulario de Queja desde el sitio virtual www.stanrta.org. Para solicitar un formulario, llame al (209) 477-7011 o comuníquese con **The S** por correo electrónico, info@stanrta.org. Las quejas también se pueden presentar al teléfono de Servicio Al Cliente: (209) 527-4900 —o en persona en el mostrador de Servicio al Cliente en el Centro de Tránsito de Modesto, ubicado en Calle 9 N°1029, Modesto, CA. El personal de esa dependencia puede ayudarlo a presentar su queja.

Usted también puede presentar una declaración escrita que contenga la siguiente información:

1. Nombre, domicilio y número de teléfono del denunciante
2. El fundamento de la denuncia; (p. ej., raza, color u origen nacional)
3. La(s) fecha(s) en que ocurrió el supuesto hecho discriminatorio
4. La naturaleza del incidente que hizo que el denunciante considerase que la discriminación fue un factor en el servicio
5. Nombres, domicilios y números de teléfono de las personas que pueden tener información sobre el incidente
6. Otras agencias o juzgados donde se pudo haber presentado una queja y un nombre de contacto

Título VI: Procedimientos de Investigación

Título VI: Pasos en una Investigación de Queja

- Queja recibida e Información transferida a un Formulario de Queja bajo Título VI —si no se presentó originalmente como tal. La Queja debe recibirse dentro de los 180 días posteriores a la ocurrencia del supuesto incidente.
- Queja revisada para verificar si está cubierta por el Título VI. Si no es así, la Queja será reasignada al Servicio de Atención al Cliente para su apropiado seguimiento.
- Las quejas válidas del Título VI son investigadas por el Agente del Título VI (o su designado) por un período que no exceda los 60 días.
- El Agente del Título VI y/o la persona designada presentarán sus conclusiones y acordarán con StanRTA y la Gerencia de Operaciones qué recomendaciones de resolución son apropiadas.
- Si se concluye se trasgredieron protecciones del Título VI, el Agente del Título VI recomendará la apropiada acción correctiva. Si no se encontró discriminación conforme al Título VI, explique por qué no.
- Los resultados de la investigación se preparan por escrito y se entrega copia al denunciante
- Se notifica al Denunciante sobre las conclusiones (se emite carta de determinación) y de su derecho a apelar —y se le informa del proceso de apelación. El denunciante debe ser notificado de las conclusiones dentro de los 60 días posteriores a la recepción del Formulario de Queja.
- Todas las Quejas se archivan y se mantienen los datos pertinentes en un Registro Permanente.

- Un Demandante puede apelar la decisión enviando una solicitud de "*Review of a Title VI Complaint Finding* (Petición de Revisión de Conclusiones de Queja - Título VI)". Esto se puede hacer por correo postal, correo electrónico o llamada telefónica al Director Ejecutivo (CEO) de StanRTA. El CEO tendrá 30 días para realizar una revisión del expediente y, a su discreción, para reunirse con el denunciante y revisar nuevos materiales relevantes para la investigación.
- El Director Ejecutivo debe emitir una decisión confirmando o rechazando las conclusiones con una recomendación de cualquier acción correctiva, de ser necesaria, después de los 30 días. La decisión del CEO es la conclusión final de StanRTA.