SMART Título VI Procedimiento de Reclamación

Requisitos para el Procedimiento y Formulario de Reclamación del Título VI.

Para cumplir con los requisitos de los informes establecidos en 49 CFR Sección 21.9 (b), todos los destinatarios deberán elaborar los procedimientos necesarios para investigar y rastrear las reclamaciones del Título VI presentadas en su contra y crear sus procedimientos para presentar una reclamación a disposición del público. Los destinatarios también deberán presentar un formulario de reclamación del Título VI. El formulario y el procedimiento para presentar una queja estarán disponibles en el sitio web del destinatario y en sus instalaciones.

Cualquier persona puede ejercer su derecho a presentar una reclamación ante **SMART** si cree que ha sido sometida a un trato desigual o discriminatorio al recibbir los beneficios o servicios de la agencia. Informaremos de la queja al CDOT dentro de los tres días hábiles siguientes (según los requisitos del CDOT) y haremos un esfuerzo para resolver las quejas a nivel local, utilizando los Procedimientos de Reclamaciones de No Discriminación de la agencia. Todas las reclamaciones del Título VI y su resolución serán registradas e informadas anualmente (además de inmediatamente) al CDOT.

Las personas también podrán presentar una queja directamente ante la Administración Federal de Transporte, en la siguiente dirección: Oficina de Derechos Civiles de la FTA, 1200 New Jersey Ave SE, Washington, DC 20590

SMART incluye el siguiente mensaje en todos los materiales de información impresos, en el sitio web de la agencia, en comunicados de prensa, en avisos públicos, en documentos publicados y en carteles en el interior de cada vehículo operado en el servicio de pasajeros:

SMART se compromete a garantizar que ninguna persona sea excluida de participar o se le nieguen los beneficios de sus servicios de transporte por motivos de raza, color u origen/nacionalidad, según lo establecido en el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964.

Para obtener información adicional sobre las políticas y procedimientos de no discriminación de SMART, o para presentar una reclmación, visite la página web: www.smarttelluride.com ***o póngase en contacto con el Director Ejecutivo, SMART, P.O. Box 3140, Telluride, CO, 81435.***

Si usted cree que ha sido objeto de discriminación en virtud del Título VI en base a su raza, color, origen y/o nacionalidad o, cualquier otro aspecto de esta política, puede presentar una reclamación hasta 180 días a partir de la fecha de la supuesta discriminación.

La reclamación debe contener la siguiente información:

- ***Su nombre complete, dirección, y sus datos de contacto (número de teléfono, email,etc.)***
- ***Cómo, dónde, cuándo y porque usted cree que fue discriminado.***
- ***En quée lugar, nombres e información de contacto de cualquier testigo que presenció lo ocurrido.***

La queja se debe presentar por escrito a:

Executive Director, SMART, P.O. Box 3140, Telluride, CO, 81435

Las instrucciones para presentar quejas del Título VI están publicadas en la página web de la agencia y en carteles en el interior de cada vehículo que realiza el servicio de pasajeros, así como, en nuestras instalaciones y, también puede encontrarlas en nuestro folleto de ***políticas / guía de viaje de SMART.***

Procedimientos para Llevar a Cabo e Informar sobre Demandas de Quejas/Reclamaciones

En caso de que la FTA o la CDOT inicien investigaciones del Título VI, o se presenten demandas del Título VI contra **SMART**, la agencia seguirá los siguientes procedimientos:

Procedimientos

1. Cualquier persona, grupo de personas o entidad que crea que ha sido objeto de discriminación por motivos de raza, color u origen/nacionalidad puede presentar una queja por escrito ante el Director Ejecutivo. La queja debe presentarse de la siguiente manera:
    a. Una queja formal debe presentarse dentro de los 180 días siguientes de la supuesta ofensa u ocurrencia.
    b. La queja debe presentarse por escrito y estar firmada por la persona(s) que la presenta.
    c. La queja debe incluir:

- Nombre, dirección e información de contacto de la persona interesada (número de teléfono, email, etc.)
- La(s) fecha(s) del presunto acto de discriminación (si son varios días, incluya la fecha en que el demandante se dio cuenta de la supuesta discriminación y la fecha en que se suspendió la supuesta discriminación o, la última instancia).
- Una descripción del presunto acto de discriminación.
- La localización donde tuvo lugar el acto de discriminación (incluya el número del vehículo si fuera possible)
- Una explicación de por qué el demandante cree que el acto ha sido discriminatorio por motivos de raza, color y origen y/o nacionalidad.
- Si se conocen, los nombres y / o títulos de trabajo de esas personas percibidas como participantes en el incidente.
- Información de contact de cualquier testigo.
- Incluir cualquier otra actividad relacionada con la queja (es decir, ¿la queja también se presentó al CDOT o al TLC?)

    d. La queja debe ser enviada al Director Ejecutivo de SMART por correo postar al PO Box 3140, Telluride, CO 81435, o por email a: david.averill@smarttelluride.com.
    e. Las quejas recibidas por cualquier otro empleado de SMART se enviarán inmediatamente al Director Ejecutivo.

f. En el caso de que el demandante no pueda o no sea capaz de proporcionar una declaración por escrito, se puede presentar una queja por discriminación de manera verbal al Director Ejecutivo. Bajo estas circunstancias, el demandante será entrevistado y el Director Ejecutivo ayudará al demandante a poner por escrito las alegaciones verbales.

2. Una vez recibida la queja, el Director Ejecutivo deberá inmediatamente:
    a. Notificar a la CDOT (a más tardar 3 días hábiles desde la recepción)
    b. Notificar al Presidente de la Junta Directiva de SMART
    c. Asegurarse de que la queja ha sido registrada
3. Dentro de los 3 días hábiles posteriores a la recepción de la queja, el Director Ejecutivo se comunicará con el demandante por teléfono para programar una entrevista.
4. El demandante será informado de que tiene derecho a tener un testigo o representante, que esté presente, durante la entrevista y puede presentar cualquier documentación que él o ella perciba como relevante como prueba su queja.
5. Si la CDOT ha asignado personal para ayudar con la investigación, el Director Ejecutivo le ofrecerá la oportunidad de participar en la entrevista.
6. El funcionario de servicio que presuntamente cometió el acto discriminatorio tendrá la oportunidad de responder a todos los aspectos de las alegaciones del demandante.
7. El Director Ejecutivo determinará, con base a la relevancia y las evidencias presentadas, qué testigos serán contactados e interrogados.
8. La investigación deberá también incluir lo siguiente:
    a. Investigación de registros, políticas o procedimientos operativos del contratista
    b. Revisión de rutas, horarios y políticas de tarifas
    c. Revisión de políticas y procedimientos operativos
    d. Revisión de registros de programación y despacho
    e. Observación del comportamiento del individuo cuyas acciones fueron citadas en la queja
9. Todos los pasos tomados y los hallazgos en la investigación serán documentados por escrito e incluidos en el archivo de la queja.
10. El Director Ejecutivo se comunicará con el demandante al finalizar la investigación, antes de escribir el informe final, y le dará la oportunidad de presentar una declaración de refutación al final del proceso de investigación.
11. Al finalizar la investigación y **dentro de los 60 días siguientes** a la entrevista con el demandante, el Director Ejecutivo preparará un informe que incluirá una descripción narrativa del incidente, identificación de las personas entrevistadas, hallazgos y recomendaciones para la disposición. Este informe se proporcionará al Funcionario Autorizado por la CDOT y, si corresponde, al asesor legal de SMART.
12. El Director Ejecutivo enviará una carta al demandante notificándole el resultado de la investigación. Si la queja fue fundamentada, la carta indicará las acciónes que se seguirán para corregir la situación. Si se determina que la queja es infundada, la carta explicará el razonamiento y remitirá al demandante a la CDOT, en caso de que el demandante desee apelar la determinación. Esta carta se enviará con copia a la CDOT.
13. Una queja puede ser desestimada por las siguientes razones:
    a. El demandante solicita la retirada de la denuncia.

b. No se pudo programar una entrevista con el demandante después de un número de intentos razonables.