



## INVESTIGACIÓN DE QUEJAS Y PROCESO DE APELACIÓN

Si usted siente que se le negó su solicitud de alojamiento y / o acceso al transporte público, por motivos de raza, color u origen nacional ", puede presentar una queja a través de los siguientes procesos:

- Presentar un Formulario de Queja Título VI (ver adjunto Anexo C)
- Teléfono del Coordinador de Quejas del Título VI en 469-474-2309.
- Fax queja por escrito al 972-563-1491.
- E-mail a la Coordinadora de Quejas del Título VI en el correo electrónico [teresa@startransit.org](mailto:teresa@startransit.org)
- Correo escrita queja a Star Transit, Coordinador de Quejas del Título VI, y PO Box 703, Terrell, TX 75160.
- Presentar una queja con TxDOT División del Transporte público: 125 E 11th Street, Austin, TX 78701
- El demandante puede presentar una queja directamente con la Administración Federal de Transporte mediante la presentación de una queja ante la Oficina de Derechos Civiles, Atención: Coordinador de Programa del Título VI, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington, DC 20590
- Un formulario de queja puede estar situado en 500 Industrial Blvd, Terrell, TX 75160 y / o solicitado a un conductor.

El Coordinador de Quejas del Título VI se comunicará con el solicitante y / o representantes dentro de los quince (15) días naturales siguientes a la petición. El Coordinador de Quejas Título VI pondrá en contacto con el denunciante por escrito para obtener información adicional, si es necesario para investigar la denuncia. Si el denunciante no proporcionar la información solicitada en forma oportuna, el Coordinador de Quejas Título VI puede cerrar administrativamente la denuncia. El solicitante puede renunciar a la apariencia personal en lugar de una revisión de teléfono seguido de determinación por escrito. El solicitante podrá presentar documentos u otra información que se incluye con el registro y considerarse en el proceso de revisión.

El Director Ejecutivo y el Coordinador de Quejas Título VI investigarán la queja y tomará una determinación dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la recepción de la queja. Investigación formal de la queja será confidencial e incluirá, pero no se limitan a, los detalles del incidente, la frecuencia específica y las fechas de los sucesos y los nombres de los testigos. Cliente será notificado de la resolución acompañada de un informe por escrito incluyendo una breve descripción de los hechos, conclusiones y recomendaciones. Si el demandante no está satisfecho con la resolución, un proceso de apelación está disponible. Una solicitud de apelación para revisar una resolución de denegación ilegal de acceso o alojamiento para el transporte público se debe presentar, por escrito, dentro de los sesenta (60) días calendario del incidente. La apelación por escrito debe incluir el nombre del cliente, dirección y número de teléfono de contacto. Se recomienda una declaración de la razón (s) por qué el solicitante cree que la denegación de ajustes solicitud o acceso al transporte público no era apropiada.

Un registro de la revisión se mantendrá por el Coordinador de Quejas del Título VI. Si la queja no se resuelve por el personal de STAR Tránsito, puede ser llevado a la Junta de Tránsito de STAR para una apelación y la decisión final sobre qué acción si alguno se tomarán en respuesta a la queja y al denunciante será notificado. Si el asunto no se puede resolver, el denunciante será informado de su / su derecho a recurrir a:

Atención: Coordinador de Programa del Título VI, Edificio Este, quinto piso -TCR 1200 New Jersey Ave., SE. Washington, DC 20590

Cualquier persona que necesite arreglos especiales puede ponerse en contacto con el Coordinador de Quejas Título VI al 469-474-2309 para obtener ayuda.

El derecho de la recurrente a una resolución pronta y equitativa de la queja no debe verse afectada por la búsqueda de la recurrente de otros remedios, como la presentación de una queja ante el Departamento de Justicia o cualquier otra agencia federal correspondiente o la presentación de una demanda en el estado o la corte federal. El uso de este procedimiento no es un requisito previo a la búsqueda de otros remedios.

#### DISPOSICIÓN DE QUEJAS

- *Sostenida Complaints*- Si se fundamenta la denuncia, la política y el procedimiento que prohíbe esta discriminación será revisada con el delincuente. Acción disciplinaria apropiada y / o capacitación se tomarán de conformidad con los procedimientos disciplinarios del Tránsito STAR.
- *Unsustained Complaints*- Si no hay suficiente evidencia para probar o refutar la denuncia (s), las dos partes en la denuncia serán informados de la razón (s) para esta disposición.
- *Infundada queja*: Si se determina que un acto respondió conforme a esta política / procedimiento no de hecho ocurre, se llegue a la conclusión de fundamento.
- *Exonerated Complaints*- Si se determina que un acto de comunicarse con arreglo a esta política / procedimiento de hecho ocurrió, pero fue legal y apropiado dentro de las pautas establecidas en el presente documento, se hizo una constatación de exonerado.

## FORMULARIO DE QUEJA EN ESPAÑOL

<b>Sección I:</b>			
Nombre:			
Dirección:			
Teléfono:		Teléfono (trabajo):	
Correo electrónico:			
Requisitos de Formato accesible:			
	Grandes letras	Cinta de audio	
	TDD	Otro	
<b>Sección II :</b>			
¿Está presentando esta queja en (su propio nombre)?		Sí *	No
*Si usted contestó "sí" a esta pregunta, procede a la Sección III			
Si usted contestó "no", por favor, indica el nombre y la relación de la persona que se presenta una queja			
Por favor, explique por qué se ha presentado para una tercera parte:			
Por favor, confirme que ha obtenido el permiso de la parte afaviado si va a presentar en nombre de una tercera parte		Sí	No
<b>Sección III :</b>			
Creo que la discriminación que he experimentado fue basado en (marque todo lo que apliqu):			
<input type="checkbox"/> Raza <input type="checkbox"/> Color <input type="checkbox"/> Origen Nacional			
Fecha de supuesta discriminación (Mes, Día, Año): _____			
Por favor explique lo mas claramente como se a possicble qué pasó y por qué usted cree que fueron discriminados. Describe todas las personas que han participado. Incluye al información de contacto de la(s) persona(s) que se discrimina a usted (si se conoce) así como los nombres y la información de contacto de los testigos. Si se necesita más espacio, por favor adjuntar documento adicional(es).			
<b>Sección IV :</b>			
Anteriormente ha presentado un Título VI queja con esta agencia?		Sí	No
<b>Sección V:</b>			
¿Ha presentado esta queja con cualquier otro agencia federal, estatal o local o con cualquier tribunal Federal o Estatal?			
<input type="checkbox"/> Sí		<input type="checkbox"/> No	
Si la respuesta es sí, marque todo lo que aplique:			
<input type="checkbox"/> Agencia Federal:		<input type="checkbox"/> Agencia Estatal: _____	
_____			

## FORMULARIO DE QUEJA EN ESPAÑOL

Tribunal Federal: \_\_\_\_\_  Agencia Local: \_\_\_\_\_  
 Tribunal de Justicia del Estado: \_\_\_\_\_

Sírvanse proporcionar información acerca de una persona de contacto de la agencia/corte donde se presentó la denuncia.
Nombre:
Título:
Agencia:
Dirección:
Teléfono:
<b>Sección VI:</b>
Nombre de agencia contra la queja:
Persona de contacto:
Título:
Teléfono:

Puede adjuntar cualquier material escrito u otra información que consideré relevante para su queja.

Firma y fecha requerida debajo

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Fecha

Por favor, envíe este formulario a la dirección siguiente:  
STAR Transit, Título VI Denuncia Coordinador, P. O. Box 703, Terrell, TX 75160. También puede enviar por fax de queja al 972-563-1491 o escanear y enviar por correo electrónico a [aando@startransit.org](mailto:aando@startransit.org).