# Aviso público del cumplimiento de RGRTA con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y todas las leyes y estatutos relacionados

Ninguna persona podrá ser excluida de la participación ni se le podrán denegar los beneficios de los servicios de transporte público de RGRTA en función de su raza, color u origen nacional, en virtud de las protecciones estipuladas en el Título VI. Para obtener información sobre nuestras prácticas relacionadas con el Título VI, visite [https://www.myrts.com/titleVI](https://www.myrts.com/titleVI" \o "https://www.myrts.com/titleVI) o llame al (585) 288-1700. Si cree que ha sido víctima de una discriminación ilegal en virtud del Título VI al utilizar nuestro servicio de transporte público, tiene derecho a presentar una queja por escrito respecto del Título VI ante el Departamento de Asuntos Legales de RGRTA o ante la Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de Transporte.

# Cómo presentar una queja respecto del Título VI ante el Departamento de Asuntos Legales de RGRTA

Las quejas respecto del Título VI deben presentarse por escrito y firmadas ante el Departamento de Asuntos Legales de RGRTA dentro de los 180 días posteriores al incidente. Asuntos Legales aceptará formularios de queja de RGRTA respecto del Título VI firmados y completos, cartas firmadas o resúmenes transcritos firmados. Para obtener una copia del formulario de queja de RGRTA respecto del Título VI, puede:

* Descargarlo de <https://www.myrts.com/titleVI>.
* Enviar un pedido del formulario a través de la interfaz en línea "[Contact Us](https://rts.secure.force.com/RTSContactUs" \o "https://rts.secure.force.com/RTSContactUs)" ([Contáctenos](https://rts.secure.force.com/RTSContactUs)).
* Llamar al (585) 288-1700 y solicitar al Servicio al cliente que se lo envíe a su correo electrónico o correo postal.

Las cartas de queja, sean manuscritas o impresas, deben incluir lo siguiente:

* Su nombre, dirección y número de teléfono;
* Nombre y dirección de la persona que supuestamente participó en un acto discriminatorio; y
* Una descripción, que incluya la mayor cantidad de detalles posible sobre las denuncias; y
* Su firma.

# ¿Qué sucede si no puedo escribir una queja respecto del Título VI?

* Llame al (585) 288-1700 durante el horario comercial.
* Si necesita comunicarse en otro idioma, solicite un intérprete de Language Line.
* Diga que desea presentar verbalmente una queja respecto del Título VI y que necesita que se lo/a transfiera con el Departamento de Asuntos Legales.
* Si se comunica con el correo de voz, indique su nombre, número de teléfono y explique que desea presentar una queja respecto del Título VI.
* Notifique a Asuntos Legales si tiene una discapacidad y requiere un formato específico para presentar su queja respecto del Título VI.
* Asuntos Legales hablará con usted, registrará la información y le proporcionará un formulario de queja respecto del Título VI completo o un resumen transcrito para su revisión y firma.
* Usted es responsable de presentar su queja firmada ante el Departamento de Asuntos Legales de RGRTA dentro de los 180 días posteriores al incidente.

# ¿Cómo presento la queja respecto del Título VI ante RGRTA?

Puede presentar sus quejas respecto del Título VI a través del correo postal, electrónicamente a través del sitio web de RTS o en persona.

| Correo USPS | Electrónicamente a través del sitio web | En persona durante el horario comercial |
| --- | --- | --- |
| Departamento de Asuntos Legales de RGRTA  1372 East Main Street  Rochester, NY 14609 | * Escanee la queja escrita y firmada. * Guarde el archivo en formato PDF. * Vaya a <https://rts.secure.force.com/RTSContactUs>. * Complete el formulario en línea. * Haga clic en "Submit with Attachment" (Enviar con archivo adjunto) * Cargue el archivo de la queja en formato PDF. * Haga clic en "Save/Close" (Guardar/Cerrar). | Entregue su queja escrita y firmada en   * el Mostrador de recepción central, en 1372 East Main Street, Rochester NY 14609   O en   * el Mostrador del Servicio de información al cliente de RTS Transit Center en 60 St. Paul Street, Rochester NY 14604 |

# ¿Cómo maneja RGRTA las quejas respecto del Título VI?

Asuntos Legales revisará todas las quejas escritas y firmadas respecto del Título VI recibidas a través del proceso de presentación. En 15 días hábiles, le notificaremos si iniciaremos una investigación o si cerraremos el caso.

Si decidimos proceder a investigar la queja respecto del Título VI, intentaremos hacerlo en un plazo de 60 días. Le avisaremos si necesitamos más tiempo. Es posible que nos contactemos con usted para obtener información y trataremos de utilizar el método de comunicación más apropiado (teléfono, correo electrónico, carta escrita o reunión).

Tendrá 10 días hábiles desde la fecha de nuestra solicitud para proporcionar la información. Si no la recibimos dentro de ese período, cerraremos su queja y le notificaremos sobre el cierre a través de una carta.

Después de la investigación, le enviaremos un informe por escrito con las conclusiones y las recomendaciones correspondientes. La emisión del informe obrará como cierre de la queja y la investigación.

# ¿Qué sucede si no estoy de acuerdo con el informe?

Puede apelar las conclusiones, las definiciones o las recomendaciones del informe dentro de los 15 días posteriores a la recepción del informe. Envíe su carta de apelación al Director ejecutivo de RGRTA, a 1372 East Main Street, Rochester NY. Su carta debe solicitar una revisión independiente de su queja respecto del Título VI por parte del Director ejecutivo, y debe describir las razones por las que considera que la determinación original no es válida o es improcedente.

Dentro de los 30 días posteriores a la recepción de su apelación, el Director ejecutivo emitirá una carta ya sea confirmando las conclusiones o notificándole sobre una investigación posterior. La revisión del Director ejecutivo es definitiva y vinculante.

# Registros, represalias y la Ley de Libertad de Información

El Departamento de Asuntos Legales de RGRTA retendrá los registros de todas las quejas respecto del Título VI escritas, firmadas y completas, y las investigaciones relacionadas, sujeto a las políticas de retención aplicables y a los requisitos y/o exenciones de divulgación pública. Cada tres años, enviaremos registros de las quejas respecto del Título VI escritas, firmadas y completas y las investigaciones asociadas a la Administración Federal de Transporte para que las revise como parte del Plan de Programa del Título VI de RGRTA.

Nadie sufrirá represalias o castigos por parte de RGRTA por presentar una queja respecto del Título VI o por participar en la investigación de una queja respecto del Título VI. Cualquier persona que crea que sufrió represalias por presentar una queja respecto del Título VI o por participar en una investigación de este tipo puede presentar una queja de conformidad con este proceso.

En virtud de la Ley de Libertad de Información, es posible que sea necesario divulgar una queja escrita respecto del Título VI, correspondencia relacionada y registros a pedido. En el caso de tal solicitud, RGRTA tratará de proteger, en la medida en que lo permita la ley, la información personal que, de ser divulgada, podría constituir una invasión injustificada de la privacidad.

# Elementos excluidos

RGRTA no considera que ninguno de los siguientes elementos constituyan quejas respecto del Título VI, a menos que el elemento contenga una carta de presentación firmada específicamente solicitando que RGRTA tome medidas con respecto a las denuncias:

* Quejas anónimas; o
* Quejas verbales; o
* Artículos en el periódico; o
* Consultas que buscan consejos o información; o
* Copias de cortesía de actuaciones de un tribunal, reclamos internos o quejas dirigidas a otras agencias locales, estatales o federales.

RGRTA no continuará ni procederá con una investigación de quejas respecto del Título VI en las siguientes circunstancias:

* La queja es tan vaga o está tan llena de afirmaciones incoherentes que no puede considerarse objetiva.
* La queja es una continuación de un patrón de quejas presentadas anteriormente que implican las mismas denuncias o alegatos similares contra el mismo destinatario u otros destinatarios, que se determinan repetidamente como insustanciales objetiva o legalmente.
* Las mismas denuncias y problemas de la queja ya se han abordado en una queja o una revisión de cumplimiento recientemente cerrada.
* La información de quien formula la queja carece de detalles suficientes como para proceder con la resolución de la queja.
* La capacidad de completar la investigación se ve sustancialmente afectada porque quien presenta la queja se rehúsa a cooperar.
* La muerte de la persona que presenta la queja hace que sea imposible investigar las denuncias plenamente.
* Las quejas que, por su alcance, involucren un tema prioritario pueden requerir una gran cantidad de recursos de investigación. RGRTA puede considerar tratar dichas quejas como una revisión de cumplimiento.
* RGRTA determina que una revisión de cumplimiento es el medio más eficaz para abordar múltiples quejas individuales contra RGRTA o sus subsidiarias.
* Las denuncias de las quejas quedan anuladas por decisiones anteriores de los tribunales federales, el Departamento de Justicia o las determinaciones de políticas de RGRTA.
* Se ha presentado un litigio que postulaba las mismas denuncias. Es posible volver a presentar estos casos dentro de los 60 días posteriores a la finalización del proceso legal si no se ha tomado una decisión sobre los méritos ni se han resuelto las denuncias de la queja.
* Ya se han presentado las mismas denuncias de la queja ante otra agencia federal, estatal o local, o mediante los procedimientos internos de reclamos de RGRTA, incluidos los procedimientos de debido proceso, y existe la probabilidad de que RGRTA le proporcione a quien presenta la queja un proceso de resolución comparable. La persona que presenta la queja debe volver a presentarla dentro de los 60 días posteriores a la finalización de la acción de la otra agencia.
* Se le informa a RGRTA que la denuncia de la queja es discutible y que hay denuncias grupales.

# Cómo presentar una queja respecto del Título VI ante la FTA

Además del proceso del Título VI ante RGRTA, es posible presentar una queja respecto del Título VI ante la Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de Transporte, en 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590.

RGRTA no continuará ni procederá con la investigación de una queja ni con los intentos por arribar a una resolución de una denuncia en las siguientes circunstancias:

1. La queja es tan vaga o está tan llena de afirmaciones incoherentes que no puede considerarse objetiva.
2. La queja es una continuación de un patrón de quejas presentadas anteriormente que implican las mismas denuncias o alegatos similares contra el mismo destinatario u otros destinatarios, que se determinan repetidamente como insustanciales objetiva o legalmente.
3. Las mismas denuncias y problemas de la queja ya se han abordado en una queja o una revisión de cumplimiento recientemente cerrada.
4. La información de quien formula la queja carece de detalles suficientes como para proceder con la resolución de la queja.
5. La capacidad de completar la investigación se ve sustancialmente afectada porque quien presenta la queja o la víctima del incidente se rehúsa a cooperar.
6. La muerte de la persona que presentó la queja o de la víctima del incidente hace que sea imposible investigar plenamente las acusaciones, o anula la posibilidad de una compensación.
7. Las quejas que, por su alcance, involucren un tema prioritario pueden requerir una gran cantidad de recursos de investigación. RGRTA puede considerar tratar dichas quejas como una revisión de cumplimiento.
8. RGRTA determina que una revisión de cumplimiento es el medio más eficaz para abordar múltiples quejas individuales contra RGRTA o sus subsidiarias.
9. Las denuncias de las quejas quedan anuladas por decisiones anteriores de los tribunales federales, el Departamento de Justicia o las determinaciones de políticas de RGRTA.
10. Se ha presentado un litigio que postulaba las mismas denuncias. Es posible volver a presentar estos casos dentro de los 60 días posteriores a la finalización del proceso legal si no se ha tomado una decisión sobre los méritos ni se han resuelto las denuncias de la queja.
11. Ya se han presentado las mismas denuncias de la queja ante otra agencia federal, estatal o local, o mediante los procedimientos internos de reclamos de RGRTA, incluidos los procedimientos de debido proceso, y existe la probabilidad de que RGRTA le proporcione a quien presenta la queja un proceso de resolución comparable. La persona que presenta la queja debe volver a presentarla dentro de los 60 días posteriores a la finalización de la acción de la otra agencia.
12. Se le informa a RGRTA que la denuncia de la queja es discutible y que hay denuncias grupales.