# Declaración de política del Título VI

 Es la política de C.A.T.S. para operar sus programas y servicios en pleno cumplimiento con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, según enmendada, que requiere que ninguna persona, por motivos de raza, color, origen nacional o idioma de origen, sea excluida de la participación, se le nieguen los beneficios de, o esté sujeta a la discriminación en cualquier programa o actividad financiada por el gobierno federal. Además, la Orden Ejecutiva 12898 establece una misión de Justicia Ambiental para las poblaciones minoritarias y de bajos ingresos en todos los programas, políticas y actividades federales.

Con este fin, es C.A.T.S. ' objetivo de:

* Asegurar que el nivel y la calidad de sus programas y servicios se proporcionen de manera no discriminatoria;
* Promover la participación plena y justa de todas las comunidades potencialmente afectadas en el proceso de toma de decisiones de transporte (participación pública);;
* Evitar, minimizar o mitigar los impactos desproporcionadamente altos y adversos para la salud humana y el medio ambiente, incluidos los efectos sociales y económicos, de sus programas, políticas y actividades en las poblaciones de bajos ingresos y minoritarias;
* Prevenir la denegación, reducción o retraso significativo en la recepción de beneficios de transporte por parte de poblaciones de bajos ingresos y minorías; y
* Garantizar un acceso significativo a los programas y actividades relacionados con el tránsito por parte de las personas con deficiencia de inglés Limited (LEP).

El C.A.T.S. El Oficial de Derechos Civiles es responsable de iniciar y monitorear las actividades del Título VI, preparar los informes requeridos y garantizar que C.A.T.S. se adhiere a las leyes y regulaciones aplicables.

Cuando se trata de fondos federales, C.A.T.S. supervisará y garantizará el cumplimiento de los contratistas externos en cualquier nivel y de cada subreceptor en cualquier nivel del proyecto con todos los requisitos que prohíben la discriminación por motivos de raza, color u origen nacional, e incluirá un lenguaje de no discriminación en todos los acuerdos escritos.

Cualquier persona que desee solicitar más información sobre C.A.T.S. programas de derechos civiles, C.A.T.S. Las obligaciones del Título VI, o que crean que se han visto perjudicadas por cualquier práctica discriminatoria ilegal en virtud del Título VI, pueden ponerse en contacto o presentar una queja formal directamente con uno o más de los siguientes:

* **C.A.T.S.**, vía:
	+ teléfono al (704) 336-RIDE(7433) TDD: 704-336-5051
	+ internet en [www.ridetransit.org](http://www.ridetransit.org)
	+ e-mail a telltransit@charlottenc.gov
	+ Correo de EE.UU. a la ATENCIÓN: C.A.T.S. Oficial de Derechos Civiles, 600 East Fourth Street, Charlotte, NC 28202
* **Departamento de Recursos Humanos de la Ciudad de Charlotte**, 600 East Fourth Street, Charlotte, NC 28202
* **Administración Federal de Tránsito** (FTA) al presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles, Atención: Equipo de Quejas, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington, DC 20590

C.A.T.S. proporciona traducción escrita de documentos vitales de conformidad con la Disposición de Puerto Seguro que se encuentra en la Circular de FTA 4702.1B, Capítulo III, Sección 19.

¿Otro idioma? www.ridetransit.org tiene Google Translate o llame al 704-336-7433. ¿Otro idioma? www.ridetransit.org tiene Google Translate o llame al 704-336-7433. ¿Un idioma? www.ridetransit.org google translate o llame al 704-336-7433. 另一种语言? www.ridetransit.org 有谷歌翻译,或致电704-336-7433. 另一種語言? www.ridetransit.org 有谷歌翻譯,或致電704-336-7433. Une autre langue? www.ridetransit.org un Google Translate ou appelez 704-336-7433. Другой язык? www.ridetransit.org имеет Google Translate или позвоните 704-336-7433. અન્ય ભાષા? www.ridetransit.org Google અનુવાદ અથવા 704-336-7433 પર ફોન કરો છે. 다른 언어? www.ridetransit.org 구글 번역 또는 704-336-7433로 전화있다. ¿Outra Lingua? www.ridetransit.org Google Translate stamps ou ligue para 704-336-7433. ¿Idioma wani? www.ridetransit.org yana da Google Translate ko kira 704-336-7433. ¿Crujido? www.ridetransit.org nwere Google Creaking na-akpcrea 704-336-7433. Miran ti Ede? www.ridetransit.org ni Google sélédemírán tabi pe 704-336-7433. ¿Col rizada Luqad? www.ridetransit.org ayaa Google Translate ama wac 704-336-7433.

# ALCANCE

Este procedimiento explica los procesos de quejas formales e informales para las quejas del Título VI, comunica los derechos y responsabilidades del demandante y establece las responsabilidades de C.A.T.S. . No excluye el derecho de cualquier reclamante a presentar quejas directamente ante la Administración Federal de Tránsito (FTA), o a buscar representación legal privada.

Las quejas informales y formales deben presentarse dentro de los 180 días calendario posteriores al evento que constituye la base de la reclamación. Si la preocupación está en curso, la queja debe presentarse dentro de los 180 días calendario posteriores a la última ocurrencia. El tiempo necesario para tramitar la denuncia e investigarla variará en función de la complejidad de la cuestión; sin embargo, se hará todo lo posible para garantizar una resolución de las quejas informales dentro de los 30 días hábiles y las quejas formales dentro de los 60 días hábiles.

La opción de reuniones informales de mediación entre las partes afectadas puede utilizarse para la resolución.

El cumplimiento del Título VI es responsabilidad de cada C.A.T.S. empleado. El C.A.T.S. La Oficina de Derechos Civiles es responsable de monitorear e informar el cumplimiento, investigar las quejas y administrar el programa.

# Referencias

49 CFR Parte 21

Circular TLC 4702.1B

Circular TLC 4703.1

Orden Ejecutiva 12898, *Acciones Federales para Abordar la Justicia Ambiental en Poblaciones Minoritarias y Poblaciones de Bajos Ingresos*.

C.A.T.S. CSVS04  *Proceso* *de seguimiento de* *Customer*  Insights

# DEFINICIONES

Una  **queja** **informal del Título VI** es una comunicación verbal o escrita recibida por la Ciudad de Charlotte o C.A.T.S. personal de miembros del público que hacen referencia a una queja general de Discrimination con respecto a C.A.T.S. beneficios, servicios, comodidades, programas o actividades.

Una queja **formal del Título VI** es una queja firmada y escrita de discriminación por motivos de raza, color, origen nacional o idioma de origen presentada directamente ante la Oficina de Derechos Civiles de FTA, el Departamento de Recursos Humanos de la Ciudad de Charlotte o C.A.T.S. . C.A.T.S. El Formulario de Queja por Discriminación del Título VI (CivRF01) está disponible en varios idiomas y está firmado por la parte reclamante que busca remediar la discriminación percibida.

**La discriminación** es acción o inacción, ya sea intencional o no intencional, en cualquier C.A.T.S. programa, actividad o servicio que resulta en un tratamiento dispar, un impacto dispar o que perpetúa los efectos de la discriminación previa basada en la raza, el color o el origen nacional (*definición de la Circular 4702.1B del TLC*).

**Las personas con dominio limitado del inglés** (LEP) se refieren a personas para quienes el inglés no es su idioma principal y que tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o entender el inglés. Incluye a las personas que informaron al Censo de los Estados Unidos que hablan inglés menos que muy bien, no bien o no hablan en absoluto. (*Definición de la Circular 4702.1B del TLC*)

# RESPONSABILIDAD

El Centro de Llamadas de C.A.T.S. será el principal responsable de la admisión de quejas informales del Título VI.

Los Gerentes de División deben proporcionar una respuesta por escrito, que incluye la resolución de la queja o un plan de acción, a la Oficina de Derechos Civiles dentro de los 15 días hábiles posteriores a la recepción de la queja. Si no se completa dentro de los 15 días hábiles, el gerente de la División comunicará la necesidad de una extensión por escrito al C.A.T.S. Oficina de Derechos Civiles.

La Oficina de Derechos Civiles tiene la responsabilidad de:

* Evaluar el cumplimiento de las quejas del Título VI,
* Presentar quejas para garantizar que las divisiones afectadas hayan tomado las medidas correctivas recomendadas,
* Monitorear las fechas de respuesta,
* Las conclusiones de Communicate al demandante, y
* Tendencias de Report, planes de acción e incumplimiento de C.A.T.S. ' Liderazgo Team.

# Tramitación de denuncias oficiosas

## Admisión

Upon recibo de una queja del Título VI, C.A.T.S. Los representantes del Call Center codifican la queja en su base de datos como TVI (Título VI) y procesan la queja por C.A.T.S. Proceso de seguimiento de *INFORMACIÓN DEL CLIENTE*  CSVS04*.* La queja de The se envía al contacto divisional apropiado y al Oficial de Derechos Civiles dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la recepción.

## Tramitación de Reclamaciones y Resolución

Si el Oficial de Derechos Civiles determina que la queja identifica una posible violación del Título VI, asigna un número de seguimiento de la queja, ingresa la queja en la base de datos de quejas del Título VI, notifica al administrador de la división afectada, e investiga la presunta violación. En los tres (3) días hábiles posteriores a la recepción, el administrador de la división remitirá la queja al funcionario más apropiado para abordar el problema.

La división consultará con la Oficina de Derechos Civiles y ofrecerá una propuesta de resolución por escrito. Dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la recepción de la resolución propuesta, la Oficina de Derechos Civiles ofrecerá sugerencias o modificaciones a la resolución propuesta, si las hubiera.

La Oficina de Derechos Civiles comunicará sus hallazgos por escrito, incluidos los pasos tomados para resolver el asunto, al demandante, en el idioma en que se recibió la queja, dentro de un tiempo razonable después de resolver la queja con la división. La Oficina de Derechos Civiles también enviará las opiniones de esta comunicación a la(s) división(es) afectada(s) y a C.A.T.S. Call Center.

Si la Oficina de Derechos Civiles determina que la queja no identifica una posible violación del Título VI, la Oficina de Derechos Civiles notificará a C.A.T.S. El Centro de llamadas, el Gerente de la división afectada y el reclamante dentro de un período de tiempo razonable y el asunto se manejará a través del *Proceso de Seguimiento de Información del Cliente* (C.A.T.S. CSVS04) .

Se hará todo lo posible para procesar y resolver las quejas informales del Título VI dentro de los 30 días hábiles.

## Apelación

No hay derecho a apelar la resolución de una queja informal. Sin embargo, la parte tiene derecho a presentar una queja formal dentro de los 180 días calendario posteriores al evento o la última ocurrencia del evento.

# tramitación de RECLAMACIONES formales

## Admisión

La Oficina de Derechos Civiles proporcionará un Título VI Discrimination Complaint Form en el idioma solicitado por el demandante. Los formularios de Queja por Discriminación del Título VI están disponibles en www.ridetransit.org en los idiomas de Puerto Seguro identificados en C.A.T.S. Programa actual del Título VI.

## Tratamiento

El Oficial de Derechos Civiles revisa la queja formal para determinar si la queja alega una posible violación del Título VI. Una queja será investigada a menos que:

* No alega hechos que establezcan la Discriminación como se describe en la sección definiciones de este procedimiento, o
* No se relaciona con un programa o actividad controlada por C.A.T.S. o la Ciudad.

Si la Oficina de Derechos Civiles determina que la queja alega una posible violación del Título VI, asigna un número de seguimiento de la queja, ingresa la queja en la base de datos de quejas del Título VI y notifica a la división afectada m anager.

Si la Oficina de Derechos Civiles determina que la queja no identifica una posible violación del Título VI, la Oficina de Derechos Civiles notificará a C.A.T.S. Call Center, el administrador de la división afectada y el reclamante por escrito dentro de un período de tiempo razonable y el asunto se manejará a través del *Proceso de seguimiento de Customer Insights* (C.A.T.S. CSVS04) .

## Investigación, determinación y recomendación

Si se justifica la investigación, la Oficina de Derechos Civiles investigará o asignará un investigador a:

* Identificar la base de la supuesta discriminación;
* Establecer cuándo y dónde ocurrió la presunta discriminación;
* Identificar y entrevistar a todas las partes relevantes;
* Review documentos relevantes; y
* Visitas al sitio de Make para obtener información objetiva.

Si el demandante no responde a las solicitudes de información adicional y la información proporcionada no es suficiente para continuar la investigación, el Oficial de Derechos Civiles puede cerrar la queja.

Al concluir una investigación exhaustiva, el investigador preparará un informe de investigación para resumir los hallazgos y sugerir las medidas correctivas apropiadas. El informe debe enviarse a la Oficina de Derechos Civiles una vez finalizada la investigación.

## Comunicación de conclusiones y resolución de reclamaciones

La Oficina de Derechos Civiles aceptará, rechazará o modificará el informe de investigación y luego consultará con la división afectada para desarrollar un plan de acción correctiva. La Oficina de Derechos Civiles preparará una determinación por escrito y la presentará a C.A.T.S. ' Oficina Legal para revisión y análisis. Una vez que la determinación final esté lista para su liberación, la Oficina de Derechos Civiles y C.A.T.S. La Oficina de Legal se reunirá con el administrador de la(s) división(es) afectada(s) para comunicar la determinación final y las recomendaciones para la acción correctiva, si las hubiere.

La Oficina de Derechos Civiles notificará por escrito al demandante los hallazgos de la investigación y C.A.T.S. ' la acción correctiva propuesta, si la hubiere. La Oficina de Derechos Civiles enviará copias de esta comunicación a C.A.T.S. Call Center y la(s) división(es) afectada(s). La Oficina de Derechos Civiles mantendrá un registro de todas las discusiones y conservará todos los documentos relacionados con la investigación en un archivo confidencial.

Si se encuentra incumplimiento, la Oficina de Derechos Civiles comunicará los hallazgos a C.A.T.S. ' Leadership Team antes de dar a conocer las conclusiones al demandante.

## Apelación

La notificación por escrito al demandante explicará que él o ella tiene derecho a apelar ante la Oficina de Derechos Civiles de FTA o a buscar representación legal privada.

# Registros requeridos

* CivRF01 Título VI Formulario de Queja por Discriminación (Inglés) disponible en varios idiomas como se describe en 7.1.
* Apéndice A – Título VI Declaración para la publicación en áreas públicas
* La Oficina de Derechos Civiles de C.A.T.S. mantendrá todos los documentos relacionados con la investigación
* Las quejas y la información de seguimiento se ingresarán y mantendrán en Cityworks.

Resumen de los cambios

Documento completo: Se realizaron cambios menores en la redacción para mejorar la claridad. Cambió "Trato desigual" por "Discriminación" en todo momento.

 1.0Se agregó una referencia a la Orden Ejecutiva 12898.

C.A.T.S. revisado ' objetivos.

Información de contacto actualizada para la Oficina de Derechos Civiles de FTA.

 3.0Added 49 CFR Parte 21 y la Orden Ejecutiva 12898 a la lista de Referencias.

 4.0Definiciones revisadas de "reclamación informal del Título VI" y "reclamación formal del Título VI".

 Se agregó la definición de "Discriminación".

 Se eliminaron las definiciones de "trato desigual" y "disposición de puerto seguro".

 5.0Revificado para especificar que la Oficina de Derechos Civiles tiene la responsabilidad de rastrear las quejas para garantizar que las divisiones afectadas hayan tomado las medidas correctivas recomendadas.

 6.1Libó "dentro de los tres días posteriores a la recepción" a "dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la recepción".

 6.2Revificado para especificar el Oficial de Derechos Civiles ofrecerá sugerencias o modificaciones a la resolución propuesta, si las hubiera.

Revisado para especificar que la Oficina de Derechos Civiles comunicará sus hallazgos por escrito, incluidos los pasos tomados para resolver el asunto al demandante, en el idioma en que se recibió la queja, dentro de un tiempo razonable después de resolver la queja con la división (anteriormente dentro de los 30 días hábiles posteriores a la resolución de la queja con la división).

Revisado para especificar si la Oficina de Derechos Civiles determina que la queja no identifica una posible violación del Título VI, el asunto se manejará a través del *Proceso de Seguimiento de Información del Cliente* (C.A.T.S. CSVS04).

 7.3Added "Si el demandante no responde a las solicitudes de información adicional y la información proporcionada no es suficiente para continuar la investigación, el Oficial de Derechos Civiles puede cerrar la queja".

 7.4Modificó "propuesta de resolución" por "plan de acción correctiva".

 8.0Revisado para especificar C.A.T.S. La Oficina de Derechos Civiles mantendrá todos los documentos relacionados con la investigación.

Revisado para especificar las quejas y la información de seguimiento que se debe ingresar y mantener en Cityworks (anteriormente CALLTRAK).

 Es la política de C.A.T.S. para operar sus programas y servicios en pleno cumplimiento con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, según enmendada, que requiere que ninguna persona, por motivos de raza, color, origen nacional o idioma de origen, sea excluida de la participación, se le nieguen los beneficios de, o esté sujeta a la discriminación en cualquier programa o actividad financiada por el gobierno federal. Además, la Orden Ejecutiva 12898 establece una misión de Justicia Ambiental para las poblaciones minoritarias y de ingresos de las partes en todos los programas, políticas y actividades federales. Con este fin, es C.A.T.S. objetivo de:

* Asegurar que el nivel y la calidad de sus programas y servicios se proporcionen de manera no discriminatoria;
* Promover la participación plena y justa de todas las comunidades potencialmente afectadas en el proceso de toma de decisiones de transporte (participación pública);;
* Evitar, minimizar o mitigar los impactos desproporcionadamente altos y adversos para la salud humana y el medio ambiente, incluidos los efectos sociales y económicos, de sus programas, políticas y actividades en las poblaciones de bajos ingresos y minoritarias;
* Prevenir la denegación, reducción o retraso significativo en la recepción de beneficios de transporte por parte de poblaciones de bajos ingresos y minorías; y
* Garantizar un acceso significativo a los programas y actividades relacionados con el tránsito por parte de las personas con deficiencia de inglés Limited (LEP).

 El Oficial de Derechos Civiles de C.A.T.S. es responsable de iniciar y monitorear las actividades del Título VI, preparar los informes requeridos y garantizar que C.A.T.S. se adhiere a las leyes y regulaciones aplicables.

Cuando se trata de fondos federales, C.A.T.S. supervisará y garantizará el cumplimiento de los contratistas externos en cualquier nivel y de cada subreceptor en cualquier nivel del proyecto con todos los requisitos que prohíben la discriminación por motivos de raza, color u origen nacional, e incluirá un lenguaje de no discriminación en todos los acuerdos escritos.

Cualquier Persona que desee solicitar más información sobre C.A.T.S. programa de derechos civiles, C.A.T.S. Las obligaciones del Título VI, o que crean que se han visto perjudicadas por cualquier práctica discriminatoria ilegal en virtud del Título VI, pueden ponerse en contacto o presentar una queja formal directamente con uno o más de los siguientes:

* **C.A.T.S.**, vía:
	+ teléfono al (704) 336-RIDE(7433) TDD: 704-336-5051
	+ internet en [www.ridetransit.org](http://www.ridetransit.org)
	+ e-mail a telltransit@charlottenc.gov
	+ Correo de EE.UU. a la ATENCIÓN: C.A.T.S. Oficial de Derechos Civiles, 600 East Fourth Street, Charlotte, NC 28202
* **Departamento de Recursos Humanos de la Ciudad de Charlotte**, 600 East Fourth Street, Charlotte, NC 28202
* **Administración Federal de Tránsito** (FTA) al presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles, Atención: Equipo de Quejas, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington, DC 20590

C.A.T.S. proporciona traducción escrita de documentos vitales de conformidad con la Disposición de Puerto Seguro que se encuentra en la Circular de FTA 4702.1B, Capítulo III, Sección 9.

¿Otro idioma? www.ridetransit.org tiene Google Translate o llame al 704-336-7433. ¿Otro idioma? www.ridetransit.org tiene Google Translate o llame al 704-336-7433. ¿Un idioma? www.ridetransit.org google translate o llame al 704-336-7433. 另一种语言? www.ridetransit.org 有谷歌翻译,或致电704-336-7433. 另一種語言? www.ridetransit.org 有谷歌翻譯,或致電704-336-7433. Une autre langue? www.ridetransit.org un Google Translate ou appelez 704-336-7433. Другой язык? www.ridetransit.org имеет Google Translate или позвоните 704-336-7433. અન્ય ભાષા? www.ridetransit.org Google અનુવાદ અથવા 704-336-7433 પર ફોન કરો છે. 다른 언어? www.ridetransit.org 구글 번역 또는 704-336-7433로 전화있다. ¿Outra Lingua? www.ridetransit.org Google Translate stamps ou ligue para 704-336-7433. ¿Idioma wani? www.ridetransit.org yana da Google Translate ko kira 704-336-7433. ¿Crujido? www.ridetransit.org nwere Google Creaking na-akpcrea 704-336-7433. Miran ti Ede? www.ridetransit.org ni Google sélédemírán tabi pe 704-336-7433. ¿Col rizada Luqad? www.ridetransit.org ayaa Google Translate ama wac 704-336-7433.



 03/14/2018

John M. Lewis, Jr. Fecha

Director Ejecutivo, Charlotte Area Transit System

Director de Transporte Público, Ciudad de Charlotte