



## PROCEDIMIENTO PARA UNA QUEJA DEL TITULO VI

Con el fin de cumplir con el 49 CFR Sección 21.9(b), Citrus Connection desarrolló el Procedimiento Operativo Estándar (S.O.P.) #D-3, que describe los procedimientos de presentación, investigación y seguimiento de quejas del Título VI presentadas en contra del Distrito. Los procedimientos para presentar una queja están disponibles para los miembros del público bajo petición.

Los miembros del público podrán solicitar información adicional relacionada con la obligación de no discriminación con:

### **El Coordinador del Título VI de Lakeland Area Mass Transit District:**

Marcia Roberson  
Directora del Centro de Llamadas de Movilidad Regional  
Lakeland Area Mass Transit District  
1212 George Jenkins Blvd., Lakeland, FL 33815  
Número de teléfono: (863)733-4222  
Número de Fax: (863)327-1364  
[mroberson@ridecitrus.com](mailto:mroberson@ridecitrus.com)

### **DERECHO A PRESENTAR UNA DENUNCIA**

Si usted cree que ha sido excluido de participar en, negársele los beneficios de, o ser sujeto de discriminación basado en raza, color u origen nacional bajo los programas de prestación de servicios de tránsito o de los servicios o programas relacionados de Citrus Connection, usted puede presentar una queja oficial del Título VI con el Coordinador del Título VI, o con la Administración Federal de Tránsito (FTA). La queja debe ser presentada no más tarde de 180 días después de la fecha de la alegada discriminación, a menos que el plazo para la queja sea extendida por la Administración Federal de Tránsito (FTA).

## **PRESENTAR UNA QUEJA ANTE EL TRANSPORTE PÚBLICO DEL DISTRITO DE LAKELAND.**

El Transporte Público del Distrito de Lakeland lo anima a presentar su queja por escrito (ver el formulario adjunto del Título VI), incluyendo lo siguiente:

- Su nombre, dirección y como contactarlo a usted (teléfono, correo electrónico y dirección postal)
- Cómo, por qué, cuando, y dónde usted cree fue discriminado. Incluya el lugar, nombres e información de contacto de los testigos. Si el alegado incidente ocurrió en el autobús o en otro vehículo de Citrus Connection, por favor indique la fecha, la hora del día, y el número de autobús/vehículo si está disponible.
- Su firma

En el caso de que el denunciante no puede o es incapaz de proporcionar una declaración por escrito, una queja verbal de la discriminación puede ser hecha con el Coordinador del Título VI. Bajo estas circunstancias, el denunciante será entrevistado, y el Coordinador del Título VI asistirá al denunciante en la realización de una declaración por escrito.

Cualquier queja deber ser presentada con el Coordinador del Título VI de Citrus Connection dentro de los 180 días siguientes de la fecha de la alegada violación del Título VI.

Todas las denuncias serán investigadas con prontitud. Medidas razonables se llevarán a cabo para preservar cualquier información que es confidencial. El Coordinador del Título VI revisará cualquier queja, y cuando sea necesario, comenzará un proceso de investigación. Como mínimo el investigador:

- Identifica y examina todos los documentos pertinentes, prácticas y procedimientos;
- Identifica y entrevista a las personas que tengan conocimiento de la alegada violación del Título VI, por ejemplo, la persona que hace la denuncia; los testigos o cualquier persona identificada por el denunciante; cualquier que haya sido objeto de una actividad similar, o cualquier persona con información relevante.

Al término de la investigación, el Coordinador del Título VI completará un informe final para el Director Ejecutivo. Si una violación del Título VI se encuentra existente, medidas correctivas adecuadas y necesarias serán tomadas inmediatamente. El demandante también recibirá un informe final con las medidas correctivas. El proceso de investigación e informe final no debe tomar más de veinte y cinco días (25) hábiles. Si no se encuentra violación y el demandante desea apelar la decisión, él o ella pueden hacerlo poniéndose en contacto con la Administración Federal de Tránsito.

Demandantes también pueden presentar su queja inicial del Título VI directamente, no más tarde de 180 días después de la fecha de la alegada discriminación, con la Administración Federal de Tránsito en la dirección e información de contacto arriba indicada.