

**Autoridad Regional de Tránsito del Área de Toledo**  
**TARTA**  
**Junio de 2023**

**Política de no discriminación y Título VI y Política y  
procedimiento de quejas**

**POLITICA**

TARTA no discrimina en el empleo, la prestación de servicios y/o las prácticas comerciales por motivos de raza, color, credo, religión, sexo, estado civil, nacionalidad, orientación sexual, ascendencia, edad, estado militar y discapacidad física o mental. TARTA prohíbe el acoso en el lugar de trabajo, incluido el acoso sexual, así como las represalias contra los empleados.

Estos procedimientos cubren todas las quejas externas relacionadas con los programas y actividades de TARTA presentadas bajo el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 como se encuentra en 49 CFR 21, "No discriminación en los programas asistidos por el gobierno federal del Departamento de Transporte (DOT)". El Título VI dice que "[n]inguna persona de los Estados Unidos, por motivos de raza, color o nacionalidad, será excluida de participar en, se le negarán los beneficios o será objeto de discriminación de cualquier programa o actividad que reciba asistencia financiera federal".

Estos procedimientos, requeridos por 23 CFR 200.9 (b) (3), también cubren las quejas externas relacionadas con los programas o actividades de TARTA presentadas bajo otras leyes relacionadas contra la discriminación que además prohíben la discriminación por motivos de discapacidad, sexo, edad y/o bajos ingresos. Esto incluye, sin limitaciones, la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, la Ley de Restauración de los Derechos Civiles de 1987, la Ley para Estadounidenses con Discapacidades de 1990, 23 USC 324, 42 USC 610, la Orden Ejecutiva 13166 y la Orden del DOT sobre Justicia Ambiental y la Orden Ejecutiva 12898. Estos procedimientos corresponden a cualquier queja de discriminación externa relacionada con algún programa o actividad administrado por TARTA.

El personal del Departamento de Información o de Servicio al Cliente procesa y registra toda queja externa que llegue a través de la organización TARTA por teléfono, correo, correo electrónico o en persona. La variedad de las quejas abarca desde la eliminación de las paradas de autobús, los autobuses que llegan tarde, la actitud del conductor, las disposiciones del servicio, la

eliminación de las casetas para pasajeros del autobús, la basura y/o muchos otros problemas. Sin embargo, si hay una queja que se identifica como un reclamo del Título VI, la información es procesada por el Departamento de Operaciones.

La regulación federal 49 CFR 21 describe los tipos de acciones discriminatorias prohibidas según esa ley. Por consiguiente, en la parte:

1. El destinatario al que se aplica esta parte no podrá, directamente o a través de acuerdos contractuales o de otro tipo, por motivos de raza, color o nacionalidad:
  - i. Negar a una persona cualquier servicio, ayuda financiera u otro beneficio provisto bajo el programa.
  - ii. Proporcionar cualquier servicio, ayuda financiera u otro beneficio a una persona que sea diferente, o proporcionarlo de una manera diferente, de la proporcionada a otros bajo el programa.
  - iii. Someter a una persona a segregación o tratamiento separado en cualquier asunto relacionado con la recepción de algún servicio, ayuda financiera u otro beneficio bajo el programa.
  - iv. Restringir a una persona de cualquier manera el goce de alguna ventaja o privilegio que disfrutan otros destinatarios de algún servicio, ayuda financiera u otros beneficios bajo el programa.
  - v. Tratar a una persona de manera diferente a los demás para determinar si cumplió satisfactoriamente con los requisitos o condiciones de admisión, inscripción, elegibilidad para cupos, membresía o de otra índole, que las personas deben cumplir para recibir algún servicio, ayuda financiera u otro beneficio que proporciona el programa.
  - vi. Negar a una persona la oportunidad de participar en el programa a través de la prestación de servicios o darle la oportunidad de hacerlo de manera diferente a la que se otorga a otros bajo el programa; o
  - vii. Negar a una persona la oportunidad de participar como miembro de un organismo de planificación, asesoramiento o similar que sea parte integral del programa.

La ley prohíbe la intimidación o las represalias de cualquier tipo. Los procedimientos no le niegan el derecho del demandante a presentar quejas formales ante otras agencias federales, estatales o locales o a buscar un abogado privado para las quejas que aleguen discriminación. Se hará todo lo posible para obtener una pronta resolución de las quejas.

## **PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS**

1. Cualquier individuo, grupo de individuos o entidad que crea que ha sido objeto de discriminación prohibida por las disposiciones de no discriminación del Título VI puede presentar una queja por escrito ante el Departamento de Operaciones. Se debe presentar una queja formal dentro de los 180 días calendario posteriores a la presunta ocurrencia. Utilice el formulario para quejas que se encuentra en nuestro sitio web en <https://tarta.com/non-discrimination-and-title-vi-complaint-form/>
2. Al recibir la queja, el Oficial de Desarrollo y Equidad de TARTA o un representante designado determinará la jurisdicción de TARTA, la aceptabilidad de la queja y la necesidad de información adicional. TARTA también acusará recibo de la queja notificando al demandante.
3. El representante de TARTA asignará o designará a un miembro del personal cuya área se vea afectada por la queja para investigar el mérito de la queja.
4. La queja recibirá un número de caso y se registrará en los registros de TARTA identificando la base de la queja y la raza, el color, la nacionalidad y el género del demandante. El personal asignado iniciará la investigación.
5. Dentro de los 50 días calendario posteriores a la recepción de la queja, el investigador de TARTA preparará un informe de investigación para que el Director de Operaciones o su designado lo revise. El informe incluirá una descripción narrativa del incidente, la identificación de las personas entrevistadas, los hallazgos y las recomendaciones para su disposición. TARTA también incluirá declaraciones juradas firmadas de todas las partes: denunciante, acusado y testigos, según corresponda. También se incluirán todos los informes o documentos recopilados durante la investigación.
6. El informe de investigación y su conclusión se enviarán al asesor legal de TARTA para su revisión. El Consejo revisará el informe y la documentación asociada y proporcionará información dentro de los 10 días calendario.

7. El investigador de TARTA revisará cualquier comentario o recomendación del asesor legal de TARTA. El investigador discutirá el informe y las recomendaciones con el Director de Operaciones o su designado. El informe se modificará según sea necesario y se hará definitivo para su publicación.
8. Una vez que el informe de investigación de TARTA sea definitivo, se notificará debidamente a las partes la resolución de la queja, las recomendaciones para remediar cualquier práctica discriminatoria y los derechos de apelación.
  - Cualquier individuo, grupo de individuos o entidad puede apelar dentro de los 30 días de haber recibido la notificación sobre el informe final.
  - La apelación se presentará en la oficina del CEO para su revisión.
  - Dentro de los 30 días posteriores a la recepción, la oficina del CEO tomará una determinación final y hará una recomendación.
9. Si se determina, después de la investigación, que TARTA actuó de manera discriminatoria, TARTA tomará todas las medidas necesarias, según las recomendaciones del informe de investigación, para remediar la práctica discriminatoria.

Para obtener más información sobre el proceso de presentación de quejas de TARTA, comuníquese con: [Info@tarta.com](mailto:Info@tarta.com)

Gerente de Atención al Cliente  
TARTA  
(419) 382-9901 Ext. 1801

Director Ejecutivo  
TARTA  
(419) 245-5222

*Previa solicitud, se producirán formatos alternativos de este documento para las personas con discapacidades. Llame al (419) 382-9901 o envíe un correo electrónico a [customerservice@tarta.com](mailto:customerservice@tarta.com). Todos los servicios de asistencia lingüística para los programas y servicios de la Autoridad de Tránsito Regional del Área de Toledo, incluidas las evaluaciones funcionales para el transporte alternativo y las apelaciones de elegibilidad para el transporte alternativo se ofrecen al público sin cargo.*