

## Procedimiento de quejas del Título VI

TANK ha desarrollado procedimientos para investigar y rastrear las quejas del Título VI presentadas contra la agencia. Los procedimientos se ponen a disposición del público a pedido. Si un individuo o grupo expresa a TANK que los objetivos del Título VI indicados anteriormente no se están cumpliendo, y le gustaría presentar una queja, TANK seguirá el proceso que se detalla a continuación:

- A. Cualquier persona que crea que ha sido discriminada por TANK por motivos de raza, color u origen nacional puede presentar una queja de Título VI completando y enviando el Formulario de queja de Título VI de la agencia. TANK investiga las quejas por escrito recibidas no más de 180 días después del presunto incidente. La Autoridad procesará las quejas que estén completas.
- B. Una vez que se reciba la queja, TANK la revisará para determinar si nuestra oficina tiene jurisdicción. Para fines de seguimiento, la queja se ingresa en el Software de asistencia al cliente (CAS) y es categorizada como "Agencia / Título VI". TANK debe enviar al demandante una carta de reconocimiento / correo electrónico dentro de los 5 días hábiles, informándole si la queja será investigada por nuestra oficina.
- C. TANK se esfuerza por completar una investigación de quejas de Título VI dentro de los 90 días. Si se necesita más información para resolver el caso, TANK puede comunicarse con el denunciante. El denunciante tiene 21 días hábiles (a partir de la fecha de la solicitud de información) para responder a TANK. Si el investigador de TANK no es contactado por el denunciante o no recibe la información adicional dentro de los 21 días hábiles, TANK puede cerrar administrativamente el caso. Un caso puede cerrarse administrativamente también si el demandante ya no desea seguir adelante con su caso.
- D. TANK realizará una investigación inmediata siempre que una revisión de cumplimiento, informe, queja o cualquier otra información indique un posible incumplimiento de los objetivos antes mencionados. La investigación incluirá, cuando corresponda, una revisión de las prácticas y políticas pertinentes de la organización, las circunstancias bajo las cuales ocurrió el posible incumplimiento y otros factores relevantes para determinar si TANK no ha cumplido con el Título VI. El personal de TANK proporcionará una copia de la investigación a la Junta Directiva de TANK.
- E. Después de que el investigador revisa la denuncia, enviará una de dos cartas al denunciante: una carta de cierre o una carta de resultado (LOF):
  - Una carta de cierre resume las acusaciones y establece que no hubo una violación del Título VI y que el caso se cerrará.
  - Un LOF resume las acusaciones y las entrevistas con respecto al presunto incidente y explica si se llevará a cabo alguna acción disciplinaria, capacitación adicional del miembro del personal u otra acción. La carta también incluirá una notificación de los derechos de apelación del demandante.
- F. La carta de hallazgo ofrecerá al denunciante la oportunidad de proporcionar información adicional que lleve a TANK a reconsiderar sus conclusiones. Las partes en la queja deben proporcionar esta información adicional dentro de los 60 días posteriores a la fecha de transmisión de la LOF. Después de revisar esta información, TANK responderá emitiendo una carta de resolución revisada o un fallo a la parte apelante, o informando a la parte apelante que la carta de resolución

original o el fallo sigue en vigor. TANK transmitirá estas cartas dentro de los 60 días posteriores a la recepción de la apelación.

- G. Una persona también puede presentar una queja directamente ante la Administración Federal de Tránsito, en la Oficina de Derechos Civiles de la FTA, 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590.