

Procedimiento para Presentar una Queja bajo el Título VI

Presentación de una Queja bajo el Título VI

Los procedimientos de queja se aplican a los beneficiarios de los programas, actividades y servicios de Cardinal Ritter Senior Services.

DERECHO A PRESENTAR UNA QUEJA: Toda persona que considere haber sido objeto de discriminación por motivos de raza, color u origen nacional por parte de Cardinal Ritter Senior Services puede presentar una queja bajo el Título VI completando y enviando el **Formulario de Queja del Título VI** de la agencia. Las quejas bajo el Título VI deben recibirse por escrito dentro de los 180 días posteriores al presunto acto discriminatorio.

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA: La información sobre cómo presentar una queja bajo el Título VI se encuentra publicada en el sitio web de nuestra agencia, en áreas públicas de nuestras instalaciones, dentro de las instalaciones de tránsito y en los vehículos de tránsito o paratránsito.

Puede descargar el Formulario de Queja del Título VI de Cardinal Ritter Senior Services en: cardinalritterseniorservices.org o también puede solicitar una copia por escrito enviando una solicitud por correo a Cardinal Ritter Senior Services 7601 Watson Rd. St. Louis, MO 63119. La información también puede obtenerse llamando a Chris Baechle al 314-961-8000.

Puede presentar una queja firmada y fechada dentro de un plazo no mayor a 180 días desde la fecha del presunto incidente. La queja deberá incluir:

- Su nombre, dirección y número de teléfono.
- Información específica y detallada (cómo, por qué y cuándo) sobre el presunto acto de discriminación.
- Cualquier otra información relevante, incluidos los nombres de cualquier persona(s), si se conocen, a quienes la agencia deba contactar para esclarecer las alegaciones.

Por favor envíe su formulario de queja a la oficina de Cardinal Ritter Senior Services a 7601 Watson Road, St. Louis, MO 63119.

ACEPTACIÓN DE LA QUEJA: Cardinal Ritter Senior Services procesará únicamente aquellas quejas que estén completas. Una vez recibido el Formulario de Queja del Título VI debidamente completado, la agencia lo revisará para determinar si tiene jurisdicción sobre el asunto. El reclamante recibirá una carta de acuse de recibo informándole si la queja será o no investigada por Cardinal Ritter Senior Services.

INVESTIGACIÓN: Cardinal Ritter Senior Services generalmente completará una investigación dentro de los 90 días posteriores a la recepción de un formulario de queja completo. Si se requiere información adicional para resolver el caso, Cardinal Ritter Senior Services podrá comunicarse con el reclamante. A menos que la agencia especifique un plazo mayor, el reclamante dispondrá de diez (10) días a partir de la fecha de la carta para enviar la información solicitada al investigador asignado.

Si la información solicitada no se recibe dentro del plazo indicado, el caso será cerrado. Asimismo, un caso podrá cerrarse administrativamente si el reclamante manifiesta que ya no desea continuar con el proceso.

CARTAS DE CIERRE O CARTAS DE DETERMINACIÓN: Después de que el investigador del Título VI revise la queja, se emitirá una de las siguientes cartas al reclamante: una carta de cierre o carta de determinación (LOF)

-Carta de Cierre resume las alegaciones y establece que no se encontró una violación al Título VI, por lo que el caso será cerrado.

-Carta de Determinación (LOF – Letter of Finding) resume las alegaciones y las entrevistas realizadas en relación con el presunto incidente, y explica si se adoptarán medidas disciplinarias, capacitación adicional para el personal o cualquier otra acción correctiva.

Si el reclamante no está de acuerdo con la determinación de Cardinal Ritter Senior Services, podrá solicitar reconsideración por escrito dentro de los siete (7) días posteriores a la fecha de la carta de cierre o carta de determinación, indicando específicamente los fundamentos de su solicitud. Cardinal Ritter Senior Services notificará al reclamante dentro de diez (10) días si acepta o rechaza la solicitud de reconsideración. En los casos en que se conceda una reconsideración, Cardinal Ritter Senior Services emitirá una carta de determinación al demandante una vez que se haya completado la revisión de reconsideración.

– Una Carta de Determinación, para los casos en los que se concede la reconsideración, resume las alegaciones, la determinación original, la base para la reconsideración, las conclusiones finales y qué acciones correctivas son necesarias, tales como medidas disciplinarias, capacitación adicional del personal u otras acciones que deban realizarse.

Una persona también puede presentar una queja directamente ante la Administración Federal de Tránsito (Federal Transit Administration) en FTA Office of Civil Rights East Building, 5.º Piso – TCR 1200 en New Jersey Avenue SE Washington, DC 20590

Cardinal Ritter Senior Services notificará al Departamento de Transporte de Missouri (MoDOT) sobre todas las quejas por discriminación dentro de un plazo de **72 horas**, contactando al Coordinador de Título VI de MoDOT a través de la línea principal de Derechos Civiles Externos al (573) 526-2978, o por correo electrónico a TitleVI@modot.mo.gov.

Si necesita información en otro idioma, comuníquese con: LAMP Interpreting: 1-877-240-6398 o Chris Baechle: 314-961-8000 o por correo electrónico a cbaechle@crsstl.org.