



REGIONAL TRANSPORTATION COMMISSION

Metropolitan Planning • Public Transportation & Operations • Engineering & Construction

Metropolitan Planning Organization of Washoe County, Nevada

PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS TITULO VI

Cualquier persona que crea que él o ella se ha visto sujeta, como individuo o como miembro de alguna clase de personas en particular, a discriminación en base a su raza, color u origen nacional, puede poner una queja Título VI con la empresa RTC. La queja debe ser hecha por escrito dentro de los primeros 180 días de la fecha de la supuesta discriminación. La queja escrita y firmada debe incluir la siguiente información:

- Su nombre, dirección y datos de contacto (por ej: teléfono, correo electrónico, etc.) y
- Cómo, cuándo, dónde y por qué usted cree que usted u otra persona fueron discriminadas. Incluya la ruta, el número del autobús, el lugar, los nombres y datos de información de cualquier testigo.

La queja debe registrarse con la empresa RTC en la siguiente dirección:

Regional Transportation Commission
Director of Public Transportation
1105 Terminal Way
Reno, NV 89502

Formulario imprimible: Formulario de Quejas Título VI (PDF).

Teléfono: 775.348.0400

Para personas que necesiten ayuda con el oído o el habla, favor de marcar 7-1-1 para utilizar el servicio de Hamilton Relay Nevada o llamar a uno de los números gratuitos a continuación:

TTY/ASCII/HCO: 800-326-6868

Voz: 800-326-6888

Español: 800-877-1219

STS: 888-326-5658

VCO: 800-326-4013

Ayuda para las quejas:

El Servicio al Cliente de la empresa RTC proporcionará ayuda para poner una queja por escrito si el demandante no lo puede hacer. El Servicio al Cliente de RTC se ubica en las oficinas del centro de Reno, ESTACION RTC DE LA CALLE 4ª (Calle 4ª y Lake), oficinas del centro de RTC CENTENNIAL PLAZA (Calle Victorian y 15 o se le puede llamar por teléfono al 348-RIDE (775.348.7433)). Las oficinas de Servicio al Cliente están disponibles para proporcionar ayuda de lunes a viernes, de 8:00 am y de la 1:00 pm a 5:00 pm., excluyendo días festivos.

Los demandantes pueden también registrar una queja Título VI con una entidad externa, como las oficinas de FTA, o con otras agencias federales o estatales. Sin embargo, si una queja se registra

con RTC y con una entidad externa simultáneamente, la queja externa reemplazará la queja con RTC. En resumen, la agencia federal o estatal completará la investigación de la queja.

¿Qué le sucede a mi queja con RTC?

Todas las quejas de discriminación basadas en raza, color u origen nacional en un servicio o beneficio proporcionado por RTC serán registradas y, con excepción de lo proporcionado en el párrafo anterior, serán investigadas de inmediato. RTC iniciará la investigación formal de una queja Título VI dentro de los primeros diez (10) días de recibida la queja.

En caso de que fuera necesaria información adicional para la evaluación o investigación de la queja, RTC se comunicará con el demandante por escrito dentro de los primeros 15 días hábiles. Si el demandante no coopera o proporciona la información que se le pide para una fecha específica, esto dará como resultado el cierre administrativo de la queja.

La empresa RTC investigará la queja y, siguiendo la revisión de hechos revelados durante la investigación, preparará una respuesta por escrito para revisión y aprobación por parte del Director de Servicios Legales. Si al darle seguimiento a la investigación RTC no puede hacer una conclusión de que ocurrió una violación de los reglamentos, la empresa hará un cierre administrativo de la queja. El demandante recibirá una respuesta por escrito, sin importar la decisión tomada. La respuesta le dará información al demandante sobre su derecho a registrar y apelar en los resultados de la queja.

RTC hará todo lo posible para responder a una queja Título VI dentro de los primeros sesenta (60) días hábiles después de recibir la queja. El demandante puede apelar la decisión de RTC con:

Regional Transportation Commission
Bill Thomas, Executive Director
Attn: Title VI Complaints and Appeals
1105 Terminal Way
Reno, NV 89502