



## **Procedimiento de Quejas del Título VI**

Como receptora de ayuda económica federal y dentro del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y los estatutos vinculados al Título VI, La Organización Metropolitana de Planeación (MPO por sus siglas en inglés) de El Paso garantiza que ningún individuo quede excluido de la participación de, sea negado los beneficios de, o sea víctima de discriminación de ningún programa o actividad que reciba ayuda económica federal por motivo de su raza, color o nacionalidad. Todos los programas financiados por ayuda económica federal en forma parcial o total se encuentran sujetos a los requisitos establecidos en el Título VI. La Ley de Restauración de Derechos Civiles de 1987 extendió estos requisitos a todos los programas dentro de cualquier organismo que recibiese ayuda federal independientemente de la fuente de financiación para programas individuales.

El propósito de esta política es establecer un proceso según el cual los individuos que no son empleados en la MPO de El Paso puedan presentar quejas por discriminación por parte de disposiciones, servicios o actividades de la MPO de El Paso. Toda persona que crea haber sido víctima de discriminación ilegal, ya sea hacia su persona o hacia un colectivo de individuos específico, por parte de la MPO de El Paso o cualquier entidad que reciba ayuda económica federal de la MPO de El Paso o a través de este (como subreceptores, subcontratistas o subcesionarios), puede presentar una queja por discriminación. Al procesar quejas por discriminación en virtud del Título VI, la MPO de El Paso seguirá los plazos establecidos según la guía del Departamento de Transporte, la Administración Federal de Carreteras, La Administración Federal de Transporte Público y el Departamento de Justicia.

### **Periodo de presentación de la queja**

La queja por discriminación debe presentarse dentro de los 180 días calendario de la presunta acción de discriminación o del descubrimiento de este último. En caso de que la conducta se haya manifestado en forma continua, a partir de la fecha en la que se haya interrumpido dicha conducta. Al presentar la queja por escrito debe estar sellada por el correo antes de la expiración del período de 180 días. Se considerará fecha de presentación al día en el que usted complete, firme y envíe el formulario de queja. Para que puedan aceptarse, el formulario de queja y el formulario de consentimiento deben estar fechados y firmados. Las quejas que se reciban una vez que hayan pasado más de 180 días después de la presunta discriminación no serán procesadas y se le reenviarán al reclamante junto con una carta que explique por qué la queja no ha podido procesarse y a qué agencias alternativas se puede dirigir un informe

## Donde presentar la queja

Para procesar la queja, los formularios de quejas originales y firmados deben ser enviados o entregados en persona a:

Director Ejecutivo/Coordinador del Título VI  
El Paso Metropolitan Planning Organization  
211 N. Florence St., Suite 202  
El Paso, TX 79901

Se podrán realizar adaptaciones razonables bajo pedido para los individuos que no se encuentren en condiciones de completar el formulario de queja debido a una discapacidad o a conocimientos limitados del idioma inglés. Asimismo, un representante del reclamante podrá presentar una queja en nombre de este último.

Individuos que no se encuentren satisfechos con la resolución de la MPO de El Paso podrán recurrir a otras agencias estatales o federales aplicables.

## Requisitos de queja

Para que una queja pueda procesarse, debe ponerse por escrito e incluir la siguiente información: (véase Apéndice 3 del Programa del Título VI para formulario de queja o en la página de internet de la MPO de El Paso en [www.elpasompo.org/TitleVI](http://www.elpasompo.org/TitleVI))

- Nombre, domicilio y número de teléfono del reclamante.
- Nombre(s), domicilio(es) y empresa(s)/organización(es) de la(s) presunta(s) víctima(s) de discriminación.
- Fecha del presunto acto(s) de discriminación.
- Motivo de la queja (por ejemplo: raza, color, nacionalidad)
- Una declaración de queja.
- Un formulario de consentimiento de divulgación firmado.

## Proceso de revisión de quejas

A continuación, la descripción del proceso de como una queja discriminatoria será manejada una vez que es recibida por la MPO de El Paso:

1. **La MPO de El Paso recibe una queja por escrito:** Las quejas deben presentarse por escrito y estar firmadas por el reclamante o un representante designado por este último. Si el reclamante no se encuentra en condiciones de completar el formulario debido a una discapacidad o a conocimientos limitados del idioma inglés y solicita asistencia, se realizarán adaptaciones razonables para garantizar que la queja se reciba y se procese de manera oportuna. Los reclamantes que deseen presentar una queja y no dispongan de acceso a internet o no tengan la posibilidad de ir a recoger un formulario, recibirán un formulario de quejas por correo para que puedan completarlo.
2. **La queja se registra en una base de datos:** Los formularios de quejas se registrarán en la base de datos de quejas para realizar su seguimiento. En todas las quejas recibidas se

conservarán los datos básicos, que incluyen el nombre del reclamante, su información de contacto, el nombre y la organización de la persona(s) de la presunta discriminación, fecha en que ocurrió el presunto acto(s) discriminatorio, el motivo en el que se basa la queja por discriminación, y una descripción de la presunta acción discriminatoria.

3. **Revisión inicial:** La MPO de El Paso realizara una revisión inicial de la queja. El propósito de esta revisión es determinar si la queja cumple con los criterios básicos.

**Criterios básicos de una queja completa:**

- Motivo en el que se basa la queja por discriminación (raza, color, origen nacional)
- Determinación de que la queja ha sido presentada dentro de los 180 días calendario de la presunta acción de discriminación o del descubrimiento de este último
- El programa en el cual se presenta la presunta acción de discriminación será examinado para asegurar que el reclamante a entregado la queja a la agencia apropiada. Durante este proceso, si se ha hecho una determinación de que el programa o actividad de la presunta discriminación no es relacionada a un programa o actividad de la MPO de El Paso, se hará todo lo posible para establecer la agencia correcta. Siempre que sea posible y asumiendo que se otorgó el consentimiento en el formulario de Consentimiento, que es parte del formulario de queja, la queja se enviará a la agencia apropiada.

Si la queja es una queja de discriminación relacionada con el transporte y la MPO de El Paso o sus subreceptores son nombrados como el demandado, entonces la queja, si está relacionada con el transporte de Texas, se enviará a TXDOT, División de Derechos Civiles, 125 E. 11th Street, Austin, Texas, 78701-2483 o si está relacionado con el transporte de Nuevo México, al Coordinador de Título VI de NMDOT, 1570 Pacheco Street, Suite A10, Santa Fe, NM, 87505. A partir de entonces, los procedimientos seguirán como se indica aquí.

4. **Respuesta inicial por escrito:** Dentro de los 10 días siguientes a la recepción de la queja, la MPO de El Paso dará una respuesta inicial por escrito al reclamante para notificar que la queja se ha recibido. Incluido en la notificación se especificará si es necesaria información adicional, notificara al reclamante si la actividad no es relacionada a una actividad o programa de la MPO de El Paso, o si no cumple con los requisitos de la fecha límite. Las conclusiones realizadas en el paso 3 determinaran la respuesta apropiada al reclamante. Se enviará una copia de la respuesta escrita y del formulario de queja de discriminación a el Departamento de Transporte según corresponda, solo con fines informativos.
5. **Investigación de la queja:** El Especialista en el Título VI consultará con el Director de la MPO de El Paso para determinar cuál es el proceso de investigación más adecuado para garantizar que se reúna toda la información disponible y poder llegar a una conclusión y posterior resolución de la queja. El tipo de técnicas de investigación utilizadas variará en función del carácter y las circunstancias de la presunta discriminación. Una investigación puede incluir, entre otros:

- Reuniones internas con el personal y los asesores jurídicos de la MPO de El Paso
  - Consultas con agencias estatales y federales.
  - Entrevistas con reclamante (s).
  - Revisión de documentación (por ejemplo: planificación, participación del público y actividades del programa técnico).
  - Entrevistas y revisión de documentación con otras agencias involucrados.
  - Revisión de métodos de análisis técnico.
  - Revisión de información demográfica.
6. **Determinación de la Investigación:** La investigación debe finalizar dentro de los 60 días siguientes a la recepción de la queja completa, a menos que los hechos y las circunstancias hagan disponer algo diferente. Se tomará una determinación en base a la información obtenida. El especialista en el Título VI, el Director Ejecutivo y/o la persona designada presentará una recomendación sobre el curso de acción a seguir. La misma incluirá estrategias de resolución formales y/o informales en un informe de conclusiones.
7. **Aviso de Resolución:** Dentro de los 10 días siguientes a la finalización y resolución de una investigación, el Director Ejecutivo de la MPO de El Paso deberá informar la decisión final al reclamante. El aviso brindará información al reclamante sobre su derecho a apelar ante agencias estatales y federales en caso de no encontrarse satisfecho/a con la decisión final. Con fines informativos, se le enviará una copia de esta carta junto con un informe de los resultados de la investigación a el Departamento de Transporte.