

BIG BEND TRANSIT, INC.
PROCEDIMIENTO DE QUEJAS DE ADA Y TÍTULO VI

Vigente a partir de septiembre de 2026

Marcus Harrison, Coordinador de ADA y Título VI
Big Bend Transit, Inc. • 2201 Eisenhower Street • Tallahassee, Florida 32302
Teléfono: 850-574-6266 • Correo electrónico: mharrison@bigbendtransit.org

1. Propósito y compromiso

Big Bend Transit, Inc. (BBT) se compromete a proporcionar servicios de transporte público accesibles y sin discriminación. BBT prohíbe la discriminación por raza, color u origen nacional conforme al Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y prohíbe la discriminación por discapacidad conforme a la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) y los requisitos federales de transporte aplicables.

BBT puede administrar las quejas de Título VI y ADA mediante un mismo sistema de derechos civiles; sin embargo, las quejas de ADA/discapacidad y las quejas de Título VI se identificarán, investigarán, registrarán y reportarán por separado.

2. Protecciones y quejas bajo el Título VI

El Título VI prohíbe la discriminación por raza, color u origen nacional en programas y actividades que reciben asistencia financiera federal. Ninguna persona será excluida de participar, privada de los beneficios o sometida a discriminación en los programas, servicios o actividades de transporte de BBT por esos motivos.

Las quejas de Título VI pueden incluir, entre otras:

- Negar o limitar el servicio de transporte debido a la raza, color u origen nacional;
- Proporcionar un servicio diferente o inferior debido a la raza, color u origen nacional;
- Aplicar tarifas, requisitos de elegibilidad, reglas, políticas o procedimientos de manera discriminatoria;
- Trato discriminatorio relacionado con rutas, horarios, paradas, instalaciones, vehículos u otros servicios de transporte;
- Represalias, intimidación, coerción o trato adverso por presentar una queja de Título VI, participar en una investigación o ejercer un derecho civil protegido; o
- No tomar medidas razonables para proporcionar acceso significativo a personas con dominio limitado del inglés cuando corresponda.

Dominio limitado del inglés y asistencia lingüística

BBT toma medidas razonables para proporcionar acceso significativo a las personas con dominio limitado del inglés. La asistencia lingüística puede incluir interpretación, información traducida u otra ayuda apropiada. Para solicitar asistencia lingüística, comuníquese con el Coordinador de ADA y Título VI.

Manejo de quejas de Título VI

Toda persona que considere que BBT la ha discriminado por raza, color u origen nacional puede presentar una queja de Título VI. Estas quejas se identificarán y registrarán por separado de las quejas de ADA y de servicio al cliente. BBT investigará de manera pronta y justa conforme a este procedimiento.

BIG BEND TRANSIT, INC.

Prohibición de represalias

BBT prohíbe la intimidación, coerción, represalia u otro trato adverso contra una persona por haber presentado una queja de discriminación, participado en una investigación, proporcionado información o ejercido derechos protegidos por las leyes de derechos civiles aplicables.

3. Protecciones y quejas bajo la ADA

BBT no discrimina a las personas calificadas con discapacidades por motivo de discapacidad en sus servicios, programas, instalaciones o actividades de transporte. BBT se compromete a proporcionar transporte accesible y a realizar modificaciones razonables a políticas, prácticas y procedimientos cuando sean necesarias para garantizar el acceso.

Las quejas de ADA pueden incluir, entre otras:

- Accesibilidad de vehículos o instalaciones;
- Elevadores, rampas y sistemas de sujeción de sillas de ruedas;
- Dispositivos de movilidad y animales de servicio;
- Modificaciones razonables de políticas, prácticas o procedimientos;
- Anuncios de paradas e identificación de rutas;
- Paratransito complementario de ADA;
- Acceso a programas, servicios o instalaciones de transporte; o
- Trato desigual o discriminación por discapacidad.

No se requiere que la persona revele un diagnóstico médico ni información médica innecesaria.

4. Coordinador de ADA y Título VI

Marcus Harrison, Coordinador de ADA y Título VI
Big Bend Transit, Inc. • 2201 Eisenhower Street • Tallahassee, Florida 32302
Teléfono: 850-574-6266 • Correo electrónico: mharrison@bigbendtransit.org

Marcus Harrison es el Coordinador de ADA y Título VI de BBT y coordina la recepción, investigación, documentación, respuesta, mantenimiento de registros y demás actividades de cumplimiento relacionadas con estas quejas.

5. Cómo presentar una queja

Toda persona que considere haber sido discriminada por discapacidad, raza, color u origen nacional, o que considere que BBT no ha cumplido con un requisito de transporte de ADA aplicable, puede presentar una queja. Por lo general, las quejas deben presentarse dentro de los 180 días calendario posteriores al incidente alegado.

- Por correo: Marcus Harrison, Coordinador de ADA y Título VI, Big Bend Transit, Inc., 2201 Eisenhower Street, Tallahassee, Florida 32302;
- Por correo electrónico: mharrison@bigbendtransit.org;
- Por teléfono: 850-574-6266;
- En persona en una oficina de Big Bend Transit durante el horario normal; o
- Mediante otro método accesible cuando sea necesario debido a una discapacidad.

BIG BEND TRANSIT, INC.

Se recomienda usar el formulario escrito, pero no es obligatorio cuando una discapacidad impide completarlo. El personal proporcionará asistencia razonable y podrá documentar una queja oral a solicitud de la persona. Se ofrecen formatos alternativos y asistencia de comunicación previa solicitud.

6. Recepción e información de la queja

BBT solicitará información suficiente para comprender e investigar la alegación, que puede incluir:

- Nombre, información de contacto disponible y método de contacto preferido;
- Si la alegación corresponde a Título VI, ADA/discapacidad o ambos;
- Fecha, hora, ruta/servicio, vehículo, ubicación y datos del viaje;
- Descripción de lo ocurrido;
- Nombres o descripciones de empleados u otras personas involucradas, si se conocen;
- Información de testigos y documentos de apoyo, si están disponibles;
- Resolución o acción correctiva solicitada; y
- Cualquier formato alternativo, asistencia de comunicación o adaptación relacionada con una discapacidad necesaria durante el proceso.

BBT no exigirá un diagnóstico ni información médica innecesaria. La falta de un dato específico no convertirá automáticamente una alegación identificable de derechos civiles en un comentario general.

7. Proceso de investigación

1. Fechar y registrar la queja en el sistema correspondiente.
2. Determinar si la alegación corresponde a discriminación de Título VI, discriminación por discapacidad, incumplimiento de un requisito de ADA u otro asunto de servicio al cliente.
3. Acusar recibo, por lo general dentro de 10 días calendario, utilizando el método de comunicación preferido o un método accesible apropiado.
4. Revisar la queja y solicitar información adicional pertinente cuando sea razonablemente necesario.
5. Asignar la investigación. Cuando sea posible, la persona investigadora no será el empleado directamente involucrado en el incidente.
6. Recopilar y revisar registros pertinentes, incluidos horarios, registros de despacho, información del vehículo, video, políticas, procedimientos, declaraciones y otra documentación.
7. Entrevistar a empleados, testigos, contratistas u otras personas cuando corresponda.
8. Determinar si la queja está fundamentada e identificar cualquier acción correctiva o remedial.
9. Documentar los hallazgos, la resolución y las acciones correctivas, incluida su finalización.
10. Proporcionar una respuesta escrita o en otro formato accesible apropiado que explique el resultado y la base de la decisión.

8. Plazos de respuesta

BBT generalmente acusará recibo de una queja identificable dentro de 10 días calendario y procurará emitir una respuesta final dentro de 30 días calendario después de recibir una queja suficientemente completa. Puede requerirse tiempo adicional debido a la complejidad, disponibilidad de testigos o registros u otras circunstancias. Cuando sea posible, BBT notificará a la persona sobre la extensión.

9. Apelación o reconsideración

Una persona que no esté de acuerdo con la determinación de BBT puede solicitar reconsideración o apelación por escrito o mediante otro método accesible. En la medida de lo posible, la apelación será revisada por un representante de la agencia que no haya sido responsable de la determinación original. Las instrucciones de apelación se incluirán con la respuesta final.

10. Derecho a presentar una queja ante otra agencia

El uso del procedimiento interno de BBT no impide presentar una queja ante el Departamento de Transporte de Florida (FDOT), la Administración Federal de Transporte (FTA), el Departamento de Transporte de los Estados Unidos u otra agencia federal o estatal apropiada. Esas agencias pueden tener plazos y requisitos diferentes.

11. Registros y seguimiento separado

Las quejas de Título VI y ADA pueden procesarse dentro del mismo sistema administrativo, pero se codificarán, rastrearán y reportarán por separado entre sí y de los asuntos generales de servicio al cliente.

- Fecha de recepción;
- Naturaleza y fundamento legal de la alegación;
- Servicio, ruta, vehículo, programa o instalación involucrada;
- Investigador asignado;
- Estado y resolución;
- Fecha de respuesta;
- Acción correctiva o remedial; y
- Documentación de la finalización de la acción correctiva.

12. Capacitación y remisión de quejas

Los despachadores, conductores, personal de servicio al cliente, supervisores, gerentes y contratistas aplicables recibirán capacitación para reconocer posibles quejas de ADA y Título VI y remitirlas prontamente al Coordinador. También se informará al personal sobre la obligación de proporcionar formatos accesibles y asistencia razonable cuando se soliciten.

13. Accesibilidad del procedimiento y materiales

Este procedimiento y el Formulario de Queja de Derechos Civiles de ADA y Título VI estarán disponibles al público, incluso en el sitio web de BBT. BBT hará esfuerzos razonables para asegurar que los documentos electrónicos sean accesibles y proporcionará formatos alternativos o asistencia de comunicación previa solicitud.

14. Contacto del Coordinador

Marcus Harrison, Coordinador de ADA y Título VI
Big Bend Transit, Inc. • 2201 Eisenhower Street • Tallahassee, Florida 32302
Teléfono: 850-574-6266 • Correo electrónico: mharrison@bigbendtransit.org