



CATHOLIC COMMUNITY SERVICES  
OF WESTERN WASHINGTON

## **Programa de Transporte de Servicios Voluntarios**

### **Procesos de Quejas / Quejas del cliente**

#### **Proceso de Quejas del Título VI**

#### **Proceso de quejas de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)**

**El Título VI** de la Ley de Derechos Civiles de 1964 prohíbe la discriminación por motivos de raza, color y origen nacional en los programas y actividades que reciben asistencia financiera federal. Los Servicios Comunitarios Católicos del Oeste de Washington se compromete a garantizar que ninguna persona sea excluida de la participación o se le nieguen los beneficios de sus servicios de transporte voluntario por motivos de raza, color u origen nacional, según lo protege el Título VI de la Administración Federal de Tránsito (FTA) Circular 4702.1.A Si cree que ha sido objeto de discriminación bajo el Título VI, puede presentar una queja.

**El Título III** de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) prohíbe la discriminación basada en la discapacidad. Si cree que ha sido objeto de discriminación por motivos de discapacidad según la ADA, puede presentar una queja.

#### **Cómo presentar una queja de Título VI o una queja de ADA:**

Puede presentar una queja por escrito firmada hasta ciento ochenta (180) días a partir de la fecha de la supuesta discriminación. La queja debe incluir la siguiente información:

- Su nombre, dirección postal y cómo contactarlo (es decir, número de teléfono, dirección de correo electrónico, etc.)
- Cómo, cuándo, dónde y por qué cree que lo discriminaron.
- Incluya la ubicación, los nombres y la información de contacto de los testigos.
- Otra información que considere significativa
- Para solicitar un formulario de queja formal, llame a: 206.328.5759.

**La queja puede presentarse por escrito ante Los Servicios Comunitarios Católicos de Oeste de Washington en la siguiente dirección:**

County	Attn:	Address
Pierce, Kitsap, Clallam, Jefferson, Cowlitz, Wahkiakum, Clark, Skamania, Grays Harbor, Pacific, Lewis, Mason, Thurston	Jodie Moody	Catholic Community Services 1323 S Yakima Avenue Tacoma, WA 98405
King	Jonny Prociv	100 23 <sup>rd</sup> Avenue South Seattle, WA 98144
Snohomish	Christina Robertson	Everett Family Center 1918 Everett Ave. Everett WA, 98201

*NOTA: Los Servicios Comunitarios Católicos del Oeste de Washington alienta a todos los denunciantes a certificar todo el correo que se envía a través del Servicio Postal de Estados Unidos, Y / o asegurarse de que toda la correspondencia escrita se pueda rastrear fácilmente. Para las quejas enviadas originalmente por fax, se debe enviar por correo una copia original firmada de la queja al Coordinador del Título VI tan pronto como sea posible, pero no más tardar 180 días a partir de la supuesta fecha de discriminación.*



## **¿Qué sucede con su queja después de que se envía a Los Servicios Comunitarios del Oeste de Washington?**

Los Servicios Comunitarios Católicos (CCS) reconoce la importancia de resolver problemas (quejas) de manera rápida y justa. La Agencia también reconoce la conveniencia de resolver los problemas de la manera más informal y apropiada. Los clientes tienen ciento ochenta días (180) para presentar una queja desde el momento en que se enteraron del incidente. Cualquier cliente que elija presentar una queja de buena fe y con una intención honesta y no malintencionada no será intimidado, amenazado, forzado, discriminado ni se tomará ninguna medida de represalia contra ellos.

### **Queja informal / Resolución de problemas**

Una queja es una expresión de insatisfacción sobre cualquier aspecto de alguna prestación de servicios que puede incluir pero no se limita, a cómo se implementan los servicios, programación, políticas y procedimientos de la agencia, etc. Al recibir una queja informal iniciada oralmente o por escrito asistencia razonable será proporcionada por el personal del programa involucrado ((generalmente el coordinador del programa y / o el gerente del programa) y puede incluir personal de supervisión o administrativo para ayudar a obtener una resolución satisfactoria del problema.

### **Resolución Formal de Quejas**

En algunas ocasiones, un cliente puede sentir que el proceso de Queja / Resolución Informal es inadecuado, o puede tener una inquietud o queja de naturaleza más seria. Si un cliente de una agencia desea presentar una queja formal, se debe seguir el siguiente procedimiento:

### **Procedimiento Formal de Quejas**

- A. Cuando el cliente declara (o indica de otro modo) que quiere presentar una queja formal, el miembro del personal con el que hable, referirá el asunto al supervisor el mismo día. Si se ha presentado una queja verbal, el personal del programa involucrado puede reunirse con el denunciante para ayudarlo a escribir la queja si creen que esto puede ser útil.
- B. Al recibir una queja por escrito, el supervisor revisará la solicitud, se comunicará con el denunciante dentro de dos (2) días y hará todo lo posible por resolver la inquietud declarada lo antes posible. Si no se encuentra ninguna una resolución, el supervisor le informará al denunciante que su denuncia se enviará a la persona designada para la denuncia (Director de la agencia) para su revisión dentro de dos (2) días hábiles.
- C. La persona designada para la queja se comunicará con el denunciante dentro de los cinco (5) días hábiles para confirmar el recibo de la queja y explicar el proceso de denuncia y apelación.
- D. En los casos en que se necesite información adicional para la investigación de la queja, CCS notificará al denunciante dentro de los tres (3) días hábiles de la necesidad de información adicional por teléfono o carta, dependiendo de la forma de comunicación más apropiada. Luego, la información puede recopilarse por teléfono o durante una reunión cara a cara.
- E. . Una vez que la agencia reciba información suficiente para investigar la queja, la persona designada para la queja implementará estos pasos para resolver la queja:
  - Realiza consultas y formula una posible resolución a la denuncia.
  - Revisa la información obtenida del asunto y propone una posible resolución.



CATHOLIC COMMUNITY SERVICES  
OF WESTERN WASHINGTON

- Proporciona una decisión verbal al demandante dentro de veinte (20) días calendario a partir de la fecha de reconocimiento en el Paso C. Incluyendo con la decisión el proceso de apelación dirigido por el Director de la Agencia.
- F. Si el demandante no encuentra que la resolución sea satisfactoria, puede apelar al Director de la Agencia, dentro de los siete (7) días calendario.
- G. Después de una revisión de la información, el Director de la Agencia tomara la decisión formal final por escrito para el demandante dentro de los siete (7) días calendario de la apelación por escrito.

Si el demandante del Título VI aún no está satisfecho con la resolución, puede apelar dentro de los diez (10) días calendario y presentar una queja externamente ante el Departamento de Transporte de los Estados Unidos. Y / o la Administración Federal de Tránsito. Se hará todo lo posible para responder a las quejas del Título VI dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de dichas quejas, si no antes.

**TITULO VI:** Además del proceso de quejas descrito anteriormente, el demandante puede presentar una queja del Título VI con las siguientes Organizaciones:

Nombre de la Organización y Dirección		
Washington State Department of Transportation Public Transportation Division Attn: Title VI Coordinator P O Box 47387 Olympia, WA 98504-47387	Federal Transit Administration Attn: Title VI Program Coordinator East Building, 5 <sup>th</sup> Floor – TCR 1200 New Jersey Ave, SE Washington, DC 20590	U.S. Department of Justice Civil Rights Division Coordination and Review Section - NWB 950 Pennsylvania Avenue, NW Washington, DC 20530

**Quejas ADA:** Además del proceso de quejas descrito anteriormente, Usted también puede presentar una queja ADA con el gobierno federal usando la siguiente forma en línea (<https://www.ada.gov/complaint/>) o enviando una carta al Departamento de Justicia de Estados Unidos (<https://www.justice.gov/>).

U.S. Department of Justice  
950 Pennsylvania Avenue  
NW Civil Rights Division Disability Rights –NYAVE  
Washington, D.C. 20530

- A. CCS asegura que no ocurran represalias, amenazas o discriminación contra el denunciante y conserva los registros de todas las quejas formales en un archivo confidencial, separado del archivo del cliente o voluntario denunciante, durante cinco (5) años a partir de la finalización de la denuncia formal a través del Proceso de QI.
- B. Los procedimientos anteriores se suman y no sustituyen a las políticas contra la discriminación de CCSWW.