

County of Lebanon Transit Authority (LT)



Política para Abordar Quejas

Público General, Título VI de Derechos Civiles y Procedimientos de Quejas ADA

Lebanon Transit se compromete a proporcionar servicios **de transporte seguros, confiables, equitativos y accesibles** para todos los miembros del público. Este compromiso se extiende más allá de la prestación del servicio e incluye el trato justo y respetuoso de las personas que interactúan con Lebanon Transit en cualquier capacidad. Lebanon Transit reconoce la importancia de la confianza pública y la rendición de cuentas, y está dedicado a abordar las inquietudes y quejas de los clientes **de manera rápida, imparcial, coherente y transparente**.

Este procedimiento establece un proceso estandarizado para la **recepción, investigación, documentación, resolución y monitoreo de quejas del público**, incluidas aquellas que alegan discriminación o trato desigual. Estos procedimientos se aplican a todos los programas, servicios, actividades, empleados, contratistas y subreceptores de Lebanon Transit, y están diseñados para garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones federales aplicables sobre derechos civiles, incluido el **Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990**.

Política de No Discriminación

Lebanon Transit opera sus programas y servicios en pleno cumplimiento del **Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 (42 U.S.C. §2000d)** y todas las regulaciones, directivas y guías federales emitidas por la Administración Federal de Tránsito (FTA). Lebanon Transit garantiza **que ninguna persona, por motivos de raza, color u origen nacional, sea excluida** de participación, se le nieguen beneficios o sea objeto de discriminación en cualquier programa, servicio o actividad de Lebanon Transit.

Lebanon Transit también cumple con la Ley de **Estadounidenses con Discapacidades de 1990**, enmendada, y las regulaciones federales relacionadas. Lebanon Transit está comprometido a asegurar que las personas con discapacidades **tengan acceso igualitario y significativo a los servicios** de transporte, programas, instalaciones, información y oportunidades, y que se proporcionen modificaciones razonables a políticas, prácticas o procedimientos cuando sea necesario para evitar discriminación, a menos que hacerlo altere fundamentalmente la naturaleza del servicio o represente una amenaza directa para la seguridad.

Cualquier persona que crea haber sido objeto de discriminación o trato desigual bajo un programa o servicio de Lebanon Transit puede presentar una queja. Las quejas pueden ser

presentadas mediante **un formulario escrito formal** o contactando directamente a Lebanon Transit. Presentar una queja con Lebanon Transit no impide que el reclamante presente una queja directamente ante la Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de Tránsito (FTA).

Todas las quejas deben presentarse dentro **de ciento ochenta (180) días calendario** del incidente alegado. Las quejas presentadas después de este período podrán aceptarse por razones válidas, como circunstancias fuera del control del reclamante. El Oficial de Cumplimiento de Título VI/ADA determinará si existe causa justificada.

Lebanon Transit hará esfuerzos razonables para asegurar que los procedimientos de quejas sean accesibles para todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades y personas con dominio limitado del inglés, y que estén disponibles sin costo a solicitud.

Por favor envíe Quejas Generales a:

Lebanon Transit
Attn: Gerente de Operaciones
200 Willow Street
Lebanon, PA 17046
Teléfono: 717-274-3664
info@lebanontransit.org

Por favor envíe Quejas ADA y Título VI:

Lebanon Transit
Attn: Gerente de Recursos Humanos / Oficial de Cumplimiento ADA y Título VI
200 Willow Street
Lebanon, PA 17046
Teléfono: 717-274-3664
humanresources@lebanontransit.org

Documentación de Quejas

Todas las quejas serán documentadas utilizando el **Formulario Oficial de Quejas** de Lebanon Transit. Las quejas pueden presentarse por escrito, en persona, por teléfono o en el sitio web de Lebanon Transit. Este documento y los formularios están disponibles en formatos alternativos a solicitud.

Se mantendrán registros escritos **de todas las quejas** e incluirán al menos:

- Nombre del reclamante
- Información de contacto
- Naturaleza de la queja

- Fecha y hora del incidente
- Ubicación y división involucrada
- Acción correctiva recomendada
- Acción tomada y fecha de resolución

Procedimiento de Quejas del Público General

Una vez reunida toda la información pertinente, el Formulario de Documentación de Quejas será enviado al **Gerente de Operaciones**, quien iniciará y supervisará una investigación.

Tras completar la investigación:

- Los hallazgos y acciones correctivas serán documentados en el formulario.
- El formulario será enviado al **Supervisor de Rutas Fijas**, responsable de documentar todas las quejas.
- El Supervisor registrará la queja y su resolución en una hoja centralizada.

Los datos pueden ser analizados con herramientas de seguimiento de tendencias para identificar problemas recurrentes.

El Gerente de Operaciones garantizará que todas las quejas sean abordadas **de manera rápida, justa y equitativa**.

Si un reclamante considera que su inquietud no ha sido adecuadamente resuelta, tendrá acceso al **Director Ejecutivo**.

Procedimiento de Quejas Título VI y ADA

Todas las quejas serán investigadas rápidamente. Las quejas que aleguen discriminación **basada en raza, color u origen nacional (Título VI)** o relacionadas **con acceso o acomodación de discapacidad (ADA)** serán enviadas al **Gerente de Recursos Humanos**, quien sirve como Oficial de Cumplimiento.

Proceso de Investigación

El Oficial de Cumplimiento revisará cada queja y asignará un investigador neutral si existe un conflicto de interés. La investigación incluirá:

- Revisión de documentos relevantes
- Entrevistas con el reclamante
- Entrevistas con testigos
- Entrevistas con otras personas con información relevante
- Se tomarán medidas razonables para preservar la confidencialidad.

Tiempos de Respuesta

Quejas de Servicio General:

- Acuse de recibo: dentro de **3 días hábiles**
- Investigación y respuesta escrita: dentro de **15 días hábiles**

Quejas ADA/Título VI:

- Acuse de recibo: dentro de **5 días hábiles**
- Determinación escrita: dentro de **45 días calendario**

Plazos de Apelación

Un reclamante puede apelar dentro de **60 días calendario** de la decisión escrita.

- Acuse de recibo: dentro de **5 días hábiles**
- Decisión final: dentro de **45 días calendario**

Determinación y Resolución

Un **informe final escrito** será preparado para el **Director Ejecutivo**, con **copia al Abogado de Lebanon Transit**. Si se identifica una violación, se tomarán acciones correctivas inmediatas.

El reclamante será notificado **por escrito**
del resultado.

Las investigaciones se completarán generalmente dentro de **45 días calendario**.

Presentar una Queja ante la Administración Federal de Tránsito

Las quejas pueden presentarse directamente dentro de **180 días del incidente**.

FTA Oficina de Derechos Civiles
1200 New Jersey Avenue, SE
Washington, DC 20590

Registro y Monitoreo

El Oficial de Cumplimiento mantendrá un registro de **quejas Título VI** que incluirá:

- Fecha de presentación
- Resumen de alegatos
- Estado de la queja
- Acciones tomadas

Las quejas Título VI y ADA serán registradas por separado.

Todas las quejas serán **revisadas trimestralmente** para identificar tendencias.

Participarán supervisores de todas las divisiones.

Actualizado enero 2026

Lebanon Transit
200 Willow St
Lebanon, Pa 17046
717-274-3664

Lebanon Transit is a Drug Free Workplace
Lebanon Transit is an Equal Employment Opportunity Employer