Aprobado por Gary Clark, Director Ejecutivo | Vigente a partir del 23 de octubre de 2026

All Points Transit, Inc.

Procedimiento de Quejas por la ADA

Dirección postal: PO Box 1416, Montrose, CO 81402
Oficina: 156 Colorado Avenue, Montrose, CO 81401 | (970) 249-0128
Sitio web: www.allpointstransit.com

All Points Transit, Inc. (APT) está comprometido a garantizar que nuestro sistema de tránsito y servicios sean accesibles para todos, incluyendo a las personas con discapacidades. Si cree que ha sido discriminado en base a su discapacidad o ha encontrado barreras para acceder a nuestros servicios, le animamos a presentar una queja.

Procedimiento de Queja

APT toma todas las quejas relacionadas con discriminación y accesibilidad muy en serio. Si cree que ha sido excluido de participar, le han negado beneficios o ha sido objeto de discriminación debido a su discapacidad, se le anima a presentar una queja dentro de los 180 días a partir de la fecha del incidente.

Este procedimiento se aplica a todos los servicios de APT, incluyendo Dial-A-Ride, los servicios de autobús de ruta fija y regionales, el microtránsito AllPoints GO y cualquier servicio que un contratista opere en nombre de APT.

Contacto para Quejas por la ADA

La persona designada por APT para recibir quejas por la ADA es:

Nombre: Gary Clark, Director Ejecutivo

Dirección: All Points Transit, Inc., PO Box 1416, Montrose, CO 81402

Teléfono: (970) 249-0128 (oficina principal)

Correo electrónico: gary@aptransit.org

Fax: (970) 249-4473

Presentación de una Queja

Puede presentar una queja de cualquiera de estas maneras. No es obligatorio usar el formulario de queja.

- Teléfono: Llame al (970) 249-0128. Nuestro equipo puede guiarlo a través de los pasos y ayudarle a completar el formulario de queja. Si es sordo, tiene problemas de audición o una discapacidad del habla, puede llamar a través de Relay Colorado marcando el 711.
- En persona: Visite nuestra oficina en 156 Colorado Avenue, Montrose, durante el horario de oficina, o comuníquelo a cualquier empleado de APT, incluyendo a su conductor.
- Correo: All Points Transit, Inc., Attn: Gary Clark, Director Ejecutivo, PO Box 1416, Montrose, CO 81402.
- Correo electrónico: gary@aptransit.org.
- Fax: (970) 249-4473.

El formulario de queja está disponible llamando a nuestra oficina, en nuestro sitio web y en nuestra oficina.

Ayuda para Presentar una Queja

APT se asegurará de que el proceso de queja sea accesible para usted:

- Si no puede o prefiere no escribir su queja, un empleado de APT la escribirá por usted, se la leerá y le dará una copia. Ese registro se tratará como su queja por escrito.
- El formulario de queja, este procedimiento y la respuesta de APT están disponibles en letra grande, en formato electrónico, en español o en otro formato que usted solicite.
- Un familiar, amigo, defensor u otra persona puede ayudarle o presentar la queja en su nombre.

Para obtener ayuda para presentar una queja o si tiene alguna pregunta, llame al (970) 249-0128 y pida hablar con un gerente.

Proceso de Investigación

Al recibir una queja, APT:

Registrar y Asignar: La queja será formalmente registrada en el Registro de Quejas por la ADA de APT y asignada a un investigador para una revisión exhaustiva.

Contacto Inicial (Paso I – Queja Verbal): Puede expresar sus preocupaciones verbalmente a cualquier empleado de APT. El empleado documentará la queja y la enviará al Director Ejecutivo el mismo día, y el Director Ejecutivo hará un esfuerzo para resolver el problema directamente con usted, ya sea por teléfono o en persona. El Paso I es opcional; puede comenzar en el Paso II.

Queja Escrita (Paso II – Queja Formal): Si el problema no se resuelve verbalmente, o si prefiere comenzar aquí, se le anima a presentar una queja por escrito usando el formulario de queja o cualquier declaración escrita (incluyendo una declaración escrita por el personal de APT en su nombre). El Director Ejecutivo revisará su presentación, asignará un investigador y responderá por escrito dentro de los 7 días, explicando la decisión, las razones de la misma y cualquier acción correctiva tomada. La respuesta se proporcionará en un formato accesible si lo solicita.

Apelación (Paso III – Audiencia Formal): Si sigue insatisfecho, puede solicitar una audiencia formal ante el Presidente de la Junta Directiva de APT. Esta solicitud debe incluir toda la documentación y correspondencia relevante relacionada con su queja. Se programará una audiencia dentro de los 21 días, y un panel, que potencialmente incluye al Presidente de la Junta y otros miembros, tomará una decisión final dentro de los 7 días posteriores a la audiencia. La decisión final y sus razones se le entregarán por escrito.

Presentar una Queja Directamente ante la Administración Federal de Tránsito

Aunque le alentamos a presentar su queja primero con APT para buscar una resolución local, puede presentar una queja directamente ante la Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de Tránsito (FTA) en cualquier momento. No necesita presentar la queja primero con APT ni completar el proceso de APT antes de comunicarse con la FTA, y presentar una queja con APT no limita su derecho a presentarla ante la FTA. La FTA pide que las quejas se presenten dentro de los 180 días de la presunta violación.

- En línea: https://ftawebprod.fta.dot.gov/OCF/OnlineComplaintForm/CreateOnlineComplaintForm
- Correo electrónico: FTACivilRightsCommunications@dot.gov (asunto: “FTA complaint form”)
- Correo: Federal Transit Administration, Office of Civil Rights, Attention: Complaint Team, East Building, 5th Floor – TCR, 1200 New Jersey Avenue, SE, Washington, DC 20590

- Línea de derechos civiles (preguntas sobre cómo presentar una queja): 1-888-446-4511. Usuarios de Relay: marque el 711.

Registros de Quejas y Conservación

Responsabilidad. El Director Ejecutivo es responsable de los registros de quejas por la ADA de APT, incluyendo el Registro de Quejas por la ADA, y de aplicar este procedimiento de conservación. Se pueden asignar tareas de archivo al personal, pero la responsabilidad sigue siendo del Director Ejecutivo.

Qué se conserva. El expediente completo de la queja incluye la queja (o el registro escrito por el personal de una queja verbal), el Registro de Contacto Público (Public Contact Record), las notas y pruebas de la investigación, la correspondencia, la respuesta escrita de APT y cualquier apelación, registro de audiencia y decisión final. El Registro de Quejas por la ADA es el registro resumido de APT. Cada queja recibe una entrada en el registro, ya sea que se resuelva en el Paso I, II o III.

Un año – expediente completo. APT conservará el expediente completo de cada queja por la ADA durante al menos un año después del cierre de la queja.

Cinco años – registro resumido. APT conservará la entrada del Registro de Quejas por la ADA de cada queja, o las quejas mismas, durante al menos cinco años después del cierre de la queja.

Requisitos más largos y retenciones. Los registros se conservarán por más tiempo cuando un acuerdo de subvención, CDOT, la FTA, otra agencia o la ley aplicable exija un período más largo, y cuando la queja o los registros relacionados estén sujetos a un litigio, una auditoría, una investigación (incluyendo una queja presentada ante la FTA), otra retención u otro asunto sin resolver. Los registros sujetos a retención no se destruirán hasta que el Director Ejecutivo levante la retención por escrito y hayan vencido todos los períodos aplicables.

Privacidad y almacenamiento. Los registros de quejas se guardarán de forma segura, y el acceso se limitará al personal y a los funcionarios que los necesiten para atender la queja o cumplir con los requisitos de supervisión. El registro incluirá solo la información necesaria para dar seguimiento a la queja y no incluirá detalles médicos. Los registros se pondrán a disposición de CDOT y la FTA cuando lo soliciten.

Revisión y eliminación. Al menos una vez al año, el Director Ejecutivo revisará las fechas de revisión de conservación del registro. Los registros solo podrán eliminarse después de que hayan vencido los períodos aplicables, no se aplique ninguna retención y el Director Ejecutivo lo apruebe. La eliminación se hará de forma confidencial y se anotará en el registro.

Aprobación del Director Ejecutivo

Aprobado por: Gary Clark, Director Ejecutivo (aprobación registrada el 23 de octubre de 2026)

Fecha de aprobación: 23 de octubre de 2026 Fecha de vigencia: 23 de octubre de 2026