

## TÍTULO VI PROCEDIMIENTOS DE QUEJA

El Título VI es una sección de la Ley de Derechos Civiles de 1964 que requiere que "ninguna persona en los Estados Unidos por motivos de raza, color o origen nacional, sea excluida de participar en, se le nieguen los beneficios o sea objeto de discriminación bajo cualquier programa o actividad que reciba asistencia federal ". Los siguientes procedimientos de quejas son aplicables a cualquier persona que crea que ha sido objeto de discriminación por parte de la Travelers Aid Society of San Diego, Inc. en relación con sus programas SenioRide, RIDEasy o RIDEfinder, que son financiados en su totalidad o en parte por SANDAG. En general, estos procedimientos de quejas están diseñados para abordar disputas, que incluyen, entre otras, las siguientes:

- Desacuerdos con respecto a un servicio solicitado, alojamiento o modificación de una práctica o requisito de Traverlrs Aid.
- Inaccesibilidad de un programa, publicación o actividad.
- Acoso o discriminación prohibidos por la ley federal o de California.

### Proceso de revisión preliminar:

El siguiente proceso debe completarse antes de presentar una queja formal ante SANDAG:

- **Resolución informal:** antes de presentar una queja formal, la parte reclamante se comunicará con el presidente de Travelers Aid para obtener ayuda para resolver el asunto de manera informal tan pronto como sea posible, dentro de los 15 días calendario posteriores al momento en que ocurrió el tema de la queja o la parte reclamante se enteró del supuesto incumplimiento de Travelers Aid de las leyes de no discriminación de California o federales.
  - Puede comunicarse con el presidente de Travelers Aid en 2615 Camino del Rio S., Suite # 103, San Diego, CA. 92108; admin@travelersaidsandiego.org; (619) 295-8393.
  - Travelers Aid notificará a SANDAG de la queja dentro de las 72 horas posteriores a la recepción de la queja, después de haber hecho un registro de la queja, y notificará a SANDAG de los pasos tomados para su resolución. Travelers Aid es responsable de informar al demandante sobre sus procedimientos de queja, incluyendo la oportunidad de presentar una queja formal ante SANDAG y / o la Administración Federal de Tránsito (FTA).
  - Travelers Aid enviará por correo o correo electrónico a SANDAG y a la parte reclamante los resultados del proceso de resolución informal dentro de los 30 días calendario posteriores a la recepción de la queja. Si la parte reclamante no está satisfecha con la resolución del asunto de Travelers Aid, puede presentar una queja formal ante SANDAG.

### Queja formal:

Si el procedimiento de Revisión Preliminar y Resolución Informal de Travelers Aid no arroja una resolución exitosa, la parte reclamante puede presentar una queja formal por escrito ante SANDAG de la manera que se describe a continuación. Los materiales de SANDAG pueden estar disponibles en idiomas alternativos. Para hacer una solicitud, llame al (619) 699-1900. Los

materiales de SANDAG están disponibles en otros idiomas. Para hacer una solicitud, llame al (619) 699-1900.

- Las quejas deben presentarse dentro de los 180 días del presunto incidente al final del proceso de revisión preliminar descrito anteriormente.
- Las quejas deben presentarse por escrito y deben incluir una copia adjunta de cualquier correspondencia relacionada con la queja con Travelers Aid.
- Las quejas deben presentarse ante el Oficial de Cumplimiento del Título VI de SANDAG en 401 B Street, Suite 800, San Diego, CA 92101; Número de fax (619) 699-1995; TTY (619) 699-1904.
- El Oficial de Cumplimiento del Título VI de SANDAG iniciará una investigación, que puede incluir entrevistar, consultar y / o solicitar una respuesta por escrito a los problemas planteados en la queja de cualquier individuo que el Oficial de Cumplimiento del Título VI de SANDAG crea que tiene información relevante, incluyendo el Oficial de Cumplimiento de la ADA, el personal de Travelers Aid y el público. SANDAG también puede realizar una audiencia informal.
- El Oficial de Cumplimiento del Título VI de SANDAG convocará a un panel de revisión que estará compuesto por el Oficial de Cumplimiento del Título VI, el Oficial de Cumplimiento de la ADA si corresponde, un miembro del personal administrativo de SANDAG, el Director Ejecutivo Adjunto (o su designado) y otro personal según sea apropiado. Este panel revisará la solicitud, investigará e intentará resolver los problemas dentro de los 30 días calendario posteriores a la recepción de la queja por parte de SANDAG.
- La parte reclamante y cualquier parte contra la que se dirige la queja tienen derecho a tener un representante.
- El Oficial de Cumplimiento del Título VI de SANDAG y / o el Oficial de Cumplimiento de la ADA prepararán y proporcionarán a la parte reclamante ya todas las demás partes involucradas un informe final que contenga un resumen de la investigación, hallazgos escritos y una disposición propuesta. El informe se proporcionará a la parte reclamante y a Travelers Aid dentro de los 45 días calendario posteriores a la presentación de la queja formal.
- La disposición propuesta por el panel de revisión entrará en vigor de inmediato. La parte reclamante o cualquier parte contra la que se dirige la queja o la disposición propuesta puede apelar. La apelación al Director Ejecutivo (que se describe a continuación) no suspenderá la implementación de la disposición propuesta por la SANDAG panel de revisión, excepto en aquellas circunstancias en las que el Director Ejecutivo de SANDAG decida que existe una buena causa que hace que la suspensión de la implementación sea apropiada.

### **Apelación:**

Dentro de los 10 días calendario posteriores a la emisión del informe final, la parte reclamante puede apelar al Director Ejecutivo de SANDAG.

- Se toma una apelación al presentar una solicitud por escrito para que el Director Ejecutivo de SANDAG la revise.
- La solicitud por escrito debe especificar la base sustantiva y / o procesal particular de la apelación, y debe realizarse por motivos distintos a la insatisfacción general con la

disposición propuesta. La apelación solo debe dirigirse a cuestiones planteadas en la denuncia formal tal como se presentó o a errores de procedimiento en la conducción del procedimiento de denuncia. No se pueden plantear nuevos problemas.

- La revisión se limitará a las siguientes consideraciones:
  - Se consideraron los hechos y criterios adecuados para la decisión?
  - Se consideraron hechos o criterios impropios o ajenos a la decisión que la afectaron sustancialmente en detrimento de la parte reclamante?
  - Hubo irregularidades de procedimiento que afectaron sustancialmente el resultado del asunto en detrimento de la parte reclamante?
  - Dados los hechos, los criterios y el procedimiento adecuados, ¿fue la decisión una que una persona en la posición de quien toma las decisiones podría haber tomado razonablemente?
- Se espera una copia de la decisión escrita del Director Ejecutivo dentro de los 30 días calendario posteriores a la presentación de la apelación y se enviará a todas las partes involucradas. El Director Ejecutivo puede extender este plazo por una buena causa. La decisión sobre la apelación será la decisión final de SANDAG.

### **Presentar una queja ante la Administración Federal de Tránsito:**

Cualquier individuo que crea que él o ella o cualquier clase específica de personas están sujetos a discriminación prohibida por el Título VI también puede presentar una queja por escrito ante el FTS. Se debe presentar una queja a más tardar 180 días después de la fecha de la supuesta discriminación. Las quejas del Título VI con respecto al programa financiado por el gobierno federal en Travelers Aid se pueden presentar llenando un formulario de queja del Título VI y enviándolo por correo a:

Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de Tránsito  
Atención: Coordinador del programa Título VI  
Edificio este, quinto piso - TCR  
1200 New Jersey Avenue, SE  
Washington, DC 20590

**El formulario de quejas se puede descargar del sitio web de FTA.**

**Vaya a <http://www.fta.dot.gov/civilrights/title6/civilrights5104.html> para obtener más información.**