

TÍTULO VI PROCEDIMIENTOS DE QUEJA

Si necesita información en otro idioma, comuníquese con el Coordinador del Título VI de The Travelers Aid Society, 619-295-8393 o admin@travelersaidsandiego.org.

1. Aplicabilidad - Los siguientes procedimientos de queja se aplican a todas las personas que creen que han sido objeto de discriminación por parte de Travelers Aid Society of San Diego en relación con sus programas SenioRide, Senior Solutions o RIDEFinder, que están financiados total o parcialmente por SANDAG.

2. 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 debe comunicarse con el presidente para obtener ayuda para resolver el asunto informalmente tan pronto como sea práctico, generalmente dentro de los 15 días calendario desde el momento en que ocurrió el tema de la queja o la parte reclamante tomó conocimiento del presunto incumplimiento de las leyes estatales o federales contra la discriminación por parte de la Travelers Aid Society of San Diego. Las quejas deben presentarse dentro de los 180 días de un presunto incidente.

Se puede contactar al presidente en admin@travelersaidsandiego.org; 3160 Camino del Río S., Suite 309, San Diego, CA 92108; 619-295-8393

Travelers Aid Society of San Diego notificará a SANDAG sobre la queja dentro de las 72 horas posteriores a la recepción de la queja y registrará la queja y los pasos tomados para resolverla. Travelers Aid Society of San Diego es responsable de informar a la parte reclamante sobre el procedimiento de quejas de Travelers Aid Society of San Diego, incluida la oportunidad de presentar una queja formal ante SANDAG y/o la Administración Federal de Tránsito (FTA) como se describe a continuación.

Informe de resultados a SANDAG y a la parte reclamante: Travelers Aid Society of San Diego enviará por 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 disposición del asunto por parte de Travelers Aid Society of San Diego, la parte reclamante puede presentar una queja formal ante SANDAG siguiendo el procedimiento que se describe a continuación.

3. Queja Formal. Si el procedimiento de revisión preliminar y resolución informal de Travelers Aid Society of San Diego no produce una resolución exitosa, entonces 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 formales deben presentarse dentro de los 10 días calendario a partir de la fecha en que la parte reclamante recibe la notificación del final del proceso de revisión preliminar.

Las quejas deben presentarse por escrito y deben incluir una copia adjunta de cualquier correspondencia relacionada con la queja con Travelers Aid Society of San Diego.

Las quejas deben presentarse ante el Oficial de Cumplimiento en 1011 Union Street, Suite 400, San Diego, CA 92101; número de fax (619) 699-1995; TTY (619) 699-1904.

Investigación: el Oficial de Cumplimiento o su designado iniciará una investigación, que puede incluir entrevistas, consultas y/o solicitar una respuesta por escrito a los problemas planteados en la queja de cualquier persona que el Oficial de Cumplimiento crea que tiene información relevante, Travelers Aid

Society del personal de San Diego y miembros del público. El Oficial de Cumplimiento también puede celebrar una audiencia informal a su discreción.

Representación - La parte querellante, y cualquier parte contra la cual se dirija la queja, tiene derecho a tener un representante.

Hallazgos y Notificación - El Oficial de Cumplimiento preparará y proporcionará 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. Este informe se entregará a la parte reclamante ya la Travelers Aid Society of San Diego dentro de los 45 días calendario posteriores a la presentación de la queja formal.

Disposición Final - La disposición propuesta por el Oficial de Cumplimiento se pondrá en vigor a la brevedad. La parte reclamante o cualquier parte contra la cual se dirija la queja o la disposición propuesta puede apelar. La apelación al Director Ejecutivo (como se establece a continuación) no suspenderá la implementación de la disposición propuesta por el Oficial de Cumplimiento, excepto en aquellas circunstancias en las que el Director Ejecutivo de SANDAG decida que existe una buena causa que haga apropiada la suspensión de la implementación.

4. Apelación

Dentro de los 10 días naturales siguientes a la emisión del informe final, la parte reclamante podrá apelar ante el Director General de SANDAG.

Una parte reclamante puede apelar presentando una solicitud por escrito para que el director ejecutivo de SANDAG la revise.

La solicitud de revisión por escrito debe especificar la base particular de fondo y/o procedimiento de la apelación, y debe realizarse por motivos distintos a la insatisfacción general con la disposición propuesta.

Federal Transit Administration
Office of Civil Rights
Attention: Complaint Team
East Building, 5th Floor - TCR
1200 New Jersey Ave., SE
Washington, DC 20590