

Procedimientos de Quejas del Título VI y la ADA

Jewish Family Service de San Diego cuenta con un Procedimiento de Quejas del Título VI, que describe un proceso para la disposición local de las quejas del Título VI y es consistente con las pautas que se encuentran en la Circular de la Administración Federal de Tránsito 4702.1B, con fecha del 1 de Octubre de 2012.

¿Cuándo es Apropiado Presentar una Queja según el Título VI o la ADA?

1. **Aplicabilidad.** Los siguientes procedimientos de reclamos son pertinentes a todas las personas que consideren que han sido sujetas a discriminación por raza, color y origen nacional por Jewish Family Service of San Diego (JFSSD) con relación a *On the Go: Transportation Solutions for Older Adults* que es financiado total o parcialmente por la Asociación de Gobiernos de San Diego, (San Diego Association of Governments, SANDAG).

Cómo Presentar Una Queja del Título VI

2. **Proceso de revisión preliminar.** El siguiente proceso debe completarse antes de presentar un reclamo formal ante SANDAG.
 - 2.1 Resolución informal: antes de presentar un reclamo formal, la parte demandante deberá comunicarse con el Director de Operaciones para obtener asistencia en la resolución del asunto de manera informal tan pronto como sea práctico, por lo general, dentro de un plazo de quince (15) días calendario a partir de la fecha en que el asunto del reclamo ocurrió o la parte demandante tuvo conocimiento de la presunta falta de cumplimiento por parte de JFSSD en relación con las leyes estatales o federales contra la discriminación.

El Director de Operaciones puede ser contactado en:
Kristine Stensberg, Sr Director of Aging and Nutrition
Jewish Family Service de San Diego
JOAN Y IRWIN JACOBS CAMPUS
Edificio de Servicios Comunitarios
8788 Avenida Balboa
San Diego, CA 92123
Fax: (858) 637-3001
Email: kristines@jfssd.org

NOTA: JFSSD alienta a todas las personas que presenten una queja por discriminación a usar el correo certificado a través del Servicio Postal de los EE. UU.

y/o asegurarse de que toda la correspondencia escrita se pueda rastrear fácilmente. Para las quejas presentadas originalmente por fax o correo electrónico, también se debe enviar por correo una queja original y firmada al Coordinador del Título VI lo antes posible, pero a más tardar ciento ochenta (180) días a partir de la supuesta fecha de discriminación.

Los formularios y procedimientos de quejas del Título VI de JFSSD se pueden solicitar por teléfono, por escrito o a través del sitio web de la agencia.

Se puede presentar un formulario de queja de la agencia por escrito y firmado hasta ciento ochenta (180) días a partir de la fecha de la supuesta discriminación. JFSSD solo procesará formularios completos de quejas de la agencia.

El Formulario de Quejas del Título VI se puede usar para enviar la información de la queja. La queja debe presentarse por escrito ante JFSSD en la dirección anterior para que JFSSD investigue adecuadamente cualquier alegación de discriminación.

JFSSD le notificará a SANDAG sobre el reclamo dentro de un plazo de setenta y dos (72) horas a partir de su recepción y lo registrará junto con los pasos que se tomaron para su resolución. JFSSD es responsable de informarle a la parte demandante sobre el procedimiento de reclamos de JFSSD, incluida la oportunidad para presentar un reclamo formal ante SANDAG o la Administración Federal de Transporte Público (Federal Transit Administration, FTA) de la manera que se describe a continuación.

¿Qué Sucede con la Queja Después de que se Presenta?

Todas las quejas que aleguen discriminación por motivos de raza, color u origen nacional en un servicio o beneficio de transporte proporcionado por JFSSD serán abordadas directamente por JFSSD para su investigación. JFSSD también brindará la asistencia adecuada a cualquier persona que presente una queja, incluidas aquellas personas con discapacidades o que tengan una capacidad limitada para comunicarse en inglés.

JFSSD hará todo lo posible para abordar todas las quejas de manera oportuna y completa. Se enviará por correo una carta acusando recibo de la queja dentro de los diez (10) días. Tenga en cuenta que si una persona que ha presentado una queja no responde a ninguna solicitud de información adicional de JFSSD dentro de los diez (10) días, la queja puede cerrarse y no se llevará a cabo ninguna investigación adicional.

JFSSD tiene treinta (30) días para investigar la queja. El denunciante será notificado por escrito de la causa de cualquier extensión planificada a la regla de los treinta (30) días.

¿Cómo se Notificará al Denunciante Sobre el Resultado de la Denuncia?

- 2.2 Informe de resultados para SANDAG y la parte reclamante: JFSSD enviará por correo electrónico o correo postal 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. Existen varios métodos de resolución.

1. ***Quejas Comprobadas:*** Si la queja está fundamentada y parece que se ha producido discriminación por motivos de raza, color u origen nacional, este programa y los procedimientos del Título VI que prohíben la discriminación se revisarán con el infractor. Se tomarán las medidas disciplinarias y/o capacitación apropiadas de acuerdo con los procedimientos disciplinarios de la agencia.
2. ***Quejas sin Fundamento:*** Si no hay pruebas suficientes para probar o refutarla(s) acusación(es) de discriminación del Título VI, ambas partes de la queja serán informadas del motivo(s) de esta disposición.
3. ***Queja infundada:*** Si se determina que un acto denunciado de conformidad con este programa/procedimiento del Título VI en realidad no ocurrió, se hará una determinación de “infundada”.

Si se determina que una queja no tiene fundamento, JFSSD enviará una carta notificando a la persona que presenta la queja. En la carta, también se informará a la persona que presentó la denuncia sobre su derecho a:

1. Proporcionar información adicional a JFSSD para la consideración de la queja dentro de los diez (10) días calendario posteriores a la recepción de la decisión final por escrito del Coordinador del Título VI, y/o
2. Presentar una queja externamente ante SANDAG, el Departamento de Transporte de los EE. UU. y/o la FTA.

¿Qué Sucede si el Demandante no está Satisfecho con el Hallazgo de JFSSD?

Si la parte reclamante no está satisfecha con la disposición del asunto por parte de JFSSD, la parte reclamante puede presentar una queja formal siguiendo el procedimiento que se describe a continuación.

Procedimientos de quejas del Título VI de SANDAG

3. **Reclamo formal.** Si el procedimiento de revisión preliminar y resolución informal de JFSSD no produce una resolución satisfactoria, la parte demandante podrá presentar un reclamo formal por escrito ante SANDAG de la manera que se describe a continuación. Los materiales de SANDAG están disponibles en otros idiomas. Para hacer una solicitud, llame al (619) 699-1900. Los materiales de SANDAG están disponibles en otros idiomas. Para aplicar, llame al (619)-699-1900.

- 3.1 Los reclamos deben presentarse dentro de los 180 días calendario posteriores al supuesto incidente de notificación del final del proceso de Revisión Preliminar descrito anteriormente.

- 3.2 Los reclamos deben presentarse por escrito y deben incluir una copia adjunta de cualquier correspondencia con relación al reclamo a JFSSD.
- 3.3 Los reclamos 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.
- 3.4 Investigación: el Oficial de Cumplimiento del Título VI de SANDAG iniciará una investigación, que podrá incluir entrevistar, consultar o solicitar una respuesta por escrito sobre los temas que surgieron en el reclamo a cualquier individuo que el Oficial de Cumplimiento del Título VI de SANDAG considere que tenga información relevante, incluido el Oficial de Cumplimiento de la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA), personal de JFSSD y miembros del público. SANDAG también podrá sostener una audiencia informal.
- 3.5 Panel de revisión: 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 de SANDAG, el Oficial de Cumplimiento de la ADA, si corresponde, un miembro del personal de administración de SANDAG, el Director Ejecutivo Adjunto (o su designado) y (dependiendo de los temas) cualquier otro personal, según sea necesario. Este panel revisará la solicitud, investigará e intentará resolver los temas dentro de un plazo de treinta (30) días calendario a partir de que SANDAG reciba el reclamo.
- 3.6 Representación: la parte demandante y cualquier otra parte a quien esté dirigido el reclamo tendrán derecho a tener un representante.
- 3.7 Hallazgos y Notificación – El Oficial de Cumplimiento de Discriminación de SANDAG preparará y entregará a la parte denunciante, y a todas las demás partes involucradas, un informe final que contenga un resumen de la investigación, los hallazgos por escrito y una disposición propuesta. Este informe se proporcionará a la parte reclamante y al JFSSD dentro de los 45 días calendario posteriores a la presentación de la queja formal.
- 3.8 Disposición final: la disposición propuesta por el panel de revisión entrará en vigencia de inmediato. La parte demandante o cualquier otra parte a quien esté dirigido el reclamo o la disposición propuesta podrán apelar. La apelación ante el Director Ejecutivo (como se establece a continuación) no suspenderá la implementación de la disposición propuesta por el panel de revisión de SANDAG, excepto en aquellas circunstancias en las cuales el Director Ejecutivo de SANDAG decida que existe un motivo suficiente para que corresponda la suspensión de la implementación.

4. Apelación. Dentro de un plazo de diez (10) días calendario a partir de la emisión del informe final, la parte demandante podrá apelar ante el Director Ejecutivo de SANDAG.

- 4.1 Para que se acepte una apelación, debe presentarse una solicitud de revisión por escrito ante el Director Ejecutivo de SANDAG.
- 4.2 La solicitud de revisión por escrito debe especificar la base particular fundamental, procesal o ambas, de la apelación y debe efectuarse por motivos que no sean la insatisfacción general con la disposición propuesta. Además, la apelación debe estar dirigida solo a los temas planteados en el reclamo formal presentado o a los errores procesales en la gestión del procedimiento de reclamo, y no a temas nuevos.
- 4.3 La revisión del Director Ejecutivo o su persona designada normalmente deberá limitarse a las siguientes consideraciones: ¿Influyeron los hechos y criterios correctos sobre la decisión? ¿Influyeron fundamentalmente hechos o criterios incorrectos o irrelevantes sobre la decisión en perjuicio de la parte demandante? ¿Hubo alguna irregularidad procesal que influyó fundamentalmente sobre el resultado de la cuestión en perjuicio de la parte demandante? Dados los hechos, los criterios y el procedimiento correcto, ¿fue esta la decisión que hubiese tomado razonablemente una persona responsable de tomar decisiones?
- 4.4 Se espera una copia de la decisión por escrito del Director Ejecutivo dentro de un plazo de treinta (30) días calendario a partir de la presentación de la apelación, la cual se enviará a todas las partes involucradas y, si corresponde, a las personas cuya autoridad será necesaria para llevar a cabo la disposición. El Director Ejecutivo podrá extender el plazo por un motivo justificado. La decisión del Director Ejecutivo sobre la apelación será la decisión definitiva de SANDAG.

5. Presentación de un reclamo ante la FTA.

Cualquier persona que considere que ella misma, o cualquier clase específica de personas esté sometida a la discriminación prohibida bajo el Título VI, también podrá presentar un reclamo por escrito ante la FTA. Un reclamo debe presentarse antes de los 180 días a partir de la fecha de la presunta discriminación, a menos que la FTA extienda el plazo de presentación. Los reclamos del Título VI con relación a programas con financiamiento federal en JFSSD podrán enviarse a la agencia de financiamiento que corresponda a:

Federal Transit Administration Office of Civil Rights
Attention: Title VI Program Coordinator
East Building, 5th Floor – TCR
1200 New Jersey Ave., SE
Washington, DC 20590