



Procedimiento para quejas

1. Aplicabilidad. Los siguientes procedimientos de reclamos son pertinentes a todas las personas que consideren que han sido sujetas a discriminación por FACT con relación a su servicio RideFACT y actividades de manejo de movilidad que son financiadas total o parcialmente por SANDAG. En general, está diseñado para tratar disputas, incluidas, entre otras, las siguientes:
 - 1.1 Desacuerdos en relación con un servicio solicitado, sitio, o modificación de una práctica o requisito de FACT.
 - 1.2 Falta de accesibilidad a un programa, publicación, o actividad.
 - 1.3 Acoso o discriminación prohibidos según la ley de California o la ley federal.
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 analista de subsidios 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 FACT en relación con las leyes estatales o federales contra la discriminación.

El analista de subsidios puede ser contactado en 600 Mission Ave, Oceanside, CA 92054 al 760-754-1252

FACT 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. FACT es responsable de informarle a la parte demandante sobre el procedimiento de reclamos de FACT, 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.
 - 2.2 Informe de los resultados a SANDAG y a la parte demandante: FACT le enviará a SANDAG y a la parte demandante, a través de correo electrónico o correspondencia, los resultados del proceso de resolución informal dentro de un plazo de treinta (30) días calendario a partir de la recepción del reclamo. Si la parte demandante no está satisfecha con la disposición de FACT con relación al asunto, la parte demandante podrá presentar un reclamo formal ante SANDAG según el procedimiento que se describe a continuación.
3. Reclamo formal. Si el procedimiento de revisión preliminar y resolución informal de FACT 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.
 - 3.1 Los reclamos deben presentarse dentro de un plazo de diez (10) días calendario a partir de la fecha en que la parte demandante reciba el aviso de finalización del proceso de revisión preliminar descrito anteriormente.
 - 3.2 Los reclamos deben presentarse por escrito y deben incluir una copia de cualquier correspondencia con relación al reclamo a FACT.

- 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 FACT 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 Conclusiones y notificación: el Oficial de Cumplimiento del Título VI de SANDAG o el Oficial de Cumplimiento de la ADA preparará y le suministrará a la parte demandante, y a todas las otras partes involucradas, un informe final que contenga un resumen de la investigación, conclusiones por escrito y una disposición propuesta. Este informe se le suministrará a la parte demandante y a FACT dentro de un plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario a partir de la presentación del reclamo 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

- 4.1 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.
- 4.2 Para que se acepte una apelación, debe presentarse una solicitud de revisión por escrito ante el Director Ejecutivo de SANDAG.
- 4.3 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.
- 4.4 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, ¿fue ésta la decisión que hubiese tomado razonablemente una persona responsable de tomar decisiones?

- 4.5 Se esperará 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 FACT 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