

## **AVISO Y PROCEDIMIENTO DE QUEJAS DE TÍTULO VI**

De conformidad con los requisitos del Título VI del Decreto de Derechos Civiles de 1964 y la Circular 4702 .1B de la Administración Federal de Tránsito ( FTA, en inglés), la Comisión de Transporte del Condado de Riverside ( Comisión o RCTC, por sus siglas en inglés) está obligada a notificar a los beneficiarios de las protecciones bajo el Título VI, desarrollar procedimientos de queja y desarrollar un formato de queja.

Estos documentos se consideran vitales y se traducen a otros idiomas diferentes al inglés, según se considere necesario y de forma consistente con la Orientación para el Dominio Limitado del Inglés (LEP, en inglés) del Departamento de Transporte (DOT, en inglés) y el Plan de Asistencia de Lenguaje de la Comisión (LAP, en inglés).

### **I. POLÍTICAS Y AVISO AL PÚBLICO**

Es política de la Comisión de no discrimina o excluye a personas sobre la base de raza, color, u origen nacional en la admisión a sus programas, servicios o actividades, en el acceso a ellas, en el tratamiento o en cualquier aspecto de las operaciones.

El siguiente aviso debe colocarse en el sitio web de la Comisión, en la zona de recepción principal y en los materiales impresos relevantes:

*La RCTC opera sus programas y servicios sin tomar en cuenta el grupo étnico ni el origen nacional de conformidad con el Título VI del Decreto de Derechos Civiles. Cualquier persona que considere que ha sido objeto de cualquier práctica discriminatoria ilegal bajo el Título VI puede presentar una queja contra la RCTC.*

*Para mayor información sobre el programa de Título VI de la RCTC y los procedimientos para presentar una queja, comuníquese al (951)787-7141; envíe un correo electrónico a [ahake@RCTC.org](mailto:ahake@RCTC.org) ; o visite nuestras oficinas administrativas ubicadas en 4080 Lemon Street, 3rd Floor, Riverside, CA 92501. También puede visitar nuestra página web en [www.rctc.org](http://www.rctc.org) para información adicional y para descargar el formulario de queja bajo el apartado "Acerca de nosotros"(About Us, en inglés).*

*También puede presentar una queja directamente con la Administración Federal de Transporte, por medio de la Oficina de Derechos Civiles, a la atención del Coordinador del Programa de Título VI, East Building, 5th Floor TCR, 1200 New Jersey Avenue, SE,*

Washington, DC 20590.

*Si requiere información en otro idioma, favor de comunicarse al  
(951)787- 7141.*

## **II. PROCEDIMIENTOS PARA PRESENTAR, INVESTIGAR Y HACER SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS**

Cualquier persona, grupo de personas o entidad que considere haber sido sometido a discriminación por motivos de grupo étnico u origen nacional por parte de la Comisión, puede presentar una queja directamente o por medio de un representante ante la comisión o la FTA del DOT.

### **Presentación de una queja contra la RCTC**

Para presentar una queja contra la RCTC, el reclamante puede ponerse en contacto con la recepción principal al (951)787-7141 para solicitar una copia del formulario de queja y sus procedimientos, o puede visitar la página web [www.rctc.org](http://www.rctc.org) para descargar el formulario de queja y sus procedimientos.

Siempre que sea posible, el reclamante debe completar el formulario, o proporcionar por escrito la información sobre la presunta discriminación, la cual debe incluir lo siguiente:

- Nombre del reclamante;
- Domicilio del reclamante;
- Número telefónico del reclamante;
- Fecha del incidente;
- Ubicación del incidente; y
- Descripción del incidente

En casos en los que el reclamante no pueda o sea incapaz de proporcionar una declaración por escrito, se puede entrevistar al reclamante o este puede presentar su declaración por un medio alternativo como audio o Braille. La queja debe presentarse ante el Subdirector Ejecutivo lo antes posible, pero no más de 180 días naturales después de la presunta infracción, por correo electrónico a [ahake@RCTC.org](mailto:ahake@RCTC.org), por correo postal o en persona en el siguiente domicilio:

Riverside County Transportation Commission  
Aaron Hake, Deputy Executive Director  
4080 Lemon Street, Third Floor  
P. O. Box 12008  
Riverside, CA92502-2208

Si la información proporcionada es insuficiente para realizar una investigación o generar una decisión, la RCTC puede solicitar al reclamante información adicional. De no presentar el reclamante la información adicional dentro del plazo designado, se puede considerar que hay suficiente causa administrativa para cerrar el caso debido a la falta de mérito investigativo.

Dentro 15 días calendario después de haber recibido la queja, el Director Ejecutivo de la RCTC, o su representante, solicitarán una reunión para abordar el presunto incidente con el reclamante. Dentro 15 días calendario después de la reunión, la RCTC responderá por escrito, y en los casos en que sea apropiado, en un formato accesible al reclamante. La respuesta explicará la postura de la RCTC y ofrecerá opciones para la resolución de la queja.

Si el reclamante no está satisfecho con la decisión del Subdirector Ejecutivo, o su representante, se puede presentar una apelación ante el Director Ejecutivo de la RCTC dentro de los 15 días calendario después de haber recibido la respuesta.

Dentro 15 días calendario siguientes después de haber recibido la apelación, el Director Ejecutivo, o su representante, solicitarán una reunión para abordar el presunto incidente con el reclamante. Dentro 15 días calendario después de la reunión, el Director Ejecutivo responderá por escrito, y en los casos en que sea apropiado, en un formato accesible al reclamante, con la decisión final respecto a la queja.

### **Presentación de queja ante la FTA**

El reclamante tiene el derecho de presentar una queja directamente ante la FTA, sin embargo, se le exhorta a que la presente inicialmente ante la RCTC. Tal como se describe en la circular 4702.1B, capítulo IX de la FTA, para presentar una queja el reclamante debe hacerlo no más de 180 días después de la presunta discriminación, en el domicilio a continuación, a menos que la FTA amplíe el plazo para presentarla.

Federal Transit Administration  
Office of Civil Rights  
Title VI Program Coordinator  
East Building, 5<sup>th</sup> Floor – TCR  
1200 New Jersey Avenue, SE  
Washington, DC 20590

Una vez que la FTA acepte la queja para realizar una investigación, la FTA notificará a la RCTC que es sujeto de una queja de Título VI y le solicitará una respuesta por escrito respecto a la acusación del reclamante. Si el reclamante accede a que se divulgue su queja a la RCTC, la FTA se la proporcionará a la

RCTC, y dicha queja podría contener información personal oculta a petición del reclamante. Si el reclamante no está de acuerdo en divulgar la queja a la RCTC, la FTA puede elegir cerrar dicha queja.

La FTA realizará una investigación expedita siempre que un análisis del cumplimiento de las reglas, un informe, queja o cualquier otra información indiquen una posible falla en el cumplimiento de los reglamentos de Título VI del DOT. La investigación incluirá, en los casos apropiados, un análisis de las prácticas y políticas pertinentes de la RCTC; las circunstancias bajo las cuales ocurrió el posible incumplimiento con los reglamentos del Título VI del DOT y otros factores relevantes a la determinación de si el destinatario no cumplió con los reglamentos de Título VI del DOT.

Después de que la FTA concluya la investigación, la Oficina de Derechos Civiles de la FTA transmitirá al reclamante y a la RCTC una de las siguientes cartas de acuerdo con sus hallazgos:

- a. Una carta que indique que la FTA no encontró una violación de los reglamentos de Título VI del DOT. Esta carta incluirá una explicación de porqué la FTA no encontró una violación. En caso necesario, la carta podría incluir una lista de las violaciones a procedimientos o inquietudes, misma que pondrá a la RCTC sobre aviso de que ciertas prácticas son cuestionables y que de no haber pasos correctivos, es posible que en el futuro sí se detecte una violación.
- b. Una carta que indique que la RCTC ha violado los reglamentos del Título VI del DOT. La carta incluirá cada violación en referencia con los reglamentos aplicables, una breve descripción de remedios propuestos, un aviso sobre el plazo límite para darle cumplimiento, las consecuencias que tendría la falta de cumplimiento voluntario y una oferta de ayuda a la RCTC para la creación de un plan de solución para lograr el cumplimiento, en los casos apropiados.

La FTA cerrará administrativamente las quejas de Título VI antes de que se llegue a una resolución si (1) el reclamante decide retractar el caso; (2) el reclamante no responde cuando la FTA le solicite proporcionar información o firmar un formulario de consentimiento de divulgación de información; (3) la FTA ha realizado o planea realizar un análisis de cumplimiento de la agencia contra la cual se ha presentado una queja; (4) se ha iniciado un litigio con acusaciones similares a las que incluye la queja; (5) la queja no se presentó en un lapso de 180 días después de la presunta discriminación; (6) la queja no indica una posible violación del artículo 49 CFR parte 21; (7) la queja es deficiente, insustancial o carece de detalle a tal grado que la FTA determina que no tiene mérito o tiene enunciados tan incoherentes o ilegibles que no se puede considerar que está basada en hechos; (8) la queja ha sido investigada por otra agencia y la resolución de esta reúne los estándares regulatorios del DOT; (9) las acusaciones de la queja han sido adjudicadas por decisiones

previas de los tribunales federales, el Secretario, las determinaciones de las políticas del DOT o la Oficina de Derechos Civiles del DOT; (10) la FTA obtiene información creíble de que las acusaciones en la queja han sido resueltas; (11) la queja es la continuación de un patrón de quejas previamente presentadas, las cuales involucran acusaciones iguales o parecidas en contra del mismo reclamante u otros reclamantes y que la FTA ha considerado factual o legalmente insustanciales; (12) se han presentado las mismas acusaciones en la queja ante otra agencia federal, estatal o local y la FTA anticipa que el destinatario proporcionará al reclamante un proceso de resolución comparable bajo estándares legales comparables; o (13) el fallecimiento del reclamante o de la parte afectada hace que sea imposible investigar por completo las acusaciones.

### **Seguimiento de las quejas**

Tal como lo requiere la FTA; todas las quejas por escrito que recibe el Subdirector Ejecutivo de la RCTC, o su representante, las apelaciones ante el Director Ejecutivo, o su representante, y las respuestas de estas dos oficinas se conservarán en la RCTC durante tres años. Además, se llevará una lista resumida de las quejas durante cinco años, como es requerido.

### **III. FORMULARIO DE QUEJA**

Ver formulario de queja.

*Si requiere información en otro idioma, favor de comunicarse al (951)787-7141.*