



AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN, PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y FORMULARIO DE QUEJAS

De conformidad con los requisitos del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Circular 4702.1B de la Administración Federal de Transporte (FTA, siglas en inglés), el Código de Reglamentos Federales, Parte 202 del Título 23 de la Administración Federal de Carreteras (FHWA, siglas en inglés) y el Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, siglas en inglés) de 1990, la Comisión de Transporte del Condado de Riverside (RCTC, siglas en inglés) debe notificar a los beneficiarios de la protección bajo los estatutos federales, desarrollar procedimientos de quejas y desarrollar un formulario de quejas.

Cualquiera que desee presentar una queja contra la RCTC puede consultar los siguientes documentos:

- I. Aviso de no discriminación de la RCTC
- II. Aviso del Título VI al público para los establecimientos relacionados con el transporte público
- III. Procedimientos para presentar e investigar quejas
 - A. Presentar la queja a la RCTC:
 - i. Procedimientos de investigación de la RCTC para las quejas de transporte relacionados con el Título VI, la ADA y otras quejas de discriminación.
 - ii. Procedimientos de investigación de la RCTC para quejas de la carretera relacionados con el Título VI.
 - B. Presentar una queja del Título VI directamente ante las agencias federales y estatales.
 - i. Presentar una queja del Título VI relacionado con el transporte ante la FTA.
 - ii. Presentar una queja del Título VI relacionado con la carretera con el Departamento de Transporte de California (Caltrans) o la FHWA.
- IV. Formulario de quejas por discriminación de la RCTC

Estos documentos se consideran imprescindibles y se pueden ofrecer en otros formatos, tales como braille, ayuda suplementaria y traducción a otros idiomas distintos al inglés sin costo alguno en caso necesario.

Si requiere información en otro idioma, llame al (951) 787- 7141.

I. AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

De conformidad con los requisitos del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y el Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA), la Comisión de Transporte del Condado de Riverside (RCTC) no discriminará ni excluirá a las personas por motivos de raza, color, origen nacional, edad, género, ingresos o discapacidad en la admisión a sus programas, servicios o actividades, al acceso a ellos, cómo se les trate, ni en ningún aspecto de sus operaciones.

La RCTC no tolerará la discriminación por parte de sus empleados ni de algún beneficiario de fondos federales tales como las ciudades, condados, contratistas, asesores, proveedores, agencias de planeación u otro beneficiario que reciba ayuda federal.

Empleo: La RCTC no discrimina en sus prácticas de contratación o empleo y cumple con todas los reglamentos promulgados por la Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo según el Título II de la ADA y el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964.

Comunicación efectiva: La RCTC implementó medidas para asegurar que las personas con dominio limitado del inglés y aquellas con discapacidades tengan acceso importante a los servicios, beneficios e información de todos sus programas y actividades.

Modificaciones a las políticas y procedimientos: La RCTC hará todas las modificaciones razonables a sus políticas y procedimientos para garantizar que todas las personas tengan igualdad de oportunidades para disfrutar sus programas, servicios y actividades. Por ejemplo, las personas con animales de servicio son bienvenidas en las oficinas de RCTC, incluso donde las mascotas generalmente están prohibidas.

Cualquiera que requiera ayuda suplementaria o servicios de traducción para una comunicación efectiva, o una modificación a las políticas y los procedimientos para participar en un programa, servicio o actividad de la RCTC deberá ponerse en contacto con la RCTC al (951) 787-7141. Las solicitudes deberán recibirse con no más de 72 horas de anticipación al evento programado. La RCTC tomará las disposiciones razonables para asegurar que todas las personas tengan acceso válido a los programas, los servicios y la información sin costo alguno.

Las quejas por la falta de accesibilidad de algún programa, servicio o actividad de la RCTC deberán dirigirse al titular de la Oficina de Derechos Civiles y coordinador del Título VI y la ley ADA de la RCTC:

Riverside County Transportation Commission
David Knudsen, Deputy Executive Director
4080 Lemon Street, Third Floor
Riverside, CA 92502-2208
Número telefónico: (951) 787-7141
Dirección de correo electrónico: dknudsen@rctc.org

II. AVISO DEL TÍTULO VI PARA EL PÚBLICO RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE

El siguiente aviso del Título VI se publicará en el sitio web de la RCTC, la recepción principal, las estaciones de Metrolink propiedad de la RCTC y los materiales de publicación de tránsito pertinentes de acuerdo con las pautas de la FTA:

RCTC opera sus programas y servicios sin distinción de raza, color ni origen nacional, de conformidad con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles. Cualquier persona que considere haber sido perjudicada por alguna práctica discriminatoria ilegal en virtud del Título VI puede presentar una queja ante la RCTC.

Para obtener más información sobre el programa del Título VI de la RCTC y el procedimiento para presentar una queja, llame al (951) 787-7141; envíe un mensaje de correo electrónico a David Knudsen, titular de la Oficina de Derechos Civiles y coordinador del Título VI y la ley ADA de la RCTC a dknudsen@rctc.org; o visite nuestra oficina administrativa ubicada en 4080 Lemon Street, 3^{er} piso, Riverside, CA 92501. También puede visitar nuestra página web en www.rctc.org/es para obtener más información y para descargar un formulario de queja bajo la sección "Acerca de nosotros" ("About Us", en inglés).

Puede presentar una queja directamente ante la Administración Federal de Transporte, en la Oficina de Derechos Civiles a la atención del coordinador del Programa del Título VI, East Building, 5th Floor – TCR, 1200 New Jersey Avenue, SE, Washington, DC 20590.

Si requiere información en otro idioma, llame al (951) 787- 7141.

III. PROCEDIMIENTOS PARA PRESENTAR E INVESTIGAR QUEJAS

Cualquier persona, grupo de personas o entidad que considere haber sido objeto de discriminación por parte de la RCTC por motivos de su raza, color, origen nacional, sexo, edad o discapacidad puede presentar una queja directamente o ante un representante con la RCTC o cualquier agencia estatal o federal aplicable, incluyendo el Departamento de Transporte de California (Caltrans), la FHWA, o la FTA.

A. Presentar una queja ante la RCTC

Para presentar una queja ante la RCTC, el reclamante puede llamar a la recepción principal (951) 787-7141 para solicitar una copia del formulario y procedimiento de quejas o puede visitar el sitio web www.rctc.org/es y consultar la sección "Acerca de nosotros" ("About Us", en inglés) para descargar el formulario y el procedimiento de quejas.

Siempre que sea posible, el reclamante deberá completar el formulario de queja o proporcionar por escrito la información sobre la presunta discriminación, la cual deberá contener lo siguiente:

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

En los casos en que el reclamante no pueda proporcionar una declaración por escrito, se podría entrevistar al reclamante, o este podría presentar su reclamo por medios alternativos como audio o braille. La queja se deberá presentar al subdirector ejecutivo David Knudsen lo antes posible y no más de 180 días naturales después de la presunta infracción. Este trámite podrá realizarse por correo electrónico a dknudsen@rctc.org, por correo postal o en persona al siguiente domicilio:

Riverside County Transportation Commission
David Knudsen, Deputy Executive Director
4080 Lemon Street, Third Floor
Riverside, CA 92502-2208

Si la información proporcionada fuera insuficiente para realizar una investigación o tomar una decisión, la RCTC podría solicitar información adicional al reclamante. En caso de que el reclamante no presente información adicional dentro del plazo establecido, o no se reúna con la RCTC para discutir el presunto incidente y ofrecer información adicional, podría considerarse que hay causa administrativa suficiente para dar el caso por cerrado por falta de mérito investigativo.

i. Procedimientos de investigación de la RCTC para las quejas de discriminación y de la ley ADA relacionadas con el transporte

El subdirector ejecutivo de la RCTC o su representante solicitará una reunión para hablar del presunto incidente con el reclamante en un plazo de 15 días naturales después de haber recibido la queja. En un plazo de 15 días después de la reunión, la RCTC responderá por escrito y, cuando sea pertinente, en un formato accesible para el 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 puede presentar una apelación ante el director ejecutivo de la RCTC dentro de los 15 días naturales posteriores a la respuesta.

En 15 días naturales después de haber recibido la apelación, el director ejecutivo o su representante solicitará una reunión para discutir el presunto incidente con el reclamante, así como el fundamento para la apelación. En 15 días naturales después de la reunión, el director ejecutivo o su representante responderán por escrito con la decisión final de la queja y, cuando sea pertinente, en un formato accesible para el reclamante.

ii. Procedimientos de investigación de la RCTC para las quejas de las carreteras relacionadas con el Título VI

Según las pautas de la FHWA y Caltrans, la RCTC no puede realizar su propia investigación interna independiente, cuando se recibe una queja de Título VI en contra de sus programas, servicios o proyectos relacionados con las carreteras. Tras recibir la queja, la RCTC la enviará de inmediato a Caltrans en un día hábil para su entrega a la oficina de la división de la FHWA. Una vez enviada, la Oficina de Derechos Civiles de la sede central de FHWA hará una evaluación para determinar si la investigación se llevará a cabo a nivel federal (FHWA) o estatal (Caltrans). Según corresponda, se suspenderán los procedimientos de queja de la RCTC en espera de los resultados de la agencia federal o estatal.

B. Presentar una queja del Título VI ante las agencias federales y estatales

i. Presentar una queja del Título VI relacionada con el transporte con la Administración Federal de Transporte (FTA)

Para servicios, programas y proyectos relacionados con el transporte, 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, es necesario que el reclamante presente su queja no más 180 días después de la fecha de la

presunta discriminación al domicilio que se indica a continuación, a menos de que la FTA amplíe el plazo para presentarla.

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

Una vez que la FTA haya aceptado una queja para investigarla, esta notificará a la RCTC que es sujeto de una queja del título VI y le solicitará una respuesta por escrito a la imputación del reclamante. Si el reclamante no está de acuerdo con que se divulgue su queja a la RCTC, la FTA podría decidir cerrar dicha queja.

La FTA realizará una investigación sin demora siempre que una evaluación, reporte o queja de incumplimiento indique una posible falta de cumplimiento de los reglamentos del Título VI del Departamento de Transporte (DOT, siglas en inglés). La investigación incluirá, cuando sea apropiado, un análisis de las prácticas y políticas pertinentes de la RCTC, las circunstancias bajo las cuales ocurrió el posible incumplimiento de los reglamentos del Título VI del DOT y otros factores relevantes para determinar si el destinatario infringió los reglamentos del Título VI del DOT.

Después de que la FTA haya concluido la investigación, la Oficina de Derechos Civiles de la RTA transmitirá al reclamante y a la RCTC una de las siguientes cartas, según lo que haya determinado:

- a. Una carta que indique que la FTA no encontró ninguna violación a los reglamentos del Título VI del DOT. Esta carta incluirá una explicación sobre porqué la FTA no encontró ninguna violación. Si es pertinente, la carta podría incluir una lista de las violaciones a los procedimientos u otras inquietudes. Dicha carta pondrá a la RCTC bajo aviso de que ciertas prácticas son cuestionables y que, de no tomar medidas correctivas, es posible que se descubran violaciones en el futuro.
- b. Una carta que indique que la RCTC ha violado los reglamentos del Título VI del DOT. La carta incluirá cada violación a la que se refiere el reglamento aplicable, una breve descripción de correcciones que se proponen, el aviso del plazo límite para dar cumplimiento, las consecuencias del incumplimiento voluntario y un ofrecimiento de ayuda a la RCTC para concebir un plan de resolución para lograr el cumplimiento, si es lo apropiado.

La FTA cerrará administrativamente las quejas del Título VI antes de que se llegue a una resolución si (1) el reclamante decide cancelar el caso; (2) el reclamante no responde a la FTA cuando esta solicite información o la firma de un formulario de divulgación de información ; (3) la FTA ha realizado o

planea realizar un análisis de cumplimiento de la agencia contra la cual se presentó la queja; (4) se ha iniciado un litigio con acusaciones similares a las de la queja; (5) la queja no se presentó dentro de 180 días de la presunta discriminación; (6) la queja no indica una posible violación del artículo CFR 49, parte 21; (7) la queja es insignificante, insustancial o carente de detalles a tal punto que la FTA determina que no tiene mérito, o contiene tal cantidad de enunciados incoherentes o ilegibles que no se puede considerar que se base en hechos; (8) la queja ha sido investigada por otra agencia y la resolución de la queja cumple con los estándares regulatorios del DOT; (9) las acusaciones de la queja se han ejecutado por decisiones anteriores de tribunales federales, el secretario, las determinaciones de las políticas del DOT o la Oficina de Derechos Civiles del DOT de Estados Unidos; (10) la FTA obtiene información creíble de que las acusaciones presentadas por el reclamante han sido resueltas; (11) el reclamo es la continuación de un patrón de quejas similares presentadas anteriormente que incluyen acusaciones iguales o similares contra el mismo destinatario u otros destinatarios y que la FTA consideró factual o legalmente insustanciales; (12) se han presentado las mismas acusaciones en quejas contra otra agencia federal, estatal o local y la FTA anticipa que el destinatario le ofrecerá al reclamante un proceso de resolución comparable bajo estándares legales comparables; o (13) el fallecimiento del reclamante o la parte afectada imposibilita que se investiguen por completo las acusaciones.

ii. Presentar una queja del Título VI relacionada con las carreteras ante Caltrans o la Administración Federal de Carreteras (FHWA)

Para los proyectos del Título VI relacionados con la carretera, el reclamante tiene el derecho de presentar una queja directamente ante Caltrans o la FHWA. Para presentar una queja ante Caltrans, el reclamante puede ponerse en contacto con la siguiente oficina de Caltrans o acudir en persona:

California Department of Transportation
Office of Civil Rights
Attention: Title VI Program Branch
1823 14th Street, MS 79
Sacramento, CA 95811
Correo electrónico: Title.VI@dot.ca.gov

Caltrans es responsable de enviar una queja en contra de la RCTC a la Oficina de División de la FHWA para determinar si la queja está bajo la jurisdicción estatal o federal del Título VI. El reclamante recibirá un acuse de recibo informándole que la queja ha sido recibida y enviada a la FHWA.

También se puede presentar una queja del Título VI relacionada con la carretera directamente a:

Federal Highway Administration

U.S. Department of Transportation
Office of Civil Rights
1200 New Jersey Avenue, SE
8th Floor E81-105
Washington, DC 20590

De acuerdo con el Memorandum de Orientación de la FHWA, "Procesamiento de quejas de Título VI" con fecha del 13 de junio del 2018, todas las quejas del Título VI recibidas por Caltrans se remitirán a la Oficina de Derechos Civiles de la Sede Central de la FHWA. Si la Oficina de Derechos de la Sede Central de la FHWA determina que Caltrans puede investigar una queja del Título VI contra RCTC, podrían delegar la tarea de la investigación de la queja a Caltrans.

Si la queja está bajo la jurisdicción de Caltrans, la Oficina de Derechos Civiles (OCR, siglas en inglés) de Caltrans llevará a cabo una investigación dentro de un plazo de 90 días. Si se requiere tiempo adicional, la OCR de Caltrans llamará al reclamante para informarle. Si se requiere más información para resolver el caso, el investigador de la OCR de Caltrans podría contactar al reclamante. El reclamante tiene diez días hábiles a partir de la fecha de la carta para enviar la información solicitada al investigador asignado al caso. Si el reclamante no se comunica con el investigador o si este no recibe la información adicional dentro de ese plazo, la OCR de Caltrans puede cerrar el caso administrativamente. Un caso también puede cerrarse administrativamente si el reclamante ya no desea continuar con su caso. Al concluir la investigación, la OCR de Caltrans prepara un informe con los hallazgos, determina si ocurrió discriminación y colabora con la RCTC para implementar cualquier medida correctiva.

La OCR de Caltrans consultará con la Oficina Central de Derechos Civiles de la FHWA para resolver la queja. La Sede Central de la FHWA se encargará de resolver las quejas bajo el Título VI, ya sea mediante (1) una resolución informal o (2) una carta de determinación que indique si ocurrió el cumplimiento o incumplimiento del Título VI. La Oficina de División de la FHWA enviará una copia de la carta a todas las partes involucradas.

IV. SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS

Según lo que exigen las agencias federales, la RCTC conservará durante tres años todas las quejas por escrito recibidas por el subdirector ejecutivo de la RCTC o su representante. Además, mantendrá un registro resumido de las quejas durante cinco años, conforme a lo establecido.

V. FORMULARIO DE QUEJA POR DISCRIMINACIÓN

Vea el adjunto A .

Si requiere información en otro idioma, llame al (951) 787- 7141.



**RIVERSIDE
COUNTY
TRANSPORTATION
COMMISSION**

**ADJUNTO A:
FORMULARIO DE QUEJA POR DISCRIMINACIÓN**

La Comisión de Transporte del Condado de Riverside (RCTC) se compromete a garantizar que no se excluya a ninguna persona de sus servicios ni que se le nieguen los beneficios de estos por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad o discapacidad. Debe presentar su queja en un plazo de 180 días a partir de la fecha en que ocurrió la presunta discriminación. La siguiente información es necesaria para que la RCTC pueda tramitar su queja. Si necesita ayuda para completar este formulario, comuníquese con David Knudsen, titular de Derechos Civiles y coordinador del Título VI y ADA de la RCTC al (951) 787-7141.

Una vez que haya llenado y firmado el formulario o una carta, puede enviarlos por correo o entregarlos personalmente a:

**David Knudsen, Deputy Executive Director
Riverside County Transportation Commission
4080 Lemon Street, Third Floor
Riverside, CA 92502-2208**

SI TIENE PREGUNTAS O REQUIERE AYUDA PARA OBTENER OTROS FORMATOS ACCESIBLES, COMO TIPOGRAFÍA GRANDE, TDD, AUDIO U OTRO, LLAME AL (951) 787-7141. LOS USUARIOS CON IMPEDIMENTOS AUDITIVOS O DEL HABLA PUEDEN USAR EL SERVICIO DE RETRANSMISIÓN DE CALIFORNIA 711, SEGUIDO DEL NÚMERO QUE NECESITA.

1. Información de contacto:

Nombre del reclamante: _____
Domicilio: _____
Ciudad, estado y código postal: _____
Teléfono: _____

¿Qué días y en qué horario es más oportuno que la RCTC se comunice con usted respecto a esta queja?

2. ¿Presenta esta queja por cuenta propia? Sí: No:

Si respondió que sí, avance a la pregunta #3.

Si respondió que no, explique por qué presenta esta queja a nombre de un tercero:

Si respondió que no, confirme que cuenta con el permiso de la parte afectada,

si presenta esta queja a nombre de un tercero. Sí: No:

3. Considero que la RCTC no ha cumplido con los siguientes requisitos del programa: (Seleccione todas las que correspondan)

a.	<input type="checkbox"/>	Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 (Título VI)
b.	<input type="checkbox"/>	Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)
c.	<input type="checkbox"/>	Otro Especifique:

4. Fundamentos del (de los) acto(s) discriminatorio(s):

Elija () todas las categorías a continuación que apliquen al acto discriminatorio

a.	<input type="checkbox"/>	Raza
b.	<input type="checkbox"/>	Color
c.	<input type="checkbox"/>	Origen nacional
d.	<input type="checkbox"/>	Sexo
e.	<input type="checkbox"/>	Edad
f.	<input type="checkbox"/>	Discapacidad
g.	<input type="checkbox"/>	Otro Especifique:

5. Fecha y lugar del (de los) presunto(s) acto(s) discriminatorio(s):

Incluya la fecha inicial de la discriminación y la fecha más reciente:

Fecha: _____ Ubicación: _____

Fecha: _____ Ubicación: _____

6. ¿Cómo se discriminó en su contra?

Describa la naturaleza del acto, decisión o condiciones de la presunta discriminación. Explique lo más claramente posible lo que ocurrió y por qué piensa que la condición bajo la cual cuenta con protección fue un factor en la discriminación. Incluya cómo otras personas fueron tratadas de forma diferente a usted. (Adjunte páginas adicionales en caso necesario).

7. Nombres de las personas responsables del (de los) acto(s) discriminatorio(s):

Nombre de las personas (testigos, colegas, supervisores u otras) a quienes podríamos contactar para obtener información adicional para apoyar o aclarar sus quejas:

<u>Nombre</u>	<u>Domicilio</u>	<u>Número telefónico</u>
_____	_____	_____
_____	_____	_____

8. ¿Se ha presentado esta queja en alguna otra agencia de investigación federal estatal o local? No Sí Si respondió "sí", proporcione la siguiente información:

Agencia: _____

Persona de contacto: _____

Domicilio: _____

Número telefónico: _____

Fecha en que se presentó: _____

9. Proporcione información adicional que considere que puede ser de ayuda en la investigación:

Puede adjuntar cualquier material escrito u otra información que considere relevante para su queja.

Firme y anote la fecha en este formulario:

Firma del reclamante

Fecha