Políticas y Procedimientos Núm. 48

Aprobación de la Junta: 09/12/2024

ASUNTO:

PROCEDIMIENTOS PARA QUEJAS POR DISCRIMINACIÓN EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO

PROPÓSITO:

Para implementar el Title II of the Americans with Disabilities Act of 1990 (ADA), el Title VI of the Civil Rights Act of 1964 (Title VI), y la Federal Transit Law conforme a 49 U.S.C. § 5332(b), la Federal Transit Administration (FTA) exige que las agencias de transporte adopten un procedimiento mediante el cual se presenten, investiguen y se emita una determinación sobre las quejas que aleguen discriminación en la prestación del servicio de transporte. Esta política establece dichos procedimientos.

ANTECEDENTES:

Es la política del San Diego Metropolitan Transit System, en lo sucesivo "MTS"; de sus subsidiarias, San Diego Transit Corporation (SDTC) y San Diego Trolley, Inc. (SDTI); y de sus contratistas, seguir el procedimiento establecido para tramitar todas las quejas de presunta discriminación en el servicio de transporte público conforme a la ADA por motivos de discapacidad; todas las quejas de presunta discriminación conforme al Title VI por motivos de raza, color u origen nacional (incluido el dominio limitado del inglés); y todas las quejas de presunta discriminación en el servicio de transporte por motivos de sexo, edad o religión, en lo sucesivo denominadas "quejas".

La responsabilidad de implementar los procedimientos para quejas por discriminación se asigna al Asesor Jurídico Adjunto. La información de contacto del Asesor Jurídico Adjunto es la siguiente:

San Diego Metropolitan Transit System
Attn: Deputy General Counsel
1255 Imperial Avenue, Suite 1000
San Diego, CA 92101
Tel.: 619-557-4539
Correo electrónico: CivilRightComplaints@sdmts.com; ADAComplaints@sdmts.com; and/or TitleVIComplaints@sdmts.com[1].

Se espera que todo el personal directivo de MTS, SDTC y SDTI, así como los contratistas de MTS, respalden e implementen los siguientes procedimientos.

[1] ADAComplaints@sdmts.com y TitleVIComplaints@sdmts.com son direcciones de correo electrónico heredadas. El personal de MTS desea continuar utilizando estas direcciones para aquellos reclamantes que históricamente han usado este método de contacto.

PROCEDIMIENTOS:

48.1 Todas las quejas deben presentarse por escrito (en formato físico o electrónico) por el reclamante o su representante, en lo sucesivo “el reclamante”, antes de que se tome cualquier medida. Una queja por escrito es necesaria para proporcionar un registro claro del asunto que se va a investigar y para ayudar a definir el alcance de la investigación. Si el reclamante no puede presentar su queja por escrito debido a una discapacidad o dominio limitado del inglés, se harán adaptaciones razonables previa solicitud.

Las quejas deberán incluir todos los hechos y circunstancias pertinentes relacionados con la presunta discriminación, que permitan una revisión y/o investigación exhaustiva. El reclamante puede enviar su queja por correo postal o electrónico al Asesor Jurídico Adjunto, utilizando la información de contacto mencionada anteriormente. El reclamante también puede utilizar el formulario de queja de ADA o de Title VI de MTS para presentar su queja, como se muestra en los Anexos A y B de esta política.

La queja debe presentarse dentro de los 180 días calendario a partir de la fecha de la presunta discriminación. Una queja podrá cerrarse administrativamente si se recibe después de este plazo y ya no existe evidencia de la presunta discriminación que permita llevar a cabo una investigación adecuada.

48.2 Al recibir una queja, el Asesor Jurídico Adjunto la documentará y la asignará al personal investigador para su investigación adicional. Dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción, el personal investigador iniciará la investigación de la queja. El personal investigador podrá utilizar los siguientes recursos, cuando estén disponibles, para completar la investigación: revisión de grabaciones de video, informes de incidentes, informes de empleados y entrevistas con el personal correspondiente.

En los casos en que se requiera información adicional, el personal investigador se pondrá en contacto con el reclamante por escrito o, cuando sea apropiado, en un formato accesible para él. Si el reclamante no proporciona la información solicitada antes de una fecha determinada, esto podrá resultar en el cierre administrativo de la queja o en un retraso en su resolución.

Con base en toda la información disponible de ambas partes (es decir, el reclamante y MTS), el personal investigador preparará una respuesta sujeta a revisión y aprobación por parte del Asesor Jurídico Adjunto. El personal investigador hará su mayor esfuerzo para comunicar su determinación sobre el asunto al reclamante dentro de los 90 días hábiles posteriores a la recepción de la queja. Si se determina que hubo incumplimiento de la ADA, del Title VI o de la Federal Transit Law, se emitirá una recomendación sobre las medidas correctivas a tomar.

De conformidad con las regulaciones del Department of Transportation (DOT), se conservará una copia de la queja durante al menos un (1) año a partir de la fecha en que fue presentada. La documentación que resuma la queja y las conclusiones de MTS se conservará durante al menos cinco (5) años a partir de la fecha en que se presentó la queja.

48.3 El reclamante que no esté satisfecho con la determinación de MTS puede presentar una queja administrativa ante la Office of Civil Rights de la FTA en https://www.transit.dot.gov/regulations-and-guidance/civil-rights-ada/file-

complaint-fta, (888) 446-4511, o a la dirección que figura a continuación, dentro de los 180 días posteriores a la fecha de la presunta discriminación, salvo que el plazo para presentar la queja sea ampliado por la FTA.

Federal Transit Administration
Office of Civil Rights

1200 New Jersey Ave., SE
Washington, DC 20590

Esta política fue adoptada el 03/12/1998.
Política revisada el 05/13/2004.
Política revisada el 01/28/2015.
Política revisada el 09/17/2015.
Política revisada el 04/14/2022.
Política revisada el 09/12/2024.

Anexos: Anexo A – Formulario de queja conforme al Title VI – Inglés (Disponible en otros idiomas en el sitio web de MTS y previa solicitud)

Anexo B – Formulario de queja conforme a la ADA – Inglés (Disponible en otros idiomas en el sitio web de MTS y previa solicitud)

Formulario de quejas del Título VI

El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 establece que en los Estados Unidos está prohibida la exclusión, denegación de beneficios o discriminación de cualquier persona en programas o actividades que reciban asistencia financiera federal, por su raza, color u origen nacional".

Si considera que ha sufrido discriminación por parte de MTS, puede presentar una queja escrita y firmada dentro de los 180 días posteriores a la fecha de la presunta discriminación. Puede utilizar el siguiente formulario, que incluye la información necesaria para procesar su reclamo. Tras completarlo, devuelva este formulario a Metropolitan Transit System, Title VI Officer, 1255 Imperial Avenue #1000, San Diego, CA 92101.

SECCIÓN 1: INFORMACIÓN BÁSICA

A

DATOS DEL DEMANDANTE

Nombre:	
Dirección:	
Ciudad/Estado/Código postal:	
Número de teléfono:	

B

DATOS DE LA VÍCTIMA **(si es diferente a la anterior)**

Nombre:	
Dirección:	
Ciudad/Estado/Código postal:	
Número de teléfono:	

C

Fecha de la presunta discriminación: _____

D

Considera que el motivo de la presunta discriminación es:

- ☐ Raza
- ☐ Color
- ☐ Origen nacional

E

¿Ha presentado esta queja ante alguna otra agencia federal, estatal o local? ¿O ante algún tribunal federal o estatal?

- ☐ No
- ☐ Sí → En caso afirmativo, marque todas las casillas correspondientes:

☐ Agencia local ☐ Agencia federal

☐ Agencia estatal ☐ Tribunal federal ☐ Tribunal estatal

Información de contacto de la agencia/tribunal donde se presentó la queja:

Nombre:	
Dirección:	
Ciudad/Estado/Código postal:	
Número de teléfono:	

SECCIÓN 2: DETALLES DEL HECHO

Describa con sus propias palabras la presunta discriminación. Explique qué pasó y quién cree que fue el responsable. Proporcione todos los detalles, hechos y circunstancias pertinentes en torno a la presunta discriminación, que podrían ayudar a MTS a investigar su queja. Puede utilizar el reverso de este formulario si necesita espacio adicional. (También puede adjuntar cualquier material escrito u otra información que considere relevante para su queja).

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

SECCIÓN 3: FIRMA

Firma del Demandante:_____Fecha: _____

Formulario de cumplimiento ADA

MTS está comprometido a asegurar que nuestra implementación de servicios de transporte público cumpla totalmente con Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades y la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973. Cualquier persona que cree que podrá haber un:

1) **ASUNTO DE ACCESIBLIDAD** (p. ej., barreras físicas) o 2) **DISCRIMINACIÓN A BASE DE DISCAPACIDAD** puede presentar una denuncia ADA escrita y firmada con MTS.

Favor de mandar este formulario por correo o entréguelo a: Metropolitan Transit System, Deputy General Counsel, 1255 Imperial Avenue #1000, San Diego, CA 92101.

SECCIÓN 1: INFORMACIÓN BÁSICA DE LA DENUNCIA

PERSONA PRESENTANDO LA INFORMACIÓN SOBRE LA DENUNCIA	INFORMACIÓN SOBRE EL QUERELLANTE (**solo si es diferente que la persona presentando la denuncia)**
Nombre: _____	Nombre: _____
Dirección: _____	Dirección: _____
Ciudad/Estado/Código postal: _____	Ciudad/Estado/Código postal: _____
Número telefónico: _____	Número telefónico: _____
Correo electrónico: _____	Correo electrónico: _____

SECCIÓN 2: DETALLES DEL INCIDENTE

DENUNCIA DE **ACCESSIBILIDAD**	DISCRIMINACIÓN BASADA EN DENUNCIA DE **DISCAPACIDAD**
1) ¿Fecha, si existe, cuando sucedió el asunto de accesibilidad? _____	1) ¿Fecha de alegada discriminación basada en discapacidad? _____
2) Ubicación de asunto de accesibilidad: ¿Estación de autobús/Trolley? _____ ¿Parada de autobús/Trolley Stop? _____ ¿Número o ruta de autobús/Trolley? _____ ¿Otro? _____	2) ¿Has presentado esta denuncia con cualquier otra agencia federal, estatal o local; o cualquier corte federal o estatal? ¿NO? _____ ¿SÍ? _____
3) Describir en detalle el incidente al seguir en la SECCIÓN 3.	3) ¿Si es que sí, favor de proporcionar la información de contacto para la agencia/corte donde se presentó la denuncia? ¿Nombre de la agencia/corte?_____ ¿Dirección?_____ _____ ¿Número telefónico? _____

	4) Si es que sí, favor de proporcionar el número aplicable de la denuncia, si lo sabe. _____ 5) Describe en detalle el incidente al seguir en la SECCIÓN 3.

SECCIÓN 3: DETALLES DEL EVENTO

ASUNTO DE ACCESBILIDAD: Si hay un asunto de accesibilidad, favor de explicar cómo, cunado, donde y como usted cree que MTS no es accesible a personas con discapacidades. Puede incluir hojas adicionales si se requiere espacio adicional. Usted también puede incluir cualquier material escrito u otra información que usted cree que es relevante a su denuncia.

DISCRIMINACIÓN A BASE DE DISCAPACIDAD: Si hay alegada discriminación a base de discapacidad, favor de explicar que pasó y quien usted cree que es responsable. Proporcionar todos los detalles, hechos pertinentes y circunstancias relacionadas a la alegada discriminación que ayudará MTS a investigar su denuncia. Detalles específicos incluyen: fechas, horarios, números de ruta, números de autobús y ubicaciones. Usted puede incluir hojas adicionales si requiere espacio adicional. Usted puede también incluir cualquier material escrito u otra información que usted crea ser relevante a su denuncia.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

SECCIÓN 4: FIRMA

Firma del querellante: _____ Fecha: _____