

DISTRITO DE TRANSPORTE METROPOLITANO DE SANTA CRUZ

CÓDIGO ADMINISTRATIVO

TÍTULO VI – TÍTULO VI REGLAMENTO DEL PROGRAMA Y PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

CAPÍTULO 1

(Este Capítulo reemplaza el AR-1029 de conformidad con la Resolución No. 16-03-05)

Tabla de Contenidos:

Artículo I	Requisitos Generales
Artículo II	Aplicabilidad del Programa del Título V
Artículo III	Directrices y Procedimientos
Artículo IV	Requisitos de Justicia Ambiental
Artículo V	Requisitos para participación del público y de individuos con dominio del inglés limitado (LEP por sus siglas en inglés)
Artículo VI	Quejas/Demandas y Apelaciones
Artículo VII	Deficiencias con el Cumplimiento del Título VI
Artículo VIII	Administración del Programa del Título VI

Artículo 1

Requisitos Generales

§6.1.101 Política

El Distrito de Transporte Metropolitano de Santa Cruz (Santa Cruz METRO) se compromete a garantizar que ninguna persona sea excluida de participar en, negársele los beneficios de, o sea sujeto a discriminación bajo cualquiera de sus programas, actividades o servicios por su raza, color, origen nacional, edad, sexo, orientación sexual o identidad de género. Todas las personas, independientemente de su nacionalidad, están protegidas por el presente Reglamento. Además, METRO prohíbe la discriminación por motivos de raza, color, origen nacional, edad, sexo, orientación sexual o identidad de género en su empleo y oportunidades de negocio.

§6.1.102

METRO no tolerará represalias contra un individuo por intentar hacer valer sus derechos conforme con el Título VI, o porque él / ella presentó una queja o participó en una investigación en virtud del Título VI, y / o el presente Reglamento.

- §6.1.103** Como destinatario de fondos de la Administración Federal de Tránsito (FTA), METRO asegurará que sus programas, políticas y actividades cumplan con los Reglamentos del Departamento de Transporte (DOT) del Título VI del Acta de Derechos Civiles de 1964.
- §6.1.104** METRO asegurará que el nivel y la calidad de su servicio de transporte se ofrezca sin distinción de raza, color, origen nacional, edad, sexo, orientación sexual o identidad de género.
- §6.1.105** METRO promoverá la participación plena y equitativa de todas las poblaciones afectadas en el proceso de toma de decisiones de transporte.
- §6.1.106** METRO impedirá la denegación, reducción o retraso en los beneficios relacionados con los programas y actividades que son de beneficio a las poblaciones minoritarias o de las poblaciones de bajos ingresos.
- §6.1.107** METRO hará esfuerzos de buena fe para lograr la justicia ambiental como parte de su misión identificando y abordando, según correspondan, efectos adversos desproporcionadamente altos a la salud humana o al ambiente resultando de sus programas, actividades y servicios en las poblaciones minoritarias y poblaciones de bajos ingresos dentro del área de servicio de METRO.
- §6.1.108** METRO se asegurará que individuos con dominio del inglés limitado (LEP por sus siglas en inglés) tengan acceso a los programas, actividades y servicios de METRO.
- §6.1.109** El presente Reglamento se mantendrá en inglés y español.

§ 6.1.110 Definiciones

Las siguientes palabras y frases en letras mayúsculas siempre que se utilicen en este Capítulo se interpretarán como se define a continuación:

EFFECTO ADVERSO significa tener un efecto perjudicial o no deseado.

JUTA DIRECTIVA significará la Junta Directiva del Distrito de Transporte Metropolitano de Santa Cruz (Santa Cruz Metro).

DISCRIMINACIÓN se refiere a cualquier acto u omisión, ya sea intencional o no intencional, en cualquier programa o actividad de un beneficiado, sub-receptor, o contratista, de ayuda federal, que resulte en el trato desigual, impacto desigual, o que perpetúa los efectos de previa discriminación basada en la raza, color, origen nacional, edad, sexo, orientación sexual o identidad de género.

IDENTIDAD DE GÉNERO se refiere al género de un individuo, o su ausencia, con el que una persona se identifica. No es basada necesariamente en hechos biológicos, ya

sea real o percibido, ni tampoco es siempre basado en la orientación sexual. Las identidades de género que se puede elegir incluyen hombres, mujeres, ambas, en algún punto intermedio (tercer género) o ninguno.

PERSONAS CON DOMINIO DEL INGLÉS LIMITADO (LEP por sus siglas en inglés)

son aquellas personas para las que el inglés no es su lengua materna y que tienen una capacidad limitada para hablar, entender, leer o escribir en el idioma inglés. Incluye a las personas que reportaron en el Censo de EE.UU. que no hablan bien el idioma Inglés, o que no hablan inglés en lo absoluto.

POBLACIÓN DE BAJOS INGRESOS se refiere a cualquier grupo fácilmente identificable de personas de bajos ingresos que viven en la proximidad geográfica, y si las circunstancias lo justifican, personas transeúntes dispersas geográficamente (tales como los trabajadores emigrantes o Nativos Americanos) que serán igualmente afectados por una propuesta de programa, política, o actividad del DOT.

INDIVIDUOS DE LAS MINORÍAS incluye a los siguientes:

- a) Indios Americanos y Nativos de Alaska, que se refiere a las personas con orígenes en cualquiera de los pueblos originarios de América del Norte y América del Sur (incluyendo América Central), y que mantiene afiliación tribal o de comunidad. Indios Americanos y Nativos de Alaska, que se refiere a las personas con orígenes en cualquiera de los pueblos originarios de América del Norte y América del Sur (incluyendo América Central), y que mantiene afiliación tribal o lazos comunitarios
- b) Asiáticos, que se refiere a las personas con orígenes en cualquiera de los pueblos originales del lejano Oriente, el sudeste asiático o el subcontinente Indio.
- c) Afro-Americanos, que se refiere a las personas con orígenes en cualquiera de los grupos raciales negros de África.
- d) Hispanos o Latinos, que incluyen a personas cubanas, mexicanas, puertorriqueñas, sudamericanas o centroamericanas, o de cualquier otra cultura u origen español, independientemente de la raza.
- e) Nativos de Hawái y de otras islas del Pacífico, que se refiere a las personas con orígenes en cualquiera de las personas originarias de Hawái, Guam, Samoa u otras islas del Pacífico.

ORIGEN NACIONAL NATIONAL ORIGIN se refiere a la nación en particular en el que una persona nació o dónde nacieron los padres o antecesores de la persona.

RAZA es un grupo de personas unidas o clasificadas juntas en base de la historia común, la nacionalidad, o la distribución geográfica.

BENEFICIARIO es uno que ha recibido o está recibiendo asistencia financiera federal en virtud de las leyes. El término incluye a los sub-beneficiarios de un

beneficiario y los sub-beneficiarios en los programas administrados del Estado de FTA

REPRESALIA Cualquier acción adversa en contra de otro individuo a causa de su participación en la denuncia, la investigación, o audiencia relacionada con esta política o la disposición de la ley federal o estatal.

Santa Cruz METRO significará Distrito de Transporte Metropolitano de Santa Cruz como se establece y se opera bajo el Inciso 10, División 10 del *Código de Utilidades Públicas de California*.

SEXO se refiere a la clasificación de género de un individuo ya sea masculino o femenino.

ORIENTACIÓN SEXUAL se refiere a la preferencia de un individuo en términos de relación sexual con otros, si la persona es homosexual, heterosexual o bisexual.

DOCUMENTOS VITALES son documentos que transmiten la información que afecta gravemente la capacidad de los clientes al tomar decisiones informadas sobre su participación en el programa. (por ejemplo, avisos públicos, formularios de consentimiento, formularios de quejas, normas de elegibilidad, los anuncios relativos a la reducción, la denegación o cancelación de servicios o beneficios, el derecho de apelación, y las comunicaciones informando a los clientes de la disponibilidad de la asistencia lingüística gratuita).

Artículo II

Aplicabilidad del Programa del Título VI

- § 6.1.201** Esta política es aplicable a todos los empleados de METRO, los miembros del público y de todos los contratistas empleados por METRO.
- §6.1.202** Falta de seguir esta política y procedimiento por parte de un empleado de METRO objetará a dicho empleado a acción disciplinaria hasta e incluyendo la terminación de empleo.

Artículo III

Directrices y Procedimientos

- §6.1.301** METRO llevará a cabo sus programas, actividades y servicios de conformidad con el Título VI del Acta de Derechos Civiles de 1964. METRO o cualquiera de sus empleados no excluirá a ninguna persona de participar en, negar los beneficios de, ni sujetar a él / ella a discriminación en cualquiera de los programas, servicios o

actividades de METRO por motivos de raza, color, origen nacional, edad, sexo, orientación sexual o identidad de género.

§6.1.302 METRO o cualquiera de sus empleados, no hará lo siguiente por motivos de raza, color, origen nacional, edad, sexo, orientación sexual o identidad de género:

- a) Proporcionar cualquier servicio, ayuda financiera, o beneficio de manera diferente de lo previsto para los demás;
- b) Someter a una persona a segregación o tratamiento separado;
- c) Limitar a un individuo a disfrutar de cualquier ventaja o privilegio disfrutado por los demás;
- d) Negar cualquier servicio individual, ayuda financiera, o beneficios en virtud de cualquiera de los programas, servicios o actividades de METRO
- e) Tratar a las personas de manera diferente en función de si cumplen los requisitos de admisión o de elegibilidad; y
- f) Negar a una persona la oportunidad de participar como miembro de un órgano de planificación o consultivo.

§6.1.303 METRO está motivado a evaluar el sistema de servicio a escala significativa y cambios en las tarifas y las mejoras propuestas en las etapas de planificación y programación para determinar si estos cambios tienen un efecto discriminatorio sobre las personas de bajos ingresos y las personas con dominio del inglés limitado. Esto se aplica a cambios en los servicios principales que afectan a 25% de las horas de servicio de una ruta.

§6.1.304 METRO celebra al menos una reunión de la Junta cada mes en lugares distintos a lo largo de sus fronteras geográficas (por ejemplo, Capitola, Scotts Valley, Watsonville y el centro de Santa Cruz) para garantizar que todas las personas tengan la oportunidad de participar en las decisiones de transporte de METRO.

- a) No habrá ninguna reunión de la Junta Directiva en el mes de julio
- b) Las reuniones de la Junta Directiva podrán ser canceladas por motivos de negocios por el Presidente de la Junta de METRO o la persona designada

§6.1.305 Además a todos los requisitos del Título VI, METRO proporciona un intérprete de español en la reunión de la Junta programada cada mes, para asegurar una participación significativa de las personas con dominio del inglés limitado. Puede obtener un intérprete de español para cualquiera de las reuniones de la Junta poniéndose en contacto con el Coordinador de Servicios Administrativos de METRO al (831) 426-6080.

§6.1.306 El/La Abogado del Distrito de METRO o su designado, mantendrá una lista (un mínimo de cuatro años en estado activo) de las investigaciones, quejas o demandas del Título VI presentadas que alegan que METRO discriminó en contra de una persona o grupo sobre la base de raza, color, origen nacional, edad, sexo, orientación sexual o identidad de género. Esta lista incluye:

- a) La fecha que fue presentada la investigación, denuncia o querrela;
- b) Un resumen de la/las acusación/es;
- c) El estado de la investigación, denuncia o querrela; y
- d) Cualesquier medida o acciones correctivas adoptadas por METRO en respuesta a la investigación, queja o demanda.

- §6.1.307** METRO mantendrá al público informado de las protecciones contra la discriminación que les ofrece el Título VI y las obligaciones de METRO en el Título VI mediante la publicación de esta política, o la *Declaración de Política del Título VI* (Anexo A), en la página web de METRO, www.scmttd.com, sobre los tableros de anuncios del Centro de Tránsito y en el tablón de anuncios oficial de METRO ubicado en las oficinas de Administración de METRO. La *Declaración de Política del Título VI* de METRO (Anexo A) será publicada en inglés y español en todos los lugares de instalación designados de METRO.
- §6.1.308** METRO tomará las medidas responsables para garantizar un acceso significativo a los beneficios, servicios, información y otras partes importantes de sus programas, actividades y servicios para personas que son de dominio del inglés limitado (LEP por sus siglas en inglés).
- §6.1.309** METRO proporcionará la información, a petición de la FTA, a fin de investigar las denuncias de discriminación, o para resolver las preocupaciones acerca de posibles incumplimientos con el Título VI.
- §6.1.310** METRO presentará su Programa de Título VI al oficial de la región de derechos civiles de la FTA, una vez cada tres años para garantizar el cumplimiento de los Requisitos de Título VI.
- §6.1.311** METRO asegurará que las minorías y las personas de bajos ingresos tengan acceso significativo a los programas, actividades y servicios METRO.

Artículo IV

Requisitos de Justicia Ambiental

- §6.1.401** METRO deberá integrar un análisis de justicia ambiental a su documentación de la Ley Nacional de Protección Ambiental (NEPA por sus siglas en inglés) de los proyectos de construcción. METRO no está obligado a realizar análisis de justicia ambiental en los proyectos donde la documentación de NEPA no es requerida. METRO preparará y presentará la lista de Exclusión Categórica (CE) de la FTA para los proyectos de construcción que no requieren un análisis de justicia ambiental. La lista CE de la FTA incluye una revisión de la interrupción de la comunidad y de justicia ambiental. METRO considerará la preparación de una evaluación ambiental

(EA) o la declaración de impacto ambiental (EIS) para integrar en sus documentos los siguientes componentes:

- a) Una descripción de la población minoritaria y de bajos ingresos dentro de las áreas de estudio afectadas por el proyecto, y una discusión sobre el método utilizado para identificar a esta población (por ejemplo, el análisis de los datos del Censo, la observación directa, o un proceso de participación pública);
- b) Una discusión de todos los efectos adversos del proyecto, tanto durante como después de la construcción que afectaría a las poblaciones identificadas tanto minoritarias como de bajos ingresos;
- c) Una discusión de todos los efectos positivos del proyecto que afectaría a las poblaciones identificadas tanto minoritarias como de bajos ingresos, tales como mejoras en el servicio de transporte, la movilidad o accesibilidad;
- d) Una descripción de todas las acciones de mitigación y mejoramiento ambiental incorporado en el proyecto para abordar los efectos adversos, incluyendo pero no limitado a, todas las características especiales del programa de reubicación que van más allá de los requisitos de la Ley Uniforme de Reubicación y abordar los efectos adversos de la comunidad tales como el tema de separación o de la cohesión, y la sustitución de los recursos de la comunidad destruidos por el proyecto;
- e) Una discusión de los efectos restantes, si los hubiese, y por qué no se propone más mitigación; y
- f) Para los proyectos que atraviesan zonas predominantemente de minorías y de bajos ingresos y proyectos en zonas de predominantemente no-minorías y no-bajos ingresos, una comparación de las acciones de mitigación y mejoramiento del medio ambiente que afectan a zonas predominantemente de bajos ingresos y de minorías con las mitigaciones aplicadas en zonas predominantemente de no-minorías y de no-bajos ingresos.

Artículo V

Requisitos para Participación del Público y de Individuos con Dominio del Inglés Limitado (LEP por sus siglas en inglés)

- §6.1.501** METRO buscará y examinará los puntos de vista de la población de minorías, de bajos ingresos y con dominio del inglés limitado (LEP) en el curso de la realización de actividades de divulgación y actividades de participación. La estrategia de participación pública de METRO ofrecerá oportunidades tempranas y continuas para que el público participe en la identificación de los impactos sociales, económicos y ambientales de las decisiones de transporte propuestas.
- §6.1.502** METRO se asegurará que las personas tengan acceso a sus programas, actividades y servicios mediante el desarrollo y ejecución del plan de idioma en el mismo. METRO

continuamente evaluará la necesidad de la asistencia lingüística de la población servida.

§6.1.503 METRO utilizará los siguientes cuatro factores para determinar qué medidas deben llevarse a cabo para proporcionar un acceso razonable y significativo para las personas con LEP.

- a) Idiomas verosímilmente de ser encontrados y el número o la proporción de personas con LEP en la población de servicios elegibles que podrían verse afectados por el programa, actividad o servicio.
- b) Frecuencia con la que los individuos con LEP entran en contacto con los programas, actividades y servicios de METRO.
- c) Importancia del programa, actividad o servicio prestado por METRO a las vidas individuales de las personas con LEP.
- d) Los recursos necesarios para prestar asistencia eficaz de las lenguas y los costos.

§6.1.504 ASISTENCIA DE LENGUAJE ORAL

- a) METRO mantiene personal bilingüe para proporcionar interpretación a español en sus oficinas administrativas y en sus instalaciones de Servicio al Cliente para las preguntas básicas de tránsito y asistencia para la planificación del viaje.
- b) El servicio de paratránsito de METRO ofrece reservacionistas de habla hispana para ayudar a los clientes de paratránsito para programar un viaje.
- c) Un intérprete bilingüe (español) está presente para servicios de traducción en la reunión de la Junta Directiva programada cada mes.
- d) Tras la notificación con 24 horas de anticipación, METRO proporcionará un intérprete en la reunión de la Junta, si así lo solicitan.
- e) Las Máquinas Exendedoras de Boletos de METRO proporcionan asistencia para la compra de boletos en inglés y español.

§6.1.505 NOTIFICACIÓN A CLIENTES CON LEP DE LA DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS DE ASISTENCIA DE LENGUAJE

- a) METRO publicará en su tablón oficial de anuncios en sus oficinas administrativas, en el Centro de METRO, en Scotts Valley y en el Centro de Tránsito de Watsonville, carteles notificándole a los clientes sobre el programa de Asistencia Lingüística y que la asistencia lingüística gratuita está disponible, si se solicita de manera oportuna.
- b) Los autobuses de ruta fija de METRO y vehículos de ParaCruz cuentan con tarjetas de Asistencia Lingüística que informan a los pasajeros que hay ayuda disponible en el idioma español, si es necesario.

§6.1.506 TRADUCCIÓN DE DOCUMENTOS VITALES/ASISTENCIA DE LENGUAJE ESCRITO

- a) Todas las audiencias públicas que requieren notificación al público están publicadas en inglés y español a través de las áreas de servicio de METRO y en periódicos locales.
- b) *La Declaración de Política del Título VI* de METRO (Anexo A) y *Formulario de Quejas* (Anexo B) estarán disponibles en español en el sitio web de METRO, www.scmttd.com, en los Centros de Tránsito y el tablón oficial de anuncios de METRO.
- c) Los autobuses de ruta fija de METRO cuentan con Tarjetas de Autobús (inglés/español) informando a pasajeros sobre sus derechos en virtud del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964.
- d) La evolución de METRO se ofrecen en inglés y español.
- e) La Guía de Viajeros de ParaCruz se proporciona en el sitio web en español.

§6.1.507 METRO proporcionará traducciones escritas de documentos vitales para cada grupo de LEP que constituya un mínimo del 5% de la población del área de servicio o se componga de al menos 1,000 personas.

§6.1.508 Las reuniones de la Junta Directiva de METRO se llevan a cabo en diferentes lugares dentro del Condado de Santa Cruz para garantizar que personas de bajos recursos, minorías y con LEP tengan acceso sustancioso a estas juntas. Estos lugares incluyen Capitola, Santa Cruz, Scotts Valley y Watsonville.

Artículo VI

Quejas/Demandas y Apelaciones

§6.1.601 **Cómo presentar una queja de Título VI con METRO:** Cualquier persona que considere que él / ella, o como miembro de cualquier categoría específica de personas, ha sido objeto de discriminación por motivos de raza, color, origen nacional, edad, sexo, orientación sexual o identidad de género, con respecto a los programas, actividades, servicios u otros beneficios de METRO relacionados con el tránsito, puede presentar una Queja por escrito con METRO. Una Queja puede ser presentada por el individuo o por un representante. Se anima a los clientes presentar una Queja con METRO después de la supuesta discriminación, y se les anima a los denunciantes presentar las quejas tan pronto como sea posible. METRO investigará de inmediato todas las Quejas presentadas en virtud del Título VI, conforme con el presente Reglamento.

§6.1.602 **La Queja debe incluir la siguiente información:**

- a) Una Queja debe ser por escrito, firmada y fechada por el Demandante o su representante antes de que cualquier acción pueda ser tomada.

- b) Una Queja debe indicar, lo más plenamente posible, los hechos y circunstancias circundantes a la presunta discriminación, incluyendo el nombre y dirección del demandante, la fecha, hora y lugar del incidente. La Queja deberá incluir una descripción del programa, actividad o servicio en el que ocurrió la presunta discriminación.

§6.1.603 **El Formulario de Quejas** (Anexo B) puede ser utilizado para presentar una Queja de Título VI con METRO. El *Formulario de Quejas* elaborará en un formato accesible a petición. Un *Formulario de Quejas* se puede obtener en los siguientes lugares:

- a) En el sitio web de Santa Cruz METRO, www.scmttd.com;
- b) Llamando al Coordinador de Servicios Administrativos de Santa Cruz METRO o su designado al (831) 426-6080, (TDD 711 (TTY/voz)) un formulario de queja puede ser enviado por correo.
- c) Tomando un Formulario de Quejas en Servicio al Cliente, en la Estación Pacific (anteriormente Centro Metro), en el 920 Pacific Avenue, Santa Cruz, CA 95060 ó en las oficinas Administrativas de Santa Cruz Metro, en el 110 Vernon Street, Santa Cruz, CA 95060.

§6.1.604 Si la Queja es recibida por alguien más aparte del CEO/Gerente General de METRO, la persona quien recibió la Queja la remitirá al CEO/Gerente General o su designado tan pronto como sea posible pero a más tardar 2 días hábiles de su recepción. El CEO/ Gerente General proporcionará inmediatamente una copia de la Queja al Presidente de la Junta de Directores y al Gerente de METRO responsable por el programa, actividad o servicio que se identifica como fuera de cumplimiento.

§6.1.605 **Procedimientos de METRO Para Investigar las Quejas:** El Gerente de METRO responsable por el programa, actividad o servicio que se supone que esta fuera de cumplimiento investigará sin demora la supuesta queja y preparará una respuesta por escrito tan pronto como sea posible pero a más tardar 10 días hábiles de la recepción de la reclamación. El Gerente podrá consultar con el personal de METRO adecuado para la preparación de su respuesta a la queja. El Gerente remitirá su respuesta por escrito al CEO/Gerente General o su designado dentro del marco de tiempo designado.

§6.1.606 **Esfuerzos para Contactar al Demandante:** El CEO/ Gerente General o su designado deberá hacer esfuerzos para hablar (en persona o conversación telefónica) con el demandante, en cuyo momento el demandante podrá dar testimonio oral o por escrito en apoyo a la alegación de que sus derechos en virtud del Título VI han sido violados. El CEO/ Gerente General o su designado deberá revisar y considerar la respuesta preparada por el Gerente identificado en la Sección 67.05, toda la información proporcionada por el demandante, si los hubiese, y cualquier otra evidencia disponible sobre los alegatos de la queja. El CEO/Gerente General o su designado deberá elaborar un informe escrito de sus conclusiones y si se requieren medidas correctivas, un calendario para la realización de dicha acción.

- §6.1.607** **Conclusión de la Investigación:** Tan pronto como sea posible, pero a más tardar, 20 días hábiles siguientes a la recepción de la denuncia inicial, el CEO/Gerente General o su designado deberá informar al demandante de sus conclusiones y las medidas correctivas que deben adoptarse como consecuencia de la denuncia junto con el calendario para la realización de dicha acción.
- §6.1.608** **Apelación al Presidente de la Junta:** Si el demandante no está satisfecho con las conclusiones y/o acciones del CEO/Gerente General de METRO o su designado, entonces el demandante podrá presentar su Queja con el Presidente de la Junta de Directores (referirse a la Sección 67.09 a continuación), o con Oficina de Derecho Civiles de la FTA (refiérase a la Sección 67.11 a continuación).
- §6.1.609** **Proceso de Apelación:** Si el demandante opta por presentar su Queja con el Presidente de la Junta de Directores, entonces la denuncia y la documentación de respaldo debe presentarse dentro de los 15 días hábiles de la recepción de los resultados de la investigación del CEO/Gerente General, con el Presidente de la Junta de Directores, proporcionándosela al Asistente Ejecutivo, o su designado, en el 110 Vernon Street, Santa Cruz, CA 95060. Si se requiere de un acomodo, un tiempo adicional puede ser proporcionado para presentar la apelación. Tras examinar el expediente, el Presidente de la Junta notificará al denunciante de las acciones que, de haberlas, se tomarán como resultado de la revisión por el Presidente dentro de 10 días hábiles de la notificación del Presidente de que el denunciante no está satisfecho con los resultados de la investigación del CEO/Gerente General. La decisión del Presidente de la Junta Directiva de METRO será definitiva.
- §6.1.610** **Extensión de Plazo:** Cualquier plazo establecido en el presente documento podrá ser prorrogado por el CEO/Gerente General como una acomodación (si es necesario), o en una muestra de una buena causa.
- §6.1.611** **Cómo Presentar una Queja de Título VI con el FTA:** Cualquier persona que considere que él/ella, o como miembro de cualquier categoría específica de personas, ha sido objeto de discriminación por motivos de raza, color, origen nacional, edad, sexo, orientación sexual o identidad de género, con respecto a los programas, actividades o servicios de METRO, o de otros beneficios conexos de tránsito, puede presentar una Queja por escrito al FTA. Una Queja puede ser presentada por el individuo o por un representante. La FTA investigará de inmediato todas las denuncias presentadas en virtud del Título VI, de conformidad con las regulaciones del DOT 49 CFR § 21.11 (b) y 21.11 (c).

a) **La Queja debe incluir la siguiente información:**

Una queja podrá ser presentada mediante la impresión, llenado y envío por correo del **Formulario de Quejas de la FTA** que se puede encontrar en el sitio web de la FTA:

http://www.fta.dot.gov/printer_friendly/12328_5104.html

La Queja debe ser por escrito, firmada y fechada por el demandante o su representante antes de que cualquier acción pueda ser tomada. En casos donde un demandante no puede o sea incapaz de proporcionar una declaración por escrito, pero desea que la FTA o el DOT investigue la supuesta discriminación, una Queja verbal de la discriminación puede ser presentada al Director de la FTA, Oficina de Derechos Civiles. De ser necesario, el Oficial de Derechos Civiles ayudará a la persona a convertir la queja verbal en escrito. Todas las quejas, sin embargo, tienen que ser firmadas por el demandante o su representante.

Dirección de la Oficina de Derechos Civiles de la FTA:

Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de Tránsito
En Atención: Equipo de Quejas
East Building, 5th Floor - TCR
1200 New Jersey Avenue, S.E.
Washington, DC 20590

TTY (escritor teletipo): 1-800-877-8339

Voz: 1-866-377-8642

FTA.ADAAssistance@dot.gov

- b) Favor de proporcionar un resumen de sus acusaciones, incluyendo las fechas, horas y lugares del/los incidente/s. Incluya toda la documentación de respaldo. La Queja deberá incluir una descripción del programa, actividad o servicio en donde el supuesto acto de discriminación ocurrió. Cualquier otra correspondencia del proveedor de transporte podrá ser incluida.
- c) No lo es requerido; no obstante, la FTA alienta a las personas a que primero presenten la Queja directamente con el proveedor de transporte para darle al proveedor una oportunidad para que resuelva cualquier situación que pueda presentarse.

§6.1.612 **Aceptación de Quejas:** Una vez que una Queja haya sido aceptada, la FTA notificará a METRO que ha sido objeto de una Queja de Título VI y le pedirá a METRO que responda por escrito a las acusaciones del demandante. Una vez que el demandante este de acuerdo en liberar la Queja a METRO, la FTA le turnará la Queja a METRO. LA FTA podrá optar por cerrar una Queja si el demandante no está de acuerdo en liberar la demanda a METRO. La FTA se esfuerza por investigar con prontitud todas las Quejas de Título VI.

§6.1.613 **Investigaciones:** La FTA realizará una investigación puntual cada vez que una revisión de cumplimiento, reporte, queja o cualquier otra información que indique una posible falla en el cumplimiento con los Reglamentos del Título VI. La investigación de la FTA incluirá una revisión de las prácticas y políticas pertinentes de METRO, las circunstancias en que ocurrió el posible incumplimiento y otros

factores relevantes para una determinación en cuanto a si METRO ha dejado de cumplir con las regulaciones del Título VI.

- §6.1.614** Tras la investigación, la Oficina de Derechos Civiles de la FTA remitirá al demandante y a METRO una de las siguientes tres cartas basadas en sus conclusiones:
- a) **Carta de Resolución:** la cual explica los pasos que ha tomado METRO o las que se compromete a tomar para cumplir con el Título VI.
 - b) **Carta de Conclusión (Cumplimiento):** la cual explica que se ha encontrado que METRO está en cumplimiento con el Título VI. Esta carta incluirá una explicación del por qué se encontró que METRO está en cumplimiento, y proporcionará notificación al demandante sobre sus derechos de apelación.
 - c) **Carta de Conclusión (Incumplimiento):** la cual explica que se ha encontrado que METRO está en incumplimiento. Esta carta incluirá cada violación referenciada, la normativa aplicable, una breve descripción de las soluciones propuestas, notificación del límite de tiempo en el proceso de conciliación, las consecuencias por el fracaso para lograr el cumplimiento voluntario y una oferta de asistencia para METRO para la elaboración de un plan correctivo para el cumplimiento.

- §6.1.615** **Proceso de Apelación:** Las cartas de conclusión y resolución ofrecerán al demandante y a METRO la oportunidad de proporcionar información adicional que llevaría a la FTA a reconsiderar sus conclusiones. La FTA solicita que las partes involucradas en la Queja proporcionen esta información adicional dentro de 60 días de la fecha de la carta de conclusión. La Oficina de Derechos Civiles de la FTA responderá a una apelación, ya sea mediante la emisión de una carta de revisión de la resolución o conclusión a la parte apelante, o informando a la parte apelante de que la carta original de la resolución o conclusión sigue en vigor.

Artículo VII

Deficiencias con el Cumplimiento del Título VI

- §6.1.701** Revisiones de Cumplimiento serán llevadas a cabo periódicamente por la FTA, como parte de su responsabilidad continua en virtud a su autoridad bajo el estatuto 49 CFR §21.11(a).
- §6.1.702** Si la FTA determina que METRO está incumpliendo con el Título VI, le enviará una *Carta de Conclusión* que describa las determinaciones de la FTA y solicitando que METRO tome voluntariamente la/s acción/acciones correctiva/s, las cuales la FTA considere necesarias y apropiadas.
- §6.1.703** METRO presentará un plan de medidas correctivas que incluya una lista de acciones correctivas planeadas y, de ser necesario, las razones suficientes y justificadas para

que la FTA reconsidere cualquiera de sus conclusiones o recomendaciones en un plazo de 30 días de recibida la *Carta de Conclusión* de la FTA.

Artículo VIII

Administración

- §6.1.801** METRO integrará las disposiciones dentro de su Programa de Título VI en todos sus programas, actividades y servicios brindados por el servicio de Ruta Fija y de Paratransporte de METRO y las instalaciones de METRO.
- §6.1.802** METRO integrará el Programa del Título VI a su Código Administrativo.

SANTA CRUZ METROPOLITAN TRANSIT DISTRICT



DECLARACIÓN DE POLÍTICA DEL TÍTULO VI

El Distrito de Transporte Metropolitano de Santa Cruz (METRO) está comprometido con proporcionar transporte público en un ambiente libre de discriminación con base en la raza, color, origen nacional, edad, sexo, orientación sexual o identidad de género. METRO opera sus programas, actividades y servicios sin consideración alguna de la raza, color, origen nacional, edad, sexo, orientación sexual o identidad de género.

Como beneficiario de fondos de la Administración Federal de Tránsito, METRO se asegurará de que sus programas, políticas y actividades cumplan con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, en su versión enmendada, y con las regulaciones del Departamento de Transporte.

Cualquier persona que considere que él/ella, ha sido objeto de discriminación por motivos de raza, color, origen nacional, edad, sexo, orientación sexual o identidad de género, con respecto a los programas, actividades, servicios u otros beneficios relacionados con el transporte de METRO, puede presentar una queja del Título VI. Las quejas deben ser presentadas por escrito y firmadas por el demandante, o su representante, y debe incluir el nombre, la dirección y número telefónico del demandante u otro medio por el cual pueda ser contactado el demandante. Los formularios de quejas están disponibles en la Administración de Santa Cruz METRO en, 110 Vernon St., Santa Cruz, 831-426-6080; Servicio al Cliente, 920 Pacific Avenue (Estación Pacific); y en línea en www.scmttd.com. Se les anima a los clientes a que presenten las Quejas tan pronto como sea posible y llamen al Asistente Ejecutivo al (831) 426-6080 para recibir asistencia.

Para solicitar información adicional sobre las obligaciones de no discriminación de METRO o para presentar una Queja del Título VI, por favor envíe su solicitud o queja por escrito al:

Distrito de Transporte Metropolitano de Santa Cruz

Atención: CEO/General Manager

110 Vernon Street

Santa Cruz, CA 95060

Las Quejas del Título VI de la Administración Federal de Tránsito pueden ser presentadas directamente al:

Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de Tránsito

Atención: Equipo de Quejas East Building, 5th Floor – TCR

1200 New Jersey Avenue, SE

Washington, DC 20590

Distrito de Transporte Metropolitano de Santa Cruz

FORMULARIO DE QUEJA DE DISCRIMINACIÓN DEL TÍTULO VI
110 Vernon Street, Santa Cruz, CA 95060

Nombre del Demandante o Representante Autorizado _____

Dirección: _____

Ciudad/Estado/C.P.: _____

Teléfono: _____ correo electrónico: _____

Fecha/Hora de Violación: _____ Fecha de la Queja: _____

Lugar de Violación: _____

Número de Autobús: _____ Ruta del Autobús: _____

Favor de indicar la discriminación de esta queja por cualquiera de los siguientes motivos, los cuales están prohibidos por el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964:

Raza Color Origen Nacional

Favor de indicar la discriminación de esta queja por cualquiera de los siguientes motivos, los cuales están prohibidos por Santa Cruz METRO:

Edad Sexo Orientación Sexual Identidad de Género

Favor de proporcionar el/los nombre/s de los Directores, empleados y/o agentes de METRO quienes presuntamente discriminaron contra usted, incluyendo su puesto laboral (si lo sabe):

Identifique que servicio, programa o actividad de METRO (por ejemplo: servicio de ruta fija ParaCruz, etc.) dio lugar a la discriminación en su contra:

Identifique a las personas que cuenten con información relevante a la violación con nombre, dirección y teléfono:

Explique tan claro como sea posible qué sucedió, cómo siente que fue discriminado y quién estuvo involucrado. Describa cómo fue tratado de manera diferente:*

Firma del Demandante: _____ Fecha: _____