



PROCEDIMIENTOS PARA PRESENTAR UN RECLAMO POR DISCRIMINACIÓN

La presente política tiene como objetivo establecer un procedimiento mediante el cual aquellas personas que no sean empleados de SANDAG puedan efectuar reclamos que aleguen discriminación en cuanto a la prestación de servicios o actividades de SANDAG.

Antecedentes

La política de SANDAG es cumplir con las leyes y reglamentaciones estatales y federales, incluida la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA), el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 (Título VI) y otras leyes estatales y federales contra la discriminación. SANDAG prohíbe la discriminación por parte de sus empleados, contratistas y consultores. SANDAG no discrimina en cuanto a raza, color, sexo, credo, religión, nacionalidad, edad, estado civil, ascendencia, enfermedad, discapacidad, estado de veterano u orientación sexual para llevar a cabo actividades gubernamentales. Las personas que consideran que han sido sometidas a discriminación o a quienes se les ha denegado el acceso a servicios o sitios, según lo requiere la ley, tienen derecho a utilizar este procedimiento de queja.

Los siguientes procedimientos son los mismos para reclamos de cualquier tipo de discriminación; no obstante, debido a que SANDAG ha designado a un coordinador de ADA, a continuación se hace referencia a un formulario de reclamo por separado y un formulario de información de contacto para reclamos relacionados con enfermedad o discapacidad. Todos los demás reclamos bajo esta política deben dirigirse a la Oficina del Abogado Principal de SANDAG, tal como se indica a continuación.

Procedimientos

1. Aplicabilidad.

El presente procedimiento de reclamos es pertinente a todas las personas que no sean empleados de SANDAG, lo cual incluye, entre otros, a los visitantes de SANDAG, a los miembros del público que leen las publicaciones de SANDAG, miembros de la Mesa Directiva, del comité y de grupos de trabajo, proveedores o cualquier otra persona que haga negocios con SANDAG o que utilice sus servicios y que considere que ha sido sometida a discriminación por parte de empleados, contratistas o consultores de SANDAG. En general, el procedimiento está diseñado para tratar disputas, incluidas, entre otras, las siguientes:

- 1.1 Desacuerdos relacionados con la solicitud de un servicio, sitio o modificación de una práctica o requisito de SANDAG.
- 1.2 Falta de accesibilidad a un programa, publicación o actividad; y
- 1.3 Acoso o discriminación prohibidos por la ley de California o la ley federal.

2. Identificación del Oficial de Cumplimiento y Coordinador de ADA

Excepto por las leyes relacionadas con la discriminación en cuanto a enfermedad o discapacidad, el Abogado Principal de SANDAG es el Oficial de Cumplimiento de esta política y es responsable de administrar el presente procedimiento de reclamos y de garantizar el cumplimiento con las leyes aplicables. Se puede contactar al Oficial de Cumplimiento en: SANDAG, 401 B Street, Suite 800, San Diego, California 92101; (619) 699-1900.

El Coordinador de ADA es la persona encargada de administrar el presente procedimiento de reclamos y de garantizar el cumplimiento con las leyes aplicables relacionadas con enfermedad o discapacidad. Se puede contactar al Coordinador de ADA en: SANDAG, 401 B Street, Suite 800, San Diego, California 92101; (619) 699-1900.

3. Proceso de revisión preliminar

3.1 Resolución informal: Antes de iniciar el procedimiento formal de reclamos que se establece a continuación, y como condición previa para el mismo, la parte demandante deberá comunicarse con el Oficial de Cumplimiento para recibir asistencia a fin de resolver la cuestión de manera informal mientras sea razonablemente viable, por lo general dentro de un plazo de aproximadamente quince (15) días calendario desde el momento en que el demandante tenga conocimiento del hecho u omisión de SANDAG que sea el asunto del reclamo. Si el Oficial de Cumplimiento o el Coordinador de ADA no logra una resolución satisfactoria rápidamente (es decir, por lo general, dentro de un plazo de aproximadamente treinta [30] días calendario), deberá tomar las medidas detalladas en el subpárrafo 3.2.

3.2 Panel de revisión: El Oficial de Cumplimiento o el Coordinador de ADA convocará a un panel de revisión a la medida para que revise el o los temas planteados. El panel estará compuesto por los siguientes integrantes (o las personas designadas por ellos): El Oficial de Cumplimiento o el Coordinador de ADA, según sea pertinente; un miembro del personal de administración; un Director Ejecutivo Adjunto; y (dependiendo de los temas) cualquier otro miembro del personal, según corresponda. El panel revisará la solicitud, investigará e intentará resolver los temas dentro de un plazo de aproximadamente treinta (30) días calendario a partir de la solicitud o el inicio de una segunda revisión. No es necesario que el panel emita un informe formal; sin embargo, este deberá documentar el resultado de su revisión en una carta dirigida a la parte demandante. Si la parte demandante no está satisfecha con la disposición del panel sobre la cuestión, podrá presentar un reclamo formal de acuerdo con el procedimiento que se indica a continuación.

4. Reclamo formal

Si el procedimiento establecido anteriormente para una revisión preliminar no produce una resolución satisfactoria, la parte demandante podrá presentar un reclamo formal de la siguiente manera:

4.1 Cuándo presentar el reclamo: Los reclamos deben presentarse por escrito dentro de un plazo de diez (10) días calendario a partir de la fecha en que la parte demandante reciba el aviso de conclusión del proceso de revisión preliminar que se describió anteriormente.

4.2 Qué se debe presentar: Un reclamo debe presentarse por escrito y debe incluir la información que se solicita en uno de los dos formularios titulados:

- Formulario de reclamo por discriminación.
- Formulario de reclamo por discriminación de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) y la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973.

El demandante también debe incluir una copia de la carta emitida por el Panel de revisión, la cual expone los resultados del procedimiento de revisión preliminar, como se indicó anteriormente.

- 4.3 Dónde presentar el reclamo: El reclamo debe presentarse ante el Oficial de Cumplimiento o el Coordinador de ADA en: 401 B Street, Suite 800, San Diego, CA 92101; número de fax (619) 699-1995; TTY (619) 699-1904.

Aviso de recepción: Al recibir el reclamo, el Oficial de Cumplimiento o el Coordinador de ADA, según corresponda, lo revisará a fin de determinar si es oportuno y apropiado de acuerdo a este procedimiento de queja y proporcionará a la parte demandante un aviso por escrito con acuse de recibo.

- 4.4 Investigación: El Oficial de Cumplimiento, el Coordinador de ADA o persona designada iniciará una investigación de inmediato. Al realizar la investigación, el Oficial de Cumplimiento o el Coordinador de ADA podrá entrevistar o consultar a cualquier individuo que considere que posea información relevante, incluido el personal y los miembros del público, o solicitarle una respuesta por escrito sobre los temas planteados en el reclamo. El Oficial de Cumplimiento o el Coordinador de ADA también podrá llevar a cabo una audiencia informal a su entera discreción.

- 4.5 Representación: La parte demandante y cualquier otra parte a quien esté dirigida la queja tendrá derecho a tener un representante. Dicha parte deberá indicar si será asistida por un representante y, si es así, deberá proporcionar el nombre del mismo. Para los fines del presente procedimiento, el representante podrá ser un abogado, siempre que la Oficina del Abogado Principal funcione como Oficial de Cumplimiento o que esté presente durante el proceso.

- 4.6 Conclusiones y notificación: Al concluir la investigación, el Oficial de Cumplimiento o el Coordinador de ADA preparará y enviará a la parte demandante, y a cualquier otra parte a quien esté dirigido el reclamo, un informe final que incluirá un resumen de la investigación, las conclusiones escritas y una disposición propuesta. El envío de esta información deberá ocurrir dentro de un plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario a partir de la presentación del reclamo formal. El Abogado Principal de SANDAG podrá extender el plazo por un motivo justificado. Además, se deberá proporcionar el informe final, si corresponde, a cualquier persona cuya autoridad sea necesaria para llevar a cabo la disposición propuesta o para determinar si corresponde alguna acción por parte del personal.

- 4.7 Disposición final: La disposición propuesta por el Oficial de Cumplimiento o el Coordinador de ADA deberá aplicarse de inmediato. La parte demandante o cualquier otra parte a quien esté dirigido el reclamo o la disposición propuesta podrá apelar. La apelación ante el Director Ejecutivo (según se establece a continuación) no suspenderá la implementación de la disposición propuesta por el Oficial de Cumplimiento o el Coordinador de ADA, excepto en aquellas circunstancias en las que el Director Ejecutivo decida que existe un motivo suficiente para que corresponda tal suspensión.

5. Cuestiones urgentes

Si la aplicación de alguno de los plazos o procedimientos establecidos en el presente procedimiento de reclamo crea un problema debido al origen del reclamo, la urgencia de la cuestión o la inmediatez del evento próximo, el Oficial de Cumplimiento o el Coordinador de ADA, según corresponda, determinará, a solicitud de la parte demandante, si puede crearse un procedimiento urgente adecuado.

6. Compensación

Posibles formas de compensación en virtud de este procedimiento de queja incluyen las siguientes: medidas correctivas, acciones para revertir los efectos de la discriminación o para poner fin al acoso, y medidas para proporcionar una adaptación razonable o el tratamiento correcto en curso. Como se indicó anteriormente, una copia del informe del Oficial de Cumplimiento o del Coordinador de ADA, cuando proceda, podrá ser enviada a las personas correspondientes para determinar si deberá proceder alguna acción por parte del personal.

Apelación

- 6.1 En un plazo de diez (10) días calendario a partir de la emisión del informe final, la parte demandante o cualquier otra parte a quien esté dirigido el reclamo, podrá apelar la decisión del Oficial de Cumplimiento o del Coordinador de ADA ante el Director Ejecutivo.
- 6.2 Para que se acepte una apelación, debe presentarse una solicitud de revisión por escrito ante el Director Ejecutivo de SANDAG, 401 B Street, Suite 800, San Diego, CA 92101; número de fax (619) 699-1995; TTY (619) 699-1904.
- 6.3 La solicitud de revisión por escrito debe especificar la base particular fundamental o procesal de la apelación y debe efectuarse por motivos que no sean de 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.
- 6.4 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 debidos hechos, criterios y procedimiento, ¿fue esta la decisión que hubiese tomado razonablemente una persona responsable de tomar decisiones?
- 6.5 Una copia de la decisión por escrito del Director Ejecutivo deberá producirse 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, al Oficial de Cumplimiento o al Coordinador de ADA y, si corresponde, a otras 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.

7. Reclamos relacionados con el Título VI

SANDAG opera programas sin considerar raza, color y nacionalidad conforme al Título VI de la Ley de Derechos Civiles. A fin de cumplir con la sección 21.9 (b) del Título 49 de CFR (Código de Reglamentaciones Federales), los destinatarios y subdestinatarios de fondos por parte de la Administración Federal de Transporte (FTA, por sus siglas en inglés) y la Administración Federal de Carreteras (FHWA, por sus siglas en inglés) como SANDAG, deben desarrollar procedimientos para investigar y realizar un seguimiento de los reclamos de Título VI y establecer procedimientos para presentar reclamos a disposición de los miembros del público, de ser solicitado. La presente política contiene los procedimientos que los miembros del público deben seguir para solicitar información adicional relacionada con las obligaciones antidiscriminatorias de SANDAG o para presentar un reclamo por discriminación en contra de SANDAG. Cualquier persona que considere que ella misma o cualquier clase específica de personas esté sometida a la discriminación prohibida por el Título VI, también puede presentar un reclamo por escrito ante la FTA o la FHWA. Un reclamo debe presentarse antes de los 180 días a partir de la fecha de la presunta discriminación, a menos que la FTA o la FHWA apruebe una extensión para presentar el reclamo. Los reclamos del Título VI relacionados con los programas de SANDAG que reciben asistencia federal pueden enviarse 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

Federal Highway Administration
Attention: Office of Civil Rights
1200 New Jersey Avenue, SE
8th Floor E81-105
Washington, DC 20590

8. Confidencialidad

SANDAG tomará medidas razonables para proteger la privacidad de la parte demandante y de aquellos individuos que puedan estar sujetos a un reclamo. Sin embargo, SANDAG no puede garantizar la privacidad, especialmente si la divulgación es necesaria para llevar a cabo una investigación completa o si es requerido por la ley.

Adoptado en junio de 2003

Enmendado en noviembre de 2004

Enmendado en enero de 2010

Enmendado en febrero de 2012

Enmendado en octubre de 2013

Enmendado en enero de 2017



Formulario de reclamo por discriminación

Instrucciones: Si usted considera que la Asociación de Gobiernos de San Diego (SANDAG, por sus siglas en inglés) cometió discriminación en contra de una o más personas, por motivos ajenos a enfermedad o discapacidad, por favor llene este formulario por completo, fírmelo y envíelo a la dirección que aparece en la siguiente página.

Otros medios para presentar reclamos, como por ejemplo entrevistas personales o una grabación del reclamo, estarán disponibles para las personas con discapacidades, a petición previa. Para obtener asistencia, llame al (619) 699-1900 o TTY (619) 699-1904.

Nombre del demandante: _____

Dirección: _____

Ciudad: _____ Estado: _____ Código postal: _____

Teléfono residencia: _____ Teléfono trabajo: _____

Nombre de la víctima de discriminación:
(Si es distinto al del demandante) _____

Dirección: _____

Ciudad: _____ Estado: _____ Código postal: _____

Teléfono residencia: _____ Teléfono trabajo: _____

¿En qué fecha ocurrió el acto de discriminación? _____

Describa los actos de discriminación, suministrando el (los) nombre(s), de ser posible, de los individuos responsables de los actos discriminatorios (use el espacio adicional en la siguiente página de ser necesario):

¿Se presentó el reclamo ante otra oficina del Ministerio de Justicia o algún tribunal u organismo de derechos civiles federal, estatal o local? Sí No

En caso afirmativo, indique organismo o tribunal: _____

Persona de contacto: _____

Dirección: _____

Ciudad: _____ Estado: _____ Código postal: _____

Teléfono: _____

Fecha de presentación del reclamo: _____

Espacio adicional para las respuestas:

Firma: _____ Fecha: _____

Por favor envíe el formulario a:

**Discrimination Compliance Officer – Office of General Counsel
SANDAG
401 B Street, Suite 800
San Diego, CA 92101**

o por correo electrónico a julie.wiley@sandag.org

Teléfono: (619) 699-1900
Fax: (619) 699-1995
TTY: (619) 699-1904



Formulario de reclamo por discriminación de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) y Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973

Instrucciones: Si usted considera que la Asociación de Gobiernos de San Diego (SANDAG, por sus siglas en inglés) cometió discriminación en contra de una o más personas, en base a una enfermedad o discapacidad, por favor llene este formulario por completo, fírmelo y envíelo a la dirección que aparece en la siguiente página.

Otros medios para presentar reclamos, como por ejemplo entrevistas personales o una grabación del reclamo, estarán disponibles para las personas con discapacidades, a petición previa. Para obtener asistencia, llame al (619) 699-1900 o TTY (619) 699-1904.

Nombre del demandante: _____

Dirección: _____

Ciudad: _____ Estado: _____ Código postal: _____

Teléfono residencia: _____ Teléfono trabajo: _____

Nombre de la víctima de discriminación:
(Si es distinto al del demandante) _____

Dirección: _____

Ciudad: _____ Estado: _____ Código postal: _____

Teléfono residencia: _____ Teléfono trabajo: _____

¿En qué fecha ocurrió el acto de discriminación? _____

Describa los actos de discriminación, suministrando el (los) nombre(s), de ser posible, de los individuos responsables de los actos discriminatorios (use el espacio adicional en la siguiente página de ser necesario):

¿Se presentó el reclamo ante otra oficina del Ministerio de Justicia o algún tribunal u organismo de derechos civiles federal, estatal o local? Sí No

En caso afirmativo, indique organismo o tribunal: _____

Persona de contacto: _____

Dirección: _____

Ciudad: _____ Estado: _____ Código postal: _____

Teléfono: _____

Fecha de presentación del reclamo: _____

Espacio adicional para las respuestas:

Firma: _____ Fecha: _____

Por favor envíe el formulario a:

**ADA Coordinator
SANDAG**

401 B Street, Suite 800 San Diego, CA 92101

o por correo electrónico a laura.cote@sandag.org

Teléfono: (619) 699-1900

Fax: (619) 699-1995

TTY: (619) 699-1904