



San Bernardino County Transportation Authority  
 (Autoridad de Transporte del Condado de San Bernardino)  
**PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE  
 QUEJAS EN VIRTUD DEL TITULO VI**

Este Procedimiento de Presentación de Quejas se establece para cumplir con los requisitos del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964. Puede ser utilizado por cualquier persona, grupo de personas o entidad que considere que ha sido sometida a discriminación por motivos de raza, color u origen nacional en la provisión de servicios, actividades, programas o beneficios por parte de la Autoridad de Transporte del Condado de San Bernardino (*San Bernardino County Transportation Authority*, SBCTA). La SBCTA prohíbe enérgicamente las represalias a causa de cualquier queja presentada en virtud de esta política.

La queja debe presentarse por escrito y debe contener información sobre la presunta discriminación, como el nombre, la dirección, el número telefónico de la persona que presenta la queja y el lugar, la fecha y la descripción del problema. Hay disponible un formulario en el sitio web de la SBCTA, [www.gosbcta.com](http://www.gosbcta.com), o en las oficinas de la SBCTA en 1170 W. 3<sup>rd</sup> Street, Second Floor, San Bernardino, CA 92410. Se pondrán a disposición medios alternativos de presentación de quejas, como entrevistas personales, disco de computadora, cinta de audio o en Braille para personas con discapacidades previa solicitud.

La queja debe presentarse lo antes posible, a más tardar 180 días calendario después de la presunta violación a:

San Bernardino County Transportation Authority  
 Legislative and Public Affairs  
 1170 W. 3<sup>rd</sup> Street, Second Floor  
 San Bernardino, CA 92410-1715  
 Teléfono: (909) 884-8276  
 Servicio de Retransmisión de California 7-1-1 (para usuarios de TTY)

Una vez recibida la queja, la SBCTA la revisará para determinar si nuestra oficina tiene jurisdicción. La queja recibirá una carta de reconocimiento, en un formato accesible para la persona que presenta la queja, en la que se le informará si la queja será investigada por la SBCTA dentro del plazo de 15 días laborables a partir de la recepción de la queja.

Si la queja corresponde a la jurisdicción de la SBCTA, será investigada por el Jefe de Asuntos Legislativos y Públicos o persona designada. Tienen 30 días laborables para investigar la queja. Si se necesita más información para resolver el caso, el investigador podrá contactar a la persona que presentó la queja. La persona que presentó la queja tiene 15 días a partir de la fecha de la carta para enviar la información solicitada al investigador asignado al caso. Si la persona que presenta la queja no se pone en contacto con el investigador o no le hace llegar la información adicional dentro del plazo de 15 días laborables, el investigador puede cerrar el caso administrativamente. Un caso también puede ser cerrado administrativamente si la persona que presenta la queja ya no desea llevar adelante su caso.

Después de que el investigador revisa la queja, emitirá una de dos cartas a la persona que presentó la queja: una carta de cierre o una carta de determinación (LOF, por sus siglas en inglés). Una carta de cierre resume las acusaciones y en ella se establece que no existió una violación en virtud del Título VI y que el caso será cerrado. Una LOF resume las acusaciones y las entrevistas en relación con el presunto incidente y explica si se tomarán medidas disciplinarias, si el miembro el personal recibirá capacitación adicional o si se tomará otra medida.

Si la persona que presentó la queja desea apelar la decisión, tiene 15 días laborables a partir de la carta o la LOF para apelar ante el Director Ejecutivo o persona designada. Dentro del plazo de 15 días calendario a partir de la recepción de la apelación, el Director Ejecutivo o persona designada discutirá la queja y las posibles resoluciones con la persona que la presentó. Dentro del plazo de 15 días calendario a partir de la reunión, el Director Ejecutivo o persona designada responderá por escrito y, cuando corresponda, en un formato accesible para la persona que presentó la queja, con una resolución final de la queja.

Todas las quejas escritas recibidas por el Jefe de Asuntos Legislativos y Públicos o persona designada, las apelaciones al Director Ejecutivo o persona designada y las respuestas de estas dos oficinas serán retenidas por el Departamento de Servicios de Gestión durante por lo menos tres años.

Una persona también puede presentar una queja directamente ante la Administración Federal de Transporte (Federal Transit Administration), en la Oficina de Derechos Civiles de la FTA, 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590.