

PROCEDIMIENTO DE QUEJA

I. Introducción

Los procedimientos de reclamo del Título VI fueron creados para proteger a las personas a quien han sido discriminadas y para proteger a las personas que reclaman sobre perjudicas durante el proceso de su reclamo. Esta vía para presentar quejas de discriminación con respecto a los programas de transportación (autobuses), actividades y servicios de la Ciudad, según lo que exige la ley.

II. Propósito

El propósito de los procedimientos de queja por discriminación es describir el proceso utilizado por la Ciudad para procesar quejas de discriminación sobre el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y los estatutos relacionados.

III. Funciones y responsabilidades

El Coordinador del Título VI tiene la responsabilidad general del proceso y los procedimientos de quejas por discriminación. El Coordinador del Título VI puede, a su discreción, asignar una persona capaz para investigar la queja.

El investigador designado realizará una investigación imparcial y objetiva, recopilará información fáctica y preparará un reporte de investigación basado en la información obtenida de la investigación.

IV. Presentación de Queja

- Si un pasajero cree que ha recibido un trato discriminatorio por parte del sistema de tránsito de la Ciudad de Baldwin Park por motivos de raza, color u origen nacional, el pasajero tiene el derecho de presentar una queja ante el Coordinador de cumplimiento del Título VI de Transito. La queja se debe presentar dentro sesenta (60) días calendario del presunto incidente discriminatorio. Los procedimientos de reclamo del Título VI incluidos en el **Anexo B** están en inglés y español (Nota: los documentos de procedimientos y quejas traducidos a los idiomas mandarín estarán disponibles a pedido). Se revisarán los datos del nuevo censo para ver los cambios que mostrarían la necesidad de traducir idiomas adicionales.

Envíe su Queja a:

David Lopez,
Coordinador de Cumplimiento del Título VI
City of Baldwin Park
14403 E. Pacific Ave.
Baldwin Park, CA 91706
(626) 960-4011 ext. 458
Dlopez@baldwinpark.com

V. Investigación de Quejas

- Al recibir la queja, el Coordinador de Cumplimiento comenzará una investigación. La investigación puede incluir discusión(es) de la queja con todas las personas afectadas. Con la información recibida de los testigos y los cámaras disponibles a bordo, el Coordinador de Cumplimiento preparará un reporte de investigación para presentarlo al Director de Obras Públicas. El denunciante recibirá una carta del Coordinador de Cumplimiento o la persona designada indicando la decisión final dentro de cuarenta y cinco (45) días calendarios de recibir la queja.
- Si se necesita más tiempo para revisar la queja, el Coordinador de Cumplimiento notificará al reclamante el plazo estimado para completar la revisión. Una vez completada la revisión, el Coordinador de Cumplimiento hará una recomendación con respecto al mérito de la queja y si es necesario tomar acciones correctivas que son disponibles para proporcionar reparación, o si se necesitan mejorar el proceso de Título VI de la Ciudad.

VI. Solicitud de Reconsideración

- El denunciante será notificado de su derecho a apelar la decisión. Si el demandante no está de acuerdo con el hallazgo del Coordinador de Cumplimiento, el demandante puede solicitar una reconsideración presentando una solicitud por escrito al Director de Obras Públicas dentro de diez (10) días calendarios, anterior de la respuesta del Coordinador de Cumplimiento. El Director de Obras Públicas notificará al demandante su decisión de aceptar o rechazar la solicitud de reconsideración dentro de los diez (10) días calendarios. Cuando el Director de Obras Públicas acuerde reconsiderar el asunto, la queja será regresada al Coordinador de Cumplimiento para su reevaluación de acuerdo con los procedimientos de "Investigación de Quejas" descritos anteriormente.

VII. Proceso de Apelación

- Si se rechaza la solicitud de reconsideración, el demandante puede apelar la respuesta del Director de Obras Públicas presentando una solicitud por escrito al Coordinador de Cumplimiento. La solicitud de apelación se enviará al Director Ejecutivo (CEO) y al Fiscal de la Ciudad para su determinación final.

VIII. Presentación de Queja al Departamento de Transporte

- Si el demandante no está satisfecho con la resolución de la queja de la Ciudad, él o ella puede presentar una queja ante el Departamento de Transporte para su investigación. De acuerdo con el Capítulo 9, Quejas, de la Circular de TLC 4702.1B, dicha queja debe presentarse dentro de los 180 días calendario anterior de fecha de la supuesta discriminación. Puede obtener el Capítulo 9 de la Circular 4702.1B de FTA solicitando una copia al Coordinador de Cumplimiento de la Ciudad al (626) 813-5255.