

## **PROCEDIMIENTOS DE QUEJA POR DISCRIMINACIÓN**

Esta política tiene el propósito de establecer un procedimiento por el cual personas que no sean empleadas de la Asociación de Gobiernos de San Diego (SANDAG, por sus siglas en inglés) pueden presentar quejas que aleguen discriminación en la provisión de servicios o actividades de SANDAG.

### **Antecedentes**

Es política de SANDAG cumplir las leyes y regulaciones estatales y federales, incluyendo la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) de 1990, la Ley de Derechos Civiles de 1964 (Título VI y VII) y otras leyes federales y estatales de discriminación. SANDAG prohíbe la discriminación por parte de sus empleados, contratistas y consultores en sus programas, actividades e instalaciones. SANDAG no discrimina sobre la base de raza, color, sexo (incluido embarazo, parto, lactancia o condiciones médicas relacionadas), credo, religión, nacionalidad, edad, estado civil, ascendencia, condición médica, discapacidad, estatus militar o veterano, estatus de bajos ingresos, dominio del idioma inglés, información genética, identidad o expresión de género, orientación sexual o cualquier otra categoría protegida por la ley federal, estatal o local en la conducción de negocios con el gobierno. Las personas que consideren haber estado sujetas a actos de discriminación o a las que se les haya negado el acceso a servicios o facilidades según lo requerido por ley, tienen el derecho de usar el procedimiento de reclamos.

Los procedimientos indicados a continuación son los mismos para quejas de cualquier tipo de discriminación prohibida.

### **Procedimientos**

#### **1. Aplicabilidad**

Este procedimiento de queja es aplicable a todas las personas que no sean empleadas de SANDAG. Esto incluye, pero no se limita a visitantes de SANDAG, miembros del público, de la Mesa Directiva, comité y miembros de grupos de trabajo, proveedores o cualquier otra persona que realice negocios con SANDAG o que use los servicios de SANDAG, que consideren que han estado sujetos a actos de discriminación por parte de empleados, contratistas o consultores de SANDAG. En general, está diseñado para abordar disputas, incluido, pero no limitado a lo siguiente:

- 1.1 Desacuerdos con respecto a un servicio, facilidad o modificación requerida para una práctica o requerimiento de SANDAG.
- 1.2 Inaccesibilidad a un programa, publicación o actividad; y
- 1.3 Acoso o discriminación prohibida por la ley federal o de California.

## **2. Identificación de un funcionario de cumplimiento, coordinador de ADA y coordinador del Título VI**

El director de Diversidad y Equidad es el funcionario de cumplimiento y coordinador de ADA para esta política y el coordinador del Título VI requerido en virtud de las regulaciones de FHWA (a las que colectivamente se hace referencia en todo el documento como “funcionario de cumplimiento”) y es responsable de administrar este procedimiento de cumplimiento, así como garantizar el cumplimiento de las leyes aplicables. Se puede comunicar con el funcionario de cumplimiento 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 de queja formal indicado más abajo y como un prerrequisito para el mismo, la parte que presenta la queja se deberá comunicar con el funcionario de cumplimiento para recibir asistencia a fin de resolver el asunto de manera informal tan pronto como sea razonablemente práctico, por lo general, dentro de aproximadamente quince (15) días calendario a partir de la fecha en que la persona que presenta la queja se entera del acto u omisión de SANDAG sujeta a la queja. Si el funcionario de cumplimiento no logra una resolución satisfactoria rápidamente (esto es, por lo general aproximadamente dentro de los treinta [30] días calendario), el funcionario de cumplimiento seguirá los pasos descritos en el subpárrafo 3.2.
- 3.2 Panel de revisión: el funcionario de cumplimiento convocará a un panel de revisión ad hoc para que revise el asunto planteado. El panel estará compuesto por los siguientes (o sus designados): el funcionario de cumplimiento, un miembro del personal de gerencia, un director ejecutivo interino y (dependiendo de los asuntos) otros miembros del personal según corresponda. Este panel revisará la solicitud, investigará e intentará resolver los asuntos dentro de aproximadamente treinta (30) días calendario de la solicitud o de la iniciación de una segunda revisión. No se necesita emitir un reporte formal por parte del panel, pero este documentará el resultado de su revisión en una carta a la parte que presenta la queja. Si la parte que presenta la queja no está conforme con la disposición del panel sobre el asunto, la parte que presenta la queja puede presentar una queja formal de acuerdo con el procedimiento descrito más abajo.

## **4. Queja formal**

Si el procedimiento indicado más arriba no da como resultado una resolución exitosa, entonces la parte que presenta la queja puede presentar una queja formal de la siguiente manera:

- 4.1 Cuando presentar una queja formal: las quejas formales deben ser por escrito y presentarse dentro de los diez (10) días calendario desde la fecha en que la parte que presenta la queja recibe aviso del término del proceso de revisión preliminar descrito más arriba.

Qué presentar: una queja debe ser por escrito e incluir la información solicitada en los Formularios de Queja por Discriminación adjuntos. La persona que presenta la queja también debe adjuntar una copia de la carta del Panel de Revisión indicando el resultado del procedimiento de revisión preliminar descrito más arriba.

- 4.2 Dónde presentar la queja: la queja debe presentarse ante el funcionario de cumplimiento en SANDAG, 401 B Street, Suite 800, San Diego, California 92101; número de fax (619) 699-1995; TTY (619) 699-1904.

Aviso de recibo: al momento de recibir la queja, el funcionario de cumplimiento la revisará en cuanto a su cronograma e idoneidad para este procedimiento de queja, así como brindará a la parte que presenta la queja un aviso por escrito acusando recibo de la misma.

- 4.3 Investigación: el funcionario de cumplimiento o su designado iniciará una investigación de inmediato. Al realizar la investigación, el funcionario de cumplimiento puede entrevistar, consultar y/o solicitar una respuesta por escrito sobre los asuntos planteados en la queja de parte de cualquier persona que el funcionario de cumplimiento considere tener información relevante, incluido miembros del personal y del público. El funcionario de cumplimiento también puede realizar una audiencia informal a su discreción.

- 4.4 Representación: la parte que presenta la queja y cualquier parte contra la cual se dirija la queja tienen el derecho de tener un representante. La parte indicará si recibirán ayuda de un representante y, de ser así, el nombre del mismo. Para fines de este procedimiento, el representante puede ser un abogado, siempre que la Oficina del Abogado General esté presente durante los procedimientos.

- 4.5 Hallazgos y notificación: al término de la investigación, el funcionario de cumplimiento preparará y transmitirá a la parte de que presenta la queja, así como a cualquier parte en contra de la que vaya dirigida la queja, un informe final conteniendo un resumen de la investigación, hallazgos por escrito y una disposición propuesta. Esta transmisión se espera dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario desde la presentación de la queja formal. El director ejecutivo de SANDAG puede extender el plazo por buena causa. También se entregará el informe final, cuando corresponda, a cualquier persona cuya autoridad sea necesaria para llevar a cabo la disposición propuesta o para determinar si alguna acción del personal es apropiada.

- 4.6 Disposición final: la disposición propuesta por el funcionario de cumplimiento entrará en efecto de inmediato. La parte que presenta la queja y cualquier parte contra la cual se dirija la queja o la disposición propuesta pueden apelar. La apelación ante el director ejecutivo (según se indica más abajo) no suspenderá la implementación de la disposición propuesta por el funcionario de cumplimiento, excepto en aquellas circunstancias en las que el director ejecutivo decida que existe buena causa para suspender la implementación correspondiente.

## **5. Asuntos urgentes**

Cuando sea que la aplicación de cualquiera de los plazos o procedimientos establecidos en este procedimiento de queja origine un problema debido a la naturaleza de la queja, la

urgencia del asunto o la proximidad del evento venidero, el funcionario de cumplimiento, a solicitud de la parte que presenta la queja, determinará si puede realizarse un procedimiento acelerado correspondiente.

## **6. Remediaciones**

Posibles remediaciones en virtud de este procedimiento de quejas incluyen medidas correctivas, acciones para revertir los efectos de discriminación o poner fin a un acto de acoso, así como medidas para brindar una facilidad razonable o un tratamiento continuo apropiado. Según lo indicado más arriba, se puede enviar una copia del informe del funcionario de cumplimiento, cuando corresponda, a las personas apropiadas para determinar si debe procurarse alguna acción de personal.

### **Apelación**

- 6.1 La parte que presenta la queja o cualquier parte en contra de la cual se dirige la queja, pueden apelar la determinación del funcionario de cumplimiento ante el director ejecutivo dentro de los diez (10) días calendario de la emisión del informe final.
- 6.2 Una apelación se toma al presentar una solicitud de revisión por escrito ante SANDAG Chief Executive Officer, 401 B Street, Suite 800, San Diego, California 92101; número de fax (619) 699-1995; TTY (619) 699-1904.
- 6.3 La solicitud de revisión por escrito debe especificar la base sustancial particular y/o de procedimiento para la apelación y debe realizarse sobre otra base que no sea la insatisfacción general con la disposición propuesta. Además, la apelación debe dirigirse únicamente por asuntos planteados en la queja formal según fue presentada o por errores de procedimiento en la realización del procedimiento de queja propiamente dicho, y no por asuntos nuevos.
- 6.4 La revisión por parte del director ejecutivo o su designado normalmente se limitará a las siguientes consideraciones: ¿Los hechos y criterios adecuados se aplicaron a la decisión? ¿Se tomaron en cuenta hechos o criterios inadecuados o superfluos en la decisión, los cuales afectaron sustancialmente la decisión en detrimento de la parte que presenta la queja? ¿Hubo alguna irregularidad en el procedimiento que afectó sustancialmente el resultado del asunto en detrimento de la persona que presenta la queja? Dados los hechos, los criterios y el procedimiento, ¿la decisión fue aquella que una persona en la posición de la persona responsable de tomar la decisión habría tomado en forma razonable?
- 6.5 Se espera una copia de la decisión por escrito del director ejecutivo dentro de los 30 días calendario después de presentada la apelación, la cual se enviará a las partes, al funcionario de cumplimiento y, si corresponde, a las personas cuya autoridad será necesaria para llevar a cabo la disposición. El director ejecutivo puede extender el plazo por buena causa. La decisión del director ejecutivo o su designado sobre la apelación es final.

## **7. Quejas del Título VI**

SANDAG opera sus programas independientemente de la raza, color y nacionalidad en virtud del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964. A fin de cumplir con el Artículo 21.9(b) del Título 49 del Código de Regulaciones Federales, los receptores y subreceptores de recursos financieros de la Administración Federal de Transporte Público (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 monitorear quejas del Título VI, así como poner a disposición los procedimientos para presentar una queja a los miembros del público a solicitud. Esta política contiene los procedimientos que los miembros del público deben seguir a fin de solicitar información adicional con respecto a las obligaciones de no discriminación de SANDAG o presentar una queja por discriminación en contra de SANDAG. Cualquier persona que considere que ella misma o cualquier clase específica de persona ha estado sujeta a actos de discriminación prohibida por el Título VI también puede presentar una queja por escrito ante FTA o FHWA. Debe presentarse una queja a más tardar 180 días después de la fecha del presunto acto de discriminación, a menos que FTA o FHWA extienda dicho plazo. Las quejas del Título VI con respecto a programas con financiamiento federal en SANDAG pueden enviarse a la agencia de recursos financieros indicada más abajo:

Federal Transit Administration Office of Civil Rights  
Attention: Complaint Team  
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 que presenta la queja y de aquellas personas que puedan estar sujetas a una queja. SANDAG no puede garantizar la privacidad, no obstante, especialmente si la divulgación es necesaria para realizar una investigación o es requerida por 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  
Enmendado en noviembre de 2022

## Formulario de queja por discriminación

Instrucciones: Si usted considera que SANDAG ha participado en actos de discriminación contra una o más personas, por favor, llene este formulario en su totalidad, en tinta negra o a máquina. Fírmelo y devuélvalo a la dirección indicada en la página 2. Se pondrán medios alternativos para la presentación de quejas a disposición de personas con discapacidades, como entrevistas personales o cintas de grabación, a solicitud.

Persona que presenta la queja: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ Código postal: \_\_\_\_\_

Teléfono: Casa: \_\_\_\_\_ Empresa: \_\_\_\_\_

Persona que sufrió el acto de discriminación (si no es la persona que presenta la queja) \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ Código postal: \_\_\_\_\_

Teléfono: Casa: \_\_\_\_\_ Empresa: \_\_\_\_\_

¿Cuándo ocurrió el acto de discriminación? Fecha: \_\_\_\_\_

Describa los presuntos actos de discriminación brindando el nombre, cuando sea posible, de las personas responsables (si es necesario, utilice el espacio en la página 3). Incluya la categoría sobre la cual cree que se basó la discriminación (raza, color, discapacidad, condición médica, etc.):

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

¿La persona que presenta la queja la ha presentado ante otra oficina del Departamento de Justicia o cualquier otra agencia o tribunal de derechos civiles federal, estatal o local?

Sí: \_\_\_\_\_ No: \_\_\_\_\_

Si la respuesta es Sí:

Agencia o Tribunal: \_\_\_\_\_

Persona de contacto: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ Código postal: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Fecha de presentación: \_\_\_\_\_

Espacio adicional para respuestas:

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Devolver a:  
Compliance Officer – Office of Diversity and Equity  
SANDAG  
401 B Street, Suite 800  
San Diego, CA 92101  
Teléfono: (619) 699-1900; Fax: (619) 699-1995  
TTY: (619) 699-1904  
[OfficeofDiversityandEquity@sandag.org](mailto:OfficeofDiversityandEquity@sandag.org)

Free Language Assistance | Ayuda gratuita con el idioma | Libreng Tulong sa Wika  
Hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí | 免费语言协助 | 免費語言協助 | مساعدة لغوية مجانية | 무료 언어 지원  
كمك زبان رایگان | 無料の言語支援 | Бесплатная языковая помощь | Assistência linguística gratuita  
मुफ्त भाषा सहायता | Assistance linguistique gratuite | ជំនួយភាសាឥតគិតថ្លៃ | ఉచిత భాషా సహాయం  
ການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາພາສາ | Kaalmada Luqadda ee Bilaashka ah | Безкоштовна мовна допомога  
SANDAG.org/LanguageAssistance | 619.699.1900

SANDAG Notice of Non-Discrimination | Aviso de no discriminación de SANDAG  
Abiso sa Hindi Pandiskrimina ng SANDAG | Thông cáo Không phân biệt đối xử của  
SANDAG | SANDAG 非歧视通知 | SANDAG: إشعار عدم التمييز