

Orange County Transportation Authority
Procedimiento de queja del Título VI
Seguimiento e investigación



Es política de la Autoridad de Transporte del Condado de Orange (OCTA) emplear sus mejores esfuerzos para garantizar que todos los programas, servicios, actividades y beneficios se implementen sin discriminación. OCTA sigue los procedimientos de investigación y formato de quejas que cumplen con los requisitos del Título VI. Este es el procedimiento de la OCTA para rastrear e investigar quejas que aleguen discriminación por motivos de raza, color u origen nacional.

Cualquier persona que crea que él o ella, individualmente o como miembro de una clase específica de personas, ha sido objeto de discriminación por motivos de raza, color u origen nacional, puede presentar una queja por escrito ante la OCTA, la Agencia Federal de Tránsito. Administración (FTA), o la Secretaría de Transporte. Además, la OCTA prohíbe la intimidación, la coerción o la participación en otras conductas discriminatorias contra cualquier persona por haber presentado una denuncia para garantizar los derechos protegidos por el Título VI.

Se debe presentar una queja firmada dentro de los 180 días posteriores a la fecha de la supuesta discriminación, a menos que el Secretario de Transporte extienda el tiempo de presentación. OCTA recomienda que las quejas se presenten inicialmente ante OCTA para su resolución. Sin embargo, en aquellos casos en que el denunciante no esté conforme con la resolución de la OCTA, la misma denuncia podrá ser presentada ante la FTA o ante el Secretario de Transporte para su investigación. A menos que se permita lo contrario, la determinación final de todas las quejas del Título VI que afecten los programas administrados por la FTA será realizada por el Secretario de Transporte.

Las quejas por escrito firmadas pueden presentarse directamente a la OCTA o a las oficinas de la FTA identificadas a continuación:

- Maggie McJilton, Executive Director
PACE/Office of Civil Rights
Orange County Transportation Authority
550 South Main Street
P.O. Box 14184
Orange, CA 92863-1584
- Federal Transit Administration
Office of Civil Rights
Title VI Program Coordinator
East Building, 5th Floor-TCR
1200 New Jersey Avenue, SE
Washington, DC 20590

La información de la denuncia debe incluir la fecha del presunto acto de discriminación, cuando los denunciantes se dieron cuenta de la supuesta acción de discriminación; o la fecha en que se descartó esa conducta o la última conducta.

Los denunciantes deben presentar una descripción detallada de los problemas, incluidos los nombres y cargos de las personas percibidas como partes en la denuncia. La acusación debe implicar discriminación por motivos de raza, color u origen nacional. Las denuncias deben involucrar un servicio, programa o actividad de la OCTA de un beneficiario, subreceptor o contratista de ayuda federal.

En los casos en que el denunciante no pueda o no pueda proporcionar una declaración por escrito, pero desea que la OCTA o la FTA investiguen la supuesta discriminación, se puede presentar una denuncia verbal de discriminación. El denunciante será entrevistado por un funcionario competente

Orange County Transportation Authority
Procedimiento de queja del Título VI
Seguimiento e investigación



autorizado para recibir denuncias. Si es necesario, el funcionario ayudará al denunciante a convertir las denuncias verbales en escritas. Se proporcionarán servicios de traducción a todos los denunciantes, según sea necesario. Sin embargo, todas las denuncias deben estar firmadas por el denunciante o su representante.

Se puede acceder a la información para presentar una queja del Título VI en el sitio web de OCTA en www.octa.net o comunicándose con el Departamento de Relaciones con el Cliente de OCTA al 714-636-RIDE. Las consultas por correo electrónico o las quejas iniciales se pueden enviar directamente a la Oficina de Derechos Civiles de la OCTA a titlevi-inquiries@octa.net. Las notificaciones de protección del Título VI en inglés y español se proporcionan en folletos disponibles en los autobuses de OCTA y en la tienda de OCTA. Los servicios de traducción multilingüe están disponibles en el 714-636-RIDE.

Formato de queja:

- Todas las quejas deben ser por escrito y firmadas por el denunciante o su representante antes de que se pueda tomar acción. Las quejas deberán exponer, de la manera más completa posible, los hechos y circunstancias que rodearon la supuesta discriminación.
- La OCTA entregará al denunciante o a su representante un acuse de recibo por escrito de que la OCTA ha recibido la denuncia dentro de los diez días hábiles.

Seguimiento de quejas:

- La siguiente información de quejas será rastreada en el registro de Quejas/Investigaciones del Título VI de la OCTA por la Oficina de Derechos Civiles en la División de Participación de la Gente y la Comunidad:
 1. Fecha en que la Oficina de Derechos Civiles de la OCTA recibió la denuncia
 2. Fecha en que se envió una carta de acuse de recibo al denunciante
 3. Entidad
 4. Categoría protegida
 5. Programa/Actividad/Servicio
 6. Resumen de la acusación
 7. Estado de la denuncia
 8. ¿Se investigó la queja? – sí/no
 9. Acción tomada
 10. La carta de respuesta fue enviada al reclamante - acción tomada

Determinación del Mérito Investigativo:

OCTA comenzará una investigación dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la recepción de una queja válida. Se considerará que una queja merece investigación a menos que:

- Claramente aparece en su cara ser frívolo o trivial.

Orange County Transportation Authority
Procedimiento de queja del Título VI
Seguimiento e investigación



- Dentro del plazo previsto para efectuar la determinación de competencia y mérito investigativo, la parte demandada reconoce voluntariamente el incumplimiento y se compromete a tomar las medidas correctivas que correspondan.
- Dentro del plazo previsto para efectuar la determinación de competencia y mérito investigativo, el denunciante desiste de la denuncia; o
- Existe otra buena causa para no investigar la queja (por ejemplo, el demandado está siendo investigado actualmente por otra agencia federal).

Solicitud de Información Adicional del Demandante y/o Demandado:

En caso de que el denunciante o el denunciado no hayan presentado suficiente información para hacer una determinación de jurisdicción o mérito investigativo, la OCTA puede solicitar información adicional de cualquiera de las partes. Esta solicitud deberá realizarse dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la denuncia y requerirá que la parte presente la información dentro de los 60 días hábiles siguientes a la fecha de la solicitud original. El hecho de que el denunciante no presente información adicional dentro del plazo designado puede considerarse una buena causa para una determinación de falta de mérito investigativo. El hecho de que el demandado no presente información adicional dentro del plazo designado puede considerarse una buena causa para una determinación de incumplimiento.

Informe de investigación:

OCTA completará una investigación dentro de los noventa (90) días posteriores a la recepción de la queja. Si se necesita más tiempo para la investigación, se contactará al denunciante. El investigador responsable preparará un informe escrito al concluir la investigación. El informe de investigación incluirá lo siguiente:

- Resumen de la queja, incluida una declaración de los problemas planteados por el demandante y la respuesta del demandado a cada uno de los alegatos, citas de las leyes, normas, reglamentos y directrices federales, estatales y locales pertinentes, etc.
- Descripción de la investigación, incluyendo una lista de las personas contactadas por el investigador y un resumen de las entrevistas realizadas; y una declaración de los hallazgos y recomendaciones del investigador. Se proporcionará una carta de cierre al denunciante.

Requisitos de la línea de tiempo de OCTA:

Queja firmada presentada ante la Oficina de Derechos Civiles de la OCTA	180 días
Acuse de recibo por escrito de la OCTA a partir de la fecha de recepción	10 días
Comenzar investigación	15 días
Solicitud de información adicional de los denunciantes	15 días
Enviar información adicional	60 días
Investigación completa	90 días

**Orange County Transportation Authority
Procedimiento de queja del Título VI
Seguimiento e investigación**



Requisitos de mantenimiento de registros:

El Oficial de Cumplimiento de los Derechos Civiles de la OCTA se asegurará de que todos los registros relacionados con el Proceso de Quejas del Título VI de la OCTA se mantengan en los registros del departamento durante siete años a partir de la fecha de la queja.

Los registros estarán disponibles para las auditorías de revisión de cumplimiento.