



Procedimientos de queja del Título VI

Copias del siguiente Proceso de Revisión Preliminar y Procedimiento Formal de Queja estarán disponibles en inglés y español en cada comunidad.

Si necesita información en otro idioma, comuníquese con el Coordinador del Título VI de St. Paul's Senior Services, (619) 591-0665 o compliance@stpaulseniors.org.

Proceso de Revisión Preliminar

1. Aplicabilidad

Los siguientes procedimientos de queja se aplican a todas las personas que creen que han sido objeto de discriminación por parte de St. Paul's relacionado con su Programa de Transporte del Ciclo 12, que está financiado en parte por el programa de la Sección 5310 de SANDAG.

2. Proceso de revisión preliminar

Se debe seguir el siguiente proceso antes de presentar una queja formal ante SANDAG.

Resolución informal: Antes de presentar una queja formal, la parte reclamante debe comunicarse con el **Director Ejecutivo** de su respectiva comunidad residencial para obtener ayuda para resolver el asunto de manera informal tan pronto como sea práctico (generalmente dentro de los 15 días calendario posteriores a la presentación de una queja formal) el tiempo transcurrido desde que ocurrió el tema de la queja o la parte reclamante se enteró del presunto incumplimiento de St. Paul con las leyes estatales o federales contra la discriminación. Las quejas deben presentarse dentro de los 180 días posteriores a un presunto incidente). El Director Ejecutivo está disponible en su comunidad, ya sea por teléfono o en persona:

Señorío

Extensión telefónica 3504 o en su oficina en 2635 Second Avenue, San Diego, CA 92103.

Plaza

Extensión telefónica 3606 o en su oficina en 21420 E. Palomar St., Chula Vista, CA 91913.

Villa

Extensión telefónica 3404 o en su oficina en 2340 Fourth Avenue, San Diego, CA 92101.

St. Paul's notificará a SANDAG dentro de las 72 horas posteriores a la recepción de la queja y registrará la queja y los pasos tomados para resolverla. St. Paul's es responsable de informar a la parte reclamante sobre el procedimiento de queja de St. Paul's, incluida la oportunidad de presentar una queja formal ante SANDAG y/o la Administración Federal de Tránsito (FTA) como se describe a continuación.



Informe de resultados a SANDAG y a la parte reclamante: St. Paul's enviará por correo electrónico o correo postal a SANDAG y a la parte reclamante los resultados del proceso de resolución informal dentro de los 30 días calendario posteriores a la recepción de la queja. Si la parte reclamante no está satisfecha con la disposición del asunto por parte de St. Paul, la parte reclamante puede presentar una queja formal ante SANDAG siguiendo el procedimiento que se describe a continuación.

Procedimiento formal de queja

Si el procedimiento para el Proceso de Examen Preliminar no produce un resolución, entonces la parte reclamante puede presentar una queja formal por escrito ante SANDAG de la manera que se describe a continuación.

Para solicitar materiales en idiomas alternativos, puede comunicarse con SANDAG al 619-699-1900. (Los materiales de SANDAG están disponibles en otros idiomas. Para hacer una solicitud, llame al 619-699-1900.)

- Las quejas formales deben presentarse dentro de los 10 días calendario a partir de la fecha en que la parte reclamante recibe la notificación del final del Proceso de Revisión Preliminar.
- Las quejas deben hacerse por escrito y deben incluir una copia adjunta de cualquier correspondencia relacionada con la queja con St. Paul's Senior Services.
- Las quejas deben presentarse ante el Oficial de Cumplimiento en 401 B Street, Suite 800, San Diego, CA 92101; Fax: (619) 699-1995; TTY (619) 699-1904.
- Investigación - el Oficial de Cumplimiento, o su designado, iniciará una investigación, que puede incluir entrevistas, consultas y/o solicitar una respuesta por escrito a las cuestiones planteadas en la queja de cualquier persona que el Oficial de Cumplimiento considere que tiene información relevante, personal de St. Paul's y miembros del público. El Oficial de Cumplimiento también puede celebrar una audiencia informal a su discreción.

Representación: La parte reclamante, y cualquier parte contra la que se dirija la queja, tiene derecho a tener un representante.

Hallazgos y notificación: El Oficial de Cumplimiento preparará y proporcionará a la parte reclamante, y a todas las demás partes involucradas, un informe final que contenga un resumen de la investigación, hallazgos escritos y una disposición propuesta. Este informe se proporcionará a la parte reclamante y a St. Paul's dentro de los 45 días calendario posteriores a la presentación de la queja formal.

Disposición Final: La disposición propuesta por el Oficial de Cumplimiento se pondrá en vigencia a la brevedad. La parte reclamante o cualquier parte contra la que se dirija la queja o la disposición propuesta puede apelar. La apelación al Director Ejecutivo (como se establece a continuación) no suspenderá la implementación de la disposición propuesta por el Oficial de



Cumplimiento, excepto en aquellas circunstancias en las que el Director Ejecutivo de SANDAG decida que existe una causa justificada que hace que la suspensión de disposición propuesta.

Apelación: Dentro de los 10 días calendario posteriores a la emisión del informe final, la parte reclamante puede apelar ante el Director Ejecutivo de SANDAG.

- Una parte reclamante puede apelar presentando una solicitud de revisión por escrito por parte del Director Ejecutivo de SANDAG.
- La solicitud de revisión por escrito debe especificar el fundamento sustantivo y/o procesal particular de la apelación, y debe hacerse por motivos distintos de la insatisfacción general con la disposición propuesta. Además, el recurso debe dirigirse únicamente a las cuestiones planteadas en la reclamación formal tal como se presentó o a los errores de procedimiento en la sustanciación del propio procedimiento de reclamación, y no a cuestiones nuevas.
- La revisión por parte del Director General o la persona que éste designe normalmente se limitará a las siguientes consideraciones: ¿Se aplicaron los hechos y criterios adecuados a la decisión? ¿Se aplicaron hechos o criterios indebidos o extraños a la decisión que afectaron sustancialmente a la decisión en detrimento de la parte reclamante? ¿Hubo irregularidades de procedimiento que afectaron sustancialmente el resultado del asunto en detrimento de la parte reclamante? Dados los hechos, los criterios y el procedimiento adecuados, ¿fue la decisión una decisión que una persona en la posición de la persona que toma la decisión podría haber tomado razonablemente?
- Se espera una copia de la decisión escrita del Director Ejecutivo dentro de los 30 días calendario posteriores a la presentación de la apelación y se enviará a todas las partes involucradas y, si corresponde, a las personas cuya autoridad será necesaria para llevar a cabo la disposición. El plazo podrá ser prorrogado por el Director General por causa justificada. La decisión del Director Ejecutivo o su designado sobre la apelación será la decisión final de SANDAG.

Presentar ante la FTA: Cualquier persona que crea que ella misma o cualquier clase específica de personas está sujeta a discriminación prohibida por la ADA o el Título VI también puede presentar una queja por escrito ante la FTA. La queja debe presentarse a más tardar 180 días después de la fecha de la presunta discriminación, a menos que la FTA extienda el plazo para presentarla. Las quejas del Título VI y la ADA con respecto a los programas financiados por el gobierno federal en St. Paul's se pueden enviar a la siguiente dirección:

Administración Federal de Tránsito
Oficina de Derechos Civiles
Atención: Equipo de Quejas
Edificio Este, 5º Piso - TCR
1200 New Jersey Ave., SE
Washington, DC 20590