

Autoridad de Transporte del Condado de Orange
Procedimiento de presentación de quejas conforme al Título VI
Seguimiento e investigación



La política de la Autoridad de Transporte del Condado de Orange (Orange County Transportation Authority, OCTA) es hacer todo lo posible por garantizar que todos los programas, los servicios, las actividades y los beneficios se implementen sin discriminar a nadie. OCTA sigue procedimientos de investigación y formato de quejas que cumplen con los requisitos establecidos en el Título VI. Este es el procedimiento de OCTA para investigar quejas por discriminación sobre la base de raza, color o nacionalidad de origen y realizar un seguimiento de estas.

Toda persona que considere que, ya sea en forma individual o como miembro de alguna clase específica, ha sido objeto de discriminación debido a su raza, color o nacionalidad de origen, puede presentar una queja por escrito ante OCTA, la Administración Federal de Transporte (Federal Transit Administration, FTA) o el Secretario de Transporte (Secretary of Transportation, DOT). Además, OCTA prohíbe la intimidación, coerción o participación en cualquier otra actitud discriminatoria contra cualquier persona por haber presentado una queja para garantizar sus derechos protegidos por el Título VI.

Las quejas deben presentarse en un plazo de 180 días desde la fecha de la supuesta discriminación, a menos que el plazo para presentarla sea extendido por el Secretario de Transporte o la FTA. Las quejas pueden presentarse en línea en octa.net/contact/customer-comment-form, enviarse por correo electrónico a titlevi-inquiries@octa.net, realizarse en forma oral a través del Departamento de Atención al Cliente de OCTA llamando al 714-636-RIDE o en persona en la oficina administrativa de OCTA. OCTA recomienda que se presente la queja directamente ante dicha autoridad para su resolución. Sin embargo, en aquellos casos en que la persona que presenta la queja esté disconforme con la resolución por parte de OCTA, se podrá presentar la misma queja ante la FTA o ante el Secretario de Transporte para su investigación.

Las quejas por escrito también pueden enviarse por correo directamente a las oficinas de OCTA, la FTA o el Secretario de Transporte identificadas a continuación:

Orange County Transportation Authority:

Maggie McJilton
Executive Director, People and Community Engagement
Federal Compliance Officer
600 South Main St.
Orange, CA 92868

Federal Transit Administration:

Office of Civil Rights
Attention: Complaint Team
East Building, 5th Floor – TCR
1200 New Jersey Avenue, SE
Washington, DC 20590

Federal Highway Administration

U.S. Department of Transportation
Attention: Office of Civil Rights
1200 New Jersey Avenue, SE
8th Floor E81-105
Washington, DC 20590

Autoridad de Transporte del Condado de Orange
Procedimiento de presentación de quejas conforme al Título VI
Seguimiento e investigación



La información de la queja debe incluir la fecha del supuesto acto de discriminación, cuándo las personas que presentan la queja se enteraron de la supuesta acción de discriminación, la fecha en que dicha conducta fue subestimada o bien la última vez en que se produjo esa conducta.

Las quejas deben incluir una descripción detallada de los problemas, incluidos los nombres y los puestos de aquellas personas percibidas como partes de la queja. La acusación debe involucrar discriminación sobre la base de raza, color o nacionalidad de origen. Las acusaciones deben involucrar un servicio, un programa o una actividad de OCTA de un beneficiario, beneficiario secundario o contratista de ayuda social.

En los casos en que la persona que presenta la queja no pueda ofrecer una declaración por escrito o sea incapaz de hacerlo, pero desee que OCTA investigue la supuesta discriminación, se puede presentar la queja de discriminación en forma oral. El funcionario autorizado correspondiente para recibir quejas entrevistará a la persona que presenta la queja. De ser necesario, el funcionario ayudará a la persona que presenta la queja a convertir las quejas orales en quejas por escrito. Se proporcionarán servicios de traducción a toda persona que presente una queja, de ser necesario.

Se puede acceder a información sobre la presentación de una queja conforme al Título VI en el sitio web de OCTA en www.octa.net o comunicándose con el Departamento de Relaciones con el Cliente de OCTA llamando al 714-636-RIDE (hay servicios de traducción multilingüe disponibles). Las consultas por correo electrónico o las quejas iniciales pueden enviarse directamente a la Oficina de Derechos Civiles de OCTA a titlevi-inquiries@octa.net.

Formato de las quejas:

- Las quejas deben incluir, de la manera más completa posible, los hechos y las circunstancias de la supuesta discriminación.
- OCTA le brindará a la persona que presente la queja o a su representante una confirmación por escrito de la recepción de la queja en un plazo de diez días hábiles.

Seguimiento de quejas:

- La Oficina de Derechos Civiles de la División de Participación de las Personas y la Comunidad hará un seguimiento de la siguiente información sobre la queja en el registro de quejas/investigación conforme al Título VI de OCTA:
 1. Fecha en que la Oficina de Derechos Civiles de OCTA recibió la queja.
 2. Fecha en que se envió una carta de confirmación de recepción a la persona que presenta la queja.
 3. Entidad.
 4. Categoría protegida.
 5. Programa, actividad o servicio.
 6. Resumen de la acusación.
 7. Estado de la queja.

Autoridad de Transporte del Condado de Orange
Procedimiento de presentación de quejas conforme al Título VI
Seguimiento e investigación



8. ¿Se investigó la queja? Sí/no.
9. Medida que se tomó.
10. La carta de respuesta se envió a la persona que presenta la queja: medida que se tomó.

Determinación del mérito de la investigación:

OCTA comenzará una investigación dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la recepción de una queja válida. Las quejas se considerarán como meritorias de investigación, excepto en estos casos:

- Si, a primera vista, la queja claramente aparenta ser frívola o trivial.
- Si, en cumplimiento del plazo asignado para determinar la competencia y el mérito de la investigación, la parte en contra de la cual se presenta la queja admite incumplimiento de manera voluntaria y acepta tomar medidas correctivas adecuadas.
- Si, en cumplimiento del plazo asignado para tomar la determinación de competencia y mérito de investigación, la persona que presenta la queja la retira.
- O bien, si existe otra causa justificada para no investigar la queja (p. ej., la persona contra quien se presenta la queja actualmente está bajo investigación por parte de otro organismo federal).

Solicitud de información adicional de la persona que presenta la queja o de la persona contra quien se presenta la queja:

En caso de que la persona que presenta la queja o la persona contra quien se presenta la queja no hayan presentado información suficiente para tomar una determinación de competencia o mérito de investigación, OCTA puede solicitar información adicional de cualquiera de las partes. Esta solicitud debe realizarse dentro de los 15 días hábiles posteriores a la recepción de la queja y requerirá que la parte presente la información dentro de los 60 días hábiles a partir de la fecha de la solicitud original. El hecho de que la persona que presenta la queja no entregue información adicional dentro del plazo designado puede considerarse causa justificada para una determinación de falta de mérito de investigación. El hecho de que la persona contra quien se presenta la queja no entregue más información dentro del plazo designado puede considerarse causa justificada para una determinación de incumplimiento.

Informe de investigación:

OCTA realizará una investigación dentro de los noventa (90) días posteriores a la recepción de la queja. Si se necesita más tiempo para la investigación, se informará a la persona que presenta la queja. El investigador responsable preparará un informe por escrito al finalizar la investigación. El informe de investigación incluirá lo siguiente:

Autoridad de Transporte del Condado de Orange
Procedimiento de presentación de quejas conforme al Título VI
Seguimiento e investigación



- Un resumen de la queja, incluida una declaración de los problemas planteados por la persona que presenta la queja y la respuesta de la persona contra quien se presenta la queja a cada una de las acusaciones, citaciones de las leyes, normas y reglamentaciones federales, estatales y locales correspondientes, etc.
- Descripción de la investigación, incluida una lista de las personas con las que el investigador se puso en contacto, un resumen de las entrevistas realizada, y una declaración de los hallazgos y las recomendaciones del investigador. Se le brindará una carta de cierre a la persona que presenta la queja.

Requisitos de plazos de OCTA:

Queja firmada presentada ante la Oficina de Derechos Civiles de OCTA	180 días
Confirmación de recepción escrita por parte de OCTA desde la fecha de la recepción	10 días
Inicio de la investigación	15 días
Solicitud de información adicional de la parte que presenta la queja	15 días
Presentación de información adicional	60 días
Finalización de la investigación	90 días

Requisitos de conservación de registros:

El funcionario encargado del cumplimiento de derechos civiles de OCTA se asegurará de que se conserven todos los registros relacionados con el proceso de presentación de quejas conforme al Título VI de OCTA durante siete años a partir de la fecha de la queja.

Los registros estarán disponibles para auditorías de revisión de cumplimiento.