

Procedimiento de quejas por discriminación según lo establecido en el Título VI de la Ley de Derechos Civiles

SMART ha establecido el siguiente procedimiento para presentar quejas por discriminación conforme al Título VI:

1. Cualquier persona que crea haber sido víctima de discriminación por parte de SMART (ya sea ella misma u otra persona) por motivos de raza, color o nacionalidad, puede presentar una queja por escrito. SMART acepta quejas dentro de los 180 días posteriores al incidente y solo da curso a las que estén completas. El formulario para presentar una queja está disponible en el sitio web de SMART: <https://sonomamarintrain.org/civil-rights> (en formato PDF editable), o puede solicitarse en el área de atención al cliente o en las oficinas administrativas de SMART.
2. Las quejas pueden presentarse en persona, por correo postal, fax o correo electrónico a la siguiente dirección:

Coordinador del Título VI – SMART
SMART District – Oficinas Administrativas
5401 Old Redwood Highway, Suite 200
Petaluma, CA 94954
Correo electrónico: smartcivilrights@sonomamarintrain.org
Teléfono: (707) 794-3330
Fax: (707) 794-3037

3. Todas las quejas verbales recibidas por SMART se resolverán informalmente cuando sea posible. Las quejas informales pueden recibirse por teléfono. Sin embargo, una vez que una queja se presenta por escrito, se convierte en una queja formal. Si el problema no ha sido resuelto satisfactoriamente por medios informales, o si en cualquier momento la(s) persona(s) solicitante(s) desea(n) presentar una queja formal por escrito, el Coordinador del Título VI de SMART procesará la queja conforme a los procedimientos aprobados de quejas formales del Título VI. En casos en los que la persona que presenta la queja no pueda preparar una queja escrita, el Coordinador del Título VI de SMART ayudará a convertir la queja verbal en escrita. El representante de SMART también ayudará a quienes tengan dominio limitado del inglés (LEP) para presentar una queja.
4. Las quejas formales deben incluir la mayor cantidad de información posible sobre el hecho denunciado, como por ejemplo:
 - Nombre, dirección y número de teléfono de quien presenta la queja
 - Una descripción escrita de lo ocurrido, que incluya:

- El motivo de la queja (por ejemplo, raza, color o nacionalidad)
 - Qué ocurrió y por qué se considera un acto de discriminación
 - Una explicación detallada del comportamiento o los hechos denunciados
 - Cuándo ocurrieron los hechos y, si se conoce, quién o quiénes estuvieron involucrados
 - Datos de contacto de otras personas que puedan haber presenciado o tener información sobre el hecho.
 - Firma y fecha del denunciante.
5. Dentro de los 10 días hábiles desde la recepción de una queja formal, el/la coordinador/a designado/a por SMART para casos del Título VI revisará la queja y enviará una carta de acuse de recibo a la persona que la presentó, informándole si SMART investigará el caso o si será derivado al organismo o entidad correspondiente para su tratamiento.
-
6. La investigación de SMART puede incluir el análisis de todos los documentos, prácticas y procedimientos relevantes, así como entrevistas o conversaciones con las partes involucradas para determinar la naturaleza del problema. Si se necesita más información para continuar la investigación, SMART podrá contactar a la persona denunciante. En ese caso, esta persona tendrá 30 días desde la fecha de la solicitud para entregar la información requerida. Si SMART no recibe respuesta dentro de ese plazo, o si no se entrega la información solicitada, podrá cerrar la investigación de forma administrativa. También podrá cerrarse si la persona denunciante decide no continuar con el reclamo. En general, SMART completa sus investigaciones dentro de los 60 días posteriores a la recepción de la queja formal.
7. Con la información reunida, la persona encargada del Título VI en SMART redactará un informe para la Gerencia General y el área legal de la organización. Este informe incluirá un resumen de los hechos investigados y detallará lo siguiente:
- Fecha de presentación de la queja escrita
 - Fecha en que SMART recibió la queja
 - Motivo de la queja (raza, color, nacionalidad, etc.)
 - Resumen de la denuncia
 - Otras entidades (estatales, locales o federales) ante las cuales se haya presentado la queja, si corresponde.
8. Finalmente, SMART emitirá una carta de cierre para la persona denunciante y, si corresponde, también para la parte denunciada.

9. También se puede presentar una queja directamente ante la Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de Transporte (Federal Transit Administration). Dirigido a: Coordinador del Programa Título VI, East Building, 5.º piso – TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington, DC 20590.
10. Si necesita información sobre el procedimiento de quejas conforme al Título VI de SMART en otro idioma, puede comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente de SMART al (707) 794-3330 para recibir asistencia.