

SANTA CRUZ METROPOLITAN TRANSIT DISTRICT

ADMINISTRATIVE CODE

TITLE VI – TITLE VI PROGRAM REGULATION AND COMPLAINT PROCEDURE

CHAPTER 1

(This Chapter replaces AR-1029 pursuant to Resolution No. 16-03-05 and 19-02-03)

Table of Contents:

Article I	General Requirements
Article II	Applicability of the Title VI Program
Article III	Guidelines & Procedures
Article IV	Environmental Justice Requirements
Article V	Limited English Proficient (LEP) Individuals and Public Participation Requirements
Article VI	Complaints/Lawsuits and Appeals
Article VII	Deficiencies with Title VI Compliance
Article VIII	Administration of Title VI Program

Article 1

General Requirements

§6.1.101 Policy

The Santa Cruz Metropolitan Transit District (Santa Cruz METRO or METRO) is committed to ensuring that no person is excluded from participation in, denied the benefits of or otherwise subjected to discrimination under any of its programs, activities or services on the basis of race, color, national origin, age, sex, sexual orientation or gender identity. All persons, regardless of their citizenship, are covered under this regulation. In addition, METRO prohibits discrimination on the basis of race, color, national origin, age, sex, sexual orientation or gender identity in its employment and business opportunities.

§6.1.102 METRO will not condone retaliation against an individual for his/her involvement in asserting his/her rights pursuant to Title VI or because he/she filed a complaint or participated in an investigation under Title VI, and/or this regulation.

- §6.1.103** As a Federal Transit Administration (FTA) fund recipient, METRO will ensure that its programs, policies and activities comply with the Department of Transportation (DOT) Title VI Regulations of the Civil Rights Act of 1964.
- §6.1.104** METRO will ensure that the level and quality of its transportation service is provided without regard to race, color, national origin, age, sex, sexual orientation or gender identity. (METRO acknowledges that Title VI does not apply to age, sex, sexual orientation, gender identity, or socioeconomic status, however, discrimination on such bases is similarly prohibited under this regulation).
- §6.1.105** METRO will promote the full and fair participation of all affected populations in the transportation decision-making process.
- §6.1.106** METRO will prevent the denial, reduction or delay in benefits related to programs and activities that benefit minority populations or low-income populations.
- §6.1.107** METRO will make good faith efforts to achieve environmental justice as part of its mission by identifying and addressing, as appropriate, disproportionately high and adverse human health or environmental effects of its programs, activities, and services on minority populations and low-income populations within METRO's service area.
- §6.1.108** METRO will ensure that Limited English Proficient (LEP) individuals have access to METRO's programs, activities and services.
- §6.1.109** This Regulation shall be maintained in English and Spanish.

§ 6.1.110 Definitions

The following capitalized words and phrases whenever used in this Chapter shall be construed as defined below:

ADVERSE EFFECT means having a harmful or undesired effect.

BOARD shall mean the Board of Directors of the Santa Cruz Metropolitan Transit District (Santa Cruz METRO or METRO).

DISCRIMINATION refers to any act or inaction, whether intentional or unintentional, in any program or activity of a Federal aid recipient, sub recipient, or contractor that results in disparate treatment, disparate impact, or perpetuates the effect of prior discrimination based on race, color, national origin, age, sex, sexual orientation, or gender identity.

GENDER IDENTITY refers to an individual's gender, or lack thereof, a person self identifies with. It is not necessarily based on biological fact, either real or perceived, nor is it always based on sexual orientation. The gender identities one may choose from include male, female, or non-binary.

LIMITED ENGLISH PROFICIENT (LEP) PERSONS are individuals for whom English is not their primary language and who have a limited ability to speak, understand, read, or write English. It includes people who reported to the U.S. Census that they do not speak English well or do not speak English at all.

LOW INCOME POPULATION means any readily identifiable groups of low-income individuals who live in geographic proximity, and if circumstances warrant, geographically dispersed transient persons (such as migrant workers or Native Americans) who will be similarly affected by a proposed DOT program, policy or activity.

MINORITY INDIVIDUALS include the following:

- a) American Indian and Alaska Native, which refers to people having origins in any of the original peoples of North and South America (including Central America), and who maintain tribal affiliation or community attachment.
- b) Asian, which refers to people having origins in any of the original peoples of the Far East, Southeast Asia or the Indian subcontinent.
- c) Black or African American, which refers to people having origins in any of the Black racial groups of Africa.
- d) Hispanic or Latino, which includes people of Cuban, Mexican, Puerto Rican, South or Central American, or other Spanish culture or origin, regardless of race.
- e) Native Hawaiian and Other Pacific Islanders, which refers to people having origins in any of the original people of Hawaii, Guam, Samoa or other Pacific Islands.

NATIONAL ORIGIN means the particular nation in which a person was born, or where the person's parents or ancestors were born.

RACE means a group of people united or classified together on the basis of common history, nationality or geographic distribution.

RECIPIENT means one that has received or is receiving Federal financial assistance under the Acts. The term includes sub recipients of a recipient and sub recipients in FTA's State administered programs.

RETALIATION Any adverse action taken against another individual because of his/her participation in the complaint, investigation or hearing relating to this policy or the provision of federal or state law.

Santa Cruz METRO shall mean the Santa Cruz Metropolitan Transit District as established and operated under Part 10, Division 10 of the *California Public Utilities Code*.

SEX refers to the classification of an individual’s gender as either male, or female.

SEXUAL ORIENTATION refers to an individual’s preference in terms of sexual relationship with others, whether the individual is homosexual, heterosexual or bisexual.

VITAL DOCUMENTS are documents that convey information that critically affects the ability of the customer to make informed decisions about his/her participation in the program. (e.g., public notices, consent forms, complaint forms, eligibility rules, notices pertaining to the reduction, denial or termination of services or benefits, right to appeal, and notices informing customers of the availability of free language assistance).

Article II

Applicability of the Title VI Program

- § 6.1.201** This policy is applicable to all Santa Cruz METRO employees, members of the public and all contractors hired by Santa Cruz METRO.
- §6.1.202** Failure of a Santa Cruz METRO employee to follow this policy and procedure shall subject such employee to disciplinary action up to and including employment termination.

Article III

Guidelines & Procedures

- §6.1.301** METRO will carry out its programs, activities and services in compliance with Title VI of the Civil Rights Act of 1964. METRO or any of its employees will not, on the grounds of race, color, national origin, age, sex, sexual orientation, or gender identity, exclude any person from participating in, deny the benefits of, or subject him/her to discrimination under any of METRO’s programs, services, or activities.
- §6.1.302** METRO or any of its employees will not, on the grounds of race, color, national origin, age, sex, sexual orientation, or gender identity:
 - a) Provide any service, financial aid, or benefit that is different from that provided to others;
 - b) Subject an individual to segregation or separate treatment;

- c) Restrict an individual in the enjoyment of any advantage or privilege enjoyed by others;
- d) Deny any individual service, financial aid, or benefits under any of METRO's programs, services, or activities;
- e) Treat individuals differently in terms of whether they satisfy admission or eligibility requirements; and
- f) Deny an individual the opportunity to participate as a member of a planning or advisory body.

§6.1.303 METRO is encouraged to evaluate significant system-wide service and fare changes and proposed improvements at the planning and programming stages to determine whether these changes have a discriminatory impact on low-income and Limited English Proficient individuals. This applies to major service changes that affect more than 25% of service hours of a route.

§6.1.304 METRO holds at least one Board Meeting every month at a varying location throughout its geographic boundaries (e.g., Capitola, Scotts Valley, Watsonville and downtown Santa Cruz) to ensure that all individuals are afforded an opportunity to participate in METRO's transportation decisions.

- a) There will not be any Board Meetings conducted in the month of July.
- b) METRO's Board Chair or designee may cancel board Meetings for business reasons.

§6.1.305 In addition to all Title VI requirements, METRO provides a bilingual (Spanish-speaking) interpreter at the regularly scheduled Board Meeting every month, to ensure meaningful participation by persons with Limited English Proficiency. A Spanish-speaking interpreter can be obtained for any other Board Meetings by contacting METRO's Administrative Services Coordinator at (831) 426-6080.

§6.1.306 METRO's District Counsel or his/her designee will maintain a list (a minimum of four years in active status) of any Title VI investigations, complaints, or lawsuits filed which allege METRO discriminated against a person or group on the basis of race, color, national origin, age, sex, sexual orientation, or gender identity. This list will include:

- a) The date the investigation, complaint, or lawsuit was filed;
- b) A summary of the allegation(s);
- c) The status of the investigation, complaint, or lawsuit; and
- d) Any actions, or corrective actions taken by METRO in response to the investigation, complaint or lawsuit.

§6.1.307 METRO will keep the public informed of the protections against discrimination afforded to them by Title VI and METRO's obligations under Title VI by posting this policy, or a *Title VI Policy Statement* (Attachment A), on METRO's website at www.scmtd.com, on transit center bulletin boards and on the official METRO

bulletin board, located at METRO's Administrative offices. METRO's *Title VI Policy Statement* (Attachment A) will be posted in English and Spanish at all designated METRO facility locations.

- §6.1.308** METRO will take responsible steps to ensure meaningful access to the benefits, services, information and other important portions of its programs, activities and services for individuals who are Limited English Proficient (LEP).
- §6.1.309** METRO will provide information, upon request from FTA, in order to investigate Complaints of discrimination, or to resolve concerns about possible noncompliance with Title VI.
- §6.1.310** METRO will submit its Title VI Program to the FTA once every three years to ensure compliance with Title VI Requirements.
- §6.1.311** METRO will ensure that minority and low-income individuals have meaningful access to METRO's programs, activities and services.

Article IV

Environmental Justice Requirements

- §6.1.401** METRO shall integrate an environmental justice analysis into its National Environmental Protection Act (NEPA) documentation of construction projects. METRO is not required to conduct environmental justice analyses of projects where NEPA documentation is not required. METRO will prepare and submit FTA's Categorical Exclusion (CE) checklist for those construction projects that do not require an environmental justice analyses. FTA's CE checklist includes a review of community disruption and environmental justice. METRO will consider preparing an environmental assessment (EA) or environmental impact statement (EIS) to integrate into its documents the following components:
- a) A description of the low-income and minority population within the study area affected by the project, and a discussion of the method used to identify this population (e.g., analysis of Census data, direct observation, or a public involvement process);
 - b) A discussion of all adverse effects of the project both during and after construction that would affect the identified minority and low-income populations;
 - c) A discussion of all positive effects of the project that would affect the identified minority and low-income populations, such as improvements in transit service, mobility, or accessibility;
 - d) A description of all mitigation and environmental enhancement actions incorporated into the project to address the adverse effects, including, but

not limited to, any special features of the relocation program that go beyond the requirements of the Uniform Relocation Act and address adverse community effects such as separation or cohesion issues; and the replacement of the community resources destroyed by the project;

- e) A discussion of the remaining effects, if any, and why further mitigation is not proposed; and
- f) For projects that traverse predominantly minority and low-income and predominantly non-minority and non-low-income areas, a comparison of mitigation and environmental enhancement actions that affect predominantly low-income and minority areas with mitigation implemented in predominantly non-minority or non-low-income areas.

Article V

Limited English Proficient (LEP) Individuals and Public Participation Requirements

§6.1.501 METRO will seek out and consider the viewpoints of minority, low-income and Limited English Proficient (LEP) populations in the course of conducting public outreach and involvement activities. METRO's public participation strategy will offer early and continuous opportunities for the public to be involved in the identification of social, economic and environmental impacts of proposed transportation decisions.

§6.1.502 METRO will ensure that individuals have access to its programs, activities and services by developing and carrying out the language plan herein. METRO will continually assess the language assistance needs of the population to be served.

§6.1.503 METRO will use the following four factors to determine what measures must be undertaken to provide reasonable and meaningful access to LEP individuals.

- a) Languages likely to be encountered and the number or proportion of LEP persons in the eligible service population likely to be affected by the program, activity, or service.
- b) Frequency with which LEP individuals come into contact with METRO's programs, activities and services.
- c) Importance of the program, activity or service provided by METRO to LEP individual's lives.
- d) Resources needed to provide effective language assistance and costs.

§6.1.504 **ORAL LANGUAGE ASSISTANCE**

- a) METRO maintains bilingual staff to provide Spanish-speaking interpretation at its Administrative offices and within its Customer Service facility for basic transit questions and trip planning assistance.

- b) METRO's paratransit service provides Spanish-speaking reservationists to assist paratransit customers when scheduling a trip.
- c) A bilingual (Spanish) interpreter is present for translation services at the regularly scheduled Board of Directors' Meeting every month.
- d) Upon notification 24-hours in advance, METRO will provide an interpreter at other Board Meetings, if requested.
- e) METRO's Ticket Vending Machines provide assistance with ticket purchases in English and Spanish.

§6.1.505 NOTIFY LEP CUSTOMERS OF AVAILABILITY OF LANGUAGE ASSISTANCE SERVICES

- a) METRO will post on its official bulletin board at its Administrative offices, at the Metro Center, Scotts Valley and at the Watsonville Transit Center, signs, which notify customers of the Language Assistance program and that free language assistance is available, if requested in a timely manner.
- b) METRO's fixed route buses and ParaCruz vans have language assistance cards informing passengers that language assistance is available in Spanish, if needed.

§6.1.506 TRANSLATION OF VITAL DOCUMENTS/WRITTEN LANGUAGE ASSISTANCE

- a) All public hearings that require notification to the public are posted in English and Spanish throughout METRO's service area and in local newspapers.
- b) METRO's Title VI Policy Statement (Attachment A) and Complaint Form (Attachment B) will be available in Spanish on METRO's website at www.scmttd.com, at Transit Centers, and on the official bulletin board at METRO's Administrative offices.
- c) METRO's fixed route buses have Bus Cards (English/Spanish) informing passengers of their rights under Title VI of the Civil Rights Act of 1964.
- d) METRO's Headways is provided in English and Spanish.
- e) METRO's ParaCruz Guide is provided on the website in Spanish.

§6.1.507 METRO will provide written translations of vital documents for each LEP group that constitutes a minimum of 5% of the service area population or consists of at least 1,000 people.

§6.1.508 METRO's Board Meetings are held at varying locations throughout Santa Cruz County to ensure that low-income, minority and LEP individuals have meaningful access to these meetings. These locations include Capitola, Santa Cruz, Scotts Valley and Watsonville.

Article VI

Complaints/Lawsuits and Appeals

§6.1.601 **How to File a Title VI Complaint with METRO:** Any person who believes that he/she, or as a member of any specific class of individuals, has been subjected to discrimination on the basis of race, color, national origin, age, sex, sexual orientation, or gender identity with respect to METRO's programs, activities, services, or other transit related benefits, may file a written Complaint with METRO. A Complaint may be filed by the individual or by a representative. Customers are encouraged to file a Complaint with METRO after the alleged discrimination, and complainants are encouraged to submit complaints as soon as possible. METRO will promptly investigate all Complaints filed under Title VI, pursuant to this Regulation.

§6.1.602 **Complaint must include the following information:**

- a) A Complaint must be in writing, signed and dated by the Complainant or his/her representative before any action can be taken.
- b) A Complaint shall state, as fully as possible, the facts and circumstances surrounding the alleged discrimination, including the name and address of the complainant, the date, time and location of the incident. The Complaint shall include a description of the program, activity or service on which the alleged discrimination occurred.

§6.1.603 ***A Complaint Form*** (Attachment B) can be used to file a Title VI complaint with METRO. *A Complaint Form* will be made in an accessible format upon request. *A Complaint Form* can be obtained at the following locations:

- a) At the Santa Cruz METRO website, www.scmttd.com;
- b) By calling Santa Cruz METRO's Administrative Services Coordinator, or his/her designee at (831) 426-6080, (TDD 711 (TTY/voice)) a complaint form can be mailed.
- c) By picking up a Complaint Form at Customer Service, Pacific Station (formerly METRO Center), 920 Pacific Avenue, Santa Cruz, CA 95060 or Santa Cruz METRO Administrative offices, 110 Vernon Street, Santa Cruz, CA 95060.

§6.1.604 If the Complaint is received by anyone besides METRO's CEO/General Manager, the individual in receipt of the Complaint shall forward it to the CEO/General Manager or his/her designee as soon as practicable but no later than 2 working days of receipt. The CEO/General Manager shall immediately provide a copy of the Complaint to the Chair of the Board of Directors and the METRO Manager responsible for the program, activity or service that is identified as being out of compliance.

- §6.1.605** **METRO's Procedures For Investigating Complaints:** The METRO Manager responsible for the program, activity or service which is alleged to be out of compliance shall promptly investigate the alleged complaint and shall prepare a written response as soon as practicable, but no later than 10 working days of his/her receipt of the complaint. The Manager may consult with appropriate METRO Staff in the preparation of his/her response to the complaint. The Manager shall forward his/her written response to the CEO/General Manager or his/her designee within the designated time frame.
- §6.1.606** **Efforts to Contact Complainant:** The CEO/General Manager or his/her designee shall make efforts to speak (meeting or telephone conversation) with the complainant, at which time the complainant may give written or oral evidence supporting the allegation that his/her rights under Title VI have been violated. The CEO/General Manager or his/her designee shall review and consider the response prepared by the Manager identified in Section 6.05, all the information provided by the complainant, if any, and any other evidence available regarding the allegations of the complaint. The CEO/General Manager or his/her designee shall prepare a written report of his/her findings and if corrective action is required, a timetable for the completion of such action.
- §6.1.607** **Completion of Investigation:** As soon as is practicable, but no later than 20 working days following receipt of the initial complaint, the CEO/General Manager or his/her designee shall inform the complainant of his/her findings and any corrective action to be taken as a result of the complaint together with the timetable for completion of such action.
- §6.1.608** **Appeal to Chair:** If the complainant is not satisfied with the findings and/or action of METRO's CEO/General Manager or his/her designee, then the complainant may file his/her Complaint with the Chair of the Board of Directors (see Section 6.09 below), or with the FTA's Office of Civil Rights (see Section 6.11 below).
- §6.1.609** **Appeal Process:** If the complainant chooses to file his/her Complaint with the Chair of the Board of Directors, then the complaint and any supporting documentation should be submitted within 15 working days of his/her receipt of the results of the CEO/General Manager's investigation, with the Chair of the Board of Directors by providing it to the Executive Assistant, or his/her designee, 110 Vernon Street, Santa Cruz, CA 95060. If an accommodation is needed, additional time may be provided to submit the appeal. Upon review of the file, the Chair of the Board shall notify the complainant of what actions, if any, will be taken as a result of the review by the Chair within 10 working days of the Chair's notification that the complainant is not satisfied with the results of the CEO/General Manager's investigation. The decision of the Chair of METRO's Board of Directors shall be final.

§6.1.610 **Timeline Waiver:** Any timeline set forth herein may be extended by the CEO/General Manager as an accommodation (if needed), or upon a showing of good cause.

§6.1.611 **How to File a Title VI Complaint with the FTA:** Any person who believes that he/she, or as a member of any specific class of individuals, has been subjected to discrimination on the basis of race, color, national origin, age, sex, sexual orientation, or gender identity, with respect to METRO's programs, activities, or services, or other transit related benefits, may file a written complaint with FTA. A Complaint may be filed by the individual or by a representative. FTA will promptly investigate all Complaints filed under Title VI in accordance with DOT regulations 49 CFR §§21.11(b) and 21.11(c).

a) **A Complaint must include the following information:**

A Complaint may be filed by printing, completing and mailing the **FTA Complaint Form** found on FTA's website:

https://www.transit.dot.gov/sites/fta.dot.gov/files/docs/Consolidated_Civil_Rights_Complaint_Form.pdf

The Complaint must be in writing, signed and dated by the Complainant or his/her representative before any action can be taken. In cases where a Complainant is unable or incapable of providing a written statement, but wishes FTA or DOT to investigate alleged discrimination, a verbal Complaint of discrimination may be made to the FTA Director, Office of Civil Rights. If necessary, the Civil Rights Official will assist the person in converting the verbal Complaint into writing. All Complaints must, however, be signed by the Complainant or his/her representative.

FTA Civil Rights Office Address:

Federal Transit Administration
Office of Civil Rights
Attn: Complaint Team
East Building, 5th Floor - TCR
1200 New Jersey Avenue, S.E.
Washington, DC 20590

- b) Please provide a summary of your allegations, including the dates, times and location of the incident(s). Include any supporting documentation. The Complaint shall include a description of the program, activity or service on which the alleged discrimination occurred. Any related correspondence from the transit provider may be included.

- c) It is not required; however, FTA encourages individuals to first file a Complaint directly with the transit provider to give the provider the opportunity to resolve any situation that may be present.

§6.1.612 **Complaint Acceptance:** Once a Complaint has been accepted, FTA will notify METRO that it has been subject to a Title VI Complaint and ask METRO to respond in writing to the Complainant’s allegations. Once the Complainant agrees to release the Complaint to METRO, FTA will provide METRO with the Complaint. FTA may choose to close a Complaint if the Complainant does not agree to release the Complaint to METRO. FTA strives to promptly investigate all Title VI Complaints.

§6.1.613 **Investigations:** FTA will make a prompt investigation whenever a compliance review, report, Complaint or any other information indicates a possible failure to comply with Title VI Regulations. FTA’s investigation will include a review of the pertinent practices and policies of METRO, the circumstances under which the possible noncompliance occurred, and other factors relevant to a determination as to whether METRO has failed to comply with Title VI regulations.

§6.1.614 Following the investigation, FTA’s Office of Civil Rights will transmit to the Complainant and METRO one of the following three letters based on its findings:

- a) **Letter of Resolution:** which explains the steps that METRO has taken or promises to take to come into compliance with Title VI.
- b) **Letter of Finding (Compliance):** which explains that METRO is found to be in compliance with Title VI. This letter will include an explanation of why METRO was found to be in compliance, and provide notification of the Complainant’s appeal rights.
- c) **Letter of Finding (Noncompliance):** which explains that METRO is found to be in noncompliance. This letter will include each violation referenced, the applicable regulations, a brief description of proposed remedies, notice of the time limit on the conciliation process, the consequences for failure to achieve voluntary compliance, and an offer of assistance to METRO in devising a remedial plan for compliance.

§6.1.615 **Appeals Process:** The letters of finding and resolution will offer the Complainant and METRO the opportunity to provide additional information that would lead FTA to reconsider its conclusions. FTA requests that the parties in the Complaint provide this additional information within 60 days of the date of the FTA letter of finding. FTA’s Office of Civil Rights will respond to an appeal either by issuing a revised letter of resolution or finding to the appealing party, or by informing the appealing party that the original letter of resolution or finding remains in force.

Article VII

Deficiencies with Title VI Compliance

- §6.1.701** Compliance Reviews will be conducted periodically by FTA, as part of its ongoing responsibility pursuant to its authority under *49 CFR §21.11(a)*.
- §6.1.702** If FTA determines that METRO is in noncompliance with Title VI, it will transmit a *Letter of Finding* that describes FTA's determination and requests that METRO voluntarily take corrective action(s) which FTA deems necessary and appropriate.
- §6.1.703** METRO will submit a remedial action plan including a list of planned corrective actions and, if necessary, sufficient reasons and justification for FTA to reconsider any of its findings or recommendations within 30 days of receipt of FTA's *Letter of Finding*.

Article VIII

Administration

- §6.1.801** METRO will integrate the provisions within its Title VI Program into all programs, activities and services provided by METRO's Fixed Route service, Paratransit service and METRO facilities.
- §6.1.802** METRO will integrate the Title VI Program into its Administrative Code.

SANTA CRUZ METROPOLITAN TRANSIT DISTRICT



TITLE VI/NON-DISCRIMINATION POLICY STATEMENT

The Santa Cruz Metropolitan Transit District (METRO) is committed to providing public transportation in an environment that is free from discrimination on the basis of race, color, national origin, age, sex, sexual orientation or gender identity. METRO operates its programs, activities and services without regard to race, color, national origin, age, sex, sexual orientation or gender identity.

As a Federal Transit Administration (FTA) fund recipient, METRO will ensure that its programs, policies and activities comply with Title VI of the Civil Rights Act of 1964, as amended, and Department of Transportation regulations.

Any person who believes that he/she, has been subjected to discrimination on the basis of race, color, national origin, age, sex, sexual orientation, or gender identity, with respect to METRO's programs, activities, services, or other transit related benefits, may file a Title VI complaint. Complaints must be filed in writing and signed by the complainant, or a representative, and should include the complainants name, address, and telephone number or other means by which the complainant can be contacted. Complaint forms are available at Santa Cruz METRO Administration, 110 Vernon St., Santa Cruz, 831-426-6080; Customer Service, 920 Pacific Avenue (Pacific Station); and on the web at www.scmtd.com. Customers are encouraged to submit Complaints as soon as possible and can call the Executive Assistant at (831) 426-6080 for assistance.

To request additional information on METRO's non-discrimination obligations or to file a Title VI Complaint, please submit your request or complaint in writing to:

Santa Cruz Metropolitan Transit District
Attn: CEO/General Manager
110 Vernon Street
Santa Cruz, CA 95060

Federal Transit Administration (FTA) Title VI Complaints may be filed directly to:

Federal Transit Administration
Office of Civil Rights
Attn: Complaint Team
East Building, 5th Floor - TCR
1200 New Jersey Avenue, SE
Washington, DC 20590

ATTACHMENT B

Santa Cruz Metropolitan Transit District
TITLE VI DISCRIMINATION COMPLAINT FORM
110 Vernon Street, Santa Cruz, CA 95060

Complainant's Name or Authorized 3rd Party: _____

Street Address: _____

City/State/Zip: _____

Phone: _____ E-mail Address: _____

Date/Time of Violation: _____ Date of Complaint: _____

Place of Violation: _____

Bus Number: _____ Bus Route: _____

Please indicate discrimination in this complaint because of any of the following, which are prohibited by Title VI of the Civil Rights Act of 1964:

Race Color National Origin

Please indicate discrimination in this complaint because of any of the following, which are strictly prohibited by Santa Cruz METRO:

Age Sex Sexual Orientation Gender Identity

Please provide the name(s) of the METRO Directors, employees and/or agents who allegedly discriminated against you, including their job titles (if known):

Identify what METRO service, program or activity (e.g. fixed route service, ParaCruz, etc.) resulted in discrimination against you:

Identify individuals by name, address and phone number that have information relating to the violation:

Explain as clearly as possible what happened, how you feel you were discriminated against and who was involved. Describe how you were treated differently:*

Signature of Complainant: _____ Date: _____

DISTRITO DE TRANSPORTE METROPOLITANO DE SANTA CRUZ

CÓDIGO ADMINISTRATIVO

TÍTULO VI – TÍTULO VI REGLAMENTO DEL PROGRAMA Y PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

CAPÍTULO 1

(Este Capítulo reemplaza el AR-1029 de conformidad con la Resolución No. 16-03-05 y 19-02-03)

Tabla de Contenidos:

Artículo I	Requisitos Generales
Artículo II	Aplicabilidad del Programa del Título V
Artículo III	Directrices y Procedimientos
Artículo IV	Requisitos de Justicia Ambiental
Artículo V	Requisitos para participación del público y de individuos con dominio del inglés limitado (LEP por sus siglas en inglés)
Artículo VI	Quejas/Demandas y Apelaciones
Artículo VII	Deficiencias con el Cumplimiento del Título VI
Artículo VIII	Administración del Programa del Título VI

Artículo 1

Requisitos Generales

§6.1.101 Política

El Distrito de Transporte Metropolitano de Santa Cruz (Santa Cruz METRO o METRO) se compromete a garantizar que ninguna persona sea excluida de participar en, negársele los beneficios de, o sea sujeto a discriminación bajo cualquiera de sus programas, actividades o servicios por su raza, color, origen nacional, edad, sexo, orientación sexual o identidad de género. Todas las personas, independientemente de su nacionalidad, están protegidas por el presente Reglamento. Además, METRO prohíbe la discriminación por motivos de raza, color, origen nacional, edad, sexo, orientación sexual o identidad de género en su empleo y oportunidades de negocio.

§6.1.102

METRO no tolerará represalias contra un individuo por intentar hacer valer sus derechos conforme con el Título VI, o porque él / ella presentó una queja o participó en una investigación en virtud del Título VI, y / o el presente Reglamento.

- §6.1.103** Como destinatario de fondos de la Administración Federal de Tránsito (FTA), METRO asegurará que sus programas, políticas y actividades cumplan con los Reglamentos del Departamento de Transporte (DOT) del Título VI del Acta de Derechos Civiles de 1964.
- §6.1.104** METRO asegurará que el nivel y la calidad de su servicio de transporte se ofrezca sin distinción de raza, color, origen nacional, edad, sexo, orientación sexual o identidad de género. (METRO reconoce que el Título VI no se aplica a la edad, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género o el estatus socioeconómico, sin embargo, la discriminación en tales bases está igualmente prohibida por esta regulación.)
- §6.1.105** METRO promoverá la participación plena y equitativa de todas las poblaciones afectadas en el proceso de toma de decisiones de transporte.
- §6.1.106** METRO impedirá la denegación, reducción o retraso en los beneficios relacionados con los programas y actividades que son de beneficio a las poblaciones minoritarias o de las poblaciones de bajos ingresos.
- §6.1.107** METRO hará esfuerzos de buena fe para lograr la justicia ambiental como parte de su misión identificando y abordando, según correspondan, efectos adversos desproporcionadamente altos a la salud humana o al ambiente resultando de sus programas, actividades y servicios en las poblaciones minoritarias y poblaciones de bajos ingresos dentro del área de servicio de METRO.
- §6.1.108** METRO se asegurará que individuos con dominio del inglés limitado (LEP por sus siglas en inglés) tengan acceso a los programas, actividades y servicios de METRO.
- §6.1.109** El presente Reglamento se mantendrá en inglés y español.
- § 6.1.110** **Definiciones**
- Las siguientes palabras y frases en letras mayúsculas siempre que se utilicen en este Capítulo se interpretarán como se define a continuación:
- EFFECTO ADVERSO** significa tener un efecto perjudicial o no deseado.
- JUTA DIRECTIVA** significará la Junta Directiva del Distrito de Transporte Metropolitano de Santa Cruz (Santa Cruz Metro o METRO).
- DISCRIMINACIÓN** se refiere a cualquier acto u omisión, ya sea intencional o no intencional, en cualquier programa o actividad de un beneficiado, sub-receptor, o contratista, de ayuda federal, que resulte en el trato desigual, impacto desigual, o

que perpetúa los efectos de previa discriminación basada en la raza, color, origen nacional, edad, sexo, orientación sexual o identidad de género.

IDENTIDAD DE GÉNERO se refiere al género de un individuo, o su ausencia, con el que una persona se identifica. No es basada necesariamente en hechos biológicos, ya sea real o percibido, ni tampoco es siempre basado en la orientación sexual. Las identidades de género que se puede elegir incluyen hombres, mujeres.

PERSONAS CON DOMINIO DEL INGLÉS LIMITADO (LEP por sus siglas en inglés) son aquellas personas para las que el inglés no es su lengua materna y que tienen una capacidad limitada para hablar, entender, leer o escribir en el idioma inglés. Incluye a las personas que reportaron en el Censo de EE.UU. que no hablan bien el idioma Inglés, o que no hablan inglés en lo absoluto.

POBLACIÓN DE BAJOS INGRESOS se refiere a cualquier grupo fácilmente identificable de personas de bajos ingresos que viven en la proximidad geográfica, y si las circunstancias lo justifican, personas transeúntes dispersas geográficamente (tales como los trabajadores emigrantes o Nativos Americanos) que serán igualmente afectados por una propuesta de programa, política, o actividad del DOT.

INDIVIDUOS DE LAS MINORÍAS incluye a los siguientes:

- a) Indios Americanos y Nativos de Alaska, que se refiere a las personas con orígenes en cualquiera de los pueblos originarios de América del Norte y América del Sur (incluyendo América Central), y que mantiene afiliación tribal o de comunidad. Indios Americanos y Nativos de Alaska, que se refiere a las personas con orígenes en cualquiera de los pueblos originarios de América del Norte y América del Sur (incluyendo América Central), y que mantiene afiliación tribal o lazos comunitarios
- b) Asiáticos, que se refiere a las personas con orígenes en cualquiera de los pueblos originales del lejano Oriente, el sudeste asiático o el subcontinente Indio.
- c) Afro-Americanos, que se refiere a las personas con orígenes en cualquiera de los grupos raciales negros de África.
- d) Hispanos o Latinos, que incluyen a personas cubanas, mexicanas, puertorriqueñas, sudamericanas o centroamericanas, o de cualquier otra cultura u origen español, independientemente de la raza.
- e) Nativos de Hawái y de otras islas del Pacífico, que se refiere a las personas con orígenes en cualquiera de las personas originarias de Hawái, Guam, Samoa u otras islas del Pacífico.

ORIGEN NACIONAL NATIONAL ORIGIN se refiere a la nación en particular en el que una persona nació o dónde nacieron los padres o antecesores de la persona.

RAZA es un grupo de personas unidas o clasificadas juntas en base de la historia común, la nacionalidad, o la distribución geográfica.

BENEFICIARIO es uno que ha recibido o está recibiendo asistencia financiera federal en virtud de las leyes. El término incluye a los sub-beneficiarios de un beneficiario y los sub-beneficiarios en los programas administrados del Estado de FTA

REPRESALIA Cualquier acción adversa en contra de otro individuo a causa de su participación en la denuncia, la investigación, o audiencia relacionada con esta política o la disposición de la ley federal o estatal.

Santa Cruz METRO significará Distrito de Transporte Metropolitano de Santa Cruz como se establece y se opera bajo el Inciso 10, División 10 del *Código de Utilidades Públicas de California*.

SEXO se refiere a la clasificación de género de un individuo ya sea masculino o femenino.

ORIENTACIÓN SEXUAL se refiere a la preferencia de un individuo en términos de relación sexual con otros, si la persona es homosexual, heterosexual o bisexual.

DOCUMENTOS VITALES son documentos que transmiten la información que afecta gravemente la capacidad de los clientes al tomar decisiones informadas sobre su participación en el programa. (por ejemplo, avisos públicos, formularios de consentimiento, formularios de quejas, normas de elegibilidad, los anuncios relativos a la reducción, la denegación o cancelación de servicios o beneficios, el derecho de apelación, y las comunicaciones informando a los clientes de la disponibilidad de la asistencia lingüística gratuita).

Artículo II

Aplicabilidad del Programa del Título VI

- § 6.1.201** Esta política es aplicable a todos los empleados de METRO, los miembros del público y de todos los contratistas empleados por METRO.
- §6.1.202** Falta de seguir esta política y procedimiento por parte de un empleado de METRO objetará a dicho empleado a acción disciplinaria hasta e incluyendo la terminación de empleo.

Artículo III

Directrices y Procedimientos

- §6.1.301** METRO llevará a cabo sus programas, actividades y servicios de conformidad con el Título VI del Acta de Derechos Civiles de 1964. METRO o cualquiera de sus empleados no excluirá a ninguna persona de participar en, negar los beneficios de,

ni sujetar a él / ella a discriminación en cualquiera de los programas, servicios o actividades de METRO por motivos de raza, color, origen nacional, edad, sexo, orientación sexual o identidad de género.

§6.1.302 METRO o cualquiera de sus empleados, no hará lo siguiente por motivos de raza, color, origen nacional, edad, sexo, orientación sexual o identidad de género:

- a) Proporcionar cualquier servicio, ayuda financiera, o beneficio de manera diferente de lo previsto para los demás;
- b) Someter a una persona a segregación o tratamiento separado;
- c) Limitar a un individuo a disfrutar de cualquier ventaja o privilegio disfrutado por los demás;
- d) Negar cualquier servicio individual, ayuda financiera, o beneficios en virtud de cualquiera de los programas, servicios o actividades de METRO
- e) Tratar a las personas de manera diferente en función de si cumplen los requisitos de admisión o de elegibilidad; y
- f) Negar a una persona la oportunidad de participar como miembro de un órgano de planificación o consultivo.

§6.1.303 METRO está motivado a evaluar el sistema de servicio a escala significativa y cambios en las tarifas y las mejoras propuestas en las etapas de planificación y programación para determinar si estos cambios tienen un efecto discriminatorio sobre las personas de bajos ingresos y las personas con dominio del inglés limitado. Esto se aplica a cambios en los servicios principales que afectan a 25% de las horas de servicio de una ruta.

§6.1.304 METRO celebra al menos una reunión de la Junta cada mes en lugares distintos a lo largo de sus fronteras geográficas (por ejemplo, Capitola, Scotts Valley, Watsonville y el centro de Santa Cruz) para garantizar que todas las personas tengan la oportunidad de participar en las decisiones de transporte de METRO.

- a) No habrá ninguna reunión de la Junta Directiva en el mes de julio
- b) Las reuniones de la Junta Directiva podrán ser canceladas por motivos de negocios por el Presidente de la Junta de METRO o la persona designada

§6.1.305 Además a todos los requisitos del Título VI, METRO proporciona un intérprete de español en la reunión de la Junta programada cada mes, para asegurar una participación significativa de las personas con dominio del inglés limitado. Puede obtener un intérprete de español para cualquiera de las reuniones de la Junta poniéndose en contacto con el Coordinador de Servicios Administrativos de METRO al (831) 426-6080.

§6.1.306 El/La Abogado del Distrito de METRO o su designado, mantendrá una lista (un mínimo de cuatro años en estado activo) de las investigaciones, quejas o demandas del Título VI presentadas que alegan que METRO discriminó en contra de una

persona o grupo sobre la base de raza, color, origen nacional, edad, sexo, orientación sexual o identidad de género. Esta lista incluye:

- a) La fecha que fue presentada la investigación, denuncia o querrela;
- b) Un resumen de la/las acusación/es;
- c) El estado de la investigación, denuncia o querrela; y
- d) Cualesquier medida o acciones correctivas adoptadas por METRO en respuesta a la investigación, queja o demanda.

§6.1.307 METRO mantendrá al público informado de las protecciones contra la discriminación que les ofrece el Título VI y las obligaciones de METRO en el Título VI mediante la publicación de esta política, o la *Declaración de Política del Título VI* (Anexo A), en la página web de METRO, www.scmtd.com, sobre los tableros de anuncios del Centro de Tránsito y en el tablón de anuncios oficial de METRO ubicado en las oficinas de Administración de METRO. La *Declaración de Política del Título VI* de METRO (Anexo A) será publicada en inglés y español en todos los lugares de instalación designados de METRO.

§6.1.308 METRO tomará las medidas responsables para garantizar un acceso significativo a los beneficios, servicios, información y otras partes importantes de sus programas, actividades y servicios para personas que son de dominio del inglés limitado (LEP por sus siglas en inglés).

§6.1.309 METRO proporcionará la información, a petición de la FTA, a fin de investigar las denuncias de discriminación, o para resolver las preocupaciones acerca de posibles incumplimientos con el Título VI.

§6.1.310 METRO presentará su Programa de Título VI a FTA, una vez cada tres años para garantizar el cumplimiento de los Requisitos de Título VI.

§6.1.311 METRO asegurará que las minorías y las personas de bajos ingresos tengan acceso significativo a los programas, actividades y servicios METRO.

Artículo IV

Requisitos de Justicia Ambiental

§6.1.401 METRO deberá integrar un análisis de justicia ambiental a su documentación de la Ley Nacional de Protección Ambiental (NEPA por sus siglas en inglés) de los proyectos de construcción. METRO no está obligado a realizar análisis de justicia ambiental en los proyectos donde la documentación de NEPA no es requerida. METRO preparará y presentará la lista de Exclusión Categórica (CE) de la FTA para los proyectos de construcción que no requieren un análisis de justicia ambiental. La lista CE de la FTA incluye una revisión de la interrupción de la comunidad y de justicia ambiental. METRO considerará la preparación de una evaluación ambiental

(EA) o la declaración de impacto ambiental (EIS) para integrar en sus documentos los siguientes componentes:

- a) Una descripción de la población minoritaria y de bajos ingresos dentro de las áreas de estudio afectadas por el proyecto, y una discusión sobre el método utilizado para identificar a esta población (por ejemplo, el análisis de los datos del Censo, la observación directa, o un proceso de participación pública);
- b) Una discusión de todos los efectos adversos del proyecto, tanto durante como después de la construcción que afectaría a las poblaciones identificadas tanto minoritarias como de bajos ingresos;
- c) Una discusión de todos los efectos positivos del proyecto que afectaría a las poblaciones identificadas tanto minoritarias como de bajos ingresos, tales como mejoras en el servicio de transporte, la movilidad o accesibilidad;
- d) Una descripción de todas las acciones de mitigación y mejoramiento ambiental incorporado en el proyecto para abordar los efectos adversos, incluyendo pero no limitado a, todas las características especiales del programa de reubicación que van más allá de los requisitos de la Ley Uniforme de Reubicación y abordar los efectos adversos de la comunidad tales como el tema de separación o de la cohesión, y la sustitución de los recursos de la comunidad destruidos por el proyecto;
- e) Una discusión de los efectos restantes, si los hubiese, y por qué no se propone más mitigación; y
- f) Para los proyectos que atraviesan zonas predominantemente de minorías y de bajos ingresos y proyectos en zonas de predominantemente no-minorías y no-bajos ingresos, una comparación de las acciones de mitigación y mejoramiento del medio ambiente que afectan a zonas predominantemente de bajos ingresos y de minorías con las mitigaciones aplicadas en zonas predominantemente de no-minorías y de no-bajos ingresos.

Artículo V

Requisitos para Participación del Público y de Individuos con Dominio del Inglés Limitado (LEP por sus siglas en inglés)

- §6.1.501** METRO buscará y examinará los puntos de vista de la población de minorías, de bajos ingresos y con dominio del inglés limitado (LEP) en el curso de la realización de actividades de divulgación y actividades de participación. La estrategia de participación pública de METRO ofrecerá oportunidades tempranas y continuas para que el público participe en la identificación de los impactos sociales, económicos y ambientales de las decisiones de transporte propuestas.
- §6.1.502** METRO se asegurará que las personas tengan acceso a sus programas, actividades y servicios mediante el desarrollo y ejecución del plan de idioma en el mismo. METRO

continuamente evaluará la necesidad de la asistencia lingüística de la población servida.

§6.1.503 METRO utilizará los siguientes cuatro factores para determinar qué medidas deben llevarse a cabo para proporcionar un acceso razonable y significativo para las personas con LEP.

- a) Idiomas verosímilmente de ser encontrados y el número o la proporción de personas con LEP en la población de servicios elegibles que podrían verse afectados por el programa, actividad o servicio.
- b) Frecuencia con la que los individuos con LEP entran en contacto con los programas, actividades y servicios de METRO.
- c) Importancia del programa, actividad o servicio prestado por METRO a las vidas individuales de las personas con LEP.
- d) Los recursos necesarios para prestar asistencia eficaz de las lenguas y los costos.

§6.1.504 ASISTENCIA DE LENGUAJE ORAL

- a) METRO mantiene personal bilingüe para proporcionar interpretación a español en sus oficinas administrativas y en sus instalaciones de Servicio al Cliente para las preguntas básicas de tránsito y asistencia para la planificación del viaje.
- b) El servicio de paratransito de METRO ofrece reservacionistas de habla hispana para ayudar a los clientes de paratransito para programar un viaje.
- c) Un intérprete bilingüe (español) está presente para servicios de traducción en la reunión de la Junta Directiva programada cada mes.
- d) Tras la notificación con 24 horas de anticipación, METRO proporcionará un intérprete en la reunión de la Junta, si así lo solicitan.
- e) Las Máquinas Expendedoras de Boletos de METRO proporcionan asistencia para la compra de boletos en inglés y español.

§6.1.505 NOTIFICACIÓN A CLIENTES CON LEP DE LA DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS DE ASISTENCIA DE LENGUAJE

- a) METRO publicará en su tablón oficial de anuncios en sus oficinas administrativas, en el Centro de METRO, en Scotts Valley y en el Centro de Tránsito de Watsonville, carteles notificándole a los clientes sobre el programa de Asistencia Lingüística y que la asistencia lingüística gratuita está disponible, si se solicita de manera oportuna.
- b) Los autobuses de ruta fija de METRO y vehículos de ParaCruz cuentan con tarjetas de Asistencia Lingüística que informan a los pasajeros que hay ayuda disponible en el idioma español, si es necesario.

§6.1.506 TRADUCCIÓN DE DOCUMENTOS VITALES/ASISTENCIA DE LENGUAJE ESCRITO

- a) Todas las audiencias públicas que requieren notificación al público están publicadas en inglés y español a través de las áreas de servicio de METRO y en periódicos locales.
- b) *La Declaración de Política del Título VI* de METRO (Anexo A) y *Formulario de Quejas* (Anexo B) estarán disponibles en español en el sitio web de METRO, www.scmttd.com, en los Centros de Tránsito y el tablón oficial de anuncios de METRO.
- c) Los autobuses de ruta fija de METRO cuentan con Tarjetas de Autobús (inglés/español) informando a pasajeros sobre sus derechos en virtud del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964.
- d) La evolución de METRO se ofrecen en inglés y español.
)
- e) La Guía de Viajeros de ParaCruz se proporciona en el sitio web en español.

§6.1.507 METRO proporcionará traducciones escritas de documentos vitales para cada grupo de LEP que constituya un mínimo del 5% de la población del área de servicio o se componga de al menos 1,000 personas.

§6.1.508 Las reuniones de la Junta Directiva de METRO se llevan a cabo en diferentes lugares dentro del Condado de Santa Cruz para garantizar que personas de bajos recursos, minorías y con LEP tengan acceso sustancioso a estas juntas. Estos lugares incluyen Capitola, Santa Cruz, Scotts Valley y Watsonville.

Artículo VI

Quejas/Demandas y Apelaciones

§6.1.601 **Cómo presentar una queja de Título VI con METRO:** Cualquier persona que considere que él / ella, o como miembro de cualquier categoría específica de personas, ha sido objeto de discriminación por motivos de raza, color, origen nacional, edad, sexo, orientación sexual o identidad de género, con respecto a los programas, actividades, servicios u otros beneficios de METRO relacionados con el tránsito, puede presentar una Queja por escrito con METRO. Una Queja puede ser presentada por el individuo o por un representante. Se anima a los clientes presentar una Queja con METRO después de la supuesta discriminación, y se les anima a los denunciantes presentar las quejas tan pronto como sea posible. METRO investigará de inmediato todas las Quejas presentadas en virtud del Título VI, conforme con el presente Reglamento.

§6.1.602 **La Queja debe incluir la siguiente información:**

- a) Una Queja debe ser por escrito, firmada y fechada por el Demandante o su representante antes de que cualquier acción pueda ser tomada.

- b) Una Queja debe indicar, lo más plenamente posible, los hechos y circunstancias circundantes a la presunta discriminación, incluyendo el nombre y dirección del demandante, la fecha, hora y lugar del incidente. La Queja deberá incluir una descripción del programa, actividad o servicio en el que ocurrió la presunta discriminación.

§6.1.603 El **Formulario de Quejas** (Anexo B) puede ser utilizado para presentar una Queja de Título VI con METRO. El *Formulario de Quejas* elaborará en un formato accesible a petición. Un *Formulario de Quejas* se puede obtener en los siguientes lugares:

- a) En el sitio web de Santa Cruz METRO, www.scmttd.com;
- b) Llamando al Coordinador de Servicios Administrativos de Santa Cruz METRO o su designado al (831) 426-6080, (TDD 711 (TTY/voz)) un formulario de queja puede ser enviado por correo.
- c) Tomando un Formulario de Quejas en Servicio al Cliente, en la Estación Pacific (anteriormente Centro Metro), en el 920 Pacific Avenue, Santa Cruz, CA 95060 ó en las oficinas Administrativas de Santa Cruz Metro, en el 110 Vernon Street, Santa Cruz, CA 95060.

§6.1.604 Si la Queja es recibida por alguien más aparte del CEO/Gerente General de METRO, la persona quien recibió la Queja la remitirá al CEO/Gerente General o su designado tan pronto como sea posible pero a más tardar 2 días hábiles de su recepción. El CEO/ Gerente General proporcionará inmediatamente una copia de la Queja al Presidente de la Junta de Directores y al Gerente de METRO responsable por el programa, actividad o servicio que se identifica como fuera de cumplimiento.

§6.1.605 **Procedimientos de METRO Para Investigar las Quejas:** El Gerente de METRO responsable por el programa, actividad o servicio que se supone que esta fuera de cumplimiento investigará sin demora la supuesta queja y preparará una respuesta por escrito tan pronto como sea posible pero a más tardar 10 días hábiles de la recepción de la reclamación. El Gerente podrá consultar con el personal de METRO adecuado para la preparación de su respuesta a la queja. El Gerente remitirá su respuesta por escrito al CEO/Gerente General o su designado dentro del marco de tiempo designado.

§6.1.606 **Esfuerzos para Contactar al Demandante:** El CEO/ Gerente General o su designado deberá hacer esfuerzos para hablar (en persona o conversación telefónica) con el demandante, en cuyo momento el demandante podrá dar testimonio oral o por escrito en apoyo a la alegación de que sus derechos en virtud del Título VI han sido violados. El CEO/ Gerente General o su designado deberá revisar y considerar la respuesta preparada por el Gerente identificado en la Sección 67.05, toda la información proporcionada por el demandante, si los hubiese, y cualquier otra evidencia disponible sobre los alegatos de la queja. El CEO/Gerente General o su designado deberá elaborar un informe escrito de sus conclusiones y si se requieren medidas correctivas, un calendario para la realización de dicha acción.

- §6.1.607** **Conclusión de la Investigación:** Tan pronto como sea posible, pero a más tardar, 20 días hábiles siguientes a la recepción de la denuncia inicial, el CEO/Gerente General o su designado deberá informar al demandante de sus conclusiones y las medidas correctivas que deben adoptarse como consecuencia de la denuncia junto con el calendario para la realización de dicha acción.
- §6.1.608** **Apelación al Presidente de la Junta:** Si el demandante no está satisfecho con las conclusiones y/o acciones del CEO/Gerente General de METRO o su designado, entonces el demandante podrá presentar su Queja con el Presidente de la Junta de Directores (referirse a la Sección 67.09 a continuación), o con Oficina de Derecho Civiles de la FTA (refiérase a la Sección 67.11 a continuación).
- §6.1.609** **Proceso de Apelación:** Si el demandante opta por presentar su Queja con el Presidente de la Junta de Directores, entonces la denuncia y la documentación de respaldo debe presentarse dentro de los 15 días hábiles de la recepción de los resultados de la investigación del CEO/Gerente General, con el Presidente de la Junta de Directores, proporcionándosela al Asistente Ejecutivo, o su designado, en el 110 Vernon Street, Santa Cruz, CA 95060. Si se requiere de un acomodo, un tiempo adicional puede ser proporcionado para presentar la apelación. Tras examinar el expediente, el Presidente de la Junta notificará al denunciante de las acciones que, de haberlas, se tomarán como resultado de la revisión por el Presidente dentro de 10 días hábiles de la notificación del Presidente de que el denunciante no está satisfecho con los resultados de la investigación del CEO/Gerente General. La decisión del Presidente de la Junta Directiva de METRO será definitiva.
- §6.1.610** **Extensión de Plazo:** Cualquier plazo establecido en el presente documento podrá ser prorrogado por el CEO/Gerente General como una acomodación (si es necesario), o en una muestra de una buena causa.
- §6.1.611** **Cómo Presentar una Queja de Título VI con el FTA:** Cualquier persona que considere que él/ella, o como miembro de cualquier categoría específica de personas, ha sido objeto de discriminación por motivos de raza, color, origen nacional, edad, sexo, orientación sexual o identidad de género, con respecto a los programas, actividades o servicios de METRO, o de otros beneficios conexos de tránsito, puede presentar una Queja por escrito al FTA. Una Queja puede ser presentada por el individuo o por un representante. La FTA investigará de inmediato todas las denuncias presentadas en virtud del Título VI, de conformidad con las regulaciones del DOT 49 CFR §§ 21.11 (b) y 21.11 (c).

a) **La Queja debe incluir la siguiente información:**

Una queja podrá ser presentada mediante la impresión, llenado y envío por correo del **Formulario de Quejas de la FTA** que se puede encontrar en el sitio web de la FTA:

https://www.transit.dot.gov/sites/fta.dot.gov/files/docs/Consolidated_Civil_Rights_Complaint_Form.pdf

La Queja debe ser por escrito, firmada y fechada por el demandante o su representante antes de que cualquier acción pueda ser tomada. En casos donde un demandante no puede o sea incapaz de proporcionar una declaración por escrito, pero desea que la FTA o el DOT investigue la supuesta discriminación, una Queja verbal de la discriminación puede ser presentada al Director de la FTA, Oficina de Derechos Civiles. De ser necesario, el Oficial de Derechos Civiles ayudará a la persona a convertir la queja verbal en escrito. Todas las quejas, sin embargo, tienen que ser firmadas por el demandante o su representante.

Dirección de la Oficina de Derechos Civiles de la FTA:

Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de Tránsito
En Atención: Equipo de Quejas
East Building, 5th Floor - TCR
1200 New Jersey Avenue, S.E.
Washington, DC 20590

- b) Favor de proporcionar un resumen de sus acusaciones, incluyendo las fechas, horas y lugares del/los incidente/s. Incluya toda la documentación de respaldo. La Queja deberá incluir una descripción del programa, actividad o servicio en donde el supuesto acto de discriminación ocurrió. Cualquier otra correspondencia del proveedor de transporte podrá ser incluida.
- c) No lo es requerido; no obstante, la FTA alienta a las personas a que primero presenten la Queja directamente con el proveedor de transporte para darle al proveedor una oportunidad para que resuelva cualquier situación que pueda presentarse.

§6.1.612 **Aceptación de Quejas:** Una vez que una Queja haya sido aceptada, la FTA notificará a METRO que ha sido objeto de una Queja de Título VI y le pedirá a METRO que responda por escrito a las acusaciones del demandante. Una vez que el demandante este de acuerdo en liberar la Queja a METRO, la FTA le turnará la Queja a METRO. LA FTA podrá optar por cerrar una Queja si el demandante no está de acuerdo en liberar la demanda a METRO. La FTA se esfuerza por investigar con prontitud todas las Quejas de Título VI.

§6.1.613 **Investigaciones:** La FTA realizará una investigación puntual cada vez que una revisión de cumplimiento, reporte, queja o cualquier otra información que indique una posible falla en el cumplimiento con los Reglamentos del Título VI. La investigación de la FTA incluirá una revisión de las prácticas y políticas pertinentes

de METRO, las circunstancias en que ocurrió el posible incumplimiento y otros factores relevantes para una determinación en cuanto a si METRO ha dejado de cumplir con las regulaciones del Título VI.

§6.1.614 Tras la investigación, la Oficina de Derechos Civiles de la FTA remitirá al demandante y a METRO una de las siguientes tres cartas basadas en sus conclusiones:

- a) **Carta de Resolución:** la cual explica los pasos que ha tomado METRO o las que se compromete a tomar para cumplir con el Título VI.
- b) **Carta de Conclusión (Cumplimiento):** la cual explica que se ha encontrado que METRO está en cumplimiento con el Título VI. Esta carta incluirá una explicación del por qué se encontró que METRO está en cumplimiento, y proporcionará notificación al demandante sobre sus derechos de apelación.
- c) **Carta de Conclusión (Incumplimiento):** la cual explica que se ha encontrado que METRO está en incumplimiento. Esta carta incluirá cada violación referenciada, la normativa aplicable, una breve descripción de las soluciones propuestas, notificación del límite de tiempo en el proceso de conciliación, las consecuencias por el fracaso para lograr el cumplimiento voluntario y una oferta de asistencia para METRO para la elaboración de un plan correctivo para el cumplimiento.

§6.1.615 **Proceso de Apelación:** Las cartas de conclusión y resolución ofrecerán al demandante y a METRO la oportunidad de proporcionar información adicional que llevaría a la FTA a reconsiderar sus conclusiones. La FTA solicita que las partes involucradas en la Queja proporcionen esta información adicional dentro de 60 días de la fecha de la carta de conclusión. La Oficina de Derechos Civiles de la FTA responderá a una apelación, ya sea mediante la emisión de una carta de revisión de la resolución o conclusión a la parte apelante, o informando a la parte apelante de que la carta original de la resolución o conclusión sigue en vigor.

Artículo VII

Deficiencias con el Cumplimiento del Título VI

§6.1.701 Revisiones de Cumplimiento serán llevadas a cabo periódicamente por la FTA, como parte de su responsabilidad continua en virtud a su autoridad bajo el estatuto 49 CFR §21.11(a).

§6.1.702 Si la FTA determina que METRO está incumpliendo con el Título VI, le enviará una *Carta de Conclusión* que describa las determinaciones de la FTA y solicitando que METRO tome voluntariamente la/s acción/acciones correctiva/s, las cuales la FTA considere necesarias y apropiadas.

§6.1.703 METRO presentará un plan de medidas correctivas que incluya una lista de acciones correctivas planeadas y, de ser necesario, las razones suficientes y justificadas para

que la FTA reconsidere cualquiera de sus conclusiones o recomendaciones en un plazo de 30 días de recibida la *Carta de Conclusión* de la FTA.

Artículo VIII

Administración

- §6.1.801** METRO integrará las disposiciones dentro de su Programa de Título VI en todos sus programas, actividades y servicios brindados por el servicio de Ruta Fija y de Paratransporte de METRO y las instalaciones de METRO.
- §6.1.802** METRO integrará el Programa del Título VI a su Código Administrativo.

SANTA CRUZ METROPOLITAN TRANSIT DISTRICT



DECLARACIÓN DE POLÍTICA DEL TÍTULO VI/ NO DISCRIMINACION

El Distrito de Transporte Metropolitano de Santa Cruz (METRO) está comprometido con proporcionar transporte público en un ambiente libre de discriminación con base en la raza, color, origen nacional, edad, sexo, orientación sexual o identidad de género. METRO opera sus programas, actividades y servicios sin consideración alguna de la raza, color, origen nacional, edad, sexo, orientación sexual o identidad de género.

Como beneficiario de fondos de la Administración Federal de Tránsito, METRO se asegurará de que sus programas, políticas y actividades cumplan con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, en su versión enmendada, y con las regulaciones del Departamento de Transporte.

Cualquier persona que considere que él/ella, ha sido objeto de discriminación por motivos de raza, color, origen nacional, edad, sexo, orientación sexual o identidad de género, con respecto a los programas, actividades, servicios u otros beneficios relacionados con el transporte de METRO, puede presentar una queja del Título VI. Las quejas deben ser presentadas por escrito y firmadas por el demandante, o su representante, y debe incluir el nombre, la dirección y número telefónico del demandante u otro medio por el cual pueda ser contactado el demandante. Los formularios de quejas están disponibles en la Administración de Santa Cruz METRO en, 110 Vernon St., Santa Cruz, 831-426-6080; Servicio al Cliente, 920 Pacific Avenue (Estación Pacific); y en línea en www.scmttd.com. Se les anima a los clientes a que presenten las Quejas tan pronto como sea posible y llamen al Asistente Ejecutivo al (831) 426-6080 para recibir asistencia.

Para solicitar información adicional sobre las obligaciones de no discriminación de METRO o para presentar una Queja del Título VI, por favor envíe su solicitud o queja por escrito al:

Distrito de Transporte Metropolitano de Santa Cruz

Atención: Ejecutivo Principal de Operaciones

110 Vernon Street

Santa Cruz, CA 95060

Las Quejas del Título VI de la Administración Federal de Tránsito pueden ser presentadas directamente al:

Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de Tránsito

Atención: Equipo de Quejas East Building, 5th Floor - TCR

1200 New Jersey Avenue, SE

Washington, DC 20590

Distrito de Transporte Metropolitano de Santa Cruz

FORMULARIO DE QUEJA DE DISCRIMINACIÓN DEL TÍTULO VI
110 Vernon Street, Santa Cruz, CA 95060

Nombre del Demandante o Representante Autorizado _____

Dirección: _____

Ciudad/Estado/C.P.: _____

Teléfono: _____ correo electrónico: _____

Fecha/Hora de Violación: _____ Fecha de la Queja: _____

Lugar de Violación: _____

Número de Autobús: _____ Ruta del Autobús: _____

Favor de indicar la discriminación de esta queja por cualquiera de los siguientes motivos, los cuales están prohibidos por el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964:

Raza Color Origen Nacional

Favor de indicar la discriminación de esta queja por cualquiera de los siguientes motivos, los cuales están prohibidos por Santa Cruz METRO:

Edad Sexo Orientación Sexual Identidad de Género

Favor de proporcionar el/los nombre/s de los Directores, empleados y/o agentes de METRO quienes presuntamente discriminaron contra usted, incluyendo su puesto laboral (si lo sabe):

Identifique que servicio, programa o actividad de METRO (por ejemplo: servicio de ruta fija ParaCruz, etc.) dio lugar a la discriminación en su contra:

Identifique a las personas que cuenten con información relevante a la violación con nombre, dirección y teléfono:

Explique tan claro como sea posible qué sucedió, cómo siente que fue discriminado y quién estuvo involucrado. Describa cómo fue tratado de manera diferente:*

Firma del Demandante: _____ Fecha: _____