

# PROGRAMA DEL TÍTULO VI

## MONTEBELLO BUS LINES

### PROCESO DE RECLAMOS

Cualquier persona que crea que tiene, individualmente o como miembro de cualquier clase específica de personas que hayan sido objeto de discriminación por motivos de raza, color, lugar de origen, pueden presentar una queja bajo el programa del Título VI con Montebello Bus Lines (MBL). MBL emplea una política de cero tolerancia en relación con presuntos actos de discriminación, por esta razón publica el proceso para presentar una queja usando la forma de quejas en su sitio de internet. La forma de quejas del Título VI (Apéndice B) puede imprimirse desde el sitio de internet [www.rideMBL.com](http://www.rideMBL.com) o también puede obtener una copia llamando por teléfono al Servicio al Cliente de MBL al siguiente número; (323) 558-1625. La forma de quejas del Título VI también está disponible en el Departamento de Transportación, 400 S. Taylor Avenue, Montebello CA 90640. La forma completa debe ser enviada o entregada a Montebello Bus Lines, Gerente de Operaciones, 400 South Taylor Avenue, Montebello, CA 90640.

Las quejas deben presentarse dentro de los ciento ochenta (180) días de la fecha de la supuesta discriminación y debe incluir la siguiente información:

1. Nombre, dirección, y como contactar al reclamante (por ejemplo, número de teléfono, correo electrónico, etc.)
2. Detalles de cómo, cuándo, dónde y por qué el reclamante cree que la discriminación ocurrió. También debe incluir la ubicación, los nombres y como contactar a cualquier testigo.

Además del proceso de quejas del Título VI de MBL, un reclamante puede presentar una queja del Título VI directamente con el:

U.S. Department of Transportation  
Federal Transit Administration Office of Civil Rights, Region IX  
201 Mission Street, Suite 1650  
San Francisco, California 94105-1839

Los reclamantes también pueden presentar una queja del Título VI ante una entidad externa como el Departamento de Justicia, otra agencia federal o estatal, o un tribunal federal o estatal. Sin embargo, si la queja es presentada a MBL y a una entidad externa simultáneamente, la queja externa reemplazará a la queja con MBL y los procedimientos de quejas de MBL se suspenderán en espera de los hallazgos de la entidad externa.

Todas las quejas alegando discriminación basada en raza, color u origen de nacionalidad con relación con un servicio o beneficio será documentado por MBL. El personal de MBL enviará la queja del Título VI al Director de Transportación y proporcionara la asistencia adecuada a los reclamantes, incluidas aquellas personas con discapacidad o que tienen una capacidad limitada para comunicarse en Inglés. MBL hará todo lo posible para resolver tales quejas de manera rápida y expedita.

En casos donde se necesite información adicional para la evaluación o investigación de la queja, MBL se comunicará con el reclamante dentro de los siguientes 15 días hábiles. La falta de información requerida dentro del plazo especificado puede resultar en el cierre administrativo de la queja.

MBL investigará la queja y preparará una respuesta sujeta a revisión por parte del Director de Transportación de MBL. Si la queja no es válida, MBL puede cerrar la queja administrativamente y avisar al reclamante (s) de su derecho a presentar una queja externamente.

También se informará al reclamante sobre su derecho a apelar la respuesta de MBL ante las Autoridades Federales y Estatales según corresponda. MBL hará todo lo posible para responder a cualquier queja del Título VI dentro de los sesenta (60) días hábiles posteriores al recibimiento de dicha queja, a menos que se presente una queja ante MBL y una entidad externa simultáneamente como se señaló anteriormente.

MBL enviará una respuesta final por escrito al reclamante (s) y notificará al reclamante (s) de su derecho a presentar una queja externamente. MBL hará todo lo posible para responder a las reclamaciones del Título VI dentro de los sesenta (60) días hábiles posteriores al recibimiento de dichas quejas.





## TÍTULO VI FORMULARIO DE RECLAMACIÓN

Montebello Bus Lines (MBL) se compromete a garantizar que ninguna persona sea excluida de participar o de negarle los beneficios de sus servicios en función de su raza, color o su origen nacional bajo la protección del Título VI de la Ley de Derechos Civiles del año 1964, de acuerdo a su enmienda.

Ninguna persona o grupo de personas serán discriminadas con respecto a las tarifas, rutas, horarios o calidad del servicio de transporte que proporciona MBL en función de la raza, el color o el origen nacional.

Si cree que ha sido discriminado, puede presentar una queja firmada por escrito dentro de 180 días de la fecha de la supuesta discriminación. La forma de quejas del Título VI se puede imprimir desde el sitio web de la Ciudad de Montebello [www.rideMBL.com](http://www.rideMBL.com) o también puede solicitarse al Servicio al Cliente de MBL a quien se puede contactar al siguiente número de teléfono; (323) 558-1625. La forma de quejas del Título VI también está disponible en el Departamento de Transportación en la siguiente dirección; 400 S. Taylor Avenue, Montebello CA 90640. Una vez llenada, la forma debe ser regresada al Gerente de Operaciones de MBL al 400 South Taylor Avenue, Montebello, CA 90640.

Nombre: \_\_\_\_\_

Dirección, ciudad, estado, código postal: \_\_\_\_\_

Número de teléfono: \_\_\_\_\_

Nombre de la persona discriminada (si es alguien que no sea el reclamante): \_\_\_\_\_

Dirección, ciudad, estado, código postal: \_\_\_\_\_

Fecha del incidente: \_\_\_\_\_

Describa el supuesto incidente de discriminación y proporcione los nombres y títulos de todos los empleados de MBL que estén involucrados si los tiene disponibles. Explique qué sucedió y quién cree que fueron los responsables. Si es necesario, utilice el reverso de este formulario.

---

---

---

**TÍTULO VI FORMA DE RECLAMACIÓN (cont.)**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

¿Ha presentado una queja ante otras agencias federales, estatales o locales? (Circule una respuesta)

Si / No

Si la respuesta es si, complete la siguiente información.

Agencia: \_\_\_\_\_

Nombre de contacto: \_\_\_\_\_

Dirección, ciudad, estado, código postal: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Aseguro que he leído el cargo anterior y que es correcto a mi saber, entender y creencia.

---

Firma del reclamante: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_