

VIA METROPOLITAN TRANSIT  
IGUALDAD DE OPORTUNIDADES DE EMPLEO  
**TÍTULO VI - PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS**

## **1.0 GENERALIDADES**

VIA tiene un compromiso con las metas de igualdad de oportunidades de empleo y las medidas a favor de las minorías o “affirmative action”. VIA logrará sus metas de la siguiente manera:

- Se asegurará de que el nivel y la calidad del servicio de transporte u otros beneficios se brinden sin tener en cuenta la raza, el color, la nacionalidad, el sexo, la edad o la discapacidad.
- Fomentará la participación total y justa de las poblaciones minoritarias y de escasos recursos en la toma de decisiones sobre transporte.
- Prevedrá la negación, reducción o demora de los beneficios relacionados con programas o actividades que afecten a las poblaciones minoritarias y de escasos recursos.
- Brindará acceso significativo a los servicios, programas y actividades de VIA a personas con conocimiento limitado del idioma inglés.

## **2.0 PROCEDIMIENTOS**

Cualquier persona que crea que ha sido discriminada por razones de raza, color, nacionalidad, sexo, edad, discapacidad o conocimiento limitado del idioma inglés, puede presentar una queja ante la Oficina de Igualdad de Oportunidades de Empleo (EEO) de VIA.

Los clientes con conocimientos limitados de inglés que necesiten ayuda pueden comunicarse al Departamento de Atención al Cliente, ubicado en 1021 San Pedro, San Antonio, Texas 78212 – (210) 362-2020.

### **2.1 Cómo presentar una queja**

La queja se debe presentar dentro de los 180 días a partir de la fecha de la supuesta discriminación. Las quejas por escrito se pueden enviar a VIA, Attn: EEO Officer, 800 West Myrtle, San Antonio, Texas 78212; por teléfono al (210) 362-2075, por Internet

con un formulario de queja que puede encontrar en el sitio Web <http://www.viainfo.net> o se pueden enviar por correo electrónico a la encargada de la Oficina de EEO de VIA: [sylvia.enriquez@viainfo.net](mailto:sylvia.enriquez@viainfo.net).

Cualquier empleado de VIA que tenga conocimiento de una queja por discriminación deberá comunicarse de inmediato con la encargada de la Oficina de EEO para su manejo.

**Además de utilizar en VIA el proceso establecido en el Título VI, el denunciante puede presentar una queja conforme al Título VI a la Administración Federal de Tránsito a: Federal Transit Administration (FTA), Office of Civil Rights, Attn: Title VI Program Coordinator, East Building, 5<sup>th</sup> Floor, TCR, 1200 New Jersey Avenue, SE, Washington, DC 20590.**

## **2.2 Contenido de la queja**

La queja debe incluir una descripción narrativa de las acusaciones lo suficientemente detallada como para permitir que la encargada de la Oficina de EEO entienda lo que ocurrió, cuándo ocurrió y el motivo de la queja por supuesta discriminación (p. ej., raza, color, nacionalidad, etc.).

La queja debe incluir toda la información de contacto del denunciante de la queja, incluyendo nombre, domicilio y número de teléfono, así como también toda la información de contacto de todos los testigos o personas con conocimientos relevantes.

La queja debe tener la fecha y la firma de los denunciantes o sus representantes.

## **2.3 Revisión de la queja**

La encargada de la Oficina de Igualdad de Oportunidades de Empleo (EEO) revisará la queja para determinar si ésta se encuentra dentro de la jurisdicción de la Oficina de Igualdad de Oportunidades de Empleo de VIA en función de los siguientes criterios:

- Si el denunciante de la queja es miembro de un grupo protegido.
- Si el denunciante de la queja recibe un supuesto trato discriminatorio por razones de raza, color, nacionalidad, sexo, edad, discapacidad o conocimiento limitado del idioma inglés.
- Si el denunciante de la queja alega un trato desfavorable en función de un acto de discriminación o acoso.

Si la encargada de la Oficina de EEO determina que la Oficina de EEO tiene jurisdicción, se iniciará una investigación. Todas las quejas se investigarán de manera oportuna y se manejarán en forma confidencial.

Si la Oficina de EEO no tiene jurisdicción, pero la tiene otro departamento, la queja se enviará al departamento que corresponda para su resolución. Se notificarán a la encargada de la Oficina de EEO acerca de las medidas que se tomen para resolver la queja.

## **2.4 Proceso de investigación**

La encargada de la Oficina de EEO tomará las siguientes medidas, como mínimo, para investigar el supuesto acto de discriminación. Las medidas de investigación específicas incluyen:

- Comunicarse con el Gerente de la División o el Departamento en el que ocurrió la supuesta discriminación para determinar si se ha iniciado una investigación y sus resultados.
- Identificar y revisar toda la documentación, las prácticas y los procedimientos relevantes para determinar una resolución adecuada.
- Identificar y entrevistar a las personas con conocimientos de la supuesta discriminación, tales como el denunciante de la queja, los testigos, otras personas identificadas por el denunciante de la queja, las personas que pueden haber sido objeto de una actividad similar y/o cualquier otra persona con información relevante.

## **2.5 Quejas posteriores y quejas enmendadas**

Cualquier queja posterior o enmendada se debe presentar utilizando el Formulario de queja por discriminación. Las quejas enmendadas también se pueden enviar por correo electrónico u otro formato escrito. La encargada de la Oficina de EEO revisará cada queja posterior o enmienda con el fin de determinar si éstas se deben tratar de manera independiente o se deben incorporar a la queja e investigación originales.

## **2.6 Finalización de la investigación/Disposición**

Al finalizar la investigación, la encargada de la Oficina de EEO preparará un reporte final para el Presidente/CEO con los descubrimientos de la investigación. El proceso de investigación y el reporte final deberán completarse dentro de los sesenta (60)

días hábiles.

La encargada de la Oficina de EEO asignará una disposición para cada queja de la siguiente manera:

- **Quejas justificadas:** Si hay evidencia suficiente para probar las acusaciones, la queja resultará justificada. Se tomarán de inmediato las medidas correctivas (resolución) que correspondan para rectificar la discriminación. Además, se revisarán con el ofensor la política y el procedimiento que prohíben la discriminación y se tomarán las medidas disciplinarias o capacitación adecuada conforme a las políticas disciplinarias de VIA.
- **Quejas injustificadas:** Si no hay evidencia suficiente para probar las acusaciones, la queja resultará injustificada.

## **2.7 Proceso de apelación**

Si el denunciante no está satisfecho con la disposición o resolución de la queja y desea apelar la decisión, puede hacerlo directamente ante el Presidente/CEO de VIA, 800 West Myrtle, San Antonio, Texas 78212, o ante la Administración Federal de Tránsito.

La apelación ante el Presidente/CEO de VIA debe hacerse por escrito, presentarse dentro de los treinta días hábiles a partir de la disposición de la queja, incluir el nombre, domicilio y número de teléfono del denunciante de la queja, y deberá exponer el motivo por el que el denunciante cree que la disposición o resolución de la queja es errónea. El Presidente/CEO de VIA establecerá la fecha y lugar acordados mutuamente para una revisión y consideración de la apelación con el denunciante de la queja. El Presidente/CEO emitirá una determinación de la apelación por escrito dentro de los quince días hábiles a partir de la fecha de revisión.

**La apelación ante la Administración Federal de Tránsito se debe enviar a Federal Transit Administration (FTA), Office of Civil Rights, Attn: Title VI Program Coordinator, East Building, 5<sup>th</sup> Floor, TCR, 1200 New Jersey Avenue, SE, Washington, DC 20590.**

## **2.8 Implementación de medidas correctivas**

Si en algún momento se determina que hubo una violación de la política, se tomarán las medidas correctivas necesarias de inmediato.

## **2.9 Requisitos de mantenimiento de registros y presentación de reportes de la encargada de la Oficina de EEO**

La encargada de la Oficina de EEO es responsable de todos los requisitos de mantenimiento de registros y presentación de reportes conforme a esta política y este procedimiento.