



TÍTULO VI PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS

VIA Metropolitan Transit (VIA) se compromete a garantizar que ninguna persona quede excluida de la participación o que se le nieguen los beneficios de sus servicios por motivos de raza, color u origen nacional, según lo dispuesto por el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, enmendada. Las quejas deben presentarse dentro de los 180 días de la supuesta discriminación.

VIA mantendrá su compromiso al:

- Garantizar que el nivel y la calidad de los servicios de transporte u otros beneficios se brinden sin distinción de raza, color y origen nacional.
- Promover la participación plena y justa de todas las poblaciones afectadas en la toma de decisiones de transporte.
- Prevenir la denegación, reducción o retraso de los beneficios relacionados con programas y actividades que afectan a las poblaciones minoritarias y de bajos ingresos.
- Brindar asistencia lingüística a los clientes, si así lo solicitan, sin costo alguno.

PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS

PRESENTAR UNA QUEJA

Cualquier persona que crea que puede haber sido agraviada por cualquier práctica discriminatoria ilegal basada en la raza, el color y/o el origen nacional puede presentar una queja ante VIA. VIA alienta a que las quejas se presenten de inmediato. VIA investigará las quejas presentadas dentro de los 180 días calendario posteriores a la supuesta discriminación. Las quejas se pueden presentar: por escrito y enviadas por correo a la dirección que se indica a continuación utilizando el Formulario de Quejas del Título VI; por correo electrónico a claudia.degonzalez@viainfo.net o verbalmente llamando al (210) 362-2075.

VIA Tránsito Metropolitano

A la atención de: Claudia de Gonzalez, Oficial de EEO

800 Oeste de Myrtle, Suite 200

San Antonio, TX 78212

Si necesita información en otro idioma, comuníquese al (210)-362-2075.

Además de utilizar el proceso de quejas del Título VI en VIA, un reclamante puede presentar una queja del Título VI ante la Administración Federal de Tránsito (FTA).

Administración Federal de Tránsito

Oficina de Derechos Civiles

Attn: Equipo de quejas

Edificio Este, 5to Piso TRC

1200 Nueva Jersey Avenue SE

Washington, DC 20590

CONTENIDO DE LA DENUNCIA

La queja debe incluir una descripción narrativa de la(s) acusación(es) con suficiente detalle para permitir que la Oficina de EEO comprenda qué ocurrió, cuándo ocurrió y la base de la supuesta denuncia de discriminación

(p. ej., raza, color, origen nacional) La denuncia debe incluir toda la información de contacto del denunciante, incluidos el nombre, la dirección y el número de teléfono, así como toda la información de contacto de todos los testigos o personas con conocimiento relevante. La denuncia debe estar firmada y fechada por el denunciante o su representante.

REVISIÓN DE QUEJA

Una vez que la Oficina de EEO reciba el formulario de queja, se revisará para determinar si la queja constituye una queja del Título VI. El denunciante recibirá una carta de acuse de recibo dentro de los diez (10) días hábiles informándole si la denuncia será investigada y solicitando más información, si es necesario, para que se lleve a cabo la investigación. En caso de que se necesite más información, la Oficina de EEO se comunicará con el denunciante y se le otorgarán treinta (30) días hábiles para proporcionar la información solicitada. Si el denunciante no proporciona la información solicitada en una fecha determinada, puede resultar en el cierre administrativo de la denuncia o una demora en la resolución de la denuncia.

Si la Oficina de EEO determina que la queja no constituye una queja del Título VI, entonces la queja se enviará al departamento correspondiente para su resolución. La Oficina de EEO hará un seguimiento con el departamento para garantizar la resolución de la queja.

INVESTIGACIÓN DE LA DENUNCIA

VIA tiene hasta sesenta (60) días calendario para investigar la queja; sin embargo, puede extenderse más allá de los sesenta (60) días calendario, a discreción exclusiva de la Oficina de EEO. El denunciante tiene treinta (30) días hábiles a partir de la fecha de la carta de acuse de recibo para enviar la información solicitada al investigador o el caso podría ser sobreseído administrativamente. La Oficina de EEO tomará los siguientes pasos, como mínimo, para investigar el presunto acto discriminatorio.

- Ponerse en contacto y cooperar con Recursos Humanos, el Consejo General y la División/Departamento donde se originó la queja;
- Comunicarse con el Gerente de División/Departamento donde ocurrió la supuesta discriminación, determinar si se ha iniciado una investigación y revisar los resultados de la investigación, si se llevó a cabo alguna investigación;
- Identificar y entrevistar a todas las personas con conocimientos pertinentes, incluidos el denunciante, las personas identificadas por el denunciante y los testigos;
- Identificar y revisar todos los documentos, prácticas, políticas y procedimientos relevantes para determinar la resolución apropiada.

QUEJAS POSTERIORES Y/O MODIFICADAS

Cualquier queja posterior o enmendada debe presentarse utilizando el Formulario de queja del Título VI. Las quejas posteriores o modificadas también se pueden enviar por correo electrónico u otro formato escrito. La Oficina de EEO revisará cada queja subsiguiente o enmendada para determinar si la queja debe sostenerse por sí sola o incorporarse a la queja original. Las denuncias posteriores o enmendadas pueden retrasar el momento de la resolución.

FINALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN/DISPOSICIÓN

Una vez completada la investigación, la Oficina de EEO preparará un informe de investigación final para el Presidente/CEO con los resultados de la investigación. El proceso y la investigación final deberán completarse dentro de los sesenta (60) días calendario.

Al denunciante se le entregará una carta con la disposición asignada a cada denuncia de la siguiente manera:

- Quejas comprobadas: si hay evidencia suficiente para probar la(s) acusación(es), la queja se considerará corroborada (Nota: si la queja es comprobada, se tomarán las medidas/resoluciones adecuadas de inmediato para rectificar la discriminación. Además, esta política y procedimiento prohíben la discriminación se revisará con el infractor y se tomarán las medidas disciplinarias y/o capacitaciones correspondientes de conformidad con las políticas disciplinarias de VIA).
- Sin fundamento: si no hay pruebas suficientes para probar la(s) alegación(es), la denuncia se considerará sin fundamento.

PROCESO DE APELACIÓN DE QUEJAS

Si el denunciante no está satisfecho con la disposición o resolución de la denuncia y desea apelar la decisión, puede apelar directamente a lo siguiente:

VIA Tránsito Metropolitano
Atención: Presidente/CEO
Calle Medina 123 Norte
San Antonio, TX 78207.

Las apelaciones al presidente/CEO de VIA deben presentarse por escrito dentro de los treinta (30) días hábiles posteriores a la fecha de disposición/resolución de la queja. La queja debe incluir el nombre, la dirección y el número de teléfono del denunciante y debe indicar la base por la cual el denunciante cree que la disposición o resolución de la denuncia fue errónea. El Presidente/CEO de VIA fijará una hora y un lugar de mutuo acuerdo para una revisión y consideración de la apelación con el reclamante. El Presidente/CEO emitirá una determinación por escrito de la apelación dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la fecha de la revisión.

Nota: Si el denunciante presenta simultáneamente una denuncia ante VIA Metropolitan Transit y ante una organización externa, como el gobierno estatal o federal, la jurisdicción y la investigación de la agencia externa prevalecerán sobre los procedimientos de VIA y la investigación de VIA podrá suspenderse.