TÍTULO VI PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS

VIA Metropolitan Transit (VIA) se compromete a garantizar que ninguna persona sea excluida de la participación o que se le nieguen los beneficios de sus servicios por motivo 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 martha.flores@viainfo.net o verbalmente llamando al (210) 362-2320.

VIA Metropolitan Transit
Attn: Martha Flores, EEO Officer
1021 San Pedro
San Antonio, TX 78212

Si necesita información en otro idioma, por favor llame al (210)362-2075.

Además de utilizar el proceso de Quejas de Derechos Civiles/Título VI de VIA, el demandante puede presentar una queja con Federal Transit Administración (FTA).

Federal Transit Administration
Office of Civil Rights
Attn: Title VI Program Coordinator
East Building, 5th Floor TRC
1200 New Jersey Avenue SE
Washington, DC 20590

CONTENIDO DE LA QUEJA

La queja debe incluir una descripción narrativa de la(s) acusación(es) con suficiente detalle para ayudar a la Oficina EEO a entender lo ocurrido, cuándo ocurrió y las bases de la queja de la presunta discriminación (por ejemplo, raza, color, país de origen, etc.). La queja debe incluir toda la información de contacto del denunciante incluyendo nombre, dirección y número de teléfono; así como toda la información para contactar a todos los testigos o individuos que tengan información relevante. La queja debe estar firmada y fechada por el denunciante o sus representantes.

REVISIÓN DE QUEJA

Una vez que la Oficina EEO recibe el formulario de la queja, ésta será revisada para determinar si la reclamación constituye una reclamación de Derechos Civiles/Título VI. El denunciante recibirá una carta de acuse de recibo dentro de los primeros diez (10) días hábiles informándole si la reclamación va a ser investigada y solicitándole más información, si es que es necesario, para que la investigación se lleve a cabo. En caso de que se necesite más información la Oficina EEO se comunicará con el denunciante y se le darán treinta (30) días hábiles para proporcionar la información solicitada. Si el denunciante no proporciona la información solicitada en cierta fecha puede resultar en un cierre administrativo de la queja o en una demora en la resolución.

Si la Oficina EEO determina que la queja no constituye una queja a los Derechos Civiles/Título VI entonces la queja será mandada al departamento pertinente para su resolución. La Oficina EEO dará seguimiento con el departamento para asegurarse que se llegue a una resolución de la queja.

INVESTIGACIÓN DE LA QUEJA

- VIA tiene hasta sesenta (60) días naturales para investigar la queja; sin embargo, este periodo puede extenderse más allá de sesenta (60) días naturales a discreción exclusiva de la Oficina de EEO. El denunciante tiene treinta (30) días hábiles de la fecha de la carta de acuse de recibo para enviar la información solicitada al investigador o el caso será rechazado administrativamente. La Oficina de EEO tomará por lo menos los siguientes pasos para investigar el supuesto acto discriminatorio.
- Comuníquese con el Gerente de la División/Departamento donde ocurrió la supuesta discriminación, determine si ha iniciado una investigación y revise los resultados de la investigación si se realizó alguna investigación.
- Identifique y entreviste a todas las personas con información relevante incluyendo al denunciante, personas identificadas por el denunciante y testigos.
- Identifique y revise todos los documentos, prácticas, políticas y procedimientos relevantes para determinar una resolución apropiada.

QUEJAS POSTERIORES Y/O MODIFICADAS

Cualquier queja subsecuente o enmendada debe ser presentada usando el Formulario de Reclamaciones de Derechos Civiles/Título VI. Las quejas subsecuentes o enmendadas también pueden ser presentadas por correo electrónico u otro formato escrito. La Oficina de EEO revisará cada queja subsecuente o enmendada para determinar si la queja es válida por sí sola o si debe ser incorporada en la queja original. Las quejas subsecuentes o enmendadas pueden demorar el tiempo de la resolución.

FINALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN/DISPOSICIÓN

Al finalizar la investigación, la Oficina de EEO preparará un informe final de la investigación para el Presidente/Director General Corporativo (CEO) con las conclusiones de la investigación. El proceso y la investigación final deben ser completados dentro de sesenta (60) días naturales.

Se le expedirá una carta al denunciante con la disposición asignada a cada queja de la siguiente manera:

- **Quejas Comprobadas** - La queja será considerada con fundamento si existen pruebas suficientes para probar la(s) acusación(es). (Aviso: Si la queja está fundamentada, se tomará acción/resolución correctiva apropiada inmediatamente para rectificar la discriminación. Asimismo, se revisará con el agresor esta política y el procedimiento prohibiendo la discriminación; y se llevará a cabo una acción disciplinaria y/o capacitación apropiada de acuerdo a las políticas disciplinarias de VIA).
- **Sin fundamento** - Si no existen suficientes pruebas para comprobar la(s) acusación(es) la queja será considerada **Sin fundamento**.

PROCESO DE APELACIÓN DE LA QUEJA

Si el denunciante no está satisfecho con la disposición o resolución de la queja y el denunciante quiere apelar la decisión, puede apelar directamente a:
VIA Metropolitan Transit
Attn: President/CEO
123 North Medina Street
San Antonio, TX 78207.

Las apelaciones enviadas al Presidente/CEO de VIA deben ser por escrito, presentadas dentro de los treinta (30) días hábiles a partir de la fecha de la disposición/resolución de la queja. La queja debe incluir el nombre, dirección y número de teléfono del denunciante y debe establecer las bases por las cuales el denunciante cree que la disposición o resolución de la queja fue errónea. El Presidente/CEO de VIA fijará un plazo y un lugar mutuamente acordados para revisar y considerar la apelación con el denunciante. El Presidente/CEO emitirá una determinación de la apelación por escrito dentro de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de la revisión.

Aviso: Si el denunciante presenta simultáneamente una queja con VÍA Metropolitan Transit y con una organización externa tal como el gobierno federal o estatal, la jurisdicción e investigación de la agencia externa reemplazará los procedimientos de VIA y la investigación de VIA puede ser suspendida.