

## TÍTULO VI PROCEDIMIENTOS DE QUEJA

1. Cualquier persona, grupo de personas o entidad que crea que ha sido objeto de discriminación por motivos de raza, color u origen nacional puede presentar una queja por escrito ante el Administrador del Título VI. La queja debe ser presentada de la siguiente manera:

- a. Una queja formal se debe presentar dentro de los 180 días calendario posteriores a la supuesta ocurrencia.
- b. La queja debe ser por escrito y firmada por el demandante(s) o un representante del demandante.
- c. En el caso en que un demandante no pueda o no pueda proporcionar una declaración por escrito, se puede presentar una queja verbal de discriminación ante el Administrador del Título VI. En estas circunstancias, se entrevistará al denunciante y el Administrador del Título VI ayudará al demandante a convertir las acusaciones verbales en redacción.

2. La queja debe incluir:

- a. el nombre, la dirección y la información de contacto del demandante, (es decir, número de teléfono, dirección de correo electrónico, etc.)
- b. la(s) fecha(s) del presunto acto de discriminación (si hay varios días, incluya la fecha en que el demandante(s) tomó conocimiento de la presunta discriminación y la fecha en que se suspendió la supuesta discriminación o la última instancia).
- c. una descripción del presunto acto de discriminación
- d. la(s) ubicación(es) del presunto acto de discriminación (incluya el número de vehículo si corresponde)
- e. una explicación de por qué el demandante cree que el acto ha sido discriminatorio en función de la raza, el color y el origen nacional
- f. si se conocen, los nombres y / o los títulos de trabajo de aquellos individuos percibidos como partes en el incidente
- g. información de contacto para cualquier testigo
- h. indicación de cualquier actividad de queja relacionada (por ejemplo, si la queja también fue presentada a DRPT o FTA).

3. La queja debe ser presentada al Gerente de VIED Transit Title VI en 1400 Jefferson Davis Highway o en [rcreed@fredericksburgva.gov](mailto:rcreed@fredericksburgva.gov).

4. Las quejas presentadas a cualquier empleado de FRED Transit serán enviadas inmediatamente al Administrador del Título VI.

5. Una vez que se recibe la queja, la revisaremos para determinar si nuestra oficina tiene jurisdicción.

6. Tras la aceptación de la queja, el Administrador del Título VI inmediatamente:

- a. notificar a DRPT y al FTA (a más tardar 3 días hábiles desde la recepción)

segundo. notificar al oficial autorizador de tránsito de FRED

b. asegúrese de que la queja se ingrese en la base de datos de quejas o inicie sesión.

7. Dentro de los 3 días hábiles posteriores a la recepción de la queja, el Gerente del Título VI se comunicará con el demandante para informarle si nuestra oficina investigará la queja.

8. El gerente del Título VI contactará al demandante por teléfono para programar una entrevista.

9. Se le informará al demandante que tiene derecho a que un testigo o representante esté presente durante la entrevista y puede presentar cualquier documentación que perciba como relevante para probar su queja.

10. Si DRPT o el FTA ha asignado personal para ayudar con la investigación, el Gerente del Título VI ofrecerá la oportunidad de participar en la entrevista.

11. El supuesto servicio discriminatorio o funcionario del programa tendrá la oportunidad de responder a todos los aspectos de las alegaciones del demandante.

12. El Gerente del Título VI determinará, según la relevancia o la duplicación de la evidencia, qué testigos serán contactados y cuestionados.

13. La investigación también puede incluir:

a. investigar los registros operativos, políticas o procedimientos de los contratistas

segundo. revisar rutas, horarios y políticas de tarifas

b. revisar las políticas y procedimientos operativos

c. revisar los registros de programación y despacho

d. observar el comportamiento del individuo cuyas acciones fueron citadas en la queja.

14. Todos los pasos y conclusiones de la investigación se documentarán por escrito y se incluirán en el archivo de la queja.

15. El gerente del Título VI se pondrá en contacto con el demandante al finalizar la investigación, pero antes de escribir el informe final, y le dará al demandante la oportunidad de dar una declaración de refutación al final del proceso de investigación.

16. Al final de la investigación y dentro de los 60 días de la entrevista con el demandante, el Gerente del Título VI preparará un informe que incluye una descripción narrativa del incidente, identificación de las personas entrevistadas, hallazgos y recomendaciones para la disposición. Este informe se proporcionará al Funcionario Autorizado, DRPT y el FTA, y, si corresponde, al asesor legal de FRED Transit.

17. El Gerente del Título VI enviará una carta al demandante notificándole el resultado de la investigación. Si la queja fue corroborada, la carta indicará el curso de acción que se seguirá para corregir la situación. Si se determina que la queja es infundada, la carta explicará el

razonamiento y remitirá al demandante a DRPT y al FTA en caso de que el demandante desee apelar la determinación. Esta carta será copiada a DRPT y al FTA.

18. Una queja puede ser desestimada por las siguientes razones:

- a. El demandante solicita retirar la queja.
- b. No se puede programar una entrevista con el demandante después de intentos razonables.
- c. El demandante no responde a las solicitudes repetidas de información adicional necesaria para procesar la queja.

19. El DRPT o el FTA, según corresponda, servirá como el foro de apelación para un demandante que no está satisfecho con el resultado de una investigación realizada por FRED Transit. DRPT o el FTA, según corresponda, seguirán su proceso de queja / investigación y se comunicarán con el apelante de acuerdo con sus procedimientos.