

## **Descripción general de los procedimientos de queja**

### **Programa del Título VI**

#### **Departamento de Tránsito del Condado de Loudoun**

Estos procedimientos aplican para todas las quejas presentadas conforme al Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 en su forma enmendada y la Ley de Restablecimiento de Derechos Civiles de 1987 en relación con cualquier programa o actividad que administre el Departamento de Tránsito del Condado de Loudoun, así como para los beneficiarios secundarios, asesores o contratistas. La ley prohíbe cualquier forma de intimidación o represalia. Estos procedimientos no niegan el derecho del demandante de presentar quejas formales ante otras organizaciones estatales o federales ni de solicitar asesoría privada para quejas por presunta discriminación.

Estos procedimientos son parte de un proceso administrativo que no ofrece soluciones que incluyan indemnizaciones punitivas ni remuneración compensatoria para el demandante. Se hará todo lo posible para obtener una resolución rápida de las quejas y en el menor nivel posible. Se puede optar por reunión(es) de mediación informal(es) entre las partes afectadas y el Gerente del Título VI para la resolución.

En colaboración con el Fiscal del Condado, el Gerente del Título VI hará todo lo posible por lograr una resolución para la queja. Durante las entrevistas iniciales con la parte demandante y la parte demandada, se solicitará información con respecto a posibilidades de mitigación y acuerdo exigidas específicamente.

#### Procedimientos

1. Cualquier persona, grupo de personas o entidad que crea que estuvo sujeto a discriminación por parte del Departamento de Tránsito del Condado de Loudoun con base en raza, color u origen nacional puede presentar una queja escrita ante el Gerente del Título VI del Departamento de Tránsito del Condado de Loudoun. La queja debe presentarse de la siguiente manera:
  - a. Debe presentarse una queja formal dentro de 180 días naturales desde el presunto incidente.
  - b. La queja debe hacerse por escrito y estar firmada por el/los demandante(s).
  - c. La queja debe incluir:
    - i. el nombre, la dirección postal, y la información de contacto (es decir, número telefónico, dirección de correo electrónico, etc.) del demandante;
    - ii. la(s) fecha(s) del presunto acto de discriminación (de ser varios días, incluya la fecha en la que el/los demandante(s) notó/notaron la presunta discriminación y la fecha en la que esta cesó la discriminación u ocurrió por última vez);
    - iii. una descripción del presunto acto de discriminación;

- iv. el/los lugar(es) del presunto acto de discriminación (incluido el número de vehículo, si aplica);
  - v. una explicación de la razón por la que el demandante cree que el acto fue discriminatorio con base en raza, color u origen nacional;
  - vi. el nombre o cargo de las personas consideradas parte del incidente, en caso de conocerlos;
  - vii. información de contacto de los posibles testigos; e
  - viii. indicio de cualquier actividad relacionada con la queja (es decir, ¿la queja también se presentó ante la Administración Federal de Tránsito?).
- d. La queja debe presentarse al Gerente del Título VI del Departamento de Tránsito del Condado de Loudoun mediante entrega personal a 209 Gibson St. NW, Suite 100, Leesburg, Virginia, o envió por correo al P.O. Box 7100, Leesburg, VA 20177-7100.
  - e. Las quejas que reciba cualquier otro empleado del condado se le enviarán inmediatamente al Gerente del Título VI.
  - f. En caso de que el demandante no pueda proveer una declaración escrita, se presentará una queja verbal de la discriminación ante el Gerente del Título VI. Bajo estas circunstancias, la queja se hará en una entrevista en la que un traductor, intérprete o transcriptor adecuado ayudarán al demandante a escribir las alegaciones verbales.
2. Después de recibir la queja, el Gerente del Título VI inmediatamente:
    - a. Notificará al Director del Departamento, si aún no está al tanto, y al Fiscal del Condado de Loudoun (antes de que transcurran 3 días laborales desde su recepción).
    - b. Garantizará que la queja se archive en los registros oficiales de quejas.
  3. En 3 días laborales desde la recepción de la queja, el Gerente del Título VI contactará al demandante por teléfono para concertar una entrevista.
  4. Se le informará al demandante que tiene derecho a que un testigo o representante lo acompañe durante la entrevista y de presentar cualquier documento que le parezca pertinente para probar su queja.
  5. Si el Condado de Loudoun ha asignado a miembros del personal para que colaboren en la investigación, el Gerente del Título VI les ofrecerá la oportunidad de participar en la entrevista.
  6. El funcionario del servicio o programa de tránsito acusado de discriminación tendrá la oportunidad de responder a todos los aspectos de las quejas del demandante.
  7. Con la guía y colaboración del Fiscal del Condado, el Gerente del Título VI decidirá qué testigos se contactarán e interrogarán según la pertinencia o copia de la evidencia.
  8. Es posible que la investigación también implique:
    - a. Revisar los registros, políticas o procedimientos de operaciones del contratista

- b. Revisar rutas, horarios y políticas tarifarias
  - c. Revisar políticas y procedimientos de operación
  - d. Revisar registros de horario y de despacho
  - e. Observar el comportamiento de la persona cuyas acciones se citan en la queja
  - f. Documentar todos los descubrimientos y medidas tomadas durante la investigación por escrito e incluirlos en el archivo de la queja.
9. Antes de redactar el informe final con respecto al presunto incidente, el Gerente del Título VI contactará al demandante al final de la investigación y le dará la oportunidad de preparar una declaración de impugnación.
10. Al final de la investigación y dentro de 60 días después de la entrevista con el demandante, el Gerente del Título VI preparará un informe que incluya una descripción narrativa del incidente, la identificación de las personas entrevistadas, los descubrimientos y recomendaciones para la disposición. Este informe se le entregará al Administrador del Condado de Loudoun, al Director del Departamento, y al Fiscal del Condado de Loudoun.
11. El Gerente del Título VI le enviará una carta al demandante para notificarle el resultado de la investigación. Si la queja se corroboró, la carta indicará la medida que se tomará para enmendar la situación. Si se decide que la queja es infundada, la carta explicará el motivo de esta decisión. El demandante puede apelar la decisión. Se le enviará una copia de la carta al Fiscal del Condado de Loudoun.
12. Pueden rechazarse las quejas por las siguientes razones:
- a. El demandante solicita el retiro de la queja.
  - b. Si no se puede programar una entrevista con el demandante después de tres intentos razonables. Los tres intentos razonables incluirán: primero por un mensaje de correo electrónico, luego por una llamada telefónica al menos dos días calendario después del envío del mensaje de correo electrónico, y finalmente por una carta enviada por correo al menos tres días calendario después de la llamada telefónica. La queja puede ser desestimada si no se recibe respuesta dentro de un periodo de tres semanas después de enviada la carta.
  - c. Si el demandante no responde a tres solicitudes repetidas solicitando información adicional necesaria para procesar la queja. Las tres solicitudes se realizarán a través del método preferido (correo electrónico, teléfono o carta) especificado por el demandante durante la entrevista o siguiendo la secuencia indicada para programar una entrevista si el demandante no lo especifica. El tercer intento debe enviarse por carta al menos tres días calendario después del segundo intento. La queja puede ser desestimada si no se recibe respuesta dentro de las tres semanas de la carta enviada.
  - d. Se ha presentado una querrela que plantea acusaciones similares relacionadas con la queja.
  - e. La queja no fue presentada dentro del periodo de 180 días de la supuesta discriminación.

- f. La queja no indica una posible violación.
- g. La queja es tan débil, sin sustancia o carente de detalles que el Administrador del Título VI determina que no tiene mérito, o está llena de declaraciones incoherentes o ilegibles que, en su conjunto, no puede considerarse que está basado en la realidad de los hechos.
- h. La queja ha sido investigada por otra agencia y la resolución de la queja cumple con los estándares regulatorios del Departamento de Transportación de los Estados Unidos.
- i. Las acusaciones de quejas están excluidas por decisiones previas de los tribunales, la Administración Federal de Tránsito o el Departamento de Transportación de los Estados Unidos.
- j. El Administrador del Título VI obtiene información creíble de que las acusaciones planteadas por la queja han sido resueltas.
- k. La queja es una continuación de un patrón de quejas presentadas previamente que involucran las mismas acusaciones o acusaciones similares que se han encontrado de hecho o legalmente insustanciales.
- l. Se han presentado la misma denuncia de queja en otra agencia federal, estatal o local, y el Condado de Loudoun anticipa que el demandante recibirá un proceso de resolución similar bajo el mismo estándar legal.
- m. O en el caso de que el demandante muera o sufra una lesión que impida investigar las acusaciones a fondo.