

Procedimientos de queja y formularios para queja de Título VI

El Departamento de Transporte de Detroit está comprometido para operar sus programas en cumplimiento con el Título VI de la Ley de Derechos civiles de 1964. Cualquier persona que crea que ha sido discriminada con base en su raza, color u origen nacional puede presentar una queja escrita en concordancia con los procedimientos de queja de Título VI del Departamento de Transporte de Detroit (DDOT, por sus siglas en inglés).

Presentación de quejas

Cualquier persona que crea que ha sido discriminada con base en su raza, color u origen nacional por parte del Departamento de Transporte de la ciudad de Detroit puede presentar una queja de Título VI por medio de completar y presentar el Formulario de queja del Título VI del Departamento de Transporte de Detroit. El DDOT investigará las quejas recibidas en un período no mayor a 180 días después del supuesto incidente. El DDOT procesará las quejas que sean completadas.

Una vez que se reciba la queja, el DDOT la revisará para determinar si nuestra oficina tiene jurisdicción. El(la) quejoso(a) recibirá una carta de reconocimiento informándole si su queja será investigada por nuestra oficina.

Investigación de la queja

El DDOT tiene 60 días para investigar la queja. Si se necesita más información para resolver el caso, el DDOT puede contactar a la persona que presentó la queja. La persona que presentó la queja tiene 10 días hábiles desde la fecha de la carta para enviar la información requerida al investigador asignado al caso. Si el investigador no es contactado por parte de la persona que presentó la queja o no recibe la información adicional durante esos 10 días hábiles, el DDOT puede cerrar administrativamente el caso. Un caso se puede cerrar administrativamente también si la persona que presentó la queja ya no desea continuar con su caso.

Después de que el investigador revisa la queja, emitirá una de dos cartas a la persona que presentó la queja: una carta del cierre o una carta de descubrimiento (LOF, por sus siglas en inglés). Una carta de cierre resume los alegatos y establece que no hubo una violación al Título VI y que el caso será cerrado. Una LOF resume los alegatos y las entrevistas pertinentes al supuesto incidente y explica si ocurrirá alguna acción disciplinaria, entrenamiento adicional del miembro del personal o alguna otra acción. Si la persona que presentó la queja no está satisfecho(a) con la decisión, tiene 30 días después de la fecha de la carta de cierre del DDOT para apelar al director del DDOT.

Una persona también puede presentar una queja directamente con la Administración Federal de Tránsito (FTA, por sus siglas en inglés), en la Oficina de derechos civiles de la FTA en 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590.

Proceso de investigación de Título VI

Investigación: una investigación es una búsqueda oficial con el propósito de determinar si ha habido una violación a las leyes o estatutos e incluye una determinación del alivio apropiado cuando se encuentra una violación. Una investigación requiere la reunión y análisis objetivos de evidencia, lo que asegurará que la decisión sea tan precisa como sea posible.

Papel del investigador: el investigador es una parte neutral proporcionada por el DDOT para conducir la investigación de los asuntos presentados en una queja. El comportamiento, presencia y actitud del investigador reflejan al DDOT y pueden afectar el grado de cooperación recibido de las partes. El investigador tiene la obligación de identificar y obtener evidencia relevante de todas las fuentes disponibles para poder resolver todos los asuntos bajo investigación. El investigador no es un abogado para la persona que presenta la queja o para el acusado. El investigador es un buscador de hechos neutral.

Responsabilidad del investigador: el investigador debe:

- Nunca expresar su opinión
- Nunca decirle las partes que la queja representa un buen caso o que la queja es frívola
- Siempre permanecer neutral
- Escribir los hechos y establecer cuáles son, con base en la evidencia del testimonio
- Decidir quién será entrevistado, si la persona que presentó la queja o el acusado están reacios a tener una entrevista testimonial, realizar la entrevista
- Decidir cuándo se haya reunido suficiente evidencia para comenzar a escribir el reporte de investigación
- Siempre ser profesional y amable
- Tener aptitud para escuchar

El proceso de investigación incluye lo siguiente:

- Reporte de investigación
- Petición de información
- Conduciendo entrevistas
- Visita al lugar
- Obtención de evidencia
- Análisis de datos
- Escritura del reporte de investigación

Reporte de investigación: el reporte de investigación es un documento de trabajo que tiene la intención de definir los problemas y proporcionar una guía para completar la investigación. También es un documento interno para uso del investigador y su supervisor para mantener la investigación en curso y enfocada en los asuntos relevantes. Es la lista de cosas por hacer del investigador y debe contener los siguientes elementos:

- Nombre y dirección de la(s) persona(s) que presenta(n) la queja
- Nombre y dirección del abogado de la(s) persona(s) que presenta(n) la queja
- Nombre y dirección del(os)(la) acusado(s)(a)
- Nombre y dirección del abogado del(os)(la) acusado(s)(a)
- La ley aplicable (por ejemplo, Título VI)
- Base
- Problema(s)
- Antecedentes
- Nombre de la(s) persona(s) que será(n) entrevistada(s), incluyendo las preguntas para la(s) persona(s) que presenta(n) la queja, el(la) acusado(a) y el(los) testigo(s)
- Evidencia que se mantendrá durante la investigación

Conducción de entrevista: al prepararse para la entrevista, el objetivo principal es obtener la información que los testigos puedan proporcionar y que apoye o rechace los alegatos. Se preparará una lista con las cuestiones principales para tratar los asuntos involucrados en la queja.

1. La persona que presenta la queja: el propósito de la entrevista es entender mejor la situación descrita en la queja de discriminación. El investigador entrará en contacto con la persona que presentó la queja para asegurar que entiende su(s) alegato(s). Se recomienda que el investigador entreviste a la persona que presentó la queja antes de preparar un reporte de investigación. Si no es posible, el investigador hará cualquier cambio apropiado al formulario del reporte de investigación, con base en cualquier nueva información proporcionada por la persona que presentó la queja. El investigador siempre dudará de la persona que presentó la queja y si desea resolver la queja
2. Acusado(a): los acusados son entrevistados para proporcionar una oportunidad para responder a los alegatos presentados por la persona que presentó la queja. Adicionalmente le proporciona al investigador una oportunidad para comprender la operación o políticas del(la) acusado(a) que la persona que presentó la queja cita. Como registrador, el investigador discutirá la investigación con el(la) acusado(a) y podrá explicar la necesidad de pedir cualquier documentación que se encuentre en su lista. El investigador le informará al(la) acusado(a) que tiene el derecho de presentar una declaración de posición oficial respecto a los alegatos de la persona que presentó la queja . El investigador cuestionará al(la) acusado(a) en cuanto a un posible arreglo o las oportunidades para remediar la situación.
3. Testigo: la persona que presenta la queja o acusado(a) pueden pedir que se entreviste a personas adicionales. El investigador determinará qué información relevante, si es que la hay, puede proporcionar un testigo antes de conducirle una entrevista. El investigador solamente entrevistará a personas que tengan información relevante para los alegatos presentados en la queja por discriminación.

Visita al lugar: se realizará una visita al lugar cuando:

- El personal en contacto con la persona que presenta la queja y acusado(a) pudieran presentar información y clarificación que de otra forma no sería descubierta mediante solo revisar los contactos telefónicos o los documentos escritos.
- Es necesario revisar ese ambiente físico.
- Se puede establecer una comunicación más efectiva con el representante y los testigos de la persona que presenta la queja y acusado(a).
- La documentación solamente se puede examinar en el lugar por razones de conveniencia, costo o volumen.

Obtención de evidencia: las acciones de evidencia se deben relacionar con los asuntos citados en la queja. Una petición de evidencia puede contener algunos o todos los siguientes:

- Las políticas y procedimientos en cuanto a la práctica que alega la persona que presenta la queja
- Todos los documentos relacionados con el trato del(la) acusado(a) hacia la persona que presenta la queja en la situación descrita en la queja
- Documentos que exhiban cómo es que otros que no sean parte del grupo de la persona que presenta la queja fueron tratados bajo circunstancias similares
- La razón del(la) acusado(a) para la acción tomada
- Una declaración de posición formal del(la) acusado(a) en cuanto a los alegatos de la persona que presenta la queja

Existen varias clasificaciones de evidencia, que incluyen las siguientes:

- Evidencia circunstancial: incluye los hechos a partir de los cuales se pueda inferir que el intento o el motivo de la discriminación y prueban el intento al utilizar datos observables objetivamente.
- Evidencia comparativa: una comparación entre individuos en situaciones similares.
- Evidencia directa: relacionada con el motivo del(la) acusado(a), se define como cualquier declaración o acción de parte de un oficial del(la) acusado(a) que indique un prejuicio contra los miembros de cierta parte.
- Evidencia documental: materiales escritos que se generan durante el curso de la actividad comercial normal.
- Evidencia estadística: estadísticas, hechos o datos de tipo numérico que son ensamblados, clasificados y tabulados para presentar una información importante sobre un tema dado.
- Evidencia testimonial: evidencia que se proporciona de manera oral.

Análisis de datos: los datos serán analizados para determinar si ha ocurrido o no una violación.

Al analizar los datos, el investigador:

- Revisará lo que le sucedió a la persona que presentó la queja
- Comparará el tratamiento a la persona que presenta la queja con los procedimientos y políticas apropiados

- Comparará el tratamiento a la persona que presentó la queja con otros en la misma situación
- Revisará la(s) razón(es) del(la) acusado(a) para el tratamiento aplicado a la persona que presentó la queja
- Comparará el tratamiento del(la) acusado(a) a la persona que presentó la queja con el tratamiento otorgado a otros

Escritura del reporte de investigación: el reporte de investigación contendrá las siguientes secciones:

- Nombre y dirección de la(s) persona(s) que presenta(n) la queja
- Nombre y dirección del(os)(la) acusado(s)(a)
- Ley aplicable
- Base
- Problema(s)
- Descubrimientos para cada problema con una conclusión correspondiente para cada uno
- Recomendaciones

Formulario de queja de Título VI

Los destinatarios deben crear y hacer disponible un formulario de queja de Título VI para el uso de los clientes que deseen presentar una queja de Título VI. El formulario de queja debe estar disponible en el sitio web del destinatario. El formulario de queja de Título VI del destinatario debe especificar tres clases protegidas por el Título VI (raza, color y origen nacional) y permitir a la persona que presenta la queja seleccionar una o más de estas clases protegidas como base/bases para la discriminación. El formulario de queja de Título VI es un documento vital. Si alguna de las poblaciones con inglés limitado (LEP, por sus siglas en inglés) en su área de servicio cumplen con el umbral de seguridad (ver Capítulo III), entonces el procedimiento debe proporcionarse en inglés y en cualquier otro(s) lenguaje(s) hablado por la población con LEP que cumpla con el umbral de seguridad.