

Norma de Metro sobre Título VI

Los Angeles County Metropolitan Transportation Authority y Public Transportation Services Corporation (juntos y de aquí en adelante referidos como "Metro"), se comprometen a asegurar que ninguna persona sea excluida de sus servicios o que se les niegue servicio debido a su raza, color, origen nacional, sexo, edad o discapacidad de acuerdo al Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y sus modificaciones.

Ninguna persona o grupo de personas serán discriminadas con respecto a las tarifas, rutas, horarios o calidad del servicio de transporte que Metro proporciona por raza, color, origen nacional, sexo, edad o discapacidad. La frecuencia del servicio, antigüedad y calidad de los vehículos asignados a las rutas, la calidad de las estaciones que brindan servicio al Condado de Los Angeles y la ubicación de las rutas no serán determinadas por raza, color, origen nacional, sexo, edad o discapacidad.

Para más información sobre las obligaciones de Metro con respecto a la no discriminación, por favor escriba a:

METRO
EEO Program Manager
One Gateway Plaza
Los Angeles CA 90012

Cualquier persona que crea que él o ella, individualmente o como miembro de una clase específica de personas, ha sido sujeta a discriminación por raza, color u origen nacional puede presentar una queja del Título VI con Metro.

La queja debe presentarse dentro de los 180 días siguientes a la fecha de la presunta discriminación. Las quejas por escrito deben ser enviadas a Metro, One Gateway Plaza, EEO Program Manager, 99-13-4, Los Angeles, CA 90012, o pueden completar un formulario por Internet (ver más abajo) y enviarlo al Centro de Relaciones con el Cliente de Metro.

Además del proceso de quejas del Título VI de Metro, también pueden presentar una queja sobre el Título VI con el Federal Transit Administration (FTA), Office of Civil Rights, Region IX, 201 Mission Street, Suite 1650, San Francisco, California 94105-1839.

¿Cómo presento una queja del Título VI?

Si usted cree que ha sido discriminado, puede presentar una queja firmada y por escrito dentro de los ciento ochenta (180) días siguientes a la fecha de la presunta discriminación. La queja debe incluir la siguiente información:

- Su nombre, dirección y forma de contactarlo (por ejemplo, número de teléfono, dirección de correo electrónico, etc.)
- Cómo, cuándo, dónde y por qué cree usted que ha sido discriminado. Incluya el lugar, nombres e información de contacto de algún testigo.

La queja debe ser presentada por escrito al Centro de Relaciones con el Cliente de Metro a:

Customer Relations
Los Angeles County Metropolitan Transportation Authority
1 Gateway Plaza
Los Angeles, CA 90012

Formulario para Imprimir: [Ver más abajo](#)

Correo Electrónico: [Haga clic aquí](#)

Teléfono: 1.800.266-6883 (número gratuito) Discapacitados por Audición: 1.800.252.9040 (TDD)

Asistencia para las Quejas El Centro de Relaciones con el Cliente de Metro ayudará a escribir la queja si quien la presenta no lo puede hacer.

Las personas que presentan las quejas también pueden presentar una queja del Título VI en una entidad externa como la FTA, otra agencia estatal o federal o la corte estatal o federal. Sin embargo, si una queja se presenta a Metro y a una entidad externa al mismo tiempo, la queja presentada a la entidad externa sustituirá la queja de Metro y los procedimientos de la queja de Metro se suspenderán hasta que la entidad externa llegue a sus conclusiones.

¿Qué sucede con mi queja en Metro?

Todas las quejas que alegan discriminación por raza, color u origen nacional en un servicio o beneficio proporcionado por Metro serán registradas en el Programa de Base de Datos de Comentarios e inmediatamente el Centro de Relaciones con el Cliente de Metro les asignará un número de queja.

El Centro de Relaciones con el Cliente de Metro enviará la queja del Título VI y proporcionará el apoyo apropiado a las personas que presentan las quejas, incluyendo aquellas personas con discapacidades o quienes están limitados para comunicarse en inglés.

En casos dónde se necesita información adicional para la evaluación o investigación de la queja, Metro se comunicará por escrito dentro de los siguientes 15 días laborables con la persona que presentó la queja. Si la persona que presentó la queja no proporciona la información solicitada a la fecha que se estipula, el caso podría ser cerrado administrativamente.

Metro investigará la queja y preparará un borrador de la respuesta por escrito sujeto a la revisión de Metro. Si fuera necesario, Metro podrá cerrar el caso administrativamente.

Metro investigará una queja formal del Título VI dentro de los siguientes diez (10) días laborables de recibir la queja. Basados en toda la información recibida, Metro preparará un borrador de la respuesta por escrito, sujeto a la revisión del Suboficial Ejecutivo (DEO, por sus siglas en inglés) del departamento de Diversidad y Oportunidad Económica de Metro.

El DEO determinará si el caso debe ser cerrado administrativamente después que el borrador se haya escrito o si necesita una respuesta final por escrito. Si se necesita una respuesta final

por escrito, Metro enviará la respuesta a la persona que presentó la queja y le comunicará su derecho a presentar una queja en forma externa.

También se le comunicará a la persona que presentó la queja de su derecho a apelar la respuesta a las autoridades federales o estatales según sea el caso. Metro hará su mayor esfuerzo para responder una queja sobre el Título VI dentro de los sesenta (60) días laborables siguientes de haber recibido dicha queja, a menos que una queja haya sido presentada en Metro y una entidad externa al mismo tiempo como se explicó anteriormente.

¿Cómo se me comunicará el resultado?

Metro enviará una respuesta final por escrito a la persona que presentó la queja y le comunicará su derecho a presentar una queja en forma externa. Metro hará su mayor esfuerzo para responder a las quejas del Título VI dentro de los siguientes 60 días laborables de que se recibió la queja.

Adicionalmente al proceso de someter quejas a Metro, una persona puede presentar una queja del Título VI al:

U.S. Department of Transportation
Federal Transit Administration
Office of Civil Rights, Region IX
201 Mission Street, Suite 1650
San Francisco, California 94105-1839.

¿Quién puede presentar una queja?

Cualquier persona que crea que él o ella, individualmente o como miembro de una clase específica de personas, ha sido sujeta de discriminación por raza, color, origen nacional, sexo, edad o discapacidad puede presentar una queja del Título VI con Metro.

La queja debe presentarse dentro de los 180 días siguientes a la fecha en que se llevó a cabo la presunta discriminación. Las quejas por escrito pueden ser presentadas a:

Metropolitan Transportation Authority
One Gateway Plaza
Los Angeles, CA, 90012

O, el formulario de abajo puede ser usado para presentar una queja.

Adicionalmente al proceso de someter quejas a Metro, una persona puede presentar una queja del Título VI al:

U.S. Department of Transportation
Federal Transit Administration
Office of Civil Rights, Region IX
201 Mission Street, Suite 1650
San Francisco, California 94105-1839.

¿Qué es el Título VI?

El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 prohíbe la discriminación por raza, color u origen nacional en programas y actividades que reciben fondos Federales.

Metro se compromete a asegurar que ninguna persona sea excluida de participar en sus servicios o que se les niegue los mismos debido a su raza, color u origen nacional de acuerdo al Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964. Si usted cree que ha sido sujeto de discriminación bajo del Título VI, puede presentar una queja.

Formulario de Queja del Título VI

El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 requiere que "Ninguna persona en los Estado Unidos será excluida de participar o se le negará los derechos o será sujeta a discriminación en ningún programa o actividad que reciba fondos federales por raza, color, origen nacional, sexo, edad o discapacidad."

La siguiente información es necesaria para ayudarnos a procesar su queja. Si usted necesita asistencia para completar este formulario, por favor, háganoslo saber.

Complete y envíe este formulario a: Metro Customer Relations, Los Angeles County Metropolitan Transportation Authority, 1 Gateway Plaza, Los Angeles, CA 90012.

1. Nombre de la persona que presenta la queja:

2. Dirección:

3. Ciudad: Estado: Código Postal:

4. Número de Teléfono (casa): (trabajo):

5. Persona que sufrió la discriminación (si es diferente a la persona que presenta la queja):

Nombre:

Dirección:

Ciudad: Estado: Código Postal:

6. ¿Cuál de las siguientes describe mejor la razón por la cual usted cree que se llevó a cabo la discriminación? Fue por su:

a. Raza/Color:

b. Origen Nacional:

7. ¿Cuándo se llevó a cabo la presunta discriminación?

8. Describa la presunta discriminación que se alega en sus propias palabras. Explique qué sucedió y quién cree usted que fue el responsable. Por favor, use la parte posterior de éste formulario si necesita espacio adicional.

9. ¿Ha presentado ésta queja en otra agencia federal, estatal o local?;
¿o en una corte federal o estatal? Sí: No:

Sí respondió sí, marque todas las que corresponden:

agencia Federal
corte Estatal

corte Federal
agencia Local

agencia Estatal

10. Por favor proporcione la información de una persona de contacto en la agencia/corte
dónde presentó la queja.

Nombre:

Dirección:

Ciudad:

Estado:

Código Postal:

Número de Teléfono:

11. Por favor, firme abajo. Puede incluir cualquier material escrito u otra información que
piense que sea pertinente a su queja.

Firma de la persona que presenta la queja

Fecha