

Programa para el cumplimiento del Título VI

2022-2025

RESUMEN EJECUTIVO



**Presentado por:
Oficina de Derechos Civiles (OCR)
Santa Clara Valley Transportation Authority
3331 North First Street, Building B-2
San Jose, CA 95134-1906
(408) 952-8901
www.vta.org**

Propósito del resumen ejecutivo

VTA reconoce sus oportunidades y obligaciones al garantizar de manera proactiva que todas las políticas, servicios y programas sean efectivos, inclusivos y accesibles. Al tomar medidas y monitorear su progreso, podemos asegurarnos de que a ninguna persona se le niegue el acceso significativo a nuestros servicios de transporte, nuestros programas y nuestra información debido a su raza, color o nacionalidad de origen. Esa es la misión del Programa de VTA para el cumplimiento del Título VI, que guía, supervisa y documenta cómo VTA se adhiere a la Ley de Derechos Civiles de 1964.

La supervisión del cumplimiento del Título VI implica la gestión del desarrollo de políticas, la capacitación, el cumplimiento normativo, la presentación de informes y el control de todas las políticas antidiscriminatorias en relación con el Título VI y las personas con Dominio Limitado del Inglés (LEP, por sus siglas en inglés). De acuerdo con el censo de los Estados Unidos, las personas con LEP informan que hablan inglés menos que muy bien y que el dominio del inglés está relacionado con el origen nacional. Las responsabilidades de supervisión del Título VI están centralizadas en la Oficina de Derechos Civiles (OCR, por sus siglas en inglés) de VTA. Los empleados de todas las divisiones dentro de la organización trabajan en conjunto para contribuir al éxito de nuestro programa para el cumplimiento del Título VI.

El siguiente resumen ejecutivo describe brevemente el Programa para el cumplimiento de VTA del Título VI correspondiente al 2022 , que contiene documentos como:

- Procedimiento de quejas de VTA por discriminación basada en raza, color y nacionalidad de origen.
- Los servicios de asistencia idiomática que VTA brinda a los grupos de la población con dominio limitado del inglés (LEP).
- Resumen de los esfuerzos de alcance a la comunidad realizados desde la última presentación del Programa para el cumplimiento del Título VI.
- La demografía del área de servicios de VTA.

Siempre que es posible resumir la información de más alto nivel, la Oficina de Derechos Civiles lo hace. De lo contrario, resume brevemente el propósito y remite al lector a la versión completa del Programa para el cumplimiento del Título VI.

VTA apoya el objetivo del Título VI y las Órdenes Ejecutivas sobre el Dominio Limitado del Inglés (LEP), así como sobre la Justicia ambiental, para brindar un acceso significativo a sus servicios, proyectos y actividades por parte de personas de bajos ingresos, dominio limitado del inglés y minorías.

Tabla de contenido

Propósito del resumen ejecutivo	2
Avisos del Título VI que informan al público de sus derechos	4
Cómo cualquier persona puede presentar una queja basada en el Título VI .	4
Qué quejas y demandas basadas en el Título VI relacionadas con el transporte público se presentaron en contra VTA y cómo se investigaron .	5
Plan de Participación Pública: cómo VTA involucra al público .	5
Plan de Acceso Idiomático: cómo VTA se acerca a las personas que no hablan el idioma inglés	5
El nivel de representación de las minorías en los órganos asesores de VTA en el año 2022	6
Cómo VTA supervisa a los contratistas y beneficiarios secundarios	7
La Justicia Ambiental como principio rector	7
Estándares del servicio para todo el sistema	8
Servicio de monitoreo y cambio de las tarifas con Análisis de equidad .	8
Informe de monitoreo de servicio de VTA de 2022	9
Análisis de equidad en el servicio de VTA de acuerdo al Título VI en 2022 ...9	
Demografía de los pasajeros y patrones de viaje en el área de servicios de VTA	10
Apéndice I: Quejas, Investigaciones y Demandas basadas en el Título VI Relacionadas con el transporte público	13
Apéndice II: Concentración de la población compuesta de minorías - Área de servicios de transporte público de VTA	17
Apéndice III: Concentración de Familias de Bajos Ingresos – Área de Servicios de transporte público VTA	19
Apéndice IV: Concentraciones de personas con dominio limitado del idioma inglés (LEP) en toda el área de servicios	21

Avisos del Título VI que informan al público de sus derechos.

VTA se asegura de que el público conozca sus derechos de conformidad con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles mediante la publicación de información sobre protecciones contra la discriminación en instalaciones públicas, centros de transporte público y dentro de vehículos de servicio público como los autobuses y el tranvía. Este aviso público se puede encontrar en 96 lugares diferentes y ha sido traducido a 18 idiomas distintos además del inglés.

Cómo cualquier persona puede presentar una queja basada en el Título VI.

Cualquier persona que crea que ha sido objeto de un trato discriminatorio por su raza, color o nacionalidad de origen puede presentar una queja ante VTA. Las quejas se pueden presentar por teléfono o por escrito a la Oficina de Derechos Civiles de VTA o a nuestro Departamento de Servicio al Pasajero.

Oficina de Derechos Civiles
Atención: Title VI Coordinator
Santa Clara
3331 North First Street, Bldg. B-2
San José, CA 95134
(408) 952-8901
vta.org/about/title-vi

Servicio al Pasajero
(408) 321-2300
(408) 321-2330 TTY
<mailto:customer.service@vta.org>

Las quejas sobre discriminación por parte de un empleado de VTA o un contratista de VTA también pueden presentarse ante estas agencias: la Administración Federal de Transporte Público (FTA, por sus siglas en inglés), la Administración Federal de Carreteras (FHWA, por sus siglas en inglés), Caltrans y el Departamento de Derechos Civiles de California (CRD, por sus siglas en inglés).

Qué quejas y demandas basadas el Título VI relacionadas con el transporte público se presentaron en contra VTA y cómo se investigaron.

Entre febrero de 2020 y junio de 2022, se presentaron tres demandas basadas en el Título VI (raza, color, nacionalidad de origen). Se presentaron cuatro quejas basadas en la raza y las cuatro fueron fundamentadas. Se asesoró y se capacitó de nuevo a los respectivos conductores. Para ver la lista completa de quejas relacionadas con el Título VI, consulte el Apéndice I de este resumen. La lista en la versión completa del Programa para el cumplimiento del Título VI se encuentra en la Sección 4, titulada “*Lista de Investigaciones, Quejas y Demandas basadas en el Título VI relacionadas con el Transporte Público*”.

Plan de Participación Pública: cómo VTA involucra al público.

El Plan de Participación Pública (PPP, por sus siglas en inglés) guía los esfuerzos continuos de VTA para involucrar al público al proporcionar información sobre los próximos proyectos y cambios en los servicios, así como para buscar la opinión del público sobre las decisiones de planificación del transporte, con especial énfasis en lograr que los grupos minoritarios y de bajos ingresos participen en la mesa del diálogo.

VTA se acerca, para diversos procesos de participación en la planificación de proyectos y servicios, a las organizaciones comunitarias (CBO, por sus siglas en inglés) que brindan servicios a comunidades tradicionalmente subrepresentadas, centros culturales, lugares de culto, comunidades residenciales y agencias de servicios sociales.

El PPP demuestra el enfoque centrado en la comunidad de VTA, los métodos accesibles y nuestro compromiso de cumplir y superar los requisitos de la Circular FTA 4702.1B, en consideración a la Justicia Ambiental, los requerimientos de la Administración Federal de Carreteras y en nombre de las comunidades minoritarias, de bajos ingresos y con dominio limitado del idioma inglés, así como de personas con discapacidades.

Plan de Acceso Idiomático: cómo VTA se acerca a las personas que no hablan el idioma inglés.

El Plan de Acceso Idiomático (LAP, por sus siglas en inglés) de VTA se usa junto con el Plan de Participación Pública como guía sobre cómo comunicarse

de manera más efectiva con sus pasajeros, ayudar al personal de VTA a realizar actividades de extensión para personas con dominio limitado del idioma inglés (LEP, por sus siglas en inglés) y solicitar comentarios de la comunidad continuamente. La información provista en este plan incluye:

- Qué idiomas se hablan actualmente con más frecuencia en el área de los servicios de VTA.
- Qué servicios de VTA se utilizan con más frecuencia.
- Cómo los pasajeros de VTA obtienen información sobre el transporte público.
- Barreras que experimentan los pasajeros al acceder a los servicios de VTA.

El nivel de representación de las minorías en los órganos asesores de VTA en el año 2022

VTA tiene dos comités asesores, el Comité Consultivo Ciudadano (CAC, por sus siglas en inglés) y el Comité para la Movilidad y Accesibilidad del Transporte (CTMA, por sus siglas en inglés), que están compuestos por miembros no elegidos en votación que son seleccionados por VTA. VTA alienta la participación de minorías y grupos tradicionalmente subrepresentados en dichos comités. En nuestros esfuerzos por garantizar y aumentar la participación de diversos miembros del público, consultamos a los miembros actuales sobre su identidad racial y etnicidad.

Tabla de desglose étnico y racial de los miembros de los comités asesores	Comité Consultivo Ciudadano (CAC)	Comité para la accesibilidad al Transporte Público (CTA)
Puestos aprobados para miembros	13	17
Puestos ocupados con miembros	10	9
Miembros que responden a la encuesta	8	5
Autoidentificación étnica (origen cultural o nacional) y/o raza	Comité Consultivo Ciudadano (CAC)	Comité para la accesibilidad al Transporte Público (CTA)
Origen hispano, latino o español	0	1
Blanco	6	3
Negro o afroamericano	0	0

Nativo de Hawái u otra isla del Pacífico	0	0
Indígena americano o nativo de Alaska	0	0
Asiático	2	0
Dos o más razas	0	1

VTA busca aumentar la participación de los grupos subrepresentados en estos comités mediante la publicación de vacantes en lugares públicos, en [varias páginas web de VTA](#), así como en las páginas de inicio de los comités en el [portal de la agenda de la Junta y los comités](#).

Cómo VTA supervisa a los contratistas y beneficiarios secundarios.

Para asegurarse de que los beneficiarios secundarios cumplan con las reglamentaciones del Título VI del Departamento Federal de Transportes (DOT, por sus siglas en inglés), los beneficiarios principales deben supervisar el cumplimiento de las reglamentaciones de sus beneficiarios secundarios. Si un beneficiario secundario no cumple con los requisitos del Título VI, entonces el beneficiario principal no cumple.

Santa Clara VTA (VTA) celebró un acuerdo de dos años con Peninsula Family Service (PFS) para proporcionar fondos de subvenciones para el Programa de préstamos para vehículos *DriveForward*. Este era un programa de préstamos al consumidor que proporcionaba créditos para automóviles a precios asequibles. A través del Quinto Ciclo del Programa de Transporte Lifeline de la Comisión de Transporte Metropolitano (MTC), VTA reclamó fondos 5307 por un monto de \$237,000 en nombre de PFS para financiar el programa de préstamos. Peninsula Family Service presentó su Programa para el cumplimiento del Título VI al personal de VTA. Se determinó que el Programa cumplía con lo estipulado en la Circular 4702.1B del Título VI de la FTA; y PFS no tuvo ninguna queja, investigación o demanda basada en el Título VI.

La Justicia Ambiental como principio rector.

VTA ha definido estándares de servicio y directrices para alcanzar **la Justicia Ambiental**. Las poblaciones con minorías y de bajos ingresos no deben sufrir una carga desproporcionada por ninguna actividad de VTA, por ejemplo, aumento o disminución de tarifas para cualquiera de los modos de transporte de VTA, proyectos de construcción con impacto para las comunidades vecinas o una reducción en el servicio en ciertas áreas. El

objetivo de los esfuerzos de Justicia Ambiental de VTA es garantizar una distribución justa de los beneficios, así como de las cargas asociadas con cualquiera de sus servicios o proyectos.

Las agencias públicas deben evaluar la composición étnica y racial de la ubicación o sitio de un proyecto planificado para evitar que no se considere la raza, el color ni la nacionalidad de origen al elegir la ubicación geográfica. De 2020 a 2022, VTA no construyó ninguna instalación de transporte público, pero tenemos una política aplicable a futuros proyectos para guiar los análisis y determinaciones requeridos, [Política de VTA BSD-PL-001](#).

Estándares del servicio para todo el sistema.

La regulación federal prohíbe que cualquier persona o grupo de personas sea discriminado con respecto a la ruta, la programación o la calidad del servicio de transporte debido a su raza, color o nacionalidad de origen. Esto se aplica, entre otros a la frecuencia del servicio, antigüedad y calidad de los vehículos asignados a las rutas.

Los estándares de servicio deben incluir:

- Capacidad de carga de los vehículos para cada modalidad.
- Avances en los vehículos para cada modalidad.
- Puntualidad para cada modalidad.
- Disponibilidad del servicio para cada modalidad.

Servicio de Monitoreo y cambio de las tarifas con Análisis de Equidad.

VTA se esfuerza por brindar un servicio equitativo mediante el monitoreo regular de nuestros servicios y la realización de un **Análisis de Equidad de las Tarifas y los Servicios**. Esto sucede cada vez que la agencia planea revisar el servicio en las rutas o cambiar las tarifas.

Dos políticas guían la determinación de VTA de si las comunidades de bajos ingresos o compuestas por minorías o se ven más afectadas que otras comunidades al planificar un cambio de servicio o tarifa:

- **Política de impacto desigual:** si los pasajeros pertenecientes a minorías se ven afectados de manera más negativa o menos positiva, en un 10% o más, se debe evitar, minimizar o mitigar el impacto desigual en el grupo de las minorías.

- **Política de carga desproporcionada:** si los pasajeros de bajos ingresos se ven afectados de manera más negativa o menos positiva, en un 10% o más, se debe evitar, minimizar o mitigar la carga desproporcionada sobre el grupo de bajos ingresos.

Informe de monitoreo de servicio de VTA de 2022

Los Estándares de Servicio de todo el sistema se utilizan para comparar el rendimiento de las rutas de autobús y tranvía de VTA utilizadas principalmente por pasajeros pertenecientes a minorías con las rutas que utilizan principalmente pasajeros que no pertenecen a minorías, para identificar cualquier impacto desigual. El informe produjo dos conclusiones en el desempeño del servicio de VTA:

- En términos de **número de pasajeros en los vehículos**, las rutas de autobuses con mayor frecuencia de uso por parte de Minorías tienen números más altos de pasajeros los domingos que sus contrapartes no frecuentadas por minorías. La causa fue la disponibilidad reducida de conductores debido a la pandemia producida por el COVID-19, que limitó la capacidad de VTA para restaurar los niveles de servicio previos a la pandemia. La demanda de pasajeros los domingos es particularmente fuerte en las rutas de autobús con mayor frecuencia de uso por parte de minorías, lo que genera un impacto desigual. Sin embargo, ninguno de los números de pasajeros excede las directrices de carga de pasajeros de VTA y hay una amplia capacidad a bordo de los autobuses. VTA está priorizando la restauración del servicio dominical completo a medida que se contratan nuevos conductores para mitigar el impacto desigual.
- Una segunda conclusión fue que la ruta del tranvía más utilizada por minorías (línea naranja) es **menos productiva** que las líneas del tranvía menos utilizadas por minorías. Este impacto desigual se debe a los efectos aún presentes de la pandemia en la demanda de pasajeros. El personal de VTA continúa monitoreando el rendimiento relativo de las rutas más utilizadas por las minorías a medida que regresa el número de pasajeros y la demanda de transporte público llega a una "nueva normalidad" después de la pandemia.

Análisis de equidad en el servicio de VTA de acuerdo al Título VI en 2022.

En 2022, VTA propuso volver para el 2023 a los niveles completos de servicio de transporte público anteriores a la pandemia. Esta propuesta se

mostró a diversos grupos comunitarios y se presentó a la Junta Directiva de VTA para su aprobación. Los cambios importantes del Plan de servicios para 2023 incluyen la restauración del servicio completo, la mejora de las horas de operación y las frecuencias del servicio, además de la recuperación del servicio de transporte público equitativo para los pasajeros de VTA. Después de involucrar a las comunidades en varios idiomas y en diversos lugares, los comentarios dieron como resultado un nuevo servicio de fin de semana en tres rutas, una mayor frecuencia en cuatro rutas, la recategorización de una ruta a Ruta Frecuente y la extensión del horario de servicio en la mañana y en la tarde (en 21 rutas). No se produjeron impactos desiguales en las comunidades de color ni cargas desproporcionadas en las comunidades con bajos ingresos.

Se recibieron muchos comentarios públicos relacionados con viajes que ya no se brindan y tiempos de espera más largos debido a la escasez de personal. Con frecuencia, la gente expresó el deseo de mejor infraestructura y servicios en las paradas de autobús, más seguridad, y limpieza a bordo y en las paradas de autobús y el tranvía.

Demografía de los pasajeros y patrones de viaje en el área de servicios de VTA.

Usando datos del Censo de Estados Unidos, se crearon mapas demográficos que se pueden encontrar en los Apéndices II a IV de este resumen ejecutivo:

- Mapa base con distritos censales y porcentajes de la población total compuesta de minorías que reside en estas áreas y que superan el porcentaje promedio de minorías para el área de servicios.
- Mapa que muestra varias poblaciones de bajos ingresos que residen en áreas que superan el porcentaje promedio de poblaciones de bajos ingresos para el área de servicios, con el fin de abordar la Justicia Ambiental y evaluar los impactos de los cambios importantes en los servicios en las poblaciones de bajos ingresos. (Debido al alto costo de vida en el Área de la Bahía de San Francisco, VTA define los bajos ingresos como el 200% de las directrices federales de pobreza).
- Mapa que muestra poblaciones con dominio limitado del idioma inglés (LEP, por sus siglas en inglés) (similar a los mapas de las poblaciones compuestas de minorías y de bajos ingresos) para guiar un alcance efectivo al ofrecer información en los idiomas respectivos.

Otra fuente de información para recopilar información sobre raza, color, nacionalidad de origen, dominio del idioma inglés, ingresos familiares y patrones de viaje de los pasajeros de VTA son las encuestas a los pasajeros. La última encuesta se realizó en 2017 y sus resultados sirvieron como base para los planes de servicio y las políticas tarifarias. También ayudó a VTA a obtener información para comprender mejor las necesidades y expectativas de los pasajeros. La encuesta fue diseñada para recopilar información sobre los perfiles de los pasajeros, características, orígenes/destinos y patrones de viaje, percepciones sobre la calidad del servicio y sugerencias para mejorar la ruta y otros servicios. VTA ha utilizado esta información para desarrollar un perfil demográfico que compare a los pasajeros pertenecientes a minorías y a los pasajeros que no pertenecen a minorías, incluidos los viajes realizados por pasajeros pertenecientes a minorías y no pertenecientes a minorías, y está diseñado para ayudar con los análisis de equidad de tarifas.

La encuesta resultó en perfiles de pasajeros para todas las rutas de autobús y tranvía en el Condado de Santa Clara. Conclusiones importantes:

- El 40.5% de los pasajeros de VTA realizaban viajes entre la casa y el trabajo.
- El 53.8% de los pasajeros de VTA tenían entre 18 y 34 años.
- Caminar hasta la parada es el modo dominante de acceso (86%) y salida (89%) para todos los pasajeros de VTA.
- El 41.5% de los de los pasajeros de transporte público de VTA tienen ingresos familiares anuales inferiores a \$40,000.
- El 32.6% de los pasajeros de VTA son hispanos.
- El 43.3% de los usuarios de VTA hablan un idioma diferente al inglés en casa, pero el 81.3% indicó que habla inglés bien o muy bien.

Conclusión

El Programa para el cumplimiento del Título VI guía y monitorea los esfuerzos de VTA para garantizar un acceso significativo a sus servicios, proyectos y actividades por parte de las personas de bajos ingresos, las minorías y las personas con dominio limitado del idioma inglés. Basado en el Título VI y las Órdenes Ejecutivas sobre dominio limitado del idioma inglés (LEP, por sus siglas en inglés) y la Justicia Ambiental, este es un documento vivo que se actualiza continuamente. El Programa para el cumplimiento del Título VI garantiza que ninguna persona, por motivos fundamentados en las categorías protegidas y descritas por la ley estatal o federal, sea excluida de su participación, se le nieguen los beneficios o sea objeto de discriminación en cualquier programa o actividad de VTA. La próxima actualización se preparará en 2025. Si desea enviarnos comentarios o sugerencias para seguir mejorando, comuníquese con la Oficina de Derechos Civiles:

Oficina de Derechos Civiles
Santa Clara Valley Transportation Authority
3331 North First Street, B-2
San Jose, CA 95134

(408) 952-8901

Apéndice I: Quejas, Investigaciones y Demandas basadas en el Título VI Relacionadas con el transporte público

(Sección 4, titulada "Lista de Investigaciones, Quejas y Demandas basadas en el Título VI, relacionadas con el transporte público", en la versión completa).

VTA - List of Title VI Lawsuits, Investigations and Complaints 2020

	Date	Summary	Status	Action(s) Taken
Lawsuits				
# 1.	6/23/2020	Marital status, race.	Closed	Dismissal and notice of 'Right to Sue' letter on 8/15/2021.
Complaints and Investigations				
# 1.	3/10/2020	Race. The caller is an elderly Asian and said that as soon as he ran up to the bus, the driver told him that he shouldn't run because of the coronavirus. The first thing the driver did when the Asian man approached the doors was put on her mask. The caller said that the driver also told him he's not supposed to be outside. The caller told the operator that he needed to go to the store and that she didn't have the right to tell him not to be outside. Caller said the driver kept saying that she needed to protect her kids. Caller felt that the driver was going on with this tirade because the caller is Asian. The caller gave coach number 8342.	Closed	Office of Civil Rights reviewed CCTV footage. The operator did not mention the Coronavirus to either of the two other males (possibly of Hispanic ethnicity) when they entered the coach, but as soon as the Asian man attempted to board, the operator put on their mask and began lecturing that person about the Coronavirus and how they wanted to keep family safe. The operator was also observed saying, "I don't want people with coronavirus on my bus." This is discriminatory behavior based on the passenger's race by the operator. VTA's Title VI/Non-Discrimination 100.013 (formerly policy AS-HR-PL-2580) policy was violated. Supervision met with operator and re-shared policy for reinstruction on March 19, 2020.
# 2.	7/30/2020	Race. The caller is upset after witnessing two male passengers yelling at each other and then kicking one of them off of the bus. The caller stated that the bus operator was nice to everyone else except the passenger that was kicked off. Caller called back to add that the operator then came to a stop where police officers were visible and commented, "I should have dropped him off here." Both passengers were equally disruptive but the operator only kicked off the Black passenger and not the white passenger.	Closed	According to the Operator Rulebook, Section 4, #10.9, the operator should have called Operations Control Center (OCC) to ask for direction because of the disturbance but did not. The operator forced the Black passenger to disembark although the white passenger who had instigated the altercation was not requested to do so, which indicates favoritism for the white passenger. The operator continued to show favoritism toward the white passenger when repeatedly asking the white passenger if they were okay (after the Black passenger had disembarked). The operator is seen in the footage walking near that passenger's seat to apologize for the Black passenger's behavior, while also making fun of the Black passenger by saying that the Black passenger should have been let off where police had stopped along the road. The operator, the white passenger and a white, female companion were observed laughing at this comment. Operator then added, "I knew that he was going to pull that race card stuff at one point," indicating that the operator regarded this a racial issue. By favoring the white passenger over the Black passenger despite the white passenger being the instigator, Office of Civil Rights (OCR) determined that the Operator discriminated against the Black passenger because of their race and therefore violated VTA's Title VI/Non-Discrimination 100.013 (formerly policy AS-HR-PL-2580) policy. OCR recommended that Operations management meets with operator to review VTA policy Title VI/Non-Discrimination 100.013 (formerly policy AS-HR-PL-2580), to instruct how operator actions can be perceived as discriminatory, and to remind the operator to be mindful of this in future encounters with passengers. Supervision met with the operator and reviewed the Title VI video. Operator was also reinstructed regarding Title VI policy and procedures.
# 3.	12/1/2020	Race. The complainant stated that he was at the bus stop and waved the operator down. The operator stopped a little past the bus stop area and as the complainant was walking towards the bus to board, the operator drove off. The complainant stated that two other people were able to board the bus, but that the operator did not wait for him. The complainant stated there was no signage stating that the bus was full and felt that this was racially motivated. The complainant also mentioned that they had previous issues with other Middle-Eastern bus operators. The complainant felt that the operator closed the door in their face because they were an African-American male.	Closed	Office of Civil Rights reviewed the CCTV footage for this incident. It was observed that as soon as two of the people boarded the bus, the operator closed the door and began to pull away from the stop (even though one passenger had not even put his money in the farebox and was not behind the yellow line). The complainant was just approaching the door when the operator shut it. It does appear that the operator was in a hurry to leave the stop and African American man waiting to board the bus behind. In addition to VTA's Title VI/Non-Discrimination 100.013 (formerly policy AS-HR-PL-2580) policy, the pass-up violated Coach Operator's Rulebook rule 4-9.6: The operator shall never pass up passengers unless the coach is full to capacity, including standees. If it becomes necessary to pass up passengers, the operator shall immediately notify Operations Control Center (OCC) and follow instructions. The operator, with union representation, met with supervision/management and was counseled regarding this incident. Supervision/management reviewed with the operator how to properly service stop, the pass-up policy, and reminded operator of notifying Operations Control Center (OCC) when a pass-up occurs.

VTA - List of Title VI Lawsuits, Investigations and Complaints 2021

	Date	Summary	Status	Action(s) Taken
Lawsuits				
# 1.	3/3/2021	Race, color, age, disability.	Closed	VTA submitted Position Statement on 4/16/2021.
# 2.	3/24/2021	Retaliation, national origin, sex.	Closed	VTA submitted Position Statement on 4/30/2021.
Complaints and Investigations				
# 1.	6/17/2021	Race. Caller stated that she felt that the operator was being racist because operator wouldn't let passenger deboard from the front doors with a baby in a stroller. Caller mentioned that the operator refused to let them use the front ramp with the consequence that passenger had to exit through the rear door instead.	Closed	Office of Civil Rights reviewed the CCTV footage for this incident. A female passenger was observed requesting to deboard at the front of the coach with a baby in a stroller and young child at her side. The operator's response was, "No, go out the other doors." When she attempted to explain why she needed the ramp at the front doors with her limited English proficiency, the operator said, "I don't know or speak whatever it is you're saying!" He then repeatedly told the Hispanic female passenger to go out the rear doors instead of lowering the ramp for her as she requested. The passenger eventually made her way to the back doors and received help from a fellow passenger so that she could deboard and lower her stroller with the baby safely from the bus. Office of Civil Rights has determined that the operator responded to this passenger disrespectfully and dismissively after observing her limited English proficiency. In addition to VTA's Title VI/Non-Discrimination 100.013 (formerly policy AS-HR-PL-2580) policy, the denial of the ramp violated Coach Operator's Rulebook rule 4-8.5: "The operator shall deploy ramp on request. Anyone may request use of the ramp." The operator, with union representation, met with management regarding this incident. The operator recalled incident and insisted on not intending to offend the Hispanic female customer. Management discussed operator training policies and procedures as well as the Title VI and retaliation policies in case of meeting the same customer again, following this complaint. The operator expressed remorse and agreed to be more sensitive when interacting with passengers with strollers in the future.

VTA - List of Title VI Lawsuits, Investigations and Complaints 2022

	Date	Summary	Status	Action(s) Taken
Lawsuits				
		There were no Title VI lawsuits during this timeframe.		
Complaints and Investigations				
		No violations were found as of June 30, 2022.		

Apéndice II: Concentración de la población compuesta de minorías - Área de servicios de transporte público de VTA

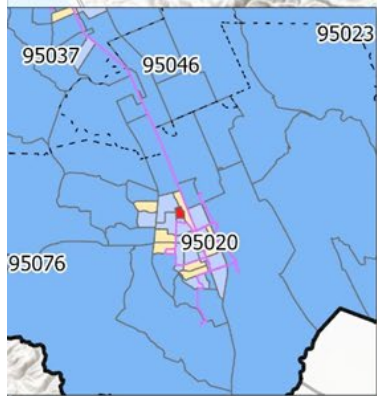
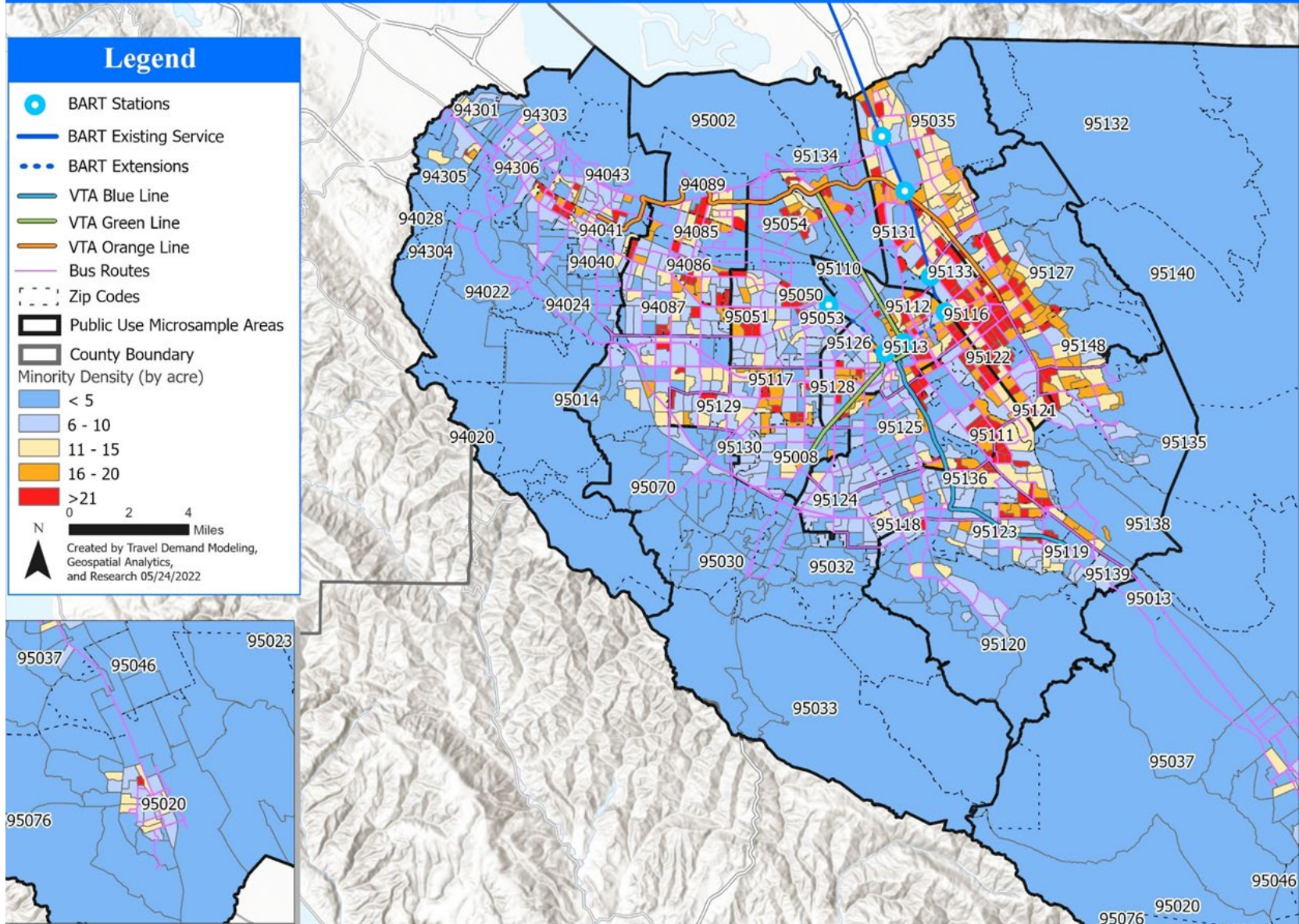
(Gráfico 12 en la versión completa).



Concentration of Minority Population VTA Service Area - 2016-2020 American Community Survey

Legend

- BART Stations
- BART Existing Service
- BART Extensions
- VTA Blue Line
- VTA Green Line
- VTA Orange Line
- Bus Routes
- Zip Codes
- Public Use Microsample Areas
- County Boundary
- Minority Density (by acre)
 - < 5
 - 6 - 10
 - 11 - 15
 - 16 - 20
 - >21
- N
- 0 2 4 Miles
- Created by Travel Demand Modeling, Geospatial Analytics, and Research 05/24/2022



Apéndice III: Concentración de Familias de Bajos Ingresos – Área de Servicios de transporte público VTA

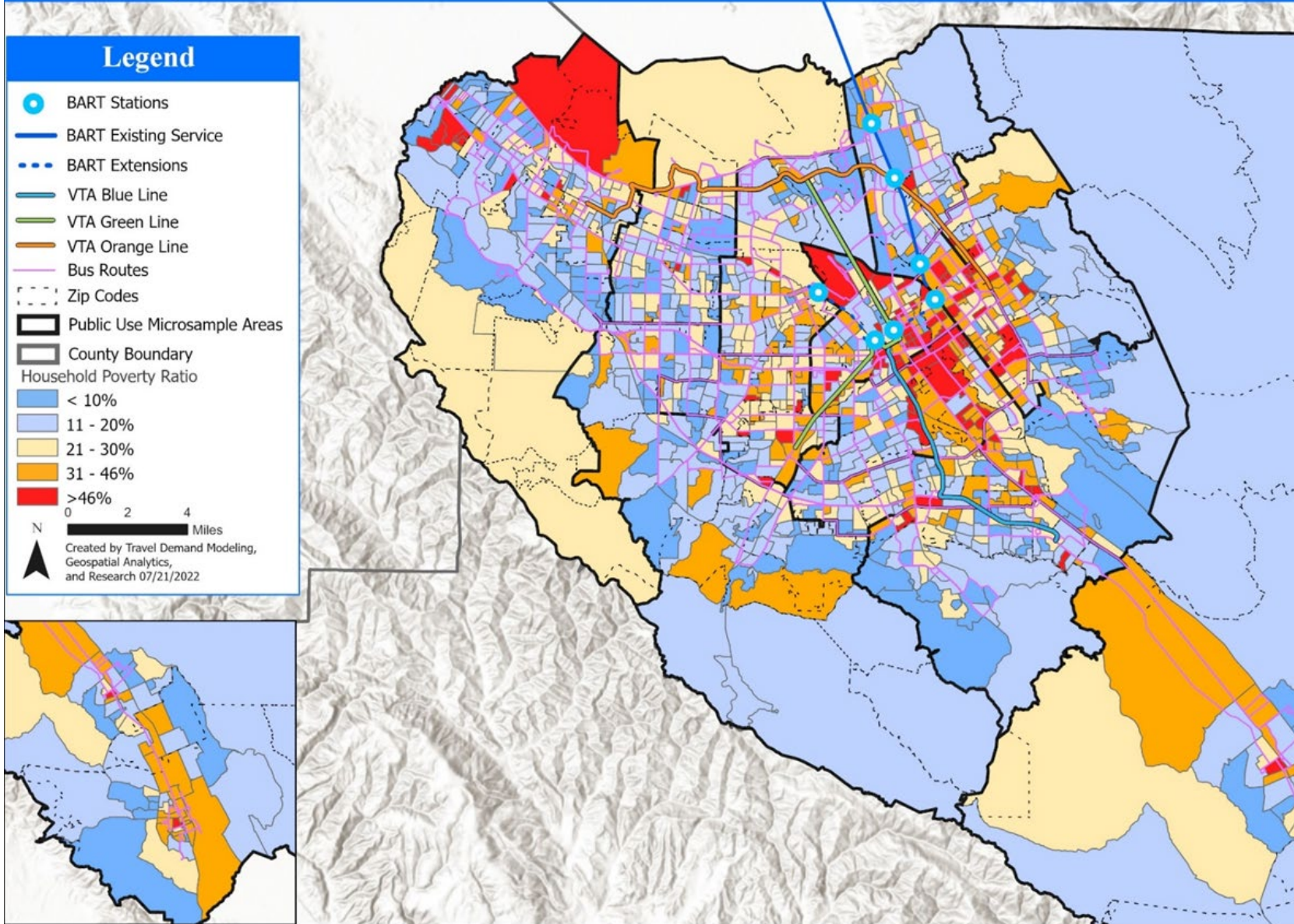
(Gráfico 11 en la versión completa).



Concentration of Low Income Households VTA Service Area - 2016-2020 American Community Survey

Legend

- BART Stations
 - BART Existing Service
 - BART Extensions
 - VTA Blue Line
 - VTA Green Line
 - VTA Orange Line
 - Bus Routes
 - Zip Codes
 - Public Use Microsample Areas
 - County Boundary
 - Household Poverty Ratio**
 - < 10%
 - 11 - 20%
 - 21 - 30%
 - 31 - 46%
 - >46%
- 0 2 4 Miles
- Created by Travel Demand Modeling,
Geospatial Analytics,
and Research 07/21/2022



Apéndice IV: Concentraciones de personas con dominio limitado del idioma inglés (LEP) en toda el área de servicios

(Gráfico 4 en la versión completa).



Number of People with Limited English Proficiency Santa Clara County - 2016-2020 American Community Survey

