

Ann Arbor Area Transportation Authority

## **Procedimiento para realizar reclamos en virtud del Título VI (propuesta)**

La Ann Arbor Area Transportation Authority (AAATA/TheRide) se compromete a garantizar que todas las personas puedan participar en sus programas y servicios, y disfrutar de sus beneficios, sin sufrir discriminación por motivos de raza, color u origen nacional, de conformidad con el Título VI de la *Civil Rights Act of 1964* (Ley de Derechos Civiles de 1964). Para obtener más información sobre las obligaciones de no discriminación que se le exigen a TheRide, o para presentar un reclamo si cree que usted fue víctima de discriminación ilegal, comuníquese con TheRide por correo mediante el Formulario de Reclamos Relativos al Título VI de la AAATA dirigido a la Ann Arbor Area Transportation Authority - A/A: Título VI, 2700 S. Industrial Hwy., Ann Arbor, MI 48104; o mediante un correo electrónico mediante la sección "Contact Us" ("Contáctenos") del sitio web de TheRide, [www.theride.org](http://www.theride.org).

Puede obtener una copia impresa del Formulario de Reclamos Relativos al Título VI en inglés, español, chino, coreano o árabe en la oficina principal de la AAATA. También puede descargarlo en línea mediante el sitio web [www.TheRide.org](http://www.TheRide.org), en la página "Customer Service" ("Atención al Cliente") que se encuentra en la sección "Title VI Notification Procedure" ("Procedimiento de Notificación Relativo al Título VI").

Se investigará cada reclamo recibido donde se alegue discriminación por motivos de raza, color o nacionalidad utilizando el procedimiento que se describe a continuación, independientemente de que el reclamo haga referencia específicamente al Título VI. Todos los reclamos deben recibirse dentro de los 180 días posteriores a la situación o al incidente de discriminación que se alegue. Dentro de los siete días, se le deberá notificar al reclamante que se recibió el reclamo y que se llevará a cabo una investigación. Esta notificación puede incluir una solicitud de información adicional necesaria para investigar el reclamo (p. ej., el momento específico en el que ocurrió el incidente). Se enviará una respuesta por escrito con la determinación del reclamo al correo del reclamante dentro de los 30 días posteriores a la fecha de presentación del reclamo.

Si en el reclamo se alega un incidente específico en relación con un operador o un miembro del personal de atención al cliente, el personal de administración del AAATA Transportation Department (Departamento de Transporte de la AAATA) realizará una investigación preliminar de los hechos. Cabe señalar que todos los autobuses de la AAATA, así como sus instalaciones, están equipados con cámaras. Dichas cámaras demostraron ser sumamente útiles para resolver reclamos sobre supuestos incidentes. El personal de administración del Departamento de Transporte presentará una determinación preliminar de los hechos, recomendará las medidas disciplinarias correspondientes y le informará sobre el reclamo al director ejecutivo (CEO), al vicedirector o a su delegado.

En el caso de reclamos más generales, p. ej., reclamos relativos al diseño del servicio o a las tarifas de la AAATA, el director ejecutivo, el vicedirector o su delegado determinará qué

miembro de alto nivel llevará a cabo la investigación preliminar, quien luego deberá comunicarle los resultados y recomendarle acciones correctivas al director ejecutivo, vicedirector o su delegado.

El director ejecutivo, el vicedirector o su delegado revisará todos los reclamos sobre supuestos incidentes de discriminación por motivos de raza, color o nacionalidad y los resultados de la investigación preliminar. El director ejecutivo, el vicedirector o su delegado determinará la validez de los reclamos sobre supuestos incidentes de discriminación por motivos de raza, color o nacionalidad, así como la acción correctiva que corresponda. Cabe señalar que, incluso si se determina que un reclamo sobre un supuesto incidente de discriminación es inválido, existen algunos casos en los que la implementación de acciones correctivas está justificada.

El director ejecutivo, el vicedirector o su delegado le informará sus determinaciones por escrito (mediante correo) al reclamante dentro de los 30 días posteriores a la fecha de presentación del reclamo. Se le informará si es válido el reclamo sobre el supuesto incidente de discriminación por motivos de raza, color o nacionalidad y las acciones correctivas que implementó la AAATA o que se compromete a implementar. La carta también le informará al reclamante que tiene la posibilidad de brindar información adicional para que la AAATA reconsidere su decisión y que tiene derecho a presentar un reclamo ante la Federal Transit Administration (Administración Federal de Transporte, FTA).

Además de la presente política, la AAATA realiza un seguimiento de los reclamos informales que se realizan por teléfono, Internet, redes sociales y correo electrónico.