

AUTORIDAD DE TRANSPORTE DEL ÁREA DE LA CAPITAL

Ley sobre estadounidenses con discapacidades

Procedimiento de queja

La Autoridad de Transporte del Área de Capital recibe periódicamente quejas relacionadas con la Ley sobre estadounidenses con discapacidades, también denominada ADA, por sus siglas en inglés, de parte de clientes o sus representantes en relación con las operaciones, políticas y procedimientos del servicio de ruta fija y el servicio de paratransito complementario bajo la ADA. Este documento describe el proceso para registrar, investigar, responder y mantener quejas relacionadas con la ADA. Hay formatos alternativos de este documento disponibles a petición.

Objetivos

Los objetivos del procedimiento de queja son:

- Darles a los clientes la oportunidad de reportar toda política, procedimiento o acción de la CATA que crean que viole los reglamentos de la ADA
- Documentar e investigar las quejas oportuna y exhaustivamente
- Proporcionarles a los clientes una respuesta y comunicar el resultado de las investigaciones de manera oportuna

Supervisor de paratransito

El Supervisor de paratransito de la CATA investigada las quejas relacionadas con la ADA y puede ponerse en contacto con esta persona de las siguientes formas:

Paratransit Supervisor
Capital Area Transportation Authority
4615 Tranter Street
Lansing, MI 48910
Teléfono: 517-394-1100
Fax: 517-394-3733
Correo electrónico: paratransit@cata.org

Proceso de queja

1. Los clientes pueden enviarles los formularios de quejas (vea el documento adjunto) a los Representantes de servicio al cliente de la CATA de la siguiente forma:

Teléfono.....517-394-1100
Centro de transmisión de voz de Michigan TDD...800-649-3777
Fax.....517-394-3733
Correo electrónico.....paratransit@cata.org
Correo postal.....4615 Tranter Street, Lansing, MI 48910

En persona.....**Centro de transporte de la CATA**
420 South Grand Avenue, Lansing, MI 48933
Teléfono: 517-394-1000
Lunes a viernes de 7 a.m. a 7 p.m.
Sábados y domingos de 9 a.m. a 5 p.m.

Oficinas administrativas

4615 Tranter Street, Lansing, MI 48910

Teléfono: 517-394-1100

Lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.

Un Consejo Asesor Local asesora a la CATA sobre cuestiones de importancia para las personas con discapacidades. Las reuniones se llevan a cabo cada dos meses. El público puede asistir a estas reuniones. Las fechas y horarios de las reuniones se publican en <https://www.cata.org/About/Leadership/Local-Advisory-Committee> (haga clic en **el enlace que dice Ver todas las fechas de las reuniones de LAC** para bajar un PDF), o puede llamar a la CATA al 517-394-1100 para solicitar un horario de reuniones.

2. Las quejas se aceptan dentro de los 180 días de la fecha del incidente. Después del período de 180 días, las quejas se clasificarán como comentarios.
3. El Representante de la recepción o un tomador de llamadas de Paratránsito recibe las quejas relacionadas con la ADA y las registra inmediatamente en un software/planilla de registro de llamadas. El reclamante o el representante del reclamante debe brindar una dirección, número de teléfono o dirección de correo electrónico para que se investigue una queja. Las quejas que no incluyen información de contacto se clasificarán como comentarios.
4. El Supervisor de paratránsito recibe y revisa las quejas para asegurarse de que estén completas y sean precisas, y si se necesita más información para la investigación, llama (o le pide a un miembro del personal del departamento que llame) al reclamante.

Investigación de quejas y seguimiento con los clientes

1. El Supervisor de paratránsito es responsable de ponerse en contacto con el reclamante. Todas las quejas que aleguen discriminación debido a una discapacidad serán designadas como quejas relacionadas con la ADA. El Supervisor de paratránsito es responsable de investigar las quejas y brindarle la información de seguimiento al reclamante.
2. El Supervisor de paratránsito es responsable de ponerse en contacto con el gerente//operador(es) de la CATA que corresponda para obtener la información necesaria para poder concluir la investigación de una queja.
3. Una vez que se concluya la investigación, el Supervisor de paratránsito tomará una decisión en cuanto a la validez de la queja y la medida correctiva que se tomará para abordar las inquietudes del reclamante, si es que debe tomarse alguna.
4. Habitualmente, dentro de los treinta días hábiles posteriores a la conclusión de la investigación, el Supervisor de paratránsito se pondrá en contacto con el reclamante (a través del método de contacto indicado en el "Formulario de comentarios de paratránsito de la CATA") para comunicar la decisión de la CATA sobre la resolución de la queja.
5. Si el reclamante no está de acuerdo con la determinación del Supervisor de paratránsito, puede apelar la decisión por escrito dentro de los treinta días hábiles de la fecha de la carta de determinación. La carta de apelación debe indicar el (los) motivo(s) por el (los) cual(es) el reclamante cree que la decisión no es la adecuada. La carta de apelación debe enviarse por correo a atención: Civil Rights Officer, Capital Area Transportation Authority, 4615 Tranter Street, Lansing, MI 48910.

Seguimiento de quejas y conservación de registros

El Supervisor de paratransito de la CATA es responsable de llevar un seguimiento de todas las quejas relacionadas con la ADA para establecer las tendencias en las quejas relacionadas con la discriminación.

El Supervisor de paratransito de la CATA mantendrá un registro resumido de todas las quejas relacionadas con la ADA. Además, todos los documentos y materiales relacionados con las quejas que se recopilen durante la investigación se conservarán por lo menos por cinco años.

AUTORIDAD DE TRANSPORTE DEL ÁREA DE LA CAPITAL

Formulario de comentarios de paratrásito

La Autoridad de Transporte del Área de la Capital se compromete a brindarles a los clientes servicios de transporte seguros y confiables. Para presentar una queja o un comentario relacionado con la Ley sobre estadounidenses con discapacidades, también conocida como la ADA, llene y envíele este formulario al Supervisor de paratrásito de la CATA mediante uno de los métodos aceptables que se indican en la página 1 del Procedimiento de queja bajo Proceso de queja.

Puede adjuntar a este formulario todo el material escrito u otra información adicional que considere pertinente.

SECCIÓN I: TIPO DE COMENTARIO (seleccione uno)				
Elogio <input type="checkbox"/>	Sugerencia <input type="checkbox"/>	Queja <input type="checkbox"/>	Otro:	¿Está relacionado con una discapacidad? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
SECCIÓN II: INFORMACIÓN DE CONTACTO				
Título [Sr./Sra./Srta., etc.]:				
Nombre:				
Identificación de pasajero (si corresponde):				
Dirección:				
Ciudad, estado, código postal:				
Teléfono:		Correo electrónico:		
Requisitos de formato accesible:	Letra grande <input type="checkbox"/>	TDD/Transmisión <input type="checkbox"/>	Grabación de audio <input type="checkbox"/>	Otro:
SECCIÓN III: DETALLES DE LOS COMENTARIOS				
Servicio (seleccione uno) Spec-Tran <input type="checkbox"/> Redi-Ride <input type="checkbox"/> Connector <input type="checkbox"/> CRS <input type="checkbox"/> Lot Link <input type="checkbox"/> Night Owl <input type="checkbox"/>				
Fecha de ocurrencia:		Hora de ocurrencia:		
Nombre/ident. del (de los) empleado(s) u otros involucrados:				
Ident. del vehículo/nombre o número de ruta:				
Dirección de viaje:				
Ubicación del incidente:				
Equipo de asistencia para la movilidad utilizado (si corresponde):				
Si desconoce la información anterior, proporcione otra información detallada que facilite la identificación del empleado:				
Descripción del incidente o mensaje:				
SECCIÓN IV: SEGUIMIENTO				
¿Cuál es la mejor manera de contactarlo (seleccione una)?	Teléfono <input type="checkbox"/>	Correo electrónico <input type="checkbox"/>	Correo postal <input type="checkbox"/>	
Si prefiere que lo llamen por teléfono, ¿cuál es el mejor día y hora para contactarlo?				
SECCIÓN V: CÓMO DESEA RECIBIR LA RESPUESTA (seleccione una)				
<input type="checkbox"/> Correo electrónico				
<input type="checkbox"/> Teléfono				
<input type="checkbox"/> Correo postal de los EE.UU.				