

# Capital Area Transportation Authority

## Estándar del Título VI y procedimiento de quejas

### Estándar

La Autoridad de Transporte del Área de la Capital se compromete a operar sus programas y servicios independientemente de la raza, color o nacionalidad de origen de acuerdo con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964.

Cualquier persona que crea que ha sido objeto de tratamiento desigual o discriminación con respecto a la recepción de beneficios o servicios que proporciona la CATA por motivos de raza, color o nacionalidad de origen puede presentar una queja conforme al Título VI.

CATA investiga las quejas recibidas dentro de los 180 días después del supuesto incidente. CATA procesará las quejas que incluyan todos los elementos del formulario de quejas del Título VI.

### Procedimiento

1. Para presentar una queja del Título VI, comuníquese con Experiencia al Cliente de CATA al 517-394-1100 (para el Relevé de Michigan, marque 711), o complete el [formulario en línea del Título VI](#), o descargue el formulario en [cata.org/TitleVI](http://cata.org/TitleVI) ([ver el Formulario del Título VI - PDF](#)), abra el formulario en un lector de PDF, complete el formulario, guarde el formulario completado y envíelo por correo electrónico a [titleVI@cata.org](mailto:titleVI@cata.org) o visite nuestras oficinas administrativas en 4615 Tranter Street Lansing, MI 48910.
2. Las quejas deben presentarse por escrito (en el formulario publicado) y deben incluir:
  - a. El nombre, dirección y número de teléfono de la(s) persona(s) que experimentó (experimentaron) la acción de discriminación;
  - b. La fecha del supuesto acto de discriminación o la fecha en que el(los) denunciante(s) tomó (tomaron) conocimiento de la supuesta discriminación; y
  - c. Una descripción breve pero específica de la práctica o acción discriminatoria y los hechos relevantes.
3. Una vez que CATA ha recibido la queja, Experiencia del Cliente de CATA la registrará en una base de datos de servicio al cliente. Si CATA determina que su oficina tiene jurisdicción, es decir que la queja se aplica a los servicios de transporte público que brinda, CATA enviará el asunto para su investigación.
4. La investigación del supuesto incidente comenzará el día que la CATA reciba notificación de la queja. Se realizará un seguimiento de la fecha de recepción. El personal

de CATA que investiga las quejas debe confirmar los detalles y puede solicitar declaraciones escritas de los clientes, testigos y otras personas. Si se necesita más información para resolver el caso, CATA puede comunicarse con el denunciante. El denunciante tiene 10 días hábiles desde la fecha de contacto para enviar la información solicitada al investigador asignado al caso. Si el denunciante no se comunica con el investigador o si el investigador no recibe la información adicional dentro de 10 días hábiles, CATA puede determinar el cierre administrativo del caso.

5. Si CATA tiene jurisdicción sobre la queja y tiene información suficiente, el asunto se asignará a un supervisor o gerente y debe completarse dentro de 30 días hábiles.
6. El supervisor o el gerente asignado investiga la queja, responde al cliente que presentó la queja o un tercero y carga el progreso en la base de datos. Según corresponda, el supervisor o gerente asignado trabajará con los departamentos correspondientes y el Director de Experiencia al Cliente con respecto a la queja. Se mantendrá al Director Ejecutivo Adjunto (Oficial de Derechos Civiles de la CATA) al día, quien hará un seguimiento del progreso de la queja. La mayoría de las quejas se resuelve mediante conversaciones internas y respuestas de los denunciantes. Asimismo, se puede determinar el cierre administrativo del caso si el denunciante no desea continuar con su caso.
7. Las quejas también pueden enviarse al Asesor Legal. El Asesor Legal informará a CATA sobre el progreso de las quejas. El Asesor Legal participará si se recibe una queja de la Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de Tránsito, el Departamento de Derechos Civiles de Michigan u otras agencias gubernamentales.
8. Se contactará al cliente por correo electrónico o una carta formal, según la preferencia del denunciante, con el resultado de la investigación. La carta de cierre (LOC) o la carta de determinación (LOF) detallará el resultado de la investigación. Una carta de cierre resume las acusaciones e indica que no se produjo una violación del Título VI y que se cerrará el caso. Una LOF resume las acusaciones y las entrevistas sobre el supuesto incidente y explica si se tomará una acción disciplinaria, si se dictará capacitación adicional a los miembros del personal o si se tomará alguna otra medida. Si el denunciante desea apelar la decisión, tiene 14 días hábiles después de la fecha de la LOC o la LOF para hacerlo.
9. Las partes tendrán 14 días hábiles desde la fecha de la carta de resultado para presentar una apelación. CATA solo reconsiderará su decisión sobre una queja si se conocen nuevos hechos. El denunciante puede presentar una apelación al Director Ejecutivo de CATA. Se enviará al denunciante una decisión final sobre la apelación 30 días después de su recepción.

10. Las personas también pueden presentar una queja directamente a la Administración Federal de Tránsito, Oficina de Derechos Civiles, Atn.: Coordinador del Programa del Título VI, East Building, 5<sup>th</sup> Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave. SE, Washington, DC 20590.