

## Procedimiento operativo

### Procedimiento de reclamo en función del Título VI:

Todos los reclamos que aleguen discriminación en base a la raza, al color, al credo, al origen nacional, al sexo, a la edad o a la discapacidad en un servicio o beneficio proporcionado por Mass Transportation Authority se procesará mediante estos pasos:

- 1) Presentación de un reclamo:
  - a. El pasajero puede comunicarse con el departamento de servicio al cliente de MTA al (810) 767-0100. Este número también aparece en TODO el material impreso para la conveniencia de los pasajeros y es la primera información que se proporciona a los pasajeros y al público en general, o
  - b. El pasajero puede asistir en persona al edificio de administración de MTA o al centro de transporte de MTA ubicado en el centro de Flint y completar personalmente un reclamo con un representante de servicio al cliente, o
  - c. El pasajero puede comunicarse con Disability Network, una organización que trabaja con personas discapacitadas en la comunidad, para presentar un reclamo al (810)742-1800, o
  - d. El pasajero puede presentar un reclamo regular mediante nuestro sitio web en: [www.mtaflint.org/comments.shtml](http://www.mtaflint.org/comments.shtml).
- 2) Los reclamos formales en función del Título VI deben presentarse dentro de los 30 días posteriores a la supuesta ocurrencia. La persona que presenta el reclamo debe completar el formulario de reclamo en función del Título VI de MTA. La persona que presenta el reclamo o su representante deben firmar el formulario, que debe incluir el nombre, la dirección y el teléfono, la fecha y hora de la supuesta ocurrencia, y la base del reclamo (raza, color, origen nacional, sexo, discapacidad, edad, credo). Una declaración que detalle los hechos y las circunstancias de la supuesta discriminación debe acompañar todos los reclamos. MTA recomienda con énfasis el uso del formulario de reclamo en función del Título VI de la MTA al presentar un reclamo oficial. El formulario de reclamo en función del Título VI se encuentra en el sitio web de MTA: [www.mtaflint.org/titlevi.shtml](http://www.mtaflint.org/titlevi.shtml). El gerente general de MTA, que es el coordinador en ejercicio para el Título VI, revisará el reclamo.
- 3) En el caso en que una persona reclamante no puede proporcionar una declaración por escrito, puede llevarse a cabo un reclamo verbal por discriminación ante el departamento de servicio al cliente de MTA, que asistirá en el procesamiento o en la presentación del reclamo. La investigación adicional puede incluir una entrevista a la persona reclamante para obtener más información.

## Procedimiento operativo

- 4) En los casos en que se necesita información adicional para la evaluación o la investigación del reclamo, MTA se comunicará con la persona reclamante dentro de los 15 días hábiles posteriores. Si la persona reclamante no proporciona la información requerida para una fecha determinada, puede considerarse que hay causa justificada para una determinación de falta de mérito para la investigación y para el cierre del reclamo.
- 5) Mass Transportation Authority investigará los reclamos formales en función del Título VI dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a su recepción. En base a la información recibida, MTA preparará una respuesta por escrito en borrador sujeta a la revisión del gerente general de MTA. Si resulta adecuado, después de revisar la respuesta por escrito, el gerente general puede decidir cerrar administrativamente el reclamo o determinar que se necesita una respuesta final por escrito.
- 6) Si la decisión es no investigar el reclamo, la notificación a la persona reclamante debe indicar específicamente el motivo de la decisión.
- 7) Si debe investigarse el reclamo, la notificación a la persona reclamante debe indicar el fundamento de la jurisdicción de MTA e informar a las partes que se requerirá su plena cooperación para obtener información adicional y asistir al investigador.
- 8) Cuando Mass Transportation Authority no tenga jurisdicción suficiente, el gerente general o su designado autorizado derivarán el reclamo al organismo estatal o federal adecuado que tenga tal jurisdicción.
- 9) El gerente general o su designado expedirán cartas de resolución para la persona reclamante y para la persona respondiente dentro de los 90 días posteriores a la recepción del reclamo.
- 10) Si la persona reclamante no está satisfecha con la resolución de MTA para el reclamo, tiene el derecho de presentarlo ante el siguiente departamento federal:

Federal Transit Administration Region  
#5 200 West Adams Street, Suite 320  
Chicago, IL 60606  
Teléfono: (312) 353-2789  
Fax: (312) 886-0351

MASS TRANSPORTATION AUTHORITY

  
Edgar H Benning  
Chief of Staff