

# Política de quejas de la ADA

(Ley estadounidense de discapacidades)



**MASS TRANSPORTATION AUTHORITY**

*¡La comunidad crece cuando el transporte público aparece!*

Aprobado por el consejo el 25 de marzo de 2015

## **Política de quejas de la ADA** **(Ley estadounidense de discapacidades)**

El título II y III de la Ley estadounidense de discapacidades del 1990 (ADA, por sus siglas en inglés) establece que ninguna entidad puede discriminar a una persona con discapacidades en relación con la prestación de servicios de transporte. La ley establece requisitos específicos para la accesibilidad a los vehículos y las instalaciones y la prestación de servicios, incluyendo acceso a rutas fijas de autobús y servicios complementarios de paratransito. La Autoridad de transporte colectivo (Mass Transportation Authority) está comprometida a proporcionar un servicio de transporte seguro y confiable a todas las personas sin discriminación basada en sus discapacidades.

### **Responsabilidad de la Autoridad de transporte colectivo**

Si la Autoridad de transporte colectivo recibe una queja con respecto a la discriminación contra un individuo bajo la ADA, responderemos dentro de los 30 días de recibida la queja y trabajaremos para resolver el asunto con la persona que presentó la queja a la brevedad posible. Esto puede incluir asistencia legal y/o mediación. Documentaremos todo el proceso incluyendo la resolución y notificaremos a nuestro jefe del proyecto de MDOT sobre la queja y la resolución. Mantendremos la queja y todos los documentos relacionados archivados por un mínimo de un año. Mantendremos un resumen de todas las quejas presentadas por al menos cinco años. Los registros se harán disponibles al MDOT previa solicitud.

Se fijará un cartel describiendo el procedimiento de queja en todos los autobuses e instalaciones públicas.

Si se solicitara información adicional, se proporcionará lo siguiente.

### **¿Qué información debo incluir en mi queja de la ADA?**

Tiene que proporcionar la siguiente información:

- A. Su nombre completo, dirección, números de teléfono donde se le puede contactar durante el día y la tarde y el nombre de la persona que fue discriminada (si lo sabe)
- B. Si lo sabe, el nombre de la persona que usted cree que cometió la discriminación
- C. Una breve descripción de la discriminación y la fecha en que ocurrió
- D. Otra información que usted crea necesaria para respaldar su queja, incluyendo copias (no originales) de documentos pertinentes e
- E. Información sobre la mejor manera de comunicarnos con usted

Para guiarlo sobre cómo proporcionar la información solicitada puede usar el formulario anexo. (Anexo A)

### **¿Cómo presento una queja de la ADA en línea?**

Envíe su queja a través del formato disponible en nuestro sitio web en [www.mtaflint.org](http://www.mtaflint.org). Incluya toda la información listada arriba en el formato en línea. Recibirá una respuesta por correo electrónico donde le informarán que su queja ha sido recibida dentro de las 48 horas laborales. Mantenga una copia de su queja y el correo electrónico de respuesta para su archivo. Si no recibe una respuesta por correo electrónico, contacte al Departamento de servicio al cliente de la MTA al (810) 767-0100.

## **¿Qué pasa después de que se recibe mi queja?**

Después de que recibimos la queja, le informaremos sobre las medidas que tomaremos, que puede incluir:

- A. Contactarlo para pedirle información adicional o copias de documentos pertinentes
- B. Trabajar con usted para resolver el asunto
- C. Referiremos su queja para una posible resolución a través del Programa de mediación de la ADA o
- D. Referiremos su queja a otra agencia federal con responsabilidad sobre el tipo de asunto que ha expuesto

## **¿Cómo puedo averiguar sobre el estado de mi queja?**

Revisaremos cada queja cuidadosamente. Si no lo hemos contactado en tres semanas, comuníquese con el Departamento de servicio al cliente de la MTA al (810) 767-0100.

Anexo A

**Título II de la  
Ley de norteamericanos  
con discapacidades  
Sección 504 de la  
Ley de rehabilitación de 1973  
Formulario de queja por  
discriminación**

**Instrucciones:** Llene este formulario completamente, fírmelo y envíelo por correo, correo electrónico o fax a:

Mass Transportation Authority  
Director of Customer Service  
1401 S. Dort Hwy, Flint, MI 48503

(810) 767-0100 Customer Service  
(810) 237-8712 Fax  
[www.mtaflint.org/comments.shtml](http://www.mtaflint.org/comments.shtml)

**Denunciante:** \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_

Estado: \_\_\_\_\_ Código postal: \_\_\_\_\_

Teléfono (casa): \_\_\_\_\_

Teléfono (oficina): \_\_\_\_\_

**Persona discriminada:**

(si es diferente a la persona presentando la queja)

\_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_

Estado: \_\_\_\_\_ Código postal: \_\_\_\_\_

Teléfono (casa): \_\_\_\_\_

Teléfono (oficina): \_\_\_\_\_

**¿Cuándo sucedió la discriminación?**

Fecha: \_\_\_\_\_





**MASS TRANSPORTATION AUTHORITY**

*Where public transportation goes, community grows!*

La misión de la Autoridad de transporte colectivo (MTA, por sus siglas en inglés) es transportar a todas las personas que deseen servicios de transporte público dentro del condado de Genesee a través de un sistema integrado que es seguro, eficiente y ágil.

[www.mtaflint.org](http://www.mtaflint.org)