

**Greyhound Lines, Inc.**

**Programa del Título VI**

350 N St. Paul Street

Dallas, TX 75201

214-849-8000

[www.greyhound.com](http://www.greyhound.com)

El presente documento fue elaborado de conformidad con la Circular FTA  
4702.1B, de fecha 1 de octubre de 2012.

## **Resumen ejecutivo del Plan del Título VI**

Greyhound Lines Inc., es una sociedad de Delaware cuyo centro de negocios principal se encuentra en Dallas, Texas. Greyhound es una subsidiaria enteramente propiedad de First Group America y es el proveedor más grande de transporte de autobuses interurbanos con servicio a más de 3,800 destinos con 13,000 salidas diarias a lo largo de Norteamérica. Greyhound ha participado en el programa de la Sección 5311(f) de la FTA por más de 20 años y ha recibido fondos para asistencia operacional y mejoras de capital a través de más de 20 programas. Ha permitido a la sociedad brindar servicios adicionales a comunidades rurales, instalaciones actualizadas, mejoras de accesibilidad ADA y autobuses nuevos para mejorar la experiencia de los pasajeros y apoyar las necesidades de transporte interurbano rural en autobús.

## **Programa del Título VI de Greyhound Lines, Inc.**

### **Resumen del plan**

Greyhound Lines, Inc. ("Greyhound") opera servicios de autobuses interurbanos a lo largo de la parte continental de los Estados Unidos. Como una condición para recibir asistencia económica de la Administración Federal de Tránsito (FTA por sus siglas en inglés) por parte del Departamento de Transporte de los EE.UU. (DOT por sus siglas en inglés) para operar estos servicios, Greyhound debe asegurarse que sus programas, políticas y actividades cumplan con las disposiciones del Título VI del DOT. El siguiente programa fue desarrollado para orientar a Greyhound en su gestión y administración de las actividades relacionadas con el Título VI y detalla la manera como Greyhound cumple con los requisitos establecidos en la Circular FTA 4702.1B.

La sección 601 del Título VI de la Ley de derechos civiles de 1964 establece lo siguiente: "A ninguna persona en los Estados Unidos, con base en la raza, color u origen nacional, se le negará la participación en, se le negarán los beneficios de, o se le hará sujeto a discriminación bajo ningún programa o actividad que reciba asistencia económica".

### **Política**

Greyhound está comprometida en asegurar que a ninguna persona, con base en la raza, color u origen nacional, se le excluya de participar o se le haga sujeto a discriminación en el nivel o calidad de servicios o beneficios relacionados prestados por Greyhound, sus empleados, filiales y contratistas.

Coordinadora del Título VI de Greyhound:

Srita. Tricia A. Martinez

Abogada General Asistente

214-849-7170

[tricia.martinez@firstgroup.com](mailto:tricia.martinez@firstgroup.com)

### **Consejo de Gobierno**

Greyhound es gobernada por un Consejo de Administración en el cual su Director de Operaciones es un miembro.

### **Requisitos Generales de Informes**

El capítulo III de la Circular FTA 4702.1B contiene los requisitos generales de informes para los receptores y subreceptores de fondos de la Administración Federal de Tránsito (FTA) para asegurar que sus actividades cumplan con las disposiciones del Título VI del DOT. A continuación se incluye un resumen de cada requisito y la manera como el Programa del Título VI de Greyhound cumple con dicho requisito.

1. REQUISITO DE PROPORCIONAR GARANTÍAS CONFORME AL TÍTULO VI.

*De conformidad con LA Sección 27.1(a) del CFR 29, toda solicitud de asistencia económica de la FTA deberá estar acompañada por una garantía en el sentido de que el solicitante llevará a cabo el programa en cumplimiento con las disposiciones del Título VI del DOT. Este requisito deberá ser cumplido al momento en que el solicitante/receptor presente sus certificaciones y garantías anuales a la FTA.*

**Greyhound Lines, Inc., presenta anualmente sus Certificaciones y Garantías a la FTA.**

2. REQUISITO DE ELABORAR Y PRESENTAR UN PROGRAMA CONFORME AL TÍTULO VI.

*La FTA requiere que todos los receptores directos y primarios documenten su cumplimiento a las disposiciones del Título VI del DOT mediante la presentación de un Programa del Título VI a su funcionario regional de derechos civiles de la FTA una vez cada tres años o con la frecuencia que indique la FTA. Para todos los receptores (incluyendo los subreceptores), el Programa del Título VI deberá ser aprobado por el consejo de administración u órgano de gobierno o funcionario(s) responsable(s) de las decisiones de políticas del receptor previamente a su presentación a la FTA. Los subreceptores deberán presentar los Programas del Título VI al receptor principal del cual reciban recursos con la finalidad de asistir al recipiente principal con sus esfuerzos de cumplimiento.*

**El Consejo de Administración de Greyhound Lines, Inc., aprobó el presente Programa al Título VI mediante resolución.**

3. REQUISITO DE NOTIFICAR A LOS BENEFICIARIOS SOBRE LA PROTECCIÓN CONFORME AL TÍTULO VI

*El Programa del Título VI deberá incluir el aviso al público del Título VI del receptor que indique que el receptor cumple con el Título VI, e informe a los miembros del público sobre las protecciones en contra de la discriminación que les otorga el Título VI. Deberá asimismo incluir una lista de ubicaciones en donde se coloque el aviso.*

**Greyhound ha desarrollado un Aviso conforme al Título VI para los Beneficiarios**

4. REQUISITO DE CONTAR CON PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS CONFORME AL TÍTULO VI Y UN FORMATO DE QUEJAS

*Todos los receptores deberán desarrollar procedimientos para investigar y dar seguimiento a quejas conforme al Título VI presentadas en contra de ellos y deberán elaborar procedimientos para presentar quejas disponibles para los miembros del público. Los receptores asimismo deberán desarrollar un formato de quejas conforme al Título VI, y el formato y procedimiento para presentar quejas deberán estar disponibles en el sitio web del receptor.*

Greyhound ha desarrollado un procedimiento y formato para quejas conforme al Título VI. En este Programa del Título VI, el Apéndice 2 delinea los Procedimientos de Quejas Conforme al Título VI de Greyhound, y el Apéndice 3 es una copia del Formato de Quejas Conforme al Título VI de Greyhound.

Los procedimientos y formato de quejas estarán disponibles en inglés y en español en el sitio web de Greyhound, [www.greyhound.com](http://www.greyhound.com). Las personas que no tengan acceso a internet podrán solicitar que Greyhound les envíe una copia en papel de los procedimientos y formatos.

5. REQUISITO DE REGISTRAR Y REPORTAR INVESTIGACIONES, QUEJAS Y DEMANDAS RELACIONADAS CON EL TRÁNSITO CONFORME AL TÍTULO VI

*Con la finalidad de reportar los requisitos de la Sección 21.9(b) del CFR 49, la FTA requiere que la totalidad de los receptores preparen y conserven una lista de cualquiera de los siguientes asuntos que presuman discriminación con base en la raza, color u origen nacional: investigaciones en curso llevadas a cabo por entidades distintas de la FTA; demandas; y quejas en donde se señale al receptor. Esta lista incluirá la fecha en que la investigación, demanda o queja fue presentada; un resumen de la(s) afirmación(es); el estado de la investigación, demanda o queja; y cualesquiera acciones tomadas por el receptor como respuesta, o hallazgos finales relacionados con la investigación, demanda o queja.*

**Greyhound conservará una lista de todas las investigaciones, demandas y quejas en donde se señale a Greyhound de conformidad con los lineamientos de la Circular FTA C 4702.1B, Apéndice E. será proporcionada una copia de esta lista como Apéndice 4 del presente Programa del Título VI. Adicionalmente, Greyhound conservará registros de la totalidad de los documentos relacionados según lo requiera la ley. Se han colocado procesos de reporte en la instancia en donde se efectúen las quejas. Las copias de quejas recibidas por Greyhound serán proporcionadas a la jurisdicción local o estatal dentro de los 10 días de su recepción.**

6. REQUISITO DE INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN PÚBLICA INCLUSIVA

*El contenido y consideraciones del Título VI, la Orden Ejecutiva sobre LEP y la Guía LEP del DOP serán integrados en el plan o procedimiento de participación pública establecido por el receptor (v.gr., el documento que explícitamente describa las estrategias proactivas, procedimientos y resultados esperados que se encuentren relacionadas con las actividades de participación pública del receptor).*

**Se muestra la política de participación pública de Greyhound como Apéndice 5 del presente Programa del Título VI. Greyhound se asegura que la minoría de las poblaciones LEP, así como con la totalidad de los miembros del público, estén facultados para participar en las decisiones relacionadas con los servicios de autobús interurbano de Greyhound.**

7. REQUISITO DE BRINDAR ACCESO SIGNIFICATIVO A PERSONAS LEP.

*De conformidad con el Título VI de la Ley de derechos civiles de 1964, las implementaciones de regulación del DOT y la Orden Ejecutiva 13166 "Mejoramiento de acceso a personas con un dominio limitado del inglés" (65 FR 50121, 11 de ago. De 2000), los receptores deberán tomar los pasos que sean necesarios para asegurar un acceso significativo a los beneficios, servicios, información y otras porciones importantes a sus programas y actividades para personas que posean un dominio limitado del inglés (LEP por sus siglas en inglés).*

**Favor de ver el Plan de Asistencia de Idioma adjunto al presente Programa del Título VI. El Análisis de Cuatro Factores de Greyhound y el plan de acción se encuentran contenidos en el mismo.**

8. REPRESENTACIÓN DE MINORÍAS EN ÓRGANOS DE PLANEACIÓN Y CONSULTIVOS

*La Sección 21.5(b)(vii) del CFR Título 49 establece que los receptores, con base en la raza, color u origen nacional no podrán "negar la oportunidad a una persona de participar como miembro de algún organismo de planeación, consultivo o similar que sea una parte integral del programa". Los receptores que cuenten con consejos de planeación consejos o comités consultivos o comités similares relacionados con el tránsito, cuya membresía es seleccionada por el receptor, deberán proporcionar una tabla que contenga el desglose racial de la membresía de aquellos comités, y una descripción de los esfuerzos efectuados para fomentar la participación de minorías de dichas comunidades.*

**Greyhound deberá asegurar una representación adecuada de minorías en dichos consejos. El Apéndice 6 muestra el borrador de "Tabla donde se muestra la representación de minorías en comités y consejos seleccionados por Greyhound Lines, Inc., de Greyhound. La presente tabla será completada conforme se establezcan consejos o comités.**

9. REQUISITO DE BRINDAR ASISTENCIA A SUBRECEPTORES

*La Sección 21.9(b) del CFR Título 49 dispone que en caso de que "un receptor principal extienda asistencia económica Federal a cualquier otro receptor, dicho otro receptor deberá igualmente presentar los informes de cumplimiento al receptor principal que sean necesarios para permitir que el receptor principal lleve a cabo sus obligaciones conforme a esta parte". Los receptores principales deberán asistir a sus subreceptores en el cumplimiento con las disposiciones del Título VI del DOT, incluyendo los requisitos generales de reporte. El receptor principal deberá brindar asistencia al subreceptor según la misma sea necesaria y adecuada.*

**En caso de que Greyhound utilice a un subreceptor, deberá asistir con los requisitos generales de reporte y brindar:**

- a. **Avisos muestras al público en donde se informen los beneficiarios de sus derechos conforme a las disposiciones del Título VI del DOT, procedimientos sobre cómo**

presentar quejas conforme al Título VI y el formato de quejas de Greyhound conforme al Título VI.

- b. **Procedimientos muestras para dar seguimiento a quejas conforme al Título VI presentadas ante un subreceptor y en caso de que Greyhound espere que el subreceptor notifique a Greyhound sobre las quejas recibidas.**
- c. **Información demográfica sobre la raza y dominio del inglés de los residentes a quien atiende el subreceptor. Esta información servirá de ayuda para que el subreceptor evalúe el nivel y calidad del servicio que brinda a las comunidades dentro de su área de servicios y para evaluar la necesidad de asistencia con el idioma.**
- d. **Otros datos tales como patrones de viaje y encuestas obtenidas por Greyhound que sirvan de apoyo al subreceptor para cumplir con el Título VI.**

10. REQUISITO DE MONITOREAR A LOS SUBRECEPTORES

*De conformidad con 21.9(b) del CFR 49, y con la finalidad de asegurar que los subreceptores cumplan con las disposiciones del Título VI del DOT, los receptores principales deberán monitorear a sus subreceptores respecto del cumplimiento con las disposiciones. Es importante señalar que en caso de que un subreceptor no cumpla con los requisitos del Título VI, entonces el receptor principal asimismo no estará en cumplimiento.*

**Con la finalidad de asegurar que todo subreceptor esté en cumplimiento con los requisitos del Título VI, Greyhound hará lo siguiente:**

- 1. **Documentar el proceso de Greyhound para asegurar que el subreceptor cumpla con los requisitos generales de reporte de la Circular FTA 4702.1B. En caso de incumplimiento por un subreceptor, Greyhound podrá imponer sanciones tales como la retención de pagos y/o la cancelación, terminación o suspensión de algún contrato de proyecto.**
- 2. **Elaborar un expediente electrónico del Programa del Título VI y de los programas de revisión del subreceptor para fines de cumplimiento. Posteriormente a la presentación del Programa del Título VI, es necesario que los subreceptores lo presenten nuevamente cada tres años con base en el programa que Greyhound determine. En caso de que Greyhound determine que es necesario realizar modificaciones, los subreceptores deberán presentar versiones actualizadas de sus Programas del Título VI dentro de los 30 días tras haber sido notificados de las modificaciones necesarias.**
- 3. **A solicitud de la FTA, como respuesta a quejas por discriminación, o según Greyhound lo determine, deberá solicitar que el subreceptor verifique que su nivel y calidad de servicios sean brindados de manera equitativa.**

11. DETERMINACIÓN DE SITIO O UBICACIÓN DE INSTALACIONES

*La Sección 21.9(b)(3) del CFR Título 49 establece, "para determinar el sitio o ubicación de las instalaciones, los receptores o solicitantes no podrán efectuar selecciones con la finalidad o efecto de excluir a personas de, negarles el beneficio de, con base en la raza, color u origen nacional; o con la finalidad o efecto de vencer o sustancialmente afectar el cumplimiento de los objetivos de la Ley o de esta parte". La parte 21 del CFR Título 49, Apéndice C, Sección (3)(iv) dispone que "La ubicación de proyectos que requieran la adquisición de terrenos y el desplazamiento de personas de sus residencias y negocios no podrá determinarse con base en la raza, color u origen nacional". Para fines del presente requisito, las "instalaciones" no incluyen parabuses, ya que estos son amenidades de tránsito y se encuentran regulados conforme al Capítulo IV, ni incluye estaciones de tránsito, subestaciones de energía, etc., ya que las mismas son evaluadas durante el desarrollo del proyecto y el proceso NEPA. Las instalaciones incluidas en la presente disposición incluyen, sin limitación, instalaciones de almacenamiento, instalaciones de mantenimiento, centros de operación, etc.*

**Greyhound se asegurará de que tanto los análisis ambientales y los requisitos de justicia conforme al Título VI sean incorporados en el alcance de las obras para todos los proyectos de instalaciones.**

- a. **Greyhound llevará a cabo un análisis de equidad conforme al Título VI durante la etapa de planeación respecto de donde se encuentre ubicado o situado un proyecto para asegurar que la ubicación sea seleccionada sin atender a la raza, color u origen nacional. Greyhound se comprometerá con las personas potencialmente impactadas por la ubicación de las instalaciones. El análisis de equidad conforme al Título VI comparará los impactos de equidad de varias alternativas de sitios, y el análisis ocurrirá previamente a la selección del sitio seleccionado.**
- b. **Al momento de evaluar ubicaciones o instalaciones, Greyhound brindará atención a otras instalaciones con impactos similares en el área para determinar si podría resultar algún impacto acumulativo adverso. El análisis será realizado en el tracto de Censo o grupo de bloque donde sea necesario para asegurar que se preste una perspectiva respecto de los impactos localizados.**
- c. **En caso de que Greyhound determine que la ubicación del proyecto resultaría en un impacto desigual con base en la raza, color u origen nacional, Greyhound únicamente ubicará el proyecto en dicha ubicación en caso de que exista justificación legítima sustancial para localizar el proyecto ahí, y en caso de que no existan ubicaciones alternativas que hubieren resultado menos desiguales con base en la raza, color u origen nacional, y entonces implementaría la alternativa menos discriminatoria.**

12. REQUISITO PARA BRINDAR INFORMACIÓN DISCRIMINATORIA A SU SOLICITUD.



*La FTA podrá solicitar, a su discreción, información adicional a la requerida por esta Circular de un receptor con la finalidad de que la FTA investigue quejas de discriminación o para resolver preocupaciones sobre posibles incumplimientos a las disposiciones del Título VI del DOT.*

**Greyhound cooperará plenamente con cualquier investigación de discriminación de la FTA en la medida que sean requeridas por las disposiciones del Título VI.**

**REQUISITOS PARA PROVEEDORES DE TRÁNSITO CON RUTA FIJA:**

*El Capítulo IV de la Circular FTA 4702.1B trata sobre los requisitos adicionales de reporte para los receptores de fondos por la FTA (incluyendo sus subreceptores) que operen el servicio de tránsito de ruta fija, con la finalidad de asegurar que la agencia cumpla con las disposiciones al Título VI del DOT. Los requisitos aplican únicamente para el servicio de ruta fija, no al servicio de respuesta a la demanda. Conforme a las definiciones de la Circular 4702.1B "Ruta fija se refiere al servicio de transporte en los vehículos operados a lo largo de rutas predeterminadas conforme a un programa fijo".*

**Favor de referirse a las Normas de servicio aplicables a la totalidad del sistema de Greyhound (Apéndice 7) y a las Políticas de Servicio aplicables a la totalidad del sistema (Apéndice 8).**

**Información adicional sobre no discriminación y el Título VI**

Para solicitar información adicional respecto del Título VI y las obligaciones federales y estatales sobre no discriminación, favor de contactar al Coordinador del Título VI de Greyhound:

Srita. Tricia A. Martinez  
350 N St. Paul Street  
Dallas, TX 75201  
tricia.matinez@firstgroup.com

para obtener información adicional sobre la no discriminación en el transporte, podrá contactar a la FTA en el siguiente domicilio:

Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de Tránsito  
A/A: Coordinador del Programa del Título VI  
East Building, 5th Floor – TCR  
1200 New Jersey Ave., SE  
Washington, DC 20590

**Apéndice 1: Aviso a Beneficiarios conforme al Título VI**

Greyhound Lines, Inc., opera sus programas y servicios sin importar la raza, color u origen nacional de conformidad con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles. Toda persona que crea que ha sido ofendida por alguna práctica ilícita o discriminatoria conforme al Título VI podrá presentar una queja con el Greyhound Lines, Inc.

Para obtener más información sobre el programa de derechos civiles de Greyhound y los procedimientos para presentar una queja, podrá contactar al servicio al cliente en 214-849-8966, conectarse en línea en [www.greyhound.com](http://www.greyhound.com) o visitar nuestras oficinas corporativas principales en 350 N. St. Paul Street, Dallas, Texas, 75201.

Podrá presentar una queja directamente ante la Administración Federal de Tránsito dirigida a la Oficina de Derechos Civiles, A/A: el Coordinador del Programa del Título VI, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington DC 20590.

También se podrán presentar quejas frente a las agencias locales y estatales. Vea el Apéndice 14 para obtener una lista de dichas agencias.

Si se necesita información en otro idioma, llame al 214-849-8966.

## **Apéndice 2: Procedimientos de quejas conforme al Título VI**

Toda persona que crea que ha sido sujeta a discriminación con base en la raza, color u origen nacionales por parte de Greyhound Lines, Inc. (en lo sucesivo "Greyhound") podrá presentar una queja conforme al Título VI mediante el llenado y la presentación del Formato de Queja del Título VI. Greyhound investiga las quejas recibidas a más tardar a los 180 días posteriores al presunto incidente. Greyhound procesará las quejas que sean completas.

Todas las quejas relacionadas con el Título VI serán consideradas como formales; no existe un proceso informal. Las quejas deberán estar por escrito y deberán ser firmadas por el quejoso de la manera que se dispone. Las quejas deberán incluir el nombre, dirección y número telefónico del quejoso y deberán incluir detalles suficientes para especificar todo asunto y circunstancia sobre la presunta discriminación. Las afirmaciones deberán estar basadas en temas relacionados con la raza, color u origen nacional. Las Quejas de discriminación conforme al Título VI deberán ser presentadas ante:

Greyhound Lines, Inc.  
A/A: Coordinador del Título VI  
350 N. St. Paul Street  
Dallas, TX 75201

Una vez que sea recibida la queja, Greyhound la revisará para determinar si nuestra oficina es competente. El quejoso recibirá una carta de reconocimiento en donde se le informe si la queja será investigada por Greyhound.

Greyhound cuenta con 30 días para investigar la queja. En caso de que sea necesaria información adicional para resolver el caso. Greyhound podrá contactare al quejoso. El quejoso cuenta con 15 días hábiles a partir de la fecha de la carta para enviar la información adicional al investigador designado al caso. En caso de que el investigador no sea contactado por el quejoso o en caso de que Greyhound no reciba información adicional dentro de 15 días hábiles, Greyhound podrá cerrar administrativamente el caso. Los casos también podrán ser cerrados administrativamente en caso de que el quejoso desista del caso.

Una vez que el investigador revise la queja, emitirá una de dos cartas al quejoso: una carta de cierre o una carta de hallazgos (LOF por sus siglas en inglés). La carta de cierre resume las afirmaciones y establece que no hubo violación al Título VI y que el caso será cerrado. La LOF resume las afirmaciones y las entrevistas relacionadas con el presunto incidente y explica si se tomará alguna acción disciplinaria, brindará capacitación adicional del miembro dl personal, o si se tomará alguna acción distinta. En caso de que el quejoso desee apelar la decisión, cuenta con 30 días posteriores a la fecha de la carta de cierre o de la LOF para hacerlo.

[Logotipo que dice: "GREYHOUND"]

Las personas también podrán presentar quejas directamente ante la Administración Federal de Tránsito en la Oficina de Derechos Civiles, A/A: Coordinador del Título VI, East Building, 5<sup>th</sup> Floor-TCR, 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590.

Si se necesita información en otro idioma, llame al 214-849-8966.

**Apéndice 3: Formato de queja conforme al Título VI**

La Sección 601 de la Ley de Derechos Civiles de 1964 establece que “[a n]inguna persona en los Estados Unidos, con base en la raza, color u origen nacional, se le negará la participación en, se le negarán los beneficios de, o se le hará sujeto a discriminación bajo ningún programa o actividad que reciba asistencia económica”. **En caso de que usted sienta que ha sido sujeto de discriminación, por favor brinde la siguiente información con la finalidad de apoyar a Greyhound a procesar su queja.**

Si se necesita información en otro idioma, llame al 214-849-8966.

**SECCIÓN 1** (Favor de escribir de forma clara):

Nombre: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Ciudad, estado, Código Postal: \_\_\_\_\_  
Número telefónico: \_\_\_\_\_ (Hogar) \_\_\_\_\_ (Trabajo)  
¿Requisitos de formato accesible? \_\_\_ (Letra grande) \_\_\_ (Grabación de audio) \_\_\_ (TDD) \_\_\_ (Otro)

**SECCIÓN 2**

¿Usted está llenando esta queja por cuenta propia? \_\_\_\_\_ (Sí) \_\_\_\_\_ (No)  
En caso de haber respondido sí a esta pregunta, pase a la Sección 3.  
En caso de que no, favor de proporcionar el nombre y relación de la persona por quien presenta la queja:

Nombre: \_\_\_\_\_ Relación: \_\_\_\_\_  
Favor de explicar el motivo por el cual hace la presentación por cuenta de un tercero:  
\_\_\_\_\_

Favor de confirmar que ha obtenido el permiso de la persona ofendida en caso de que usted esté haciendo la presentación por cuenta del tercero. \_\_\_\_\_ (Sí) \_\_\_\_\_ (No)

**SECCIÓN 3**

Creo que la discriminación que sufrí estuvo basada en (seleccione todas las aplicables):  
\_\_\_\_\_ Raza \_\_\_\_\_ Color \_\_\_\_\_ Origen nacional  
Fecha y lugar del suceso: \_\_\_\_\_

Nombre(s) y cargo(s) de la(s) persona(s) de quienes creo que he sido sujeto de discriminación:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

La acción o decisión que causó que yo creyera que fui sujeto de discriminación es la siguiente:  
*(Favor de incluir una descripción de los hechos y la manera en la que sus beneficios fueron negados, retrasados o afectados):*

---

---

---

---

---

Favor de señalar los nombres y números telefónicos de cualesquiera y todos los testigos:

---

---

---

¿Qué tipo de acción correctiva le gustaría que se tome?

---

---

---

**SECCIÓN 4**

¿Usted ha presentado anteriormente alguna queja conforme al Título VI ante Greyhound? \_\_\_ (Sí) \_\_\_ (No)

**SECCIÓN 5**

¿Usted ha presentado esta queja ante alguna otra agencia Federal, Estatal o local, o ante alguna Corte Federal o Estatal? \_\_\_ (Sí) \_\_\_ (No)

Favor de proporcionar información sobre alguna persona de contacto en la agencia/corte en donde presentó la queja.

Nombre: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_  
Agencia: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Número telefónico: \_\_\_\_\_

Podrá adjuntar cualesquiera materiales escritos u otra información que usted considere relevante para su queja.

Creo que la información anterior es cierta y correcta según la información que poseo.

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Nombre en letra

\_\_\_\_\_  
Fecha

[Logotipo que dice: "GREYHOUND"]

**Favor de presentar este formato en persona en la dirección a continuación o envíe el formato a:**

Greyhound Lines, Inc.  
A/A: Coordinador del Título VI  
350 N. St. Paul Street  
Dallas, TX 75201

**Apéndice 4: Lista de investigaciones, quejas y demandas conforme al Título VI**

De conformidad con la Circular 4702.1B de la FTA, "se requiere que todos los receptores elaboren y conserven una lista de cualquiera de los siguientes que afirmen discriminación con base en la raza, color u origen nacional":

- Investigaciones activas llevadas a cabo por la FTA y entidades distintas a la FTA
- Demandas; y
- Quejas en donde se señale al receptor.

A continuación se encuentra una lista que será utilizada para dar seguimiento a estos incidentes:

**Lista de investigaciones, quejas y demandas conforme al Título VI**

	<b>Fecha (Día, mes y año)</b>	<b>Resumen (incluir las bases de la queja: raza, color u origen nacional)</b>	<b>Estado</b>	<b>Acción(es) tomada(s)</b>
<b>Investigaciones</b>				
1.				
2.				
<b>Demandad</b>				
1.				
2.				
<b>Quejas</b>				
1.				
2.				



## **Apéndice 5: Plan de participación pública**

### **Política**

Greyhound utilizará todos los medios de alcance adecuados para una comunidad determinada para involucrar a las poblaciones de minorías y de dominio limitado del inglés. Estos métodos podrán ser diferentes en cada comunidad.

### **Promoción**

Los esfuerzos para involucrar a las poblaciones de minorías y LEP en las actividades de participación pública incluyen avisos públicos, así como medidas enfocadas a abordar barreras lingüísticas, institucionales, culturales, económicas, históricas o de otro tipo que puedan impedir que las personas de minorías y LEP participen efectivamente en el proceso de toma de decisiones de los receptores.

Los esfuerzos varían dependiendo de la comunidad y podrán incluir reuniones convenientes y accesibles para las comunidades de minorías y LEP y coordinación con organizaciones de la comunidad para implementar estrategias de involucramiento público para alcanzar específicamente a los miembros de las comunidades afectadas de minorías y/o LEP.

### **Cambios en los servicios de autobuses interurbanos e incremento en las tarifas**

Los cambios en los servicios o tarifas son publicados en el sitio web de Greyhound ([www.greyhound.com](http://www.greyhound.com)) y se encuentran disponibles en cualquier terminal Greyhound. Los avisos serán proporcionados en inglés y en español.

**Apéndice 6: Tabla donde se muestra la representación de minorías en comités y consejos seleccionados por Greyhound Lines, Inc.**

Greyhound Lines, Inc., no cuenta con ningún consejo o comité de planeación o consultoría u órgano similar, cuya membresía sea seleccionada por Greyhound Lines, Inc., fuera de su estructura corporativa con excepción del Consejo de Consultoría de Incapacidad de Greyhound. A continuación, una tabla que Greyhound Lines, Inc., utiliza en caso de que sean seleccionados comités y consejos por Greyhound. Greyhound ampliamente recomendaría alentar la participación de minorías en dichos comités.

**Membresía de consejos y comités desglosados por raza**

<b>Órgano</b>	<b>Caucásico</b>	<b>Latino</b>	<b>Afroamericano</b>	<b>Asioamericano</b>	<b>Nativo americano</b>
<b>Población</b>	<i>A ser llenado cuando resulte aplicable</i>				
<b>Consejo de planeación sin elección</b>					
<b>Consejo de consultoría</b>					
<b>Comité</b>					

## **Apéndice 7: Normas de servicio aplicables a la totalidad del sistema**

La Administración Federal de Tránsito (FTA) requiere que la totalidad de los proveedores de tránsito público de ruta fija desarrollen normas *cuantitativas* para los siguientes indicadores que sean aplicables específicamente al sistema del prestador de tránsito. Aplican a nivel agencia en lugar de nivel industria.

### **1. Carga del vehículo para cada modo**

*La carga del vehículo puede ser expresada como el índice de pasajeros respecto del número de asientos en un vehículo, relativo al punto de carga máxima del vehículo.*

Greyhound hará lo posible por que las cargas de los vehículos no superen las capacidades alcanzables de los vehículos, que generalmente son de 50-55 asientos por un autobús estándar de 45 pies. Greyhound no permite que los pasajeros se pongan de pie por motivos de seguridad.

### **2. Distribución de avance del vehículo para cada modo**

*La distribución de avance del vehículo es la cantidad de tiempo entre dos vehículos que viajan en la misma dirección en una línea o combinación de líneas determinada. La distribución de avance de vehículos se mide en minutos; la frecuencia de servicio se mide en vehículos por hora. La distribución de avance y la frecuencia del servicio son indicaciones generales del servicio prestado a lo largo de una ruta.*

La distribución de avance de los vehículos de ruta fija de Greyhound varía de conformidad con el número de pasajeros que compran boletos para un horario determinado, que dicta el número de autobuses requeridos para atender a los pasajeros. Esto aplica tanto para el servicio pico como no pico.

### **3. Desempeño a tiempo para cada modo**

*El desempeño a tiempo es una medida de viajes completados conforme al programa.*

A continuación se señalan las normas de desempeño de Greyhound para todas las rutas fijas:

#### *Partidas a tiempo:*

Los autobuses de Greyhound deberán partir a más tardar con un retraso de 5 minutos de cualquier hora de salida agendada y publicada. Greyhound hará lo posible por alcanzar al menos el 95% de salidas de autobuses dentro de cero a 5 minutos posteriores a los horarios publicados o agendados.

#### *Operación anticipada del horario*

Ningún autobús deberá partir en un horario designado previo a su hora de salida agendada.

#### *Viajes faltantes:*

Greyhound deberá cumplir el 100% de la totalidad de los viajes agendados en la medida que sea razonablemente posible.

*Omisión de recoger a un pasajero:*

El Contratista no deberá omitir recoger a ningún pasajero con los boletos correspondientes que espere en la ubicación designada.

**4. Disponibilidad de servicio para cada modo**

*La disponibilidad de servicio es una medida general de la distribución de las rutas dentro del área de servicio de un prestador de tránsito.*

Greyhound opera en 3,800 destinos a lo largo de la parte continental de los EE.UU. Greyhound también sostiene relaciones interlíneas con varios otros transportistas de autobuses interurbanos con su producto de Greyhound Connect e interlíneas con transportistas de rutas rurales que también sirven a comunidades donde Greyhound no opera. Greyhound presta equivalencias en valiosas en especie a muchos de estos transportistas rurales que reciben fondos de conformidad con 49 U.S.C. 5311(f).

## **Apéndice 8: Políticas de servicio aplicables a la totalidad del sistema**

La Administración Federal de Tránsito (FTA) requiere que la totalidad de los proveedores de tránsito público de ruta fija desarrollen normas *cualitativas* para los siguientes indicadores que sean aplicables específicamente al sistema del prestador de tránsito. Aplican a nivel agencia en lugar de nivel industria.

### **Política de Amenidades de Tránsito**

*Las amenidades de tránsito se refieren a los elementos de confort, conveniencia y seguridad que están disponibles para el público pasajero en general. Los prestadores de tránsito de ruta fija deben establecer una política que asegure una distribución equitativa de amenidades de tránsito a lo largo del sistema. Este requisito aplica una vez que el prestador de tránsito ha decidido financiar una amenidad. Las amenidades de tránsito pueden incluir: asientos (banacas, asientos en paradas/estaciones); parabuses; información impresas (letreros, mapas del sistema, programas, equipo digital, es decir, software NextBus; contenedores de desechos incluyendo de basura y reciclaje).*

Greyhound determina ubicaciones equitativas de todas las amenidades de tránsito a través del sistema Greyhound. Las ubicaciones de las mejoras de terminales se encuentran distribuidas equitativamente a lo largo de todas las rutas. A las terminales se les dará prioridad en las ubicaciones que reciban números más altos de abordajes y descensos o que requieran mejoras ADA, pero éstos se realizarán en una variedad de rutas a lo largo de Greyhound durante cada ciclo de mejoras.

### **Política de designación de vehículos**

*La designación de vehículos se refiere al proceso mediante el cual los vehículos de tránsito se colocan para operación en terminales y en rutas a lo largo del sistema del prestador de tránsito.*

Los vehículos de tránsito serán designados en rutas con base en su capacidad de pasajeros, tipo de ruta y características de operación de los autobuses, incluyendo el largo del autobús y el radio de giro.

Greyhound conservará su flota y reemplazará vehículos según lo requiera la política de vida útil mínima de la FTA. La distribución de vehículos a lo largo del sistema de rutas fijas no se basará en la antigüedad/condición sino en las necesidades de una ruta en particular.

Todos los autobuses están equipados con ascensores para silla de ruedas. Adicionalmente, todos los autobuses cuentan con aire acondicionado.

**Apéndice 9: Formato de educación de empleados**

**Política conforme al Título VI**

A ninguna persona, con base en la raza, color u origen nacional, se le negará la participación en, se le negarán los beneficios de, o se le hará sujeto a discriminación bajo ningún programa o actividad que reciba asistencia económica.

Se espera que todos los empleados de Greyhound, Lines, Inc., y de sus filiales, consideren, respeten y observen esta política. Las preguntas o quejas serán dirigidas al Coordinador del Título VI de Greyhound Lines, Inc.

**Apéndice 10: Reconocimiento de recepción del Plan del Título VI**

En este acto reconozco haber recibido el Plan del Título VI de Greyhound Lines, Inc. He leído el plan y me comprometo a asegurar que ninguna persona sea excluida de participar en, o que le sean negados los beneficios o servicios prestados por Greyhound Lines, Inc., con base en la raza, color u origen nacional, según lo protege el Título VI.

\_\_\_\_\_  
Su firma

\_\_\_\_\_  
Escriba su nombre

\_\_\_\_\_  
Fecha

**Apéndice 11: Carta de reconocimiento de recepción de queja conforme al Título VI**

Fecha de hoy

Srita. Jane Doe  
1234 Main st.  
Dallas, TX 75201

Estimada señorita Doe:

La presente es para confirmar la recepción de su queja frente a Greyhound Lines, en donde reclama que \_\_\_\_\_.

Próximamente comenzará una investigación. En caso de que usted tenga información adicional que desee proporcionar o información adicional en relación con este asunto, por favor siéntase libre de contactar a esta oficina llamando al 214-849-8966 o escríbanos a:

Greyhound Lines, Inc.  
A/A: Coordinador del Título VI  
350 N. St. Paul Street,  
Dallas, TX 75201

Atentamente,

Coordinador del Título VI de Greyhound Lines, Inc.



**Apéndice 12: Carta de Hallazgos (Donde se notifica al quejoso que la queja ha sido sustanciada)**

Fecha de hoy

Srita. Jane Doe  
1234 Main st.  
Dallas, TX 75201

Estimada señorita Doe:

El asunto referenciado en su carta del \_\_\_\_\_ (fecha) frente a Greyhound Lines, Inc., en donde se reclama una violación al Título VI ha sido investigada.

Fue/Fueron identificada(s) (una) violación(es) al Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, incluyendo aquella(s) mencionada(s) en su carta. Próximamente se realizarán esfuerzos para corregir dichas deficiencias,

Gracias por llamar este asunto tan importante a nuestra atención. Su ayuda fue extremadamente útil durante la revisión de este asunto. ***(En caso de que se solicite una audiencia, la siguiente oración podrá ser adecuada)***. Podrá recibir oficinas de esta oficina, o de las autoridades Federales en caso de que sean necesarios sus servicios durante el proceso de audiencia administrativa.

Atentamente,

Greyhound Lines, Inc.  
Coordinador del Título VI

**Apéndice 13: Carta de Cierre (Donde se notifica al quejoso que la queja no ha sido sustanciada)**

Fecha de hoy

Srita. Jane Doe  
1234 Main st.  
Dallas, TX 75201

Estimada señorita Doe:

El asunto referenciado en su carta del \_\_\_\_\_ (fecha) frente a Greyhound Lines, Inc., en donde se reclama \_\_\_\_\_ ha sido investigada.

Los resultados de la investigación no indicaron que las disposiciones del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 hayan sido efectivamente violados. Como usted sabe, el Título VI prohíbe la discriminación con base en la raza, el color o el origen nacional en cualquier programa que reciba asistencia financiera Federal.

Greyhound ha analizado los materiales y hechos relacionados con su caso para encontrar pruebas del incumplimiento por Greyhound con alguna ley sobre los derechos civiles. No se encontró prueba alguna de que alguno de estos derechos civiles haya sido transgredido.

Por lo anterior le informo que su queja no ha sido sustanciada, y que cerraré este asunto en nuestro expediente.

Usted tiene el derecho de apelar esta decisión dentro de 30 días calendarios posteriores a la recepción de esta decisión por escrito de Greyhound.

Le agradezco por tomarse el tiempo para escribirnos. En caso de que le pueda asistir en un futuro, no dude en contactarme.

Atentamente,

Greyhound Lines, Inc.  
Coordinador del Título VI

**Apéndice 14: Información de contacto de la agencia estatal y local para presentar quejas**

**ARIZONA**

ADOT

A/A: Gerente del Programa del Título VI

206 S. 17TH Ave MD 155A RM: 183

Phoenix AZ, 85007 FTA

**TEXAS**

TxDOT

o

A/A: PTN

125 E. 11<sup>th</sup> Street

Austin, TX 78701

FTA Region VI

819 Taylor Street

Room 8A36

Fort Worth, TX 7610