



Greyhound Lines, Inc. Programa del Título VI

350 N St. Paul Street Dallas,
TX 75201
214-849-8000
www.greyhound.com

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



Índice	Página	
Resumen ejecutivo del Plan del Título VI	3	
Programa del plan del título: Resumen del plan	4	
Política	4	
Consejo directivo	4	
Requisitos generales de informes	4	
Presentación anual de certificaciones y garantías a la FTA	4	
Requisito para proporcionar las garantías del Título VI (Certificaciones y garantías anuales a la FTA)	4	
Requisito para elaborar y presentar un Programa conforme al Título VI	5	
Requisito de notificar a los beneficiarios sobre la protección conforme al Título VI	5	
Requisito de contar con procedimientos y un formulario para la presentación de quejas conforme al Título VI	5	
Requisito de registrar e informar investigaciones, demandas y quejas relacionadas con el tránsito conforme al Título VI	6	
Requisito para promover una política de participación pública inclusiva	6	
Requisito para brindar acceso significativo a personas LEP	6	
Representación de minorías en órganos consultivos y de planificación	6	
Requisito para brindar asistencia a los subreceptores	7	
Requisito para supervisar a los subreceptores	7	
Determinación del sitio o de la ubicación de las instalaciones	8	
Requisito para proporcionar información adicional a solicitud	9	
Requisito para proveedores de tránsito con ruta fija	9	
Información adicional sobre la no discriminación y el Título VI	9	
Apéndice 1	Aprobación de resoluciones de la Junta Directiva	10
Apéndice 2	Aviso a los beneficiarios del Título VI	11
Apéndice 3	Procedimientos para la presentación de quejas conforme al Título VI	12
Apéndice 4	Formulario para la presentación de quejas conforme al Título VI	13
Apéndice 5	Lista de investigaciones, quejas y demandas del Título VI	15
Apéndice 6	Plan de participación pública	16
Apéndice 7	Representación de minorías en comités y consejos de empresas	17
Apéndice 8	Estándares de servicio de todo el sistema	18
Apéndice 9	Políticas de servicio de todo el sistema	20
Apéndice 10	Formulario de educación para empleados	21
Apéndice 11	Acuse de recibo del Plan del Título VI	22
Apéndice 12	Carta de acuse de recibo de la queja del Título VI	23
Apéndice 13	Carta de conclusión (notificar al reclamante que la queja está fundamentada)	24
Apéndice 14	Carta de cierre (notificar al reclamante que la queja no está fundamentada)	25
Apéndice 15	Información de contacto de agencias estatales y locales para presentar quejas	26
Apéndice 16	Plan de acceso al idioma del Título VI de Greyhound	27



Resumen ejecutivo del plan de la Ley de Derechos Civiles de 1964 (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 que brinda servicio a más de 3,800 destinos con 13,000 salidas diarias en 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 operativa y mejoras de capital a través de más de 20 programas. Ha permitido a la compañía brindar servicios adicionales a comunidades rurales, instalaciones modernizadas, 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 en todo el territorio continental de Estados Unidos. Como 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 en la que 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 se le negará, sobre la base de la raza, el color o el origen nacional, la participación en un programa o actividad que reciba asistencia económica federal, no se le negarán los beneficios de estos ni estará sujeta a discriminación conforme a estos

Política

Greyhound se compromete a garantizar que ninguna persona quede excluida de participar ni esté sujeta a discriminación en cuanto al nivel y la calidad de los servicios o beneficios relacionados proporcionados por Greyhound, sus empleados, afiliados y contratistas, sobre la base de la raza, el color o el origen nacional.

Coordinadora del Título VI de Greyhound:

Tricia A. Martinez

Asesora jurídica general

214-849-7170

tricia.martinez@greyhound.com

Consejo directivo

Greyhound está dirigida por una junta directiva de la que su director ejecutivo es miembro.

Requisitos generales de informes

El Capítulo III de la Circular 4702.1B de la FTA aborda los requisitos generales de informes para los receptores y subreceptores de fondos de la Administración Federal de Tránsito (FTA) para garantizar que sus actividades cumplan con las regulaciones del Título VI del DOT. A continuación, se presentan resúmenes de cada requisito y cómo el Programa del Título VI de Greyhound cumple con ese requisito.

1. REQUISITO PARA PROPORCIONAR LAS GARANTÍAS DEL TÍTULO VI.

De acuerdo con la Sección 21.7 (a) de 49 CFR, toda solicitud de asistencia económica de la FTA debe estar acompañada de una garantía de que el solicitante llevará a cabo el programa de conformidad con las regulaciones del Título VI del DOT. Este requisito se cumplirá cuando el solicitante/receptor envíe sus certificaciones y garantías anuales a la FTA.



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

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

La FTA requiere que todos los receptores directos y primarios documenten su cumplimiento con las regulaciones del Título VI del DOT mediante la presentación de un Programa del Título VI a su oficial regional de derechos civiles de la FTA una vez cada tres años o según lo indique la FTA. Para todos los receptores (incluidos los subreceptores), el Programa del Título VI debe ser aprobado por la junta directiva del receptor o la entidad rectora correspondiente o los funcionarios responsables de las decisiones de política antes de su presentación al FTA. Los subreceptores deberán presentar los programas del Título VI al receptor principal del que reciban fondos para ayudar al receptor principal en sus esfuerzos de cumplimiento.

La Junta Directiva de Greyhound aprobó este Programa del Título VI mediante resolución ([Apéndice 1](#)).

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

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

Greyhound ha desarrollado un aviso público del Título VI para los Beneficiarios en cumplimiento de las pautas de

la Circular C 4702.1B de la FTA, Apéndice B. Una copia de este aviso se encuentra en el [Apéndice 2](#) de este Programa del Título VI. El aviso se exhibe en áreas públicas en las ubicaciones físicas de Greyhound, incluido el mostrador de recepción en su sede corporativa, y también se publicará en www.greyhound.com . Este aviso se traducirá a otros idiomas además del inglés según sea necesario.

4. REQUISITO DE CONTAR CON PROCEDIMIENTOS Y UN FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS CONFORME AL TÍTULO VI

Todos los receptores deberán desarrollar procedimientos para investigar y hacer un seguimiento de las quejas conforme al Título VI presentadas en su contra y poner a disposición del público sus procedimientos para la presentación de quejas. Los receptores también deben desarrollar un formulario para la presentación de quejas conforme al Título VI, y el formulario y el procedimiento para la presentación de quejas estarán disponibles en el sitio web de los receptores

Greyhound ha desarrollado un procedimiento y un formulario para la presentación de quejas según el Título VI. En este programa del Título VI, en el [Apéndice 3](#) se describen los procedimientos para la presentación de quejas conforme al Título VI de Greyhound, y en el [Apéndice 4](#) una copia del formulario para la presentación de quejas conforme al Título VI de Greyhound.

Los procedimientos y el formulario para la presentación de quejas estarán disponibles en inglés y español en el sitio web de Greyhound, www.greyhound.com . Las personas que no tienen acceso a Internet pueden solicitar que Greyhound les envíe por correo una copia impresa de los procedimientos y el formulario disponibles en la siguiente dirección: (<https://www.greyhound.com/en/help-y-info/travel-info/your-rights-rules-on-board>).

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

Para cumplir con los requisitos de presentación de informes de la Sección 21.9 (b) de 49 CFR, la FTA requiere que todos los receptores preparen y mantengan una lista de cualquiera de las siguientes que alegue discriminación sobre la base de

la raza, el color o el origen nacional: investigaciones activas realizadas por entidades distintas a la FTA; demandas; y quejas que mencionan al receptor. Esta lista incluirá la fecha en que se presentó la investigación, la demanda o la queja; un resumen de las acusaciones; el estado de la investigación, la demanda o la denuncia; y las acciones tomadas por el receptor en respuesta, o los hallazgos finales relacionados con la investigación, la demanda o la queja.

Greyhound mantendrá una lista de todas las investigaciones, las demandas y las quejas que mencionen a Greyhound de acuerdo con las pautas de la Circular FTA C 4702.1B, Apéndice E. Se proporciona una copia de esta lista en el [Apéndice 5](#) de este Programa del Título VI. Además, Greyhound mantendrá registros de todos los documentos relacionados según lo exige la ley. Se implementan los procesos de informes en el caso de que se presenten las quejas. Las copias de las quejas recibidas por Greyhound se proporcionarán a la jurisdicción local o estatal correspondiente dentro de los 10 días posteriores a la recepción.

6. REQUISITO PARA PROMOVER UNA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA INCLUSIVA

El contenido y las consideraciones del Título VI, la Orden Ejecutiva sobre LEP y la Guía del DOT LEP se integrarán en el plan o proceso de participación pública establecido de cada receptor (es decir, el documento que describe explícitamente las estrategias proactivas, los procedimientos y los resultados deseados que sustentan las actividades de participación pública de los receptores).

La política de participación pública de Greyhound se muestra en el [Apéndice 6](#) de este Programa del Título VI. Greyhound garantiza que las minorías y las poblaciones LEP, al igual que todos los miembros del público, estén facultadas para participar en las decisiones relacionadas con los servicios de autobuses interurbanos de Greyhound.

7. REQUISITO PARA BRINDAR ACCESO SIGNIFICATIVO A PERSONAS LEP.

De conformidad con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, las regulaciones de implementación del DOT y la Orden Ejecutiva 13166, "Mejorar el acceso a los servicios para personas con dominio limitado del inglés" (65 FR 50121, 11 de agosto de 2000), los receptores deberán tomar las medidas razonables para garantizar un acceso significativo a los beneficios, los servicios, la información y otras partes importantes de sus programas y actividades para las personas que tienen un dominio limitado del inglés (LEP).

Consulte el Plan de asistencia lingüística de Greyhound [adjunto](#) a este Programa del Título VI ([Apéndice 16](#)). En este, se incluyen el análisis de cuatro factores y el plan de acción de Greyhound.

8. REPRESENTACIÓN DE MINORÍAS EN ÓRGANOS CONSULTIVOS Y DE PLANIFICACIÓN.

En la Sección 21.5 (b) (1) (vii) del Título 49 CFR, se establece que un destinatario no puede, por motivos de raza, color u origen nacional, "negar a una persona la oportunidad de participar como miembro de una planificación, asesoría, u organismo similar que sea parte integral del programa". Los receptores que tienen juntas de planificación, consejos o comités asesores o comités similares no elegidos y relacionados con el tránsito, cuyos miembros son seleccionados por el receptor,



deben proporcionar una tabla que describa el desglose racial de los miembros de esos comités y una descripción de los esfuerzos realizados para fomentar la participación de las minorías en dichos comités.

Greyhound garantizará una representación minoritaria adecuada en dichas juntas o consejos. [En el Apéndice 7](#), se muestra el borrador de la tabla de Greyhound que representa la representación de las minorías en los comités y los consejos seleccionados por Greyhound Lines, Inc. Esta tabla se completará a medida que se establezcan las juntas, los consejos o los comités.

9. REQUISITO PARA BRINDAR ASISTENCIA A LOS SUBRECEPTORES

En la Sección 21.9 (b) del Título 49 CFR, se establece que si "un receptor principal extiende la asistencia económica federal a cualquier otro receptor, dicho otro receptor también deberá presentar los informes de cumplimiento al receptor principal que sean necesarios para permitir que este cumpla con sus obligaciones. Los receptores principales deben ayudar a sus subreceptores a cumplir con las regulaciones del Título VI del DOT, incluidos los requisitos generales de presentación de informes. El receptor principal proporcionará asistencia al subreceptor según sea necesario y apropiado.

En el caso de que Greyhound utilice un subreceptor, ayudará con los requisitos generales de informes y proporcionará lo siguiente:

- a. Ejemplos de avisos al público que informan a los beneficiarios de sus derechos conforme las regulaciones del Título VI del DOT, los procedimientos sobre cómo presentar una queja conforme al Título VI y el formulario para la presentación de quejas conforme al Título VI de Greyhound.**
- b. Ejemplos de procedimientos para investigar y hacer un seguimiento de las quejas conforme al Título VI presentadas ante un subreceptor y cuándo Greyhound espera que este le notifique las quejas recibidas.**
- c. Información demográfica sobre la raza y el dominio del inglés de los residentes a los que brindó servicio el subreceptor. Esta información ayudará al subreceptor a evaluar el nivel y la calidad del servicio que brinda a las comunidades dentro de su área de servicio y a evaluar la necesidad de asistencia lingüística.**
- d. Otros datos como patrones de viaje y encuestas obtenidas por Greyhound que ayudarán al subreceptor a cumplir con el Título VI.**

10. REQUISITO PARA SUPERVISAR A LOS SUBRECEPTORES

De acuerdo con 49 CFR 21.9 (b), y para garantizar que los subreceptores cumplan con las reglamentaciones del Título VI del DOT, los receptores principales deben supervisar el

cumplimiento de las regulaciones por parte de sus subreceptores. Es importante destacar que si un subreceptor no cumple con los requisitos del Título VI, entonces el receptor principal tampoco cumple.

Con el fin de garantizar que cualquier subreceptor cumpla con los requisitos del Título VI, Greyhound hará lo siguiente:



1. Documentar el proceso de Greyhound para garantizar que el subreceptor cumpla con los requisitos generales de informes conforme a la Circular FTA 4702.1B. En caso

de incumplimiento por parte de un subreceptor, Greyhound puede imponer sanciones como la retención de pagos o la cancelación, rescisión o suspensión de un acuerdo de proyecto.

2. Recopilar el archivo electrónico del programa del Título VI del subreceptor y revisar los programas para verificar su cumplimiento. Después de la presentación del Programa del Título VI inicial, se requiere que los subreceptores vuelvan a enviar cada tres años según un calendario proporcionado por Greyhound. Si Greyhound identifica que se necesitan modificaciones, los subreceptores deben proporcionar versiones actualizadas de sus Programas del Título VI dentro de los 30 días posteriores a la notificación de las modificaciones necesarias.
3. A solicitud de la FTA, en respuesta a una queja de discriminación, o según lo considere necesario Greyhound, solicitará que el subreceptor verifique que su nivel y su calidad de servicio se brinden de manera equitativa.

11. DETERMINACIÓN DEL SITIO O DE LA UBICACIÓN DE LAS INSTALACIONES.

En la Sección 21.9 (b) (3) del Título 49 CFR, se establece que "Al determinar el sitio o la ubicación de las instalaciones, un beneficiario o solicitante no puede hacer selecciones con el propósito o efecto de excluir a las personas, negarles los beneficios o someterlas a discriminación conforme a cualquier programa al que se aplique este reglamento, por motivos de raza, color u origen nacional; o con el propósito o efecto de impedir o perjudicar sustancialmente el logro de los objetivos de la Ley o su parte ". En la Sección (3) (iv) del Título 49 CFR parte 21, Apéndice C, se establece que "La ubicación de los proyectos que requieren la adquisición de tierras y el desplazamiento de personas de sus residencias y negocios no se puede determinar sobre la base de la raza, el color o el origen nacional". Para los fines de este requisito, las "instalaciones" no incluyen las marquesinas para autobuses, ya que son servicios de tránsito y están cubiertos en el Capítulo IV, ni incluye estaciones de tránsito, subestaciones eléctricas, etc., ya que se evalúan durante el desarrollo del proyecto y el proceso de NEPA. Las instalaciones incluidas en esta disposición incluyen, entre otras, instalaciones de almacenamiento, instalaciones de mantenimiento, centros de operaciones, etc.

Greyhound garantizará que tanto el análisis ambiental como los requisitos de justicia ambiental del Título VI se incorporen al alcance del trabajo para todos los proyectos de las instalaciones.

- a. Greyhound completará un análisis de equidad del Título VI durante la etapa de planificación con respecto a la ubicación de un proyecto para garantizar que la ubicación se seleccione sin importar la raza, el color o el origen nacional. Greyhound se compromete a brindar ayuda a las personas potencialmente afectadas por la ubicación de las instalaciones. El análisis de equidad del Título VI comparará los impactos en la equidad de las diversas alternativas de ubicación y el análisis tendrá lugar antes de la selección del sitio preferido.



- b. Al evaluar la ubicación de las instalaciones, Greyhound prestará atención a otras instalaciones con impactos similares en el área para determinar si podría producirse algún impacto adverso acumulativo. El análisis se realizará en el grupo de bloques o el área del censo o cuando sea apropiado para garantizar que se dé la perspectiva adecuada a los impactos localizados.
- c. Si Greyhound determina que la ubicación del proyecto tendrá un impacto dispar por motivos de raza, color u origen nacional, solo ubicará el proyecto en esa ubicación si existe una justificación legítima sustancial para hacerlo, y cuando no existan ubicaciones alternativas que tengan un impacto menos dispar por motivos de raza, color u origen nacional. Greyhound mostrará cómo se realizan ambas pruebas y considerará y analizará las alternativas para determinar si esas alternativas tendrían un impacto menos dispar en función de la raza, el color o el origen nacional, y luego implementará la alternativa menos discriminatoria.

12. REQUISITO PARA PROPORCIONAR INFORMACIÓN ADICIONAL A SOLICITUD.

La FTA puede solicitar a un receptor, a su discreción, información diferente a la requerida por esta Circular para investigar las quejas por discriminación o para resolver inquietudes sobre el posible incumplimiento de las regulaciones del Título VI del DOT.

Greyhound cooperará plenamente con cualquier investigación de la FTA sobre quejas de discriminación en la medida requerida por las regulaciones del Título VI.

REQUISITO PARA PROVEEDORES DE TRÁNSITO CON RUTA FIJA:

El Capítulo IV de la Circular 4702.1B de la FTA analiza los requisitos de informes adicionales para los receptores de fondos de la FTA (incluidos sus subreceptores) que operan el servicio de tránsito con ruta fija, a fin de garantizar que la agencia cumpla con las regulaciones del Título VI del DOT. Los requisitos solo se aplican al servicio de ruta fija, no al servicio de respuesta de demandas. Según las definiciones de la Circular 4702.1B, Ruta fija se refiere al servicio de transporte público prestado en vehículos operados por rutas predeterminadas de acuerdo con un horario fijo.

Consulte los Estándares de servicio de todo el sistema de Greyhound ([Apéndice 8](#)) y las Políticas de servicio de todo el sistema ([Apéndice 9](#)).

Información adicional sobre la no discriminación y el Título VI

Para solicitar información adicional sobre el Título VI y las obligaciones de no discriminación federales y estatales relacionadas, comuníquese con la Coordinadora del Título VI de Greyhound:

Tricia A. Martinez
Asesora jurídica general
350 N St. Paul Street Dallas, TX
75201
tricia.martinez@greyhound.com

Para obtener información adicional sobre la no discriminación en el transporte, puede comunicarse con la FTA a:

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



Apéndice 1: Aprobación de resoluciones de la Junta Directiva

**Resolución por consentimiento unánime por
escrito de la Junta Directiva de Greyhound
Lines, Inc.**

1 de agosto de 2018

Los abajo firmantes, que son todos los Directores de Greyhound Lines, Inc., una sociedad de Delaware ("Greyhound"), por la presente prestan su consentimiento, de acuerdo con las leyes del Estado de Delaware, para la adopción de las siguientes resoluciones de todas las acciones afectadas por estas:

CONSIDERANDO QUE Greyhound opera servicios de autobuses interurbanos en todo el territorio continental de Estados Unidos. Como condición para recibir asistencia económica de la Administración Federal de Tránsito ("FTA") del Departamento de Transporte de los Estados Unidos ("DOT") para operar estos servicios, Greyhound debe garantizar que sus programas, políticas y actividades cumplan con las regulaciones del Título VI del DOT;

CONSIDERANDO QUE Greyhound está autorizada a actuar en su propio nombre;

AHORA, POR LO TANTO, SE RESUELVE, que la Junta Directiva de Greyhound aprueba, por la presente, las resoluciones anteriores con el consentimiento unánime por escrito:

SE RESUELVE que, con vigencia inmediata, Greyhound designa formalmente el Programa del Título VI con el fin de garantizar el cumplimiento de los programas, las políticas y las actividades del DOT;

SE RESUELVE que esta resolución permanecerá en vigor hasta que sea revocada o reemplazada por una nueva resolución, y:

SE RESUELVE ADEMÁS que todas y cada una de las acciones tomadas hasta ahora o en el futuro por dicho funcionario o funcionarios de Greyhound según los términos de la resolución anterior, incluida la delegación de la autoridad para realizar la tarea descrita en la resolución anterior, sean, y por el presente son, ratificadas y confirmadas en nombre y representación de Greyhound.

EN FE DE LO CUAL, cada uno de los abajo firmantes, que son todos los directores de Greyhound con derecho a votar sobre los asuntos anteriores, por la presente renuncian al derecho de notificación de una reunión formal y por la presente otorgan el Consentimiento Unánime por Escrito, que se archivará como parte de las actas de la Sociedad al 1 de agosto de 2018

David S. Leach

Scott Spivey

Que son todos los directores de Greyhound Lines, Inc.

Diciembre de 2020

10



Que son todos los directores de Greyhound Lines, Inc.

Apéndice 2: Aviso a los beneficiarios del Título VI

Greyhound Lines, Inc. opera sus programas y servicios sin importar la raza, el color y el origen nacional de acuerdo con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles. Cualquier persona que crea que ha sido agraviada por cualquier práctica discriminatoria ilegal conforme al Título VI puede presentar una queja ante Greyhound Lines, Inc.

Para obtener más información sobre el programa de derechos civiles de Greyhound y los procedimientos para presentar quejas, puede comunicarse con la línea de mensajes del Departamento Legal al 214-849-7420, visitar www.greyhound.com o visitar nuestras oficinas centrales en 350 N. St. Paul Street, Dallas, Texas, 75201.

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

También puede presentar una queja ante agencias locales y estatales. Para obtener una lista de estas agencias, consulte el Apéndice 14.

Si necesita información en otro idioma, comuníquese al 214-849-7420.

Si se necesita información en otro idioma, llame al 214-849-7420.



Apéndice 3: Procedimientos para la presentación de quejas conforme al Título VI

Cualquier persona que crea que Greyhound Lines, Inc. la ha discriminado por motivos de raza, color u origen nacional, en lo sucesivo, Greyhound puede completar y enviar el Formulario para la presentación de quejas conforme al Título VI para presentar la queja. Greyhound investiga las quejas recibidas en un plazo de 180 días después del presunto incidente. Greyhound procesará las quejas que estén completas.

Todas las quejas conforme al Título VI y relacionadas se consideran formales; no hay un proceso informal. Las quejas deben realizarse por escrito y deben estar firmadas por el reclamante en el formulario provisto. Las quejas deben incluir el nombre, la dirección y el número de teléfono del reclamante y detalles suficientes para especificar todos los problemas y circunstancias de la supuesta discriminación. Las acusaciones deben basarse en cuestiones relacionadas con la raza, el color o el origen nacional. Las quejas por discriminación conforme al Título VI pueden presentarse ante:

Greyhound Lines, Inc.
Atención: Coordinadora del
Título VI 350 N. St. Paul Street
Dallas, TX 75201

Una vez que se reciba la queja, Greyhound la revisará para determinar si nuestra oficina tiene jurisdicción. El reclamante recibirá una carta de acuse de recibo que le informará si Greyhound investigará la queja.

Greyhound tiene 30 días para investigar la queja. Si se necesita más información para resolver el caso, Greyhound puede comunicarse con el reclamante. El reclamante tiene 15 días hábiles a partir de la fecha de la carta para enviar la información solicitada al investigador asignado al caso. Si el reclamante no se comunica con el investigador, o si Greyhound no recibe la información adicional dentro de los 15 días hábiles, Greyhound puede cerrar el caso administrativamente. También se puede cerrar un caso administrativamente si el reclamante ya no desea continuar con este.

Después de que el investigador revise la queja, enviará una de dos cartas al reclamante: una carta de cierre o una carta de conclusión (LOF). Una carta de cierre resume las acusaciones y establece que no hubo una violación del Título VI y que el caso se cerrará. Una LOF resume las acusaciones y las entrevistas con respecto al presunto incidente y explica si se llevará a cabo alguna acción disciplinaria, una capacitación adicional del miembro del personal u otra acción. Si el reclamante desea apelar la decisión, tiene 30 días después de la fecha de la carta de cierre o la LOF para hacerlo.

Una persona puede presentar una queja directamente ante la Administración Federal de Tránsito dirigida a la Oficina de Derechos Civiles, Atención: Coordinadora del Programa del Título VI, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Avenue, SE, Washington, DC 20590.

Si necesita información en otro idioma, comuníquese al 214-849-7420. Si se necesita información en otro idioma, llame al 214-849-7420.



Apéndice 4: Formulario para la presentación de quejas conforme al Título VI

La sección 601 del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 establece que "A ninguna persona en los Estados Unidos se le negará, sobre la base de la raza, el color o el origen nacional, la participación en un programa o actividad que reciba asistencia económica federal, no se le negarán los beneficios de estos ni estará sujeta a discriminación conforme a estos **Si cree que lo han discriminado, proporcione la siguiente información para ayudar a Greyhound a procesar su queja.**

Si necesita información en otro idioma, comuníquese al 214-849-7420. Si se necesita información en otro idioma, llame al 214-849-7420.

SECCIÓN 1 (Escriba claro):

Nombre: _____

Dirección: _____

Ciudad, Estado, Código postal: _____

Número de teléfono: _____ (Casa) _____ (Trabajo)

¿Requisitos de formato accesible? _____ (Letra grande) _____ (Cinta de audio) _____

(Dispositivo de telecomunicación para sordos) _____ (Otro)

SECCIÓN 2

¿Está presentando esta queja en su propio nombre? _____ (Sí) _____ (No) En caso afirmativo, pase a la Sección 3.

De lo contrario, proporcione el nombre y la relación de la persona por la que se queja:

Nombre: _____ Relación: _____

Explique por qué ha presentado una queja en nombre de un tercero: _____

Confirme que ha obtenido el permiso de la parte agraviada si presenta la solicitud en nombre de un tercero. _____ (Sí) _____ (No)

SECCIÓN 3

Creo que la discriminación que experimenté se basó en (marque todo lo que corresponda):

_____ Raza _____ Color _____ Origen nacional

Fecha y lugar del hecho: _____

Nombres y títulos de las personas que creo que me discriminaron:

La acción o decisión que me hizo creer que fui discriminado es la siguiente:

(Incluya una descripción de lo que sucedió y cómo se denegaron, retrasaron o afectaron sus beneficios):



Indique los nombres y números de teléfono de todos los testigos

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

SECCIÓN 4

¿Ha presentado anteriormente una queja conforme al Título VI ante Greyhound? _____ (Sí) _____ (No)

SECCIÓN 5

¿Ha presentado esta queja ante cualquier otra agencia federal, estatal o local, o ante algún tribunal federal o estatal? _____ (Sí) _____ (No)

En caso afirmativo, marque todas las opciones que correspondan:

Agencia federal _____ Tribunal federal _____ Agencia estatal _____ Tribunal estatal _____ Agencia local _____

Proporcione información sobre una persona de contacto en la agencia/tribunal donde se presentó la queja.

Nombre: _____ Cargo: _____

Agencia: _____

Dirección: _____

Número de teléfono: _____

Puede adjuntar cualquier material escrito u otra información que considere relevante para su queja.

Creo que la información anterior es verdadera y correcta según mi leal saber y entender.

Firme e indique la fecha a continuación:

Firma

Nombre en letra de imprenta

Fecha

Presente este formulario en persona a la dirección a continuación o envíelo a:

Greyhound Lines, Inc.

AT: Coordinadora del Título VI

350 N. St. Paul Street

Dallas, TX 75201



Apéndice 5: Lista de investigaciones, quejas y demandas conforme al Título VI

Según la Circular 4702.1B de la FTA, todos los receptores deben preparar y mantener una lista de cualquiera de los siguientes que alegan discriminación por motivos de raza, color u origen nacional:

- Investigaciones activas realizadas por la FTA y otras entidades
- Demandas; y
- Quejas que mencionan al receptor.

A continuación se muestra la lista que se utilizará para hacer un seguimiento de estos incidentes:

Lista de investigaciones, demandas y quejas conforme al Título VI

FECHA DEL INCIDENTE	CIUDAD/ESTADO DEL INCIDENTE	BASE DEL RECLAMO	ESTADO	TIPO	NOTAS



Apéndice 6: Plan de participación pública

Política

Greyhound utilizará métodos de difusión adecuados para una comunidad específica para llegar a las minorías y a las poblaciones con dominio limitado del inglés. Los métodos pueden ser diferentes para cada comunidad.

Promoción de la participación pública inclusiva

Los esfuerzos para involucrar a las minorías y a las poblaciones LEP en las actividades de participación pública incluyen avisos públicos, así como medidas específicas para abordar las barreras lingüísticas, institucionales, culturales, económicas, históricas o de otro tipo que pueden evitar que las minorías y las personas LEP participen de manera efectiva en el proceso de toma de decisiones de un receptor.

Los esfuerzos varían según la comunidad y pueden incluir reuniones convenientes y accesibles para las comunidades minoritarias y LEP y la coordinación con organizaciones comunitarias para implementar estrategias de participación pública que contacten específicamente a miembros de las comunidades minoritarias o LEP afectadas.

Entre los esfuerzos de participación de la comunidad de Greyhound, se encuentran los siguientes:

- Prestar servicio y participar en grupos focales para proyectos públicos específicos
- Asistir a las reuniones de la junta y del consejo sobre instalaciones públicas y transporte y actuar como parte interesada
- Colaborar con programas comunitarios locales que ofrecen transporte para grupos desfavorecidos y dependientes del transporte

Participar en eventos públicos que brindan material de divulgación e información para las comunidades.

Cambios en los servicios de autobuses interurbanos y aumentos en las tarifas

Los cambios en los servicios o las tarifas se publican en la página web de Greyhound (www.greyhound.com) y están disponibles en cualquier terminal de Greyhound. Los avisos se proporcionarán en inglés y en español.



Apéndice 7: Tabla que representa la representación de las minorías en los comités y consejos seleccionados por Greyhound Lines, Inc.

Greyhound Lines, Inc. no tiene juntas de planificación, consejos o comités asesores ni organismos similares, cuyos miembros son seleccionados por Greyhound Lines, Inc. A continuación, se muestra una tabla que Greyhound Lines, Inc. utiliza en el caso de que los comités y los consejos sean seleccionados por Greyhound. Greyhound alentaría firmemente la participación de las minorías en dichos comités.

Miembros de las juntas, los consejos y los comités desglosados por raza

Organismo	Caucásico	Latino	Afroamericano	Asiático americano	Nativo norteamericano
Población	<i>Para completar cuando corresponda.</i>				
Junta de planificación no elegida					
Consejo Asesor					
Comité					



Apéndice 8: Estándares de servicio de todo el sistema

La Administración Federal de Tránsito (FTA) requiere que todos los proveedores de tránsito público con ruta fija desarrollen estándares *cuantitativos* para los siguientes indicadores que son aplicables específicamente al sistema del proveedor de tránsito. Se aplican a toda la agencia en lugar de a toda la industria.

1. Carga del vehículo para cada modo

La carga del vehículo se puede expresar como una relación entre los pasajeros y la cantidad de asientos en un vehículo, en cuanto al punto de carga máxima del vehículo.

Greyhound se esforzará por que las cargas de los vehículos no excedan las capacidades alcanzables de los vehículos, que generalmente son de 50 a 55 asientos por autobús estándar de 45 pies. Greyhound no permite que los pasajeros viajen parados por razones de seguridad.

2. Avance del vehículo para cada modo

El avance del vehículo es la cantidad de tiempo entre dos vehículos que viajan en la misma dirección en una línea determinada o una combinación de líneas. Los avances de los vehículos se miden en minutos; la frecuencia del servicio se mide en vehículos por hora. Los avances y la frecuencia del servicio son indicaciones generales del servicio prestado en una ruta.

Los avances de los vehículos con ruta fija de Greyhound varían según la cantidad de pasajeros que compran boletos para un horario en particular, que dicta la cantidad de autobuses necesarios para brindar servicio a los pasajeros. Esto se aplica tanto al servicio en hora pico como no pico.

3. Rendimiento a tiempo para cada modo

El rendimiento a tiempo es una medida de las vueltas completadas según lo programado.

A continuación, se muestran los estándares de rendimiento de Greyhound para todas las rutas fijas:

Salidas a tiempo:

Los autobuses Greyhound saldrán no más de 5 minutos tarde de cualquier hora de salida programada y publicada. Greyhound se esforzará por cumplir con un mínimo del 95% de las salidas de autobuses dentro de cero a 5 minutos después de los horarios publicados o programados.

Operando antes de lo programado:

Ningún autobús saldrá en un momento designado anterior a la hora de salida programada.

Viajes perdidos:

Greyhound completará el 100% de todos los viajes programados en la medida que sea razonablemente posible.



No recoger al pasajero:

El contratista no dejará de recoger a ningún pasajero que tenga el boleto correcto que esté esperando en el lugar designado.

4. Disponibilidad del servicio para cada modo

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

Greyhound presta servicio a 3,800 destinos en todo el territorio continental de EE. UU. También tiene relaciones interlíneas con muchos otros transportistas de autobuses interurbanos que prestan servicio a comunidades más pequeñas a las que Greyhound no llega. Finalmente, Greyhound brinda servicios a comunidades rurales con su producto Greyhound Connect y se conecta con transportistas de acceso rural que también brindan servicios a comunidades donde Greyhound no opera. Greyhound proporciona una valiosa contribución en especie a muchos de estos transportistas rurales que reciben financiamiento conforme a 49 U.S.C. 5311(f).



Apéndice 9: Políticas de servicio de todo el sistema

La Administración Federal de Tránsito (FTA) requiere que todos los proveedores de tránsito público con ruta fija desarrollen estándares *cualitativos* para los siguientes indicadores que son aplicables específicamente al sistema del proveedor de tránsito. Se aplican a toda la agencia en lugar de a toda la industria.

Política de servicios de tránsito

Los servicios de tránsito se refieren a elementos de comodidad, conveniencia y seguridad que están disponibles para el público en general. Los proveedores de tránsito con ruta fija deben establecer una política para garantizar la distribución equitativa de los servicios de tránsito en todo el sistema. Este requisito se aplica después de que un proveedor de tránsito ha decidido financiar un servicio. Los servicios de tránsito pueden incluir: asientos (banco, asientos en paradas/estaciones); marquesinas para autobuses; información impresa (letreros, mapas del sistema, horarios; equipo digital, por ejemplo: software NextBus; contenedores de residuos, que incluyen basura y reciclaje).

Greyhound determina ubicaciones equitativas de todos los servicios de tránsito en todo el sistema Greyhound. Las ubicaciones de las mejoras de la terminal se distribuyen de manera equitativa en todas las rutas. Se dará prioridad a las terminales en lugares que reciban una mayor cantidad de abordajes y descensos o que puedan necesitar mejoras ADA, pero estas se realizarán en diversas rutas en Greyhound durante cada ciclo de mejora.

Política de asignación de vehículos

La asignación de vehículos se refiere al proceso mediante el cual los vehículos de tránsito se ponen en servicio en los depósitos y en las rutas en todo el sistema del proveedor de tránsito.

Los vehículos de tránsito se asignarán a las rutas según la cantidad de pasajeros, el tipo de ruta y las características operativas de los autobuses, incluidos la longitud y el radio de giro del autobús.

Greyhound mantendrá su flota y reemplazará los vehículos según lo requiera la política de vida útil mínima de la FTA. Greyhound opera un sistema de despacho centralizado para garantizar que los recursos de la empresa se utilicen de manera eficiente. Los autobuses se asignan a grupos que generalmente prestan servicios a regiones geográficas. Cada grupo consta de varios cientos de autobuses de diferente antigüedad y condiciones y se requiere licencia para viajes transfronterizos. Se puede asignar cualquier autobús del grupo a cualquier horario en esa región. En determinadas circunstancias, se pueden asignar equipos individuales a horarios en función de las características del horario. Las asignaciones a los horarios pueden basarse en el millaje del vehículo frente al millaje de la ruta y también en el acceso a las instalaciones de mantenimiento. Los autobuses no se asignan en función de la demografía de las poblaciones a las que se brinda servicio.

Todos los autobuses están equipados con elevadores para sillas de ruedas. Además, todos los autobuses tienen aire acondicionado.



Apéndice 10: Formulario de educación para empleados

Política del Título VI

Ninguna persona quedará excluida, sobre la base de la raza, el color o el origen nacional, de participar en un programa o actividad que reciba asistencia económica federal, no se le negarán los beneficios de estos ni estará sujeta a discriminación conforme a estos.

Se espera que todos los empleados de Greyhound Lines, Inc. y sus filiales tengan en cuenta, respeten y cumplan con esta política. Las preguntas o quejas de los clientes deben dirigirse a Greyhound Lines, Inc.'s. Coordinadora del Título VI.



Apéndice 11: Acuse de recibo del Plan del Título VI

Por la presente acuso recibo del Plan del Título VI de Greyhound Lines, Inc. He leído el plan y me comprometo a garantizar que ninguna persona sea excluida de la participación o se le nieguen los beneficios o servicios brindados por Greyhound Lines, Inc. en función de la raza, el color o el origen nacional, según lo protege el Título VI.

Su firma

Nombre (letra de imprenta)

Fecha



Apéndice 12: Carta de acuse de recibo de la queja conforme al Título VI

Fecha de hoy

Sra./Srta. Jane Doe
1234 Main St.
Dallas, TX 75201

Estimada Sra./Srta. Doe:

Esta carta es para acusar recibo de su queja contra Greyhound Lines, Inc. donde alega

Comenzará una investigación pronto. Si tiene información adicional que desea transmitir o preguntas sobre este asunto, no dude en comunicarse con esta oficina por teléfono al 214-8498966 o escríbanos a:

Greyhound Lines, Inc.
AT: Coordinadora del Título VI
350 N. St. Paul Street,
Dallas, TX 75201

Sinceramente,

Coordinadora del Título VI de Greyhound Lines, Inc.



Apéndice 13: Carta de conclusión (notificar al reclamante que la queja está fundamentada)

Fecha de hoy

Sra./Srta. Jane Doe
1234 Main St.
Dallas, TX 75201

Estimada Sra./Srta. Doe:

El asunto al que se hace referencia en su carta del _____ (fecha) contra Greyhound Lines, Inc. donde alega que se ha investigado una violación del Título VI.

Se identificaron las violaciones del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, incluidas las mencionadas en su carta. Se están realizando esfuerzos para corregir estas deficiencias.

Gracias por llamar nuestra atención respecto de este importante asunto. Fue de gran ayuda durante nuestra revisión de este asunto. ***(Si se solicita una audiencia, la siguiente oración puede ser apropiada)***. Es posible que reciba noticias de esta oficina o de las autoridades federales en caso de que se necesiten sus servicios durante el proceso de audiencia administrativa.

Sinceramente,

Greyhound Lines, Inc.
Coordinadora del Título VI



Apéndice 14: Carta de cierre (notificar al reclamante que la queja no está fundamentada)

Fecha de hoy

Sra./Srta. Jane Doe
1234 Main St.
Dallas, TX 75201

Estimada Sra./Srta. Doe:

Se ha investigado el asunto al que hace referencia en su queja del _____ (fecha) contra Greyhound Lines, Inc. donde alega _____.

Los resultados de la investigación no indicaron que haya habido, de hecho, una violación de las disposiciones del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964. Como usted sabe, el Título VI prohíbe la discriminación por motivos de raza, color u origen nacional en cualquier programa que reciba asistencia económica federal.

Greyhound ha analizado los materiales y los hechos relacionados con su caso en busca de evidencia de que Greyhound no cumplió con alguna de las leyes de derechos civiles. No se encontró evidencia de que se haya violado alguna de estas leyes.

Por lo tanto, le informo que su queja no ha sido fundamentada y que voy a cerrar este asunto en nuestros archivos.

Tiene derecho a apelar esta decisión dentro de los 30 días calendario posteriores a la recepción de esta decisión final por escrito de Greyhound.

Gracias por tomarse el tiempo para contactarnos. Si puedo ayudarlo en el futuro, no dude en ponerse en contacto conmigo.

Sinceramente,

Greyhound Lines, Inc.
Coordinadora del Título VI



Apéndice 15: Información de contacto de agencias estatales y locales para presentar quejas

ARIZONA

ADOT

AT: Gerente de Programa del Título VI
206 S. 17TH Ave MD 155A RM: 183
Phoenix AZ, 85007 FTA

TEXAS

TxDOT o Región VI de la FTA

AT: PTN

125 E. 11th Street
Austin, TX 78701

819 Taylor Street
Room 8A36
Fort Worth, TX 76102