

## Procedimientos de quejas sobre ADA de Lextran

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA) y la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 establece que ninguna entidad que reciba fondos federales discriminará a una persona con discapacidad en relación con la prestación de servicios de transporte. Lextran se compromete a brindar transporte seguro y confiable a todas las personas sin discriminación. Estos procedimientos cubren todas las quejas presentadas de acuerdo con la ADA y la Sección 504 que alegan discriminación en cualquier programa o actividad administrada por Lextran.

Cualquier persona que crea que ha sido excluida de la participación, se le han negado los beneficios o ha sido objeto de discriminación en virtud de cualquier programa o actividad de Lextran debido a su discapacidad puede presentar una queja ante el Coordinador de ADA de Lextran.

### CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA SOBRE ADA ANTE LEXTRAN

- Correo electrónico: envíe un correo electrónico al coordinador de ADA de Lextran a [compliance@lextran.com](mailto:compliance@lextran.com).
- Correo: Complete el formulario de queja de la ADA y envíelo por correo a:  
Lextran  
Attn: Coordinador de ADA  
200 West Loudon Avenue  
Lexington, KY 40508
- Teléfono: Llame a Lextran al 859-255-7756 y presente una queja ante un representante de servicio al cliente, quien luego enviará la queja al Coordinador de ADA.
- En persona: Complete una tarjeta de comentarios del cliente en el Centro de Tránsito o en la Oficina Administrativa de Lextran.
- Las quejas no tienen que presentarse primero con Lextran para poder presentarlas ante la Administración Federal de Tránsito (FTA). Puede encontrar más información en <https://www.transit.dot.gov/regulations-and-guidance/civilrights-ada/file-complaint-fta>.

### REQUISITOS DE LA QUEJA

- Nombre completo
- Dirección
- Número(s) de teléfono
- Servicio de tránsito (Lextran o Wheels)
- Fecha del incidente
- Hora del incidente
- Lugar del incidente
- Número de vehículo o ruta, si se conoce
- Nombre del empleado (si se conoce)
- Descripción
- Información sobre cómo comunicarse con usted de manera efectiva. Háganos saber si desea comunicaciones escritas en un formato específico (p. ej., letra grande, Braille, documentos electrónicos).

## ¿QUÉ SUCEDE DESPUÉS DE RECIBIR MI QUEJA?

- Las investigaciones se iniciarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la queja. Lextran hará todo lo posible por responder a las quejas de la ADA dentro de los treinta (30) días hábiles posteriores a la recepción.
- Una vez completada la investigación, Lextran se comunicará con el reclamante con respecto a su respuesta.
- Si el reclamante no está de acuerdo con la determinación, puede apelar la decisión por escrito dentro de los treinta (30) días a partir de la fecha de la determinación. La carta de apelación debe indicar las razones por las que el reclamante cree que la decisión fue un error. La carta de apelación debe enviarse por correo a:

Lextran  
Attn: Gerente General  
200 West Loudon Avenue  
Lexington, KY 40508