

Procedimiento de Quejas del Título VI

Cada queja recibida que alegue discriminación por raza, color u origen nacional será investigada utilizando el procedimiento a continuación, ya sea que haga referencia específicamente al Título VI o no. Todas las quejas deben ser recibidas dentro de los 180 días posteriores al incidente/ocurrencia de la presunta discriminación. El denunciante será notificado dentro de 7 días confirmando la recepción y se le informará que está siendo investigado. Este aviso puede incluir una solicitud de información adicional necesaria para investigar la queja (p. ej. hora específica de un incidente). Se proporcionará una respuesta escrita de la determinación por correo al denunciante dentro de los 30 días a partir de la fecha de la queja.

Si la acusación se refiere a un incidente específico que involucra a un operador o miembro del personal de servicio al cliente, el personal de gestión del Departamento de Transporte de AAATA llevará a cabo una investigación preliminar de los hechos. Cabe señalar que todos los autobuses e instalaciones de AAATA están equipados con cámaras. Las cámaras han demostrado ser extremadamente útiles para resolver quejas alegadas sobre incidentes específicos. El personal de Gestión de Transporte hará una determinación preliminar sobre los hechos, recomendará cualquier medida disciplinaria y transmitirá la queja al Chief Executive Officer (CEO), Deputy CEO, o su delegado.

Para acusaciones más generales, como el diseño del servicio de AAATA o las tarifas, el CEO, el Subdirector Ejecutivo o su delegado determinarán el miembro del personal senior apropiado para llevar a cabo la investigación preliminar y reportar los hallazgos y recomendaciones para acciones correctivas al CEO, Subdirector Ejecutivo o su delegado.

El CEO, el Deputy CEO, o su delegado revisarán todas las quejas de discriminación alegadas basadas en raza, color, u origen nacional y los

Procedimiento de Quejas del Título VI

resultados de la investigación preliminar. El CEO, el Subdirector Ejecutivo, o su delegado tomarán una determinación sobre si la supuesta discriminación basada en raza, color, o origen nacional fue válida, y cualquier acción correctiva que Tab C: Complaint Procedure Title VI Program Update 2023 23 se tomará. Tenga en cuenta que incluso si se determina que la supuesta discriminación es inválida, en algunos casos aún puede ser necesario tomar medidas correctivas.

El CEO, el Subdirector Ejecutivo, o su delegado proporcionará sus hallazgos por escrito (por correo) al demandante dentro de los 30 días a partir de la fecha de la queja, incluyendo si se determinó que la supuesta discriminación era válida basada en raza, color, o origen nacional, y las acciones correctivas que AAATA ha tomado o promete tomar. La carta informará al reclamante de la oportunidad de proporcionar información adicional que pueda llevar a AAATA a reconsiderar su decisión y del derecho del reclamante a presentar una queja ante la Federal Transit Administration (FTA). Además de esta política, AAATA también da seguimiento a las quejas informales realizadas por teléfono, Internet, redes sociales y correo electrónico.