

## SISTEMA DE TRANSPORTE GRTC

### Procedimiento de queja de conformidad con la *Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades*

Este procedimiento de queja se establece para cumplir con los requisitos de la *Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA)*. Puede ser utilizado por cualquier persona que desee presentar una denuncia por discriminación en los servicios, actividades, programas o beneficios del Sistema de Transporte GRTC ("GRTC") a causa de una discapacidad. Las denuncias de discriminación por discapacidad en el empleo se rigen por la Política de Personal de GRTC.

La denuncia debe hacerse por escrito y contener información sobre la presunta discriminación tal como: nombre, dirección y número telefónico del denunciante, así como el sitio, fecha y descripción de la presunta discriminación. Habrá medios alternativos para presentar las denuncias, tales como entrevistas personales o grabaciones para aquellas personas con discapacidad que los soliciten.

La denuncia deberá ser enviada por el denunciante y/o un representante tan pronto como sea posible, y no más tarde que 60 días calendario después de la presunta transgresión, a:

Angela Allah  
ADA Coordinator  
GRTC Transit System  
301 East Belt Boulevard  
Richmond, VA 23224

TTY (teléfono de texto)/TDD (dispositivo de telecomunicación para personas sordas o con limitación auditiva),  
1-800-828-1120 o 711

Dentro de los 15 días calendario posteriores a la recepción de la denuncia, Angela Allah o su representante se reunirá con el denunciante para hablar sobre la denuncia y su posible solución. Dentro de los 15 días calendario posteriores a la reunión, Angela Allah o su representante responderán al denunciante por escrito y, de ser el caso, en un formato accesible tal como texto en letra grande, Braille o grabación de audio. En esta respuesta se expondrá la posición de GRTC y se ofrecerán opciones para una resolución satisfactoria de la denuncia.

Si la respuesta de GRTC no resuelve satisfactoriamente el asunto, el denunciante y/o su representante podrá apelar la decisión dentro de los 15 días calendario posteriores a la recepción de la respuesta, ante el Sistema de Transporte GRTC o su representante.

Dentro de los 15 días calendario posteriores a la apelación, el Sistema de Transporte GRTC o su representante se reunirá con el denunciante para hablar sobre la denuncia y sus posibles soluciones. Dentro de los 15 días calendario posteriores a la reunión, el Sistema de Transporte GRTC o su representante responderá al denunciante por escrito y, de ser el caso, en un formato accesible con la resolución final para la denuncia.

Todas las denuncias por escrito recibidas por Angela Allah o su representante, las apelaciones ante el Sistema de Transporte GRTC o su representante, y las respuestas de estas dos oficinas serán archivadas en GRTC durante al menos tres años.