

## SISTEMA DE TRANSPORTE GRTC



### PROCEDIMIENTOS Y REGISTROS DEL TÍTULO VI

Cualquier persona puede ejercer su derecho de presentar una denuncia a la GRTC si cree que ella misma u otro beneficiario del programa han sido tratados de forma injusta o discriminatoria al recibir el servicio de transporte. La GRTC realizará un esfuerzo coordinado para atender las denuncias usando los Procedimientos de Denuncias para la No Discriminación, como se describen a continuación. Todas las denuncias relacionadas con el Título VI y su resolución serán registradas según se describe e informa con todas las actualizaciones del programa. En caso de que una investigación relacionada con el Título VI sea iniciada por la Administración Federal del Transporte (FTA) o de que presenten demandas relacionadas con el Título VI en contra de la GRTC, la agencia seguirá estos procedimientos:

*¿Quién recibe las denuncias por discriminación?*

- *El personal del servicio al cliente y/o de la dirección ejecutiva puede recibir denuncias por discriminación. Los otros departamentos (como los de transporte, planificación y programación) y los operadores telefónicos deben dirigir o transferir las llamadas al servicio al cliente para su registro adecuado.*

*¿Cómo se procesan las denuncias por discriminación?*

- *Una vez que el servicio al cliente recibe la denuncia por discriminación, ésta se registra en una base de datos bajo la categoría "Discriminación/Título VI". El director del servicio al cliente dirigirá todas las denuncias por discriminación al funcionario de Asuntos Relacionados con el Título VI (el director de planificación y programación) para su revisión.*
- *Si el personal de la dirección ejecutiva recibe la denuncia por discriminación, ésta se dirigirá al funcionario de Asuntos Relacionados con el Título VI. Luego, el personal de planificación registrará la denuncia y notificará al director del servicio al cliente sobre dicha acción.*
- *Todas las denuncias por discriminación se registrarán en la base de datos de denuncias del servicio al cliente bajo la categoría "Discriminación/Título VI". La GRTC notificará a la parte denunciante dentro de un periodo de tres días después de recibida la denuncia. Con esta notificación se inicia el periodo de revisión.*

*¿Cómo se manejan las denuncias por discriminación?*

- *Investigación y documentación del caso: El funcionario de Asuntos Relacionados con el Título VI conducirá una investigación inmediata de las denuncias por discriminación registradas y realizará un*

- *Debe prepararse un informe escrito al final de la investigación, que debe incluir: resumen de la denuncia, descripción de la investigación, hallazgos y recomendaciones.*

*Aprobación y notificación de la resolución:*

- *El funcionario de Asuntos Relacionados con el Título VI presentará recomendaciones al director de operaciones de GRTC (COO) para la aprobación de la resolución. Si la denuncia se determina como válida, la recomendación incluirá propuestas de acciones colectivas para afrontar la situación. Se emitirá una resolución sin acciones si la denuncia se determina como improcedente o cuestionable.*
- *El funcionario de Asuntos Relacionados con el Título VI notificará a la parte denunciante sobre la resolución de la denuncia dentro de los 30 días siguientes de haberla recibido. El registro correspondiente de la resolución de la denuncia se guardará en el archivo.*

*Solicitudes de consideración:*

- *La parte denunciante podrá hacer una solicitud de reconsideración dentro de los 30 días siguientes a la fecha de emisión de la notificación de resolución.*
- *Las apelaciones se revisarán dentro de los 30 días siguientes a la solicitud de reconsideración. La apelación será escuchada por el director ejecutivo.*

*Monitoreo*

- *El funcionario de Asuntos Relacionados con el Título VI, el Gerente de planificación y el Director del servicio al cliente llevarán a cabo una revisión trimestral de todas las denuncias relacionadas con el Título VI revisadas por GRTC. En estas sesiones trimestrales se revisarán las acciones correctivas adoptadas en el momento de cada resolución. El funcionario de Asuntos Relacionados con el Título VI puede anular el requisito de una reunión trimestral si no se ha presentado ninguna denuncia o si no se han adoptado acciones correctivas en el último trimestre.*

(Aprobado en marzo de 2014)