

## **Políticas de HARTransit sobre quejas y elogios**

El Director Ejecutivo (CEO), o su designado, como Oficial de Resolución de Quejas (CRO) es responsable de responder y dar seguimiento a los comentarios del público.

HARTransit investigará a fondo cualquier manifestación hecha por pasajeros u otros miembros del público y trabajará para resolver cualquier problema aparente que pueda ser culpa del Distrito. Cualquier comentario positivo se transmitirá a las partes correspondientes lo antes posible.

### **Recepción de quejas**

El Coordinador de Marketing y Diseño Gráfico tiene la responsabilidad principal del contacto inicial con los reclamantes y de la redacción inicial de las quejas. Sin embargo, cualquier miembro del personal administrativo puede estar en condiciones de recibir comentarios y debe estar preparado para hacerlo.

Todos los comentarios escritos, cartas y correspondencia por correo electrónico deben dirigirse al CRO.

El personal debe transcribir los comentarios verbales a escrito en el formulario de queja oficial de HARTransit ubicado en la carpeta de formularios de la empresa en el servidor de archivos de administración de HARTransit. El miembro del personal que transcribe la queja se asegurará de que se proporcione una copia al CRO y al director de operaciones (COO). El formulario generará automáticamente un identificador numérico para la queja.

El Coordinador de Marketing y Diseño Gráfico es responsable de ingresar la queja en la hoja de cálculo de estado del formulario de comentarios ubicada en la carpeta de la empresa en el servidor de archivos HARTransit Admin.

### **Investigación de quejas**

El Departamento de Operaciones, bajo la dirección del Director de Operaciones, será responsable de investigar las quejas contra los operadores y programadores de vehículos. El Director de Mantenimiento (CMO) será responsable de investigar las quejas sobre vehículos e instalaciones. Este personal se comunicará con los reclamantes para obtener información más detallada dentro de los 3 días posteriores a la queja inicial y completará y documentará sus investigaciones con cualquier acción correctiva sugerida dentro de las dos semanas. Cualquier documentación relevante debe devolverse al CRO.

El CRO es responsable de garantizar que el proceso de investigación se complete de manera oportuna mediante el uso de la hoja de cálculo de estado del formulario de comentarios y el contacto con el Jefe de Operaciones o Mantenimiento.

### **Quejas ADA y Título VI**

Cualquier individuo, grupo de individuos o entidad que crea que ha sido sujeto a discriminación por motivos de raza, color u origen nacional durante cualquier programa o actividad administrado por HARTransit o indirectamente bajo un subreceptor, consultor y/o El contratista puede presentar una queja por escrito al Coordinador del Título VI de HARTransit. El Director General cumplirá las funciones de Coordinador del Título VI. Los formularios de quejas están

disponibles en el Centro de Operaciones de HARTransit. Se incluyen más detalles de este proceso en el plan HARTransit Título VI.

De conformidad con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA), HARTransit garantiza que sus servicios, vehículos e instalaciones sean accesibles y utilizables por personas con discapacidades. Cualquiera que crea que ha sido discriminado por motivos de discapacidad puede presentar una queja ADA.

Las quejas pueden presentarse completando el formulario de quejas en línea. Si el demandante no puede escribir una queja, las personas pueden llamar o visitar la oficina, o un representante puede presentarla en su nombre.

### **Mantenimiento de registros**

El Coordinador de Mercadeo y Diseño Gráfico mantendrá una hoja de cálculo para cada año fiscal que identifique las quejas por categoría, empleado y tipo de servicio. Las quejas de la ADA y el Título VI se identificarán en la hoja de cálculo, incluso si el demandante no declaró explícitamente que la queja se basó en discriminación.

Las quejas completadas se devuelven al Coordinador de Marketing y Diseño Gráfico después de la investigación con una copia al Director de Operaciones y se archivan en una carpeta por mes y año fiscal y se mantienen indefinidamente.

### **Respuestas a las quejas**

Las respuestas escritas se almacenarán con la queja original. Si una respuesta es verbal, la fecha en la que se realizó el seguimiento y quién se anotará en el formulario de comentarios.

Revisado en septiembre de 2023.