



## Proceso de Quejas

### ¿Cómo presentar una queja?

Por favor, llene, firme y envíe el formulario de queja a Servicio al Cliente de Rio Metro (vea el formulario para más detalles). Rio Metro anima el uso del correo certificado a través del Servicio Postal o la entrega equivalente para poder seguir toda la correspondencia fácilmente. El formulario de queja firmado debe ser recibido dentro de ciento ochenta (180) días después de la fecha de la supuesta discriminación.

### ¿Qué sucede con la denuncia después de su presentación?

Rio Metro responderá en escritura a todas las quejas escritas alegando discriminación por motivos de raza, color, origen nacional o discapacidad en un servicio ofrecido por. Rio Metro proveerá, en la mayor medida posible, la asistencia apropiada a los demandantes, incluyendo asistencia a las personas con discapacidad, o para aquellos que están limitados en su capacidad de comunicarse en inglés. Dentro de treinta (30) días se enviará por correo una carta reconociendo el recibo de la queja. Al mismo tiempo, se iniciará una investigación preliminar que puede incluir entrevistas escritas con las partes involucradas y una solicitud de información adicional de la demandante. Si el demandante no proporciona la información solicitada, puede resultar en el cierre administrativo de la queja y ninguna acción adicional será requerida por Rio Metro.

### ¿Cómo será notificado el demandante de los resultados de la queja?

Rio Metro hará todo lo posible para enviar una respuesta escrita a la demandante en cuanto a la credibilidad de la queja dentro de los treinta (30) días después de enviar el acuse de recibo de la queja o la recepción de información adicional, la que sea posterior. En el caso en que la denuncia sea confirmada, la respuesta escrita indicará cuales esfuerzos de recuperación están siendo desarrolladas e implementadas con el fin de mitigar el trato desigual. Si la queja no está confirmada, el demandante tiene el derecho de apelar la respuesta en escritura. Apelaciones en este caso deben ser presentadas en escritura y deben incluir nueva información no considerada previamente en la queja original. Depende de los detalles relacionados con la queja, las investigaciones de apelación podrá incluir otras conclusiones de hecho, una audiencia u otros mecanismos apropiados, lo que resultará en una resolución definitiva dictada en escritura, si es posible, dentro de los ciento ochenta (180) días siguientes a la recepción de la petición apelar. El demandante también puede presentar una queja externa con la Federal Transit Administration Administración (<http://www.fta.dot.gov/civilrights>) dentro de los ciento ochenta (180) días de la supuesta discriminación.