

**CIUDAD DE PHOENIX  
PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS BAJO EL TÍTULO II  
DEL DECRETO DE AMERICANOS CON DISCAPACIDADES**

Este procedimiento de quejas se ha establecido para cumplir con los requerimientos del Título II del Decreto de Americanos con Discapacidades (ADA por sus siglas en inglés) de 1990. Puede ser usado por cualquier miembro del público que desee registrar una queja alegando discriminación por motivos de discapacidad en la provisión de programas, instalaciones y actividades por parte de la ciudad de Phoenix.

**Procedimiento**

La queja se debe hacer por escrito usando la [forma de Quejas del Decreto ADA](#) y debe contener el nombre, el domicilio y el número de teléfono del/la querellante, así como información sobre la presunta discriminación, tal como: ubicación, fecha y descripción del problema. Se pondrán a la disposición de las personas con discapacidades que lo soliciten, medios alternativos para registrar quejas, tales como entrevistas personales o una grabación en cinta de la queja.

La queja la debe enviar el/la querellante, o un representante, tan pronto como sea posible, pero a más tardar 180 días de calendario después del incidente. La ciudad de Phoenix, Valley Metro y las ciudades locales rastrean todas las quejas en la base de datos de la Administración de Servicios de Asistencia al Cliente de Valley Metro. Los clientes tienen dos opciones para presentar sus quejas:

Valley Metro Customer Service  
4600 E. Washington St., Suite 101  
Phoenix, Ariz. 85034  
[csr@valleymetro.org](mailto:csr@valleymetro.org)

602-253-500/Voz  
602-251-2039/TTY

ó

Phoenix Public Transit Department  
302 N. First Ave., Suite 900  
Phoenix, Ariz. 85003  
[PHXTransitEO@phoenix.gov](mailto:PHXTransitEO@phoenix.gov)

602-262-7242/Voz  
7-1-1/TTY

Dentro de los 15 días de calendario de la recepción de la queja, el coordinador del decreto ADA o una persona designada se reunirá con y/o entrevistará al/la querellante para iniciar una investigación sobre los alegatos. Dentro de los 15 días

de esa reunión, el coordinador del decreto ADA, o una persona designada, responderá por escrito o en un formato accesible para el/la querellante (como en letra grande, Braille o archivo electrónico). El coordinador del decreto ADA o el designado proveerá los resultados de su investigación, así como una decisión basada en la información proporcionada y obtenida durante la investigación.

## **Apelación a la Decisión**

El/la querellante, o su representante, puede apelar la decisión de la agencia de transporte o del proveedor ante el [administrador de la ciudad](#), o una persona designada, dentro de los 15 días de calendario de haber recibido la decisión. La naturaleza de los alegatos dictará si la queja será o no investigada inicialmente por la agencia de transporte o el proveedor de transporte (normalmente el contratista que provee el servicio).

Dentro de los 15 días de calendario de haber recibido la apelación, el administrador de la ciudad o la persona designada se reunirá con el/la querellante para hablar sobre la queja y las posibles resoluciones. Dentro de los 15 días de calendario posteriores a la reunión, el administrador de la ciudad o la persona designada responderá por escrito con una resolución final a la queja en un formato accesible para el/la querellante.

La Administración Federal de Transporte también permite a los pasajeros la oportunidad de registrar directamente una queja dentro del plazo de 180 días. La queja se puede dirigir a:

Federal Transit Administration  
Attention: Director, FTA Office of Civil Rights  
East Building, 5th Floor, TCR  
1200 New Jersey Ave., SE Washington,  
D.C. 20590

## **Registros**

Todas las quejas por escrito recibidas por el Coordinador del Decreto ADA/Título VI o la persona designada, incluyendo las apelaciones al administrador de la ciudad o su designado, y las respuestas de estas dos oficinas, se conservarán durante siete años en conformidad con el programa de retención de registros de Valley Metro.

## **Solicitudes**

Se puede obtener una copia de las copias de las Formas de Asistencia al Cliente enviando una forma de Solicitud de Registros Públicos en los siguientes formatos:

### **A. Solicitudes de Registros Públicos:**

1. Correo Electrónico: [publicrecords@valleymetro.org](mailto:publicrecords@valleymetro.org)
2. Correo Postal: Valley Metro  
Attention: Public Records Request  
101 N. 1<sup>st</sup> Avenue Suite 1400  
Phoenix, AZ 85003

3. Fax: (602) 523-6095

4. Forma de Solicitud de Registros Públicos en Línea

B. Comuníquese con Relaciones con el Cliente de Valley Metro:

Relaciones con el Cliente puede procesar hasta cinco Formas de Asistencia al Cliente (CAF por sus siglas en inglés) y enviarlas por correo electrónico. Las solicitudes de copias se pueden hacer llamando al Servicio al Cliente al 602-253-5000 ó por correo electrónico a: [csr@valleymetro.org](mailto:csr@valleymetro.org)