

## **Procedimiento operativo estándar (SOP) para reclamaciones del Título VI (Español)**

1. El Representante de Servicio al cliente (CSR) hace lo siguiente:
  - a. Toma la información de la persona que inicia la reclamación.
  - b. Consulta una lista de expresiones que son señales de alerta (proporcionada y actualizada por el Funcionario del Título VI) para designar una reclamación como “prioritaria” en TransTrack.
  - c. Le pide a la persona que inició la reclamación si desea recibir una respuesta (verbal, por escrito, por correo electrónico, etc.).
2. Las Reclamaciones Públicas (PC) designadas como “prioritarias” se transmitirán al Funcionario del Título VI (como revisor), al Director de operaciones (como revisor), y al Gerente del Departamento (para que actúe).
3. El supervisor o el gerente asignado revisará la reclamación prioritaria, se comunicará con la persona que la inició, si se solicita, y programará una reunión (de investigación) con el empleado para recabar información.
4. Si se determina que la reclamación entra en el Título VI, el gerente (o el director) consultará con el funcionario del Título VI y la PC se cambiará a la categoría “Título VI” en TransTrack.
5. El Funcionario del Título VI:
  - a. Revisará el material y la información recabada.
  - b. Se comunicará con la persona que inició la reclamación, preparará las preguntas de la entrevista y tendrá una conversación (y la grabará si se le da autorización).
  - c. Pedirá que se rellene un formulario del Título IV, si no lo ha recibido.
  - d. Consultará con el Consejo General de Salem Area Mass Transit District (SAMTD) para preparar la carta de respuesta final.
  - e. Presentará los hallazgos al Gerente General Adjunto (DGM) y se determinará la respuesta. Esta respuesta se entregará a la persona que inició la reclamación en una carta oficial.
  - f. Tendrá una reunión final con el DGM y el Gerente General.
  - g. Escribirá y enviará una respuesta final por escrito a la persona que inició la reclamación y al archivo. También se enviarán copias al Departamento de

Transportes de Oregon (ODOT) y a la Administración Federal de Transporte (FTA) para su información.

- h. Una vez que se completen todos los pasos anteriores, cerrará el caso en TransTrack.

Se incluirá una copia de este SOP en una actualización al [Programa del Título Vi de SAMTD](#), aprobada por el Consejo de Administración de SAMTD el 28 de septiembre de 2023.