



TCH
ADA Complaint
Procedure
(Spanish)



Developed 9-2019

ADA-Related Service Complaint Process
(Developed 9-2019)



Los Centros de Habilitación / TCH agradecen los comentarios, complementos y quejas de los clientes sobre sus experiencias al utilizar los servicios de TCH. Los comentarios de los clientes nos ayudan a identificar las áreas que necesitan mejoras y siempre agradecemos los elogios. Ya sea que nuestros clientes presenten quejas sobre problemas de servicio o compartan una gran experiencia, agradecemos la oportunidad de prestar servicio; todas las quejas de los clientes se revisan cuidadosamente y las enviadas por los clientes que experimentan problemas de accesibilidad o relacionados con la ADA se revisan adicionalmente para verificar el cumplimiento de las TCH políticas del representante de TCH HR (Departamento de Recursos Humanos). Para presentar una queja de servicio relacionada con la ADA, los clientes pueden comunicarse con TCH usando cualquiera de los siguientes métodos:

Por correo a:

TCH

c/o Departamento de Recursos Humanos

215 West Lodge Drive

Tempe, AZ 85283

Por teléfono

480-730-4132

Por correo electrónico

kendellgans@tch-az.com

TCH investigará la queja y comunicará de inmediato una respuesta al cliente en un plazo de 10 días.



Todos los métodos de envío darán como resultado que el departamento de Relaciones con el Cliente reciba la información de la queja y la ingrese en la carpeta de información de comentarios del cliente, que documenta cada queja recibida y todas las actividades de seguimiento relacionadas. Los clientes con una queja relacionada con la ADA recibirán una confirmación de la queja / número de referencia de seguimiento, generalmente dentro del mismo día, pero a más tardar diez (10) días a partir del día en que TCH recibe la queja. Si el cliente no recibe una respuesta dentro del plazo de diez (10) días, puede llamar al Departamento de Recursos Humanos al número que figura arriba para obtener la actualización del estado de la reclamación. Las divisiones operativas o los departamentos administrativos responsables de TCH investigan todas las quejas e implementan las acciones correctivas que se deben tomar. Las quejas que involucran ADA o elementos de accesibilidad reciben una revisión adicional por parte del Director de Recursos Humanos después de que se haya completado la investigación. Una vez que se haya completado la revisión de supervisión del cumplimiento de la ADA, Relaciones con el cliente proporcionará una respuesta por escrito al demandante en la dirección de contacto proporcionada dentro de los noventa (90) días posteriores a la recepción de la queja. Todas las quejas se investigan en unas pocas semanas, pero algunas pueden requerir una investigación más extensa o requerir más tiempo para identificar las medidas correctivas. En cualquier caso, se proporcionará una respuesta por escrito al cliente dentro de los noventa (90) días.