

COMPLAINT PROCEDURES PROCEDIMIENTOS DE DENUNCIA

How to file a Title VI Complaint

Cómo presentar una denuncia del Título VI:

Los pasajeros deben presentar una denuncia firmada y por escrito dentro del plazo de ciento ochenta (180) días contados desde el último día en que tuvo lugar el presunto acto de discriminación. La denuncia debe incluir la siguiente información: Su nombre, dirección y cómo contactarlo (es decir, número de teléfono, dirección de correo electrónico, etc.), y cómo, cuándo, dónde y por qué considera que ha sido víctima de discriminación. Incluya la ubicación, los nombres y la información de contacto de todos los testigos. La denuncia puede presentarse por escrito ante Metrolink de la siguiente manera:

Servicio de Atención al Cliente
Metrolink
P.O. Box 531776
Los Angeles, CA 90053-1776

Los denunciantes también pueden utilizar los siguientes medios para iniciar el proceso de denuncia:

Por correo electrónico

a través del sitio en Internet de Metrolink: <http://www.metrolinktrains.com>

Por teléfono:

Servicio de Atención al Cliente de Metrolink
(800) 371-L1NK(5465) (número gratuito)

TTY para personas con dificultades de audición y/o habla: (800) 698-4TDD

El Departamento de Atención al Cliente ayudará al denunciante a redactar una denuncia en caso de ser necesario.

¿Qué sucede con la denuncia después de ser presentada ante Metrolink?

Todas las denuncias de presunta discriminación por motivos de raza, color o nacionalidad en relación con un servicio o beneficio proporcionado por Metrolink se registrarán en la Base de datos de clientes y el Departamento de Atención al Cliente les asignará un número de identificación de manera electrónica.

El Departamento de Atención al Cliente de Metrolink revisa todos los comentarios de los clientes e investiga las denuncias de presunta discriminación por motivos de raza, color o nacionalidad en relación con un servicio o beneficio. El Departamento de Atención al Cliente brindará una asistencia adecuada a los denunciantes, incluso a las personas con discapacidad o cuya capacidad de comunicarse en inglés sea limitada.

En los casos en que se necesite más información para evaluar o investigar la denuncia, un Representante de Atención al Cliente de Metrolink se comunicará con el denunciante por escrito dentro del plazo mínimo de 15 días hábiles. El incumplimiento de presentar la información solicitada antes de cierta fecha puede provocar el cierre administrativo de la denuncia.

El personal del Departamento de Atención al Cliente investigará la denuncia y redactará un borrador de respuesta escrita sujeto a revisión por parte de la gerencia del Departamento de Atención al Cliente y por parte del Director Ejecutivo de Metrolink y del Director de Asesoría Jurídica de Metrolink.

¿Cómo seré notificado sobre el resultado de mi denuncia?

Metrolink hará todo lo posible por responder las denuncias del Título VI dentro del plazo mínimo de 60 días hábiles a partir de la recepción de dichas denuncias.

Además del procedimiento de denuncias de Metrolink, las personas y las organizaciones también pueden presentar una denuncia completando una forma de denuncia del Título VI de la Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de Transporte ([haga clic aquí](#)). Las denuncias deben estar firmadas e incluir información de contacto, y deben enviarse a:

Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de Transporte
A la atención de: Coordinador del Programa del Título VI
East Bldg., 4th & 5th Floors
1200 New Jersey Ave SE
Washington, DC 20590

TITLE VI COMPLAINT FORM
FORMA DE DENUNCIA DEL TÍTULO VI

La denuncia debe presentarse dentro del plazo de 180 días contados desde el último día en que tuvo lugar el presunto acto de discriminación.

Sección I:

Nombre:

Dirección:

Teléfono (particular):

Teléfono (trabajo):

Dirección de correo electrónico:

Formato accesible

¿Requisitos?

Caracteres grandes

TDD

Cinta de audio

Otro

Sección II:

¿Presenta esta denuncia en su propio nombre? Sí* No

*Si su respuesta es afirmativa, vaya a la Sección III.

En caso contrario, indique el nombre de la persona por quien presenta la denuncia y su relación con ella:

Explique por qué ha presentado una denuncia en nombre de otra persona:

Confirme que ha obtenido la autorización de la Sí No

parte agraviada si está presentando la denuncia en nombre de un tercero:

Sección III:

Considero que la discriminación que sufrí se basa en motivos de (marque todas las opciones que correspondan):

Raza Color Nacionalidad

Fecha del presunto acto de discriminación (mes, día, año): __/__/__

Explique con la mayor claridad posible qué sucedió y por qué considera que ha sido víctima de discriminación. Describa a todas las personas involucradas. Incluya el nombre y la información de contacto de la(s) persona(s) que lo discriminaron (si se conocen), así como los nombres y la información de contacto de cualquier testigo. Utilice el reverso de esta forma si necesita más espacio.

