

PROCEDIMIENTO DE QUEJA DE ACUERDO AL TÍTULO VI

Cualquier persona que considere que ha sido objeto de discriminación por causa de su raza, color o nacionalidad de origen por parte de la **Indianapolis Public Transportation Corporation (IPTC)** puede presentar una queja llenando el Formulario de queja de IndyGo de acuerdo al Título VI y enviarlo por correo o fax a la atención del Director de cumplimiento y derechos civiles de IndyGo. IPTC investiga las quejas recibidas durante no más de 180 días después del presunto incidente. IPTC solo procesará las quejas que estén completas. Puede obtener los formularios de queja en el sitio web de IPTC o llamando al Centro de Llamadas del Servicio al cliente de IndyGo.

Una vez que se reciba la queja, IPTC la revisará para determinar si nuestra oficina tiene jurisdicción. El reclamante recibirá una carta de acuse de recibo informándole si su queja será investigada por nuestra oficina.

IPTC dispone de **60** días para investigar la queja. Si se necesita más información para resolver el caso, IPTC puede comunicarse con el reclamante. El reclamante dispone de **10** días hábiles a partir de la fecha de la carta de solicitud para enviar la información al Director de cumplimiento y derechos civiles. Si el reclamante no contacta al Director de cumplimiento y derechos civiles o no recibe la información adicional dentro de 10 días hábiles, IPTC puede cerrar el caso administrativamente. También se puede cerrar el caso administrativamente si el reclamante no desea continuar con el caso.

Después de que el Director de cumplimiento y derechos civiles revise la queja, elaborará una de las dos siguientes cartas para el reclamante: una carta de cierre del caso o una carta de resultados (LOF, por sus siglas en inglés). La carta de cierre resume los alegatos y establece que no existió violación del Título VI y que el caso será cerrado. Una carta de resultados resume los alegatos y entrevistas relacionadas con el presunto incidente y explica si se tomará acción disciplinaria, capacitación adicional del miembro del personal u otro tipo de procedimiento. Si el reclamante desea apelar la decisión, dispone de 15 días a partir de la fecha de emisión de la carta de cierre del caso o de la carta de resultados para hacerlo.

La persona también puede presentar una queja directamente ante la Administración federal de tránsito (FTA).

Oficina de derechos civiles de la FTA
Attn: Title VI Program Coordinator
East Building
1200 New Jersey Avenue SE
Washington, DC 20590.

Si necesita información en otro idioma, llame al Centro de Llamadas del servicio al cliente de IndyGo al 317-635-3344.