



Rebecca Coletta, President | Mary Waldron, Executive Director

(508) 583-1833

70 School Street, Brockton, MA 02301

[www.oldcolonyplanning.org](http://www.oldcolonyplanning.org)

# Procedimientos de reclamación del Título VI

## Propósito y aplicabilidad

El propósito de este documento es establecer los procedimientos para la tramitación y disposición tanto de las quejas por discriminación presentadas directamente ante el Massachusetts Department of Transportation [Departamento de Transporte de Massachusetts] (MassDOT) o la Massachusetts Bay Transportation Authority [Autoridad de Transporte de la Bahía de Massachusetts] (MBTA), como de las quejas por discriminación que MassDOT/MBTA tienen la autoridad delegada para tramitar en virtud del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 (Título VI) y de las autoridades estatales y federales relacionadas con la no discriminación, incluida la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA).

La tramitación de las quejas por discriminación seguirá los pasos que se indican a continuación y que se detallan más a lo largo de este documento.

- Paso 1: El denunciante presenta su queja.
- Paso 2: MassDOT/MBTA envía al denunciante una carta de acuse de recibo.
- Paso 3: La queja se asigna a un investigador y es revisada.
- Paso 4: El investigador realiza entrevistas a los denunciantes, a los testigos y al denunciado.
- Paso 5: El investigador revisa las pruebas y los testimonios para determinar si se ha producido una infracción.
- Paso 6: El demandante y el demandado reciben una carta de resolución o una carta de constatación y se les ofrecen derechos de apelación.
- Paso 7: Una vez que el periodo de apelación ha expirado, la investigación se cierra.

Los procedimientos describen un proceso administrativo destinado a identificar y eliminar la discriminación en los programas y actividades financiados con fondos federales. Los procedimientos no ofrecen una vía de desagravio a los denunciantes que busquen remedios individuales, incluyendo daños punitivos o remuneración compensatoria; no prohíben a los denunciantes presentar quejas ante otras agencias estatales o federales; ni niegan a los denunciantes el derecho a buscar un abogado privado para abordar los actos de presunta discriminación.



Rebecca Coletta, President | Mary Waldron, Executive Director

(508) 583-1833

70 School Street, Brockton, MA 02301

[www.oldcolonyplanning.org](http://www.oldcolonyplanning.org)

Los procedimientos descritos en este documento se aplican a MassDOT/MBTA y a sus subreceptores, contratistas y subcontratistas en su administración de programas y actividades financiados con fondos federales.

Como parte de sus esfuerzos para cumplir con el Título VI, se anima a los subreceptores de ayuda financiera federal a través de MassDOT/MBTA a adoptar estos procedimientos de reclamación. Al hacerlo, estos subreceptores reconocen su obligación de ofrecer a los miembros del público la oportunidad de presentar quejas que aleguen violaciones de las políticas de no discriminación vigentes en su organización y en sus programas, servicios y actividades. De acuerdo con las orientaciones federales, los subreceptores de fondos relacionados con el tránsito entienden que tienen la autoridad para procesar las quejas del Título VI e informarán a sus receptores, MassDOT/MBTA, de las quejas recibidas y del resultado de las investigaciones a medida que se resuelvan los asuntos.

Los subreceptores de fondos relacionados con las autopistas entienden además que no tienen autoridad para investigar las reclamaciones de violación del Título VI presentadas contra su organización (cuando su organización es la parte demandada o la parte que supuestamente ha violado el Título VI). Todas las reclamaciones de este tipo se remitirán a la Oficina de Diversidad y Derechos Civiles (ODCR) de MassDOT/MBTA para determinar la autoridad de investigación apropiada. Los subreceptores que financian las autopistas conservan el derecho a considerar las alegaciones de violación del Título VI como una cuestión de garantía y/o de cumplimiento de la política interna, pero están excluidos de hacer determinaciones en cuanto a posibles violaciones del Título VI. El MassDOT/MBTA anima a todos los subreceptores a comunicarse con los Especialistas del Título VI de la ODCR, el Director del Título VI y Accesibilidad, y/o el Director de Investigaciones cuando/si se reciben quejas sobre el Título VI para asegurar un manejo adecuado.

## Definiciones

**Reclamante** – Persona que presenta una reclamación ante MassDOT/MBTA.

**Queja** – Declaración escrita, verbal o electrónica relativa a una alegación de discriminación que contiene una solicitud para que la oficina receptora tome medidas. Cuando la queja es presentada por una persona con discapacidad, el término queja abarca formatos alternativos para adaptarse a la discapacidad del demandante.

**Discriminación** – Aquel acto o inacción, ya sea intencional o no, por el cual una persona en los Estados Unidos, únicamente por motivos de raza, color, origen nacional o bases cubiertas por otras autoridades de no discriminación, como el género, la edad o la



Rebecca Coletta, President | Mary Waldron, Executive Director

(508) 583-1833

70 School Street, Brockton, MA 02301

[www.oldcolonyplanning.org](http://www.oldcolonyplanning.org)

discapacidad, ha sido sometida a un trato desigual o a un impacto dispar en cualquier programa o actividad que reciba asistencia federal.

**Administraciones operativas** – Agencias del Departamento de Transporte de EE.UU., incluyendo la Administración Federal de Carreteras (FHWA), la Administración Federal de Tránsito (FTA), la Administración Federal de Ferrocarriles (FRA), la Administración Nacional de Seguridad Vial (NHTSA) y la Administración Federal de Seguridad de Autotransportes (FMSCA), que financian programas o actividades de transporte.

**Demandado** – La persona, agencia, institución u organización que supuestamente ha incurrido en discriminación.

## Presentación de reclamaciones

Esta sección detalla los procedimientos de MassDOT/MBTA para la tramitación de las denuncias de discriminación en virtud del Título VI (por motivos de raza, color u origen nacional, incluido el idioma) y de las denuncias de discriminación en virtud de otras disposiciones federales de no discriminación (por motivos de edad, sexo y discapacidad). La ley y los reglamentos federales que rigen el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 (Título VI) otorgan la autoridad de coordinación general para la investigación de las quejas sobre derechos civiles al Departamento de Justicia de los Estados Unidos, que trabaja en colaboración con los organismos federales que desempeñan esta responsabilidad. En el sector del transporte, esta autoridad de investigación recae en el Departamento de Transporte de EE.UU. (US DOT) y en sus agencias para los diferentes modos de transporte, incluidas la Administración Federal de Carreteras (FHWA) y la Administración Federal de Tránsito (FTA). En coordinación con los requisitos del USDOT, la FHWA y la FTA han establecido reglamentos y orientaciones que exigen a los receptores y subreceptores de ayuda financiera federal que establezcan procedimientos para tramitar las quejas del Título VI presentadas ante estas organizaciones.

Los procedimientos que se describen a continuación, basados en los procedimientos recomendados para la presentación de quejas promulgados por el Departamento de Justicia de los Estados Unidos (US DOJ), están diseñados para ofrecer una oportunidad justa de que se aborden las quejas que respeten el debido proceso tanto para los demandantes como para los demandados. Además del proceso formal de resolución de quejas aquí detallado, MassDOT/MBTA tomará medidas afirmativas para buscar una resolución informal de todas y cada una de las quejas del Título VI, cuando sea posible.



Rebecca Coletta, President | Mary Waldron, Executive Director

(508) 583-1833

70 School Street, Brockton, MA 02301

[www.oldcolonyplanning.org](http://www.oldcolonyplanning.org)

## El proceso de reclamación

### 1. ¿Quién puede presentar una queja?

**Cualquier miembro del público**, junto con todos los clientes, solicitantes, contratistas o subreceptores de MassDOT/MBTA que crean que ellos mismos, un tercero o una clase de personas fueron maltratados o tratados injustamente debido a su raza, color u origen nacional (incluyendo el dominio limitado del inglés) en violación del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, las leyes y órdenes federales y estatales relacionadas, o la Política de Prevención de la Discriminación/Acoso (ADHP) de MassDOT/MBTA. Las represalias contra un miembro del público por motivos de raza, color u origen nacional también están prohibidas en virtud del Título VI y de la Política ADHP.

### 2. ¿Cómo puedo presentar una queja?

Se puede presentar una queja ante lo siguiente:

#### **MassDOT/MBTA Title VI Specialists**

Office of Diversity and Civil Rights – Title VI Unit

10 Park Plaza, Suite 3800

Boston, MA 02116

Teléfono: (857) 368-8580 o 7-1-1 para el servicio de retransmisión

Correo electrónico: [MassDOT.CivilRights@state.ma.us](mailto:MassDOT.CivilRights@state.ma.us) o [MBTAcivilrights@mbta.com](mailto:MBTAcivilrights@mbta.com)

#### **MassDOT/MBTA, Assistant Secretary and Chief Diversity Officer**

Office of Diversity and Civil Rights – Investigations Unit

10 Park Plaza, Suite 3800

Boston, MA 02116

Teléfono: (857) 368-8580

Correo electrónico: [odcrcomplaints@dot.state.ma.us](mailto:odcrcomplaints@dot.state.ma.us)

#### **Centro de atención al cliente de la MBTA:** (617) 222-3200

El personal del Centro de Llamadas tratará de obtener la información básica sobre el asunto de la persona que llama, y los detalles de la llamada se remitirán a la Oficina de Diversidad y Derechos Civiles para su procesamiento de acuerdo con estos procedimientos.



Rebecca Coletta, President | Mary Waldron, Executive Director

(508) 583-1833

70 School Street, Brockton, MA 02301

[www.oldcolonyplanning.org](http://www.oldcolonyplanning.org)

## **U.S. Department of Transportation**

Office of Civil Rights

1200 New Jersey Avenue, SE

Washington, DC 20590

Página web: [civilrights.justice.gov/](http://civilrights.justice.gov/)

## **Old Colony Planning Council**

Title VI/ Nondiscrimination Coordinator

Mary Waldron

70 School Street

Brockton, MA 02301

Teléfono: (508) 583-1833

Correo electrónico: [mwaldron@ocpcrpa.org](mailto:mwaldron@ocpcrpa.org)

## **Tenga en cuenta:**

- Cuando la FTA reciba una queja sobre el Título VI en relación con el MassDOT/MBTA, un subreceptor o un contratista, la FTA puede solicitar que el asunto sea investigado por el MassDOT/MBTA.
- Si se presenta una queja sobre el Título VI en MassDOT que alegue una infracción por parte de la División de Carreteras de MassDOT, se remitirá a la Oficina de la División local de la FHWA, que a su vez remitirá la queja a la Oficina de Derechos Civiles (HCR) de la sede central de la FHWA para su tramitación.
- Si MassDOT recibe una queja del Título VI presentada contra un subreceptor de la División de Carreteras de MassDOT, entonces MassDOT puede procesar e investigar la queja o puede remitirla a HCR para su investigación.
- Si la FMCSA recibe una queja presentada contra el MassDOT, la FMCSA remitirá la queja al MassDOT para que responda por escrito. Esto permite a MassDOT resolver la queja o proporcionar una respuesta por escrito a las alegaciones. La respuesta escrita se utiliza para determinar los pasos que dará la FMCSA para procesar la queja.

## **3. ¿Qué debo incluir en una reclamación?**

Hay un formulario de queja sobre el Título VI/no discriminación disponible en formato electrónico en el [sitio web del Título VI del MassDOT](#), en el [sitio web del Título VI de la MBTA](#) o en formato impreso en la Oficina de Diversidad y Derechos Civiles del MassDOT/MBTA. Alternativamente, un demandante puede presentar la correspondencia en un formato alternativo que debe incluir:



Rebecca Coletta, President | Mary Waldron, Executive Director

(508) 583-1833

70 School Street, Brockton, MA 02301

[www.oldcolonyplanning.org](http://www.oldcolonyplanning.org)

- Su nombre, firma y, información de contacto actual (es decir, número de teléfono, dirección de correo electrónico y dirección postal);
  - El nombre y el número de placa (si se conoce y es aplicable) del presunto autor;
  - Una descripción de cómo, cuándo y dónde ocurrió la supuesta conducta prohibida;
  - Una descripción detallada de por qué cree que se le trató de forma diferente;
  - Nombres e información de contacto de cualquier testigo; y
  - Cualquier otra información que considere relevante para su queja.
- A. En los casos en los que el denunciante no pueda proporcionar una declaración escrita, podrá presentar una queja verbal a la Oficina de Diversidad y Derechos Civiles (ODCR). Los denunciantes serán entrevistados por un Investigador de Derechos Civiles (IRC). Si es necesario, el IRC ayudará a la persona a convertir la queja verbal en escrita. Todas las quejas deben estar firmadas por el denunciante.
- B. Las quejas anónimas pueden presentarse de la misma manera. Las quejas anónimas se investigarán de la misma manera que cualquier otra queja.
- C. Se aceptarán quejas en cualquier idioma reconocido. Existen formularios de reclamación multilingües.

#### **4. ¿De cuánto tiempo dispongo para presentar una denuncia?**

- A. Una queja en la que se alegue una violación del Título VI y/o de la política de ADHP de MassDOT/MBTA debe presentarse a más tardar en los ciento ochenta (180) días siguientes a la fecha de la supuesta violación.
- B. Las quejas que alegan violaciones de la ley estatal o federal deben presentarse dentro de los plazos establecidos por la ley, el reglamento o la jurisprudencia - en ciertos casos hasta trescientos (300) días a partir de la fecha de la supuesta violación.

#### **5. ¿Cómo se tramitará mi queja?**

Cuando se recibe una queja, se asigna a un Investigador de Derechos Civiles (IRC). El IRC lo hará:

- A. Determine la jurisdicción: La ODCR tiene jurisdicción si la queja:
- 1) implica una declaración o una conducta que viola:



Rebecca Coletta, President | Mary Waldron, Executive Director

(508) 583-1833

70 School Street, Brockton, MA 02301

[www.oldcolonyplanning.org](http://www.oldcolonyplanning.org)

- i. La obligación legal y el compromiso de MassDOT/MBTA de evitar la discriminación, el acoso o las represalias en base a una característica protegida con respecto a cualquier aspecto del servicio de la Agencia al público;

o

- ii. El compromiso asumido por los subreceptores y contratistas que trabajan con MassDOT/MBTA de adherirse a las políticas de MassDOT/MBTA;

Y

2) se presenta a tiempo.

B. Acusar recibo de la queja y proporcionar la determinación jurisdiccional dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la queja.

- 1) Si la IRC determina que alguna queja no tiene el potencial de establecer una violación de los derechos civiles, entonces la IRC notificará por escrito al demandante y al Especialista del Título VI su hallazgo y el asunto se cerrará.

C. Llevar a cabo una investigación exhaustiva de las alegaciones contenidas en la queja de acuerdo con los procedimientos internos de quejas de MassDOT/MBTA.

## 6. Conclusiones y recomendaciones

Al concluir la investigación, el IRC transmitirá al denunciante y al denunciado una de las tres cartas siguientes en función de las conclusiones:

- A. Una carta de resolución que explique las medidas que el demandado ha tomado o tomará para cumplir con el Título VI.
- B. Una carta de constatación que se emite cuando se determina que el demandado cumple con el Título VI. Esta carta incluirá una explicación de por qué se ha determinado que el demandado cumple con las normas y proporcionará una notificación de los derechos de apelación del demandante.
- C. Una carta de constatación que se emite cuando se comprueba que el demandado no cumple.





Rebecca Coletta, President | Mary Waldron, Executive Director

(508) 583-1833

70 School Street, Brockton, MA 02301

[www.oldcolonyplanning.org](http://www.oldcolonyplanning.org)

Esta carta incluirá cada una de las infracciones a las que se hace referencia en cuanto a la normativa aplicable, una breve descripción de los hallazgos/recomendaciones, las consecuencias de no lograr el cumplimiento voluntario y una oferta de asistencia para elaborar un plan de recuperación para el cumplimiento, si procede.

## 7. ¿Puedo apelar un dictamen?

Si un demandante o demandado no está de acuerdo con las conclusiones de la IRC, puede apelar al Secretario Adjunto y Jefe de Diversidad. La parte que apele deberá aportar cualquier **información nueva que no estuviera disponible durante el curso de la investigación original y que pudiera llevar a MassDOT/MBTA a reconsiderar sus determinaciones**. La solicitud de apelación y cualquier información nueva deberán presentarse en un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha de transmisión de la carta de constatación. Después de revisar esta información, MassDOT/MBTA responderá emitiendo una carta de resolución revisada o informando a la parte apelante de que la carta de resolución o constatación original sigue vigente.