

## ***Procedimiento de quejas***

## **Introducción**

Este capítulo describe los procedimientos del MassDOT para tramitar y disponer de las quejas por discriminación relativas al inciso VI. Estos procedimientos están diseñados para ofrecer un debido proceso a los denunciantes y los denunciados. Los procesos detallados en el presente documento se actualizaron en 2017 como parte de un esfuerzo colaborativo entre la unidad del inciso VI de la “Oficina de Diversidad y Derechos Civiles” (*Office of Diversity and Civil Rights*, ODCR) y el equipo de investigaciones. En aras de lograr uniformidad y transparencia, el personal de la ODCR trabajó para conseguir que los procedimientos de queja en los programas estatales y federales con obligaciones de no discriminación (como el inciso VI y el inciso VII) sean tan consecuentes como viables y se presenten de manera tal que los miembros del público puedan comprender fácilmente el trámite.

## **Propósito y aplicabilidad**

El propósito de este capítulo es establecer procedimientos para el trámite y la disposición de las quejas por discriminación presentadas directamente ante el MassDOT y de las quejas por discriminación que el MassDOT esté autorizado para tramitar según el inciso VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y las leyes contra la discriminación estatales y federales relacionadas, incluida la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (*Americans with Disabilities Act*, ADA).

Los procedimientos describen un trámite administrativo orientado a detectar y eliminar la discriminación en actividades y programas financiados con fondos federales. Los procedimientos no ofrecen una posibilidad de reparación judicial para los denunciantes que buscan compensaciones individuales, por ejemplo, una indemnización por daños y perjuicios o una remuneración compensatoria; tampoco prohíben a los denunciantes presentar quejas ante otros organismos federales o estatales, ni tampoco les niegan a los denunciantes el derecho de buscar asesoramiento particular para abordar los actos de presunta discriminación.

Los procedimientos descritos en este documento atañen al MassDOT y a sus receptores indirectos, contratistas y subcontratistas en su administración de actividades y programas financiados con fondos federales.

Como parte de sus esfuerzos para cumplir con el inciso VI, se invita a los receptores indirectos de ayuda económica a través del MassDOT a adoptar estos procedimientos de queja. Al hacerlo, estos receptores indirectos reconocen su obligación de brindar a los miembros del público una oportunidad de presentar quejas alegando infracciones de las normas contra la discriminación en programas, servicios y actividades de la organización. De acuerdo con la legislación federal, los receptores indirectos de fondos relacionados con el transporte público entienden que tienen la autoridad para tramitar quejas relativas al inciso VI e informarán a su receptor, el MassDOT, de las quejas recibidas y de los resultados de las investigaciones a medida que se gestionan los asuntos. Los receptores indirectos de fondos relacionados con las carreteras entienden además que no tienen autoridad para investigar quejas por infracción del inciso VI presentadas contra su organización (donde su organización es la denunciada o la parte que presuntamente transgredió el inciso VI). Todas estas quejas se enviarán al MassDOT para

determinar la autoridad investigadora pertinente. Los receptores indirectos de fondos para carreteras conservan el derecho de tener en cuenta denuncias de infracción del inciso VI como cuestión de cumplimiento de seguridad o de políticas internas, pero están excluidas de tomar determinaciones con respecto a posibles infracciones del inciso VI. El MassDOT invita a todos los receptores indirectos a comunicarse con el especialista en el inciso VI de la ODCR, el administrador de programas federales o el administrador de investigaciones cuando se reciban quejas relativas al inciso VI a fin de garantizar una gestión adecuada.

## **Definiciones**

Denunciante (*Complainant*): una persona que presenta una queja ante el MassDOT.

Queja (*Complaint*): una declaración escrita o electrónica relacionada con una acusación de discriminación que contiene una solicitud a la oficina receptora de tomar medidas. Cuando la queja la presenta una persona con una discapacidad, el término *queja* abarca formatos alternativos para adaptarse a la discapacidad del denunciante.

Discriminación (*Discrimination*): toda acción o inacción, ya sea intencional o no intencional, por medio de la cual una persona en los Estados Unidos, únicamente debido a la raza, al color, a la nacionalidad o a otros fundamentos abarcados por otras leyes contra la discriminación, como el género, la edad o la discapacidad, ha sido sometida a un trato desigual o a consecuencias dispares en el marco de un programa o actividad que recibe ayuda económica federal.

Administraciones a cargo (*Operating Administrations*): entes del Departamento de Transporte de Estados Unidos, incluida la "Administración Federal de Carreteras" (*Federal Highway Administration, FHWA*), la "Administración Federal del Transporte Público" (*Federal Transit Administration, FTA*), la "Administración Federal Ferroviaria" (*Federal Rail Administration, FRA*), y la "Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras" (*National Highway Traffic Safety Administration, NHTSA*), que financian programas o actividades de transporte.

Denunciado (*Respondent*): una persona, un ente, una institución o una organización acusada de haber discriminado.

## **Presentación de quejas**

Esta sección detalla los procedimientos del Departamento de Transporte de Massachusetts (MassDOT) para tramitar quejas por discriminación según el inciso VI (sobre la base de la raza, el color o la nacionalidad, incluido el idioma) y quejas por presunta discriminación según las disposiciones federales adicionales de no discriminación (sobre la base de la edad, el sexo y la discapacidad). Las leyes y las normas federales que rigen el inciso VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 (inciso VI) ubica a la autoridad de coordinación general para la investigación de quejas relativas a los derechos civiles en el Departamento de Justicia de los Estados Unidos, que trabaja colaborativamente con entes federales que ejercen esta responsabilidad. En el sector del transporte, esta autoridad de investigación se deposita en el Departamento de Transporte de los EE. UU. (US DOT) y sus organismos para los diferentes medios de transporte, incluidas la "Administración Federal de Carreteras" (FHWA) y la "Administración Federal del Transporte

Público” (FTA). En colaboración con las reglamentaciones del USDOT, la FHWA y la FTA han establecido normas y pautas que exigen a los receptores directos e indirectos de ayuda económica federal establecer procedimientos para el trámite de quejas relativas al inciso VI presentadas ante estas organizaciones.

Los procedimientos descritos a continuación, elaborados sobre la base de los procedimientos de queja recomendados y promulgados por el Departamento de Justicia de los EE. UU. (US DOJ), están diseñados para brindar una oportunidad justa de presentar quejas que respeten el debido proceso tanto para los denunciantes como para los denunciados. Además del trámite de resolución formal de la queja detallado en el presente documento, el MassDOT toma medidas afirmativas para conseguir la resolución informal de todas las quejas relativas al inciso VI, cuando sea posible.

## **El trámite de queja**

### **1. ¿Quiénes pueden presentar una queja?**

**Cualquier** miembro del público así como todos los usuarios, solicitantes, contratistas o receptores indirectos del MassDOT que crean que ellos mismos, un tercero o un grupo de personas fueron maltratados o tratados injustamente debido a su raza, color o nacionalidad (incluido el dominio limitado del idioma inglés) en infracción del inciso VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, de disposiciones y leyes estatales y federales relacionadas o de la política de prevención contra el acoso y la discriminación del MassDOT. Las represalias contra un miembro del público sobre la base de la raza, el color o la nacionalidad también están prohibidas según el inciso VI y la política de prevención contra el acoso y la discriminación.

### **2. ¿Cómo presento una queja?**

Se puede presentar una queja ante:

#### **El especialista en el inciso VI del MassDot**

Oficina de Diversidad y Derechos Civiles del MassDOT

Teléfono o servicio de retransmisión

Correo electrónico:

#### **The MassDOT Title VI Specialist**

MassDOT Office of Diversity and Civil Rights

Phone: or for Relay Service.

Email:

#### **Unidad de Investigaciones de la Oficina de Diversidad y Derechos Civiles del MassDOT**

Subsecretario de Diversidad y Derechos Civiles, MassDOT

Correo electrónico:

**The MassDOT Office of Diversity and Civil Rights – Investigations Unit**

Assistant Secretary of Diversity & Civil Rights, MassDOT

Email:

**Administración Federal de Carreteras**

Administración Federal de Carreteras

Departamento de Transporte de Estados Unidos

Oficina de Derechos Civiles

Correo electrónico:

Teléfono:

**The Federal Highway Administration**

Federal Highway Administration

U.S. Department of Transportation

Office of Civil Rights

Email:

Phone:

**Administración Federal del Transporte Público**

Administración Federal del Transporte Público

Departamento de Transporte de Estados Unidos

Oficina de Derechos Civiles

A la atención de: Equipo de quejas

**The Federal Transit Administration**

Federal Transit Administration

U.S. Department of Transportation

Office of Civil Rights

Attention: Complaint Team

Por favor, tenga en cuenta:

- Cuando la FTA recibe una queja relativa al inciso VI con respecto al MassDOT, a un receptor indirecto o a un contratista, la FTA puede solicitar que el asunto sea investigado por el MassDOT.
- Si se presenta ante el MassDOT una queja relativa al inciso VI que alega una infracción por parte de la División de Carreteras del MassDOT, esta se derivará a la oficina de la División de la FHWA, que luego la reenviará a la sede central de la Oficina de Derechos Civiles de la FHWA para que la tramiten.
- Si el MassDOT recibe una queja relativa al inciso VI presentada contra un receptor indirecto de la División de Carreteras del MassDOT, el MassDOT puede

tramitar e investigar la queja o puede derivarla a la sede central de la Oficina de Derechos Civiles para su investigación.

### 3. **¿Qué necesito incluir en una queja?**

Hay un formulario de queja contra la discriminación según el inciso VI que está disponible electrónicamente en el sitio web del inciso VI de MassDOT.

(<http://www.massdot.state.ma.us/OfficeofCivilRights/TitleVI/FileAComplaint.aspx>) o en una copia en papel que puede pedírsela al especialista en el inciso VI del MassDOT mencionado anteriormente. Alternativamente, un denunciante puede enviar correspondencia en formato alternativo, que debe incluir:

- Su nombre, su firma y los datos de contacto actuales (p. ej.: número de teléfono y dirección de correo postal);
  - El nombre y el número de placa (si lo sabe y si corresponde) del presunto responsable;
  - Una descripción de cómo, cuándo y dónde la supuesta conducta prohibida tuvo lugar;
  - Una descripción detallada de por qué cree usted que se lo trató de manera diferente;
  - Los nombres y los datos de contacto de testigos; y
  - Cualquier otra información que considere relevante para su queja.
- A. En los casos en los que el denunciante no pueda entregar una declaración escrita, puede presentar una queja verbal en la “Oficina de Diversidad y Derechos Civiles” (ODCR). Los denunciantes serán entrevistados por un investigador de derechos civiles. Si es necesario, este investigador ayudará a la persona a transformar la queja verbal en queja escrita. Todas las quejas deben estar firmadas por el denunciante.
- B. Las quejas anónimas pueden presentarse de la misma manera. Estas se investigarán de la misma manera que cualquier otra queja.
- C. Las quejas se aceptarán en cualquier idioma reconocido. Hay formularios de queja plurilingües disponibles.

### 4. **¿Cuánto tiempo tengo para presentar una queja?**

- A. Una queja por presunta infracción del inciso VI o de la política de prevención contra el acoso y la discriminación del MassDOT deberá presentarse antes de transcurridos ciento ochenta (**180**) días desde la fecha de la presunta infracción.
- B. Las quejas por supuestas infracciones de las leyes estatales o federales deben presentarse dentro de los plazos establecidos por la ley, norma o jurisprudencia.

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

Cuando se recibe una queja, esta se asigna a un investigador de derechos civiles. El investigador:

A. Determinará la jurisdicción:

La ODCR tiene jurisdicción si la queja:

1) Implica una declaración o conducta que transgrede:

- La obligación legal y el compromiso del MassDOT de prevenir la discriminación, el acoso o las represalias sobre la base de una característica protegida en relación con cualquier aspecto del servicio que presta este organismo al público; o
- El compromiso asumido por los receptores indirectos y los contratistas que trabajan con el MassDOT de acatar las políticas del MassDOT; y

2) Se presenta dentro del plazo estipulado.

B. Acusará recibo de la queja y brindará una resolución jurisdiccional dentro de los diez (10) días hábiles de recibida la queja.

- Si el investigador de derechos civiles determina que una queja determinada no puede demostrar una infracción de los derechos civiles, entonces el investigador de derechos civiles deberá avisar al denunciante y al especialista en el inciso VI por escrito de su resolución y el asunto quedará cerrado.

C. Realizará una investigación profunda de las acusaciones contenidas en la queja de acuerdo con los procedimientos internos de queja del MassDOT.

## 6. **Resoluciones y recomendaciones**

Al final de la investigación, el investigador de derechos civiles despachará al denunciante y al denunciado una de las siguientes tres cartas basadas en la resolución:

A. Una carta de resolución que explica las medidas que ha tomado o tomará el denunciado para cumplir con el inciso VI.

B. Una carta de resolución que se emite cuando se resuelve que el denunciado cumple con el inciso VI. Esta carta incluirá una explicación de por qué se descubrió que el denunciado no transgredió el inciso VI y contendrá un aviso de los derechos de apelación del denunciante.

- C. Una carta de resolución que se emite cuando se resuelve que el denunciado ha transgredido el inciso VI. Esta carta incluirá cada infracción referida a las normas pertinentes, una breve descripción de las resoluciones o recomendaciones, las consecuencias de no lograr un cumplimiento voluntario y una oferta de ayuda para elaborar un plan reparador de cumplimiento, si correspondiera.

## 7. ¿Puedo apelar una resolución?

Si un denunciante o un denunciado no está de acuerdo con la resolución del investigador de derechos civiles, entonces este puede apelar al subsecretario de diversidad y derechos civiles. La parte que apela debe **proporcionar toda información nueva que no estaba inmediatamente disponible durante el transcurso de la investigación original que llevaría al MassDOT a reconsiderar sus decisiones**. La solicitud de una apelación y la información nueva deben entregarse dentro de los sesenta (60) días posteriores a la fecha de despacho de la carta de resolución. Después de revisar esta información, el MassDOT responderá emitiendo una carta de resolución revisada o informando a la parte que apela que la carta de resolución original sigue vigente.