

**Autoridad de Tránsito Regional de Worcester (WRTA)**  
**TÍTULO VI PROCEDIMIENTO DE QUEJA DE NO DISCRIMINACIÓN**

El Título VI de la Ley de Derechos Civiles prohíbe la discriminación por motivos de raza, color u origen nacional en los programas y actividades que reciben asistencia financiera federal. Dos Órdenes Ejecutivas y estatutos relacionados definen más a las poblaciones que están protegidas bajo el paraguas del Título VI. La Orden Ejecutiva #12898 se ocupa de la justicia ambiental para las poblaciones minoritarias y de bajos ingresos. La Orden Ejecutiva #13166 se ocupa de proveer igualdad de acceso a servicios y beneficios para aquellas personas con habilidad limitada en inglés (LEP). Los derechos de las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad están protegidos por los estatutos relacionados.

El Título VI exige que los beneficiarios de la asistencia federal no discriminen contra las poblaciones protegidas, ya sea que la ayuda se reciba directamente o por medios contractuales. La Ley General de Massachusetts extiende estas protecciones para prevenir la discriminación basada en la religión, el servicio militar, la ascendencia, la orientación sexual o la identidad o expresión de género. Para cumplir con la regla 49 CFR Sección 21.9 (b), la Autoridad de Tránsito Regional de Worcester (WRTA) mantiene el siguiente procedimiento para recibir, investigar, abordar y seguir las quejas del Título VI.

**1. Presentación de Quejas**

Cualquier individuo que crea que él o ella o cualquier clase específica de personas ha sido objeto de discriminación o represalia, según lo prohibido por el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, según enmendada, y los estatutos relacionados, por la Autoridad de Tránsito Regional de Worcester (WRTA) en su papel de planificación y programación de fondos federales puede presentar una queja por escrito. Dicha queja debe presentarse a más tardar 180 días naturales después de la fecha en que la persona cree que la discriminación ocurrió.

Las quejas escritas pueden ser presentadas a:

Mr. Dennis Lipka, Administrator/Title VI Coordinator  
Worcester Regional Transit Authority  
60 Foster Street  
Worcester, MA 01608

Las quejas escritas dirigidas al Administrador de WRTA serán firmadas por el demandante y / o el representante del querellante. Las denuncias establecerán de la manera más completa posible los hechos y circunstancias de la supuesta discriminación e incluirán la siguiente información: Nombre, dirección y número de teléfono del querellante:

- Una declaración escrita de la queja, incluyendo los siguientes detalles:
  - Bases de la supuesta discriminación (por ejemplo, raza, color, origen nacional o idioma)
  - O Una descripción detallada del presunto (s) acto (s) discriminatorio (s).
- Lo que en la naturaleza del (los) incidente (s) llevó al demandante a sentirse discriminación fue un factor:
  - La fecha o fechas en las que ocurrió el suceso alegado discriminatorio.
  - Nombre (s) de personas supuestamente discriminatorias, si aplica.
- Otras agencias (estatales, locales o federales) donde la queja también se está presentando.
- Firma y fecha del querellante.

Se recomienda encarecidamente a los querellantes que presenten quejas por escrito utilizando el Formulario de Queja de Título VI de la WRTA, el cual está disponible en

<http://www.therta.com/title-vi/>

En el caso de que un denunciante no pueda proporcionar una declaración escrita y no tenga una persona designada para hacerlo, se podrá presentar una queja verbal de discriminación. Dichas quejas pueden ser presentadas al

Servicio de Atención al Cliente de WRTA en persona, por teléfono al (508) 791-9782 por medio de un mensaje grabado.

También se puede presentar quejas orales y escritas:

Title VI Program Coordinator  
MassDOT Office of Diversity and Civil Rights  
10 Park Plaza, Suite 4160  
Boston, MA 02116

El Coordinador del Programa Título VI de MassDOT cambiara las alegaciones verbales a escrito y proporcionará al reclamante el documento escrito para su confirmación, revisión y una firma antes del procesamiento. En los casos en que el querellante sea asistido para escribir una denuncia oral a una queja por escrito, el reclamante deberá firmar la queja por escrito.

También pueden presentarse quejas escritas:

U.S. Department of Transportation  
Departmental Office of Civil Rights  
1200 New Jersey Ave.  
Washington D.C. 20590

## **2. Revisión de la queja**

Las quejas relacionadas con las operaciones del WRTA (ya sean enviadas mediante el enlace [csfeedback@therta.com](mailto:csfeedback@therta.com) o por comunicación con el personal de Atención al Cliente) serán ingresadas en la base de datos del Servicio al Cliente de WRTA, revisadas por el Gerente de Servicios de Atención al Cliente y dirigidas al personal apropiado del WRTA con notificación al administrador de WRTA. El Gerente de Servicios al Cliente de WRTA deberá monitorear el estado de dichas quejas y asegurarse de que se emita una respuesta dentro de diez (10) días hábiles.

Las quejas dirigidas al Administrador del WRTA también serán ingresadas en la base de datos del Servicio al Cliente de WRTA por el Administrador y / o su personal. El Administrador revisará la queja y determinará el paso apropiado a seguir dentro de WRTA o para remisión a un abogado de WRTA o a una agencia pública externa. Esta revisión puede incluir la recopilación de información adicional del denunciante y / o de la presunta parte discriminada. Una vez finalizada la revisión, el personal del WRTA informará al Administrador

de WRTA. Este informe puede incluir recomendaciones para posibles acciones para resolver la queja. Las recomendaciones pueden incluir:

- Envío de la queja a una agencia responsable de implementación.
- Identificar las acciones correctivas disponibles para proporcionar reparación.
- Identificar mejoras en los procesos del WRTA en relación con el Título VI.

Tener en cuenta que WRTA puede cerrar cualquiera de los dos tipos de queja durante su revisión debido a la resolución del denunciante, por información insuficiente o información infundada en la queja, o por la incapacidad de WRTA para ponerse en contacto con el demandante.

### **3. Respondiendo a Quejas**

WRTA reconocerá recibo y procesamiento de todas las reclamaciones del Título VI dentro de diez (10) días hábiles.

Para querellas relacionadas con las operaciones de WRTA, el personal de WRTA desarrollará una propuesta de respuesta a la queja, recomendará un curso de acción y lo presentará al Administrador de WRTA para su discusión, aprobación y posible implementación. El Administrador de la WRTA enviará una respuesta por escrito al demandante. Esta respuesta se emitirá a más tardar 60 días después de la fecha en que el Administrador WRTA recibió la queja. Si se requiere más tiempo, el Administrador de la WRTA notificará al reclamante el plazo estimado para completar la revisión y respuesta.

Si una queja se refiere a agencias distintas de la Autoridad de Tránsito Regional de Worcester (WRTA), el personal del WRTA solicitará el permiso del demandante para enviar su queja a individuos apropiados en esas agencias.

### **4. Appeals**

El reclamante puede apelar la respuesta del Administrador de WRTA a la querella. Las apelaciones deben presentarse por escrito y presentarse a cualquiera de los siguientes lugares a no más tarde de 30 días después de la fecha de la respuesta por escrito:

MassDOT Office of Diversity and Civil Rights  
10 Park Plaza, Suite 4160  
Boston, MA 02116

U.S. Department of Transportation  
Departmental Office of Civil Rights  
1200 New Jersey Ave.  
Washington D.C. 20590

En caso de que un demandante no pueda o este incapacitado para presentar una apelación por escrito y no tenga una persona designada para hacerlo, se puede hacer una apelación verbal por la decisión de discriminación a través del Coordinador del Programa Título VI en la Oficina de Diversidad y Derechos Civiles de MassDOT. Las apelaciones verbales pueden ser presentadas (en persona, por teléfono al (508) 756-7717, o a través de una grabación) al Coordinador del Programa Título VI de MassDOT. El Coordinador del Programa Título VI cambiara la apelación verbal por escrito y proporcionará al apelante el documento escrito para su confirmación, revisión y una firma antes del procesamiento. En los casos en que el demandante sea asistido para convertir una apelación oral en una apelación escrita, el demandante deberá firmar la apelación por escrito.

El demandante tiene el derecho de presentar quejas formales con otras agencias estatales o federales y / o buscar un abogado privado. Estos procedimientos forman parte de un proceso administrativo que no incluye daños punitivos ni remuneración compensatoria para el demandante.

El personal de WRTA enviará querellas y respuestas a la Oficina de Diversidad y Derechos Civiles del Departamento de Transporte de Massachusetts.

WRTA mantendrá una lista de querellas, juicios e investigaciones alegando discriminación por raza, color u origen nacional. La lista incluirá la(s) fecha(s) de presentación, los resúmenes de las alegaciones, el estado de la investigación, la demanda o queja y las medidas adoptadas por WRTA. La lista de quejas, investigaciones y resoluciones será enviada a la Oficina de Diversidad y Derechos Civiles de MassDOT. Se mantendrá un resumen de todas las actividades de revisión del cumplimiento de los derechos civiles realizadas durante el último período de tres años.