

Departamento de Servicios Públicos de Massachusetts

Aviso de No Discriminación, Plan de Quejas de Título VI

El Departamento de Servicios Públicos (“DPU”) no discrimina por motivos de sexo, raza, color, religión, credo, origen nacional (incluyendo el dominio limitado del inglés), identidad de género, ingresos, clase, discapacidad, edad, orientación sexual, origen étnico, información genética, ascendencia o estatus de veterano en la administración de sus programas o actividades. El DPU no toma represalias ni intimida a ninguna persona por haber ejercido sus derechos a participar en acciones protegidas por las leyes y reglamentos federales y estatales aplicables sobre derechos civiles y no discriminación; por oponerse a acciones prohibidas por las leyes y reglamentos federales y estatales aplicables sobre derechos civiles y no discriminación, o con el propósito de interferir con tales derechos. El DPU es responsable de la coordinación de los esfuerzos de cumplimiento y la recepción de consultas relacionadas con las obligaciones de no discriminación implementadas por la ley federal o estatal, incluyendo el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, en su versión enmendada; la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973; y la Ley de Discriminación por Edad de 1975.

Si usted cree que se le ha discriminado con respecto a un programa o actividad del DPU, o si tiene alguna pregunta sobre este aviso o cualquiera de los programas, políticas o procedimientos de no discriminación del DPU, puede comunicarse con la coordinadora de no discriminación identificada a continuación para informarse sobre cómo y dónde presentar una queja de discriminación. Nuestro procedimiento para la tramitación de dichas quejas se encuentra a continuación.

Andrea Rivera Casul
Coordinadora de No Discriminación
Oficina Ejecutiva de Energía y Asuntos Medioambientales
100 Cambridge Street, Boston MA 02114
Teléfono: 857-274-6194

Correo electrónico: andrea.r.casul@mass.gov

- [I. Introducción](#)
- [II. Presentación de una Queja](#)
- [III. Procesamiento de una Queja](#)
- [IV. Puntos Varios](#)

I. Introducción

Es política del Departamento de Servicios Públicos (“DPU”) que a ninguna persona se le nieguen beneficios o sufra discriminación, intimidación o represalias en ningún programa, servicio o actividad del DPU por motivos de sexo, raza, color, religión, credo, origen nacional (incluyendo dominio limitado del inglés), identidad de género, ingresos, clase, discapacidad, edad, orientación sexual, origen étnico, información genética, ascendencia o estatus de veterano. El DPU también exige a sus contratistas que cumplan esta política.

El DPU busca asegurar el cumplimiento pleno de esta política y motiva a cualquier persona que considere que el DPU, en cualquiera de sus programas o actividades, o cualquiera de sus empleados o contratistas ha(n) incumplido esta política a reportar dicho incumplimiento según lo establecido en este procedimiento de quejas. El DPU se toma en serio dichas acusaciones y se compromete a resolver las quejas de manera justa, equitativa y rápida.

Este documento pretende servir de guía al personal del DPU que se encarga de implementar este procedimiento, así como de guía a los miembros del público que deseen presentar una queja y a los contratistas del DPU a los que se pida que respondan a una queja. Este procedimiento no pretende crear ningún derecho legal distinto de los establecidos a través de los procedimientos de quejas exigidos por 40 CFR 7.90 y 40 CFR 5.135(b), en concreto que las personas que presenten quejas tienen derecho a una resolución rápida y justa de las quejas y que el DPU debe identificar a un coordinador de no discriminación.

II. Presentación de una Queja

A. ¿Quién puede presentar una queja?

Cualquier persona que crea que él/ella o cualquier otra persona o cualquier clase específica de personas ha sido objeto de discriminación por parte del DPU o uno de sus empleados o contratistas que esté prohibida por la ley federal o estatal de no discriminación puede presentar una queja al DPU. Tenga en cuenta que cualquier

queja puede convertirse en un registro público, sujeto a divulgación de conformidad con la Ley de Registros Públicos de Massachusetts.

La queja deberá presentarse dentro de los 180 días naturales siguientes a la(s) fecha(s) de ocurrencia de la supuesta acción discriminatoria o la fecha de descubrimiento o el último caso de una supuesta ocurrencia continua. Este plazo se puede eximir por causa justificada.

B. ¿Qué información debo poner en mi queja?

Las quejas deberán describir de la manera más completa posible los hechos y circunstancias que rodean la presunta discriminación. También deben incluir la siguiente información:

1. El nombre, la dirección y el número telefónico de la persona que sufrió el presunto acto discriminatorio;
2. Si la persona que presenta la queja está representada por un abogado u otro representante autorizado, el nombre, dirección y número(s) telefónico(s) de dicho abogado o representante autorizado;
3. La fecha del presunto acto discriminatorio o la fecha en que la persona que presenta la queja tuvo conocimiento del presunto acto discriminatorio, o la fecha de la última ocurrencia;
4. El(los) nombre(s), dirección(es) y cargo de los presuntos funcionarios o entidades causantes de la discriminación;
5. Los nombres y la información de contacto de cualquier testigo, incluyendo empleados o contratistas del DPU con conocimiento directo del presunto acto discriminatorio.

Por favor, complete el formulario de queja del DPU aquí: ([enlace aquí](#))

Por favor, ponga la fecha y la firma en la queja.

C. ¿Cómo/dónde presento una queja?

Las quejas deben presentarse a la coordinadora de no discriminación del DPU: Andrea Rivera Casul. Puede presentar una queja utilizando cualquiera de los siguientes métodos:

Por correo electrónico:

andrea.r.casul@mass.gov

Por correo normal, entrega en mano o servicio de entrega al día siguiente:

Andrea Rivera Casul
Non-Discrimination Coordinator
Executive Office of Energy and Environmental Affairs
100 Cambridge Street, Boston, MA 02114

Por teléfono (tenga en cuenta que su queja será plasmada por escrito por la coordinadora de no discriminación): 857-274-6194.

D. ¿Qué hago si necesito ayuda para presentar una queja?

Si necesita ayuda para presentar una queja debido a ceguera, baja visión u otra discapacidad, dominio limitado del inglés o cualquier otra barrera para acceder al procedimiento de quejas, comuníquese con Andrea Rivera Casul, Coordinadora de No Discriminación por correo electrónico a andrea.r.casul@mass.gov o por teléfono a 857-274-6194. El DPU puede proporcionarle servicios de traducción, interpretación u otras adaptaciones.

E. ¿Existe algún otro lugar aparte del DPU al que pueda enviar una queja?

Dependiendo de la naturaleza de su queja, puede haber una agencia federal que revise su queja. El DPU recibe financiamiento de agencias federales que prohíben la discriminación por parte de los receptores de fondos federales y tienen procedimientos para revisar las acusaciones que indiquen que dichos receptores no están cumpliendo con la ley federal de no discriminación. Las leyes federales prohíben la discriminación por motivos de raza, color, origen nacional (incluyendo el dominio limitado del inglés), sexo, edad y discapacidad. Las agencias federales no pueden revisar las quejas que afirmen que el DPU ha infringido las leyes estatales de no discriminación, que cubren otros tipos de discriminación.

Para ver una lista de las agencias federales que actualmente proporcionan fondos al DPU y que pueden considerar una queja, por favor comuníquese con Andrea Rivera Casul, Coordinadora de No Discriminación por correo electrónico a andrea.r.casul@mass.gov.

III. Procesamiento de una Queja

A. Admisión

Empleado Responsable del DPU:

Coordinadora de No Discriminación

Fecha Límite de Finalización:

10 días hábiles a partir de la recepción

La coordinadora de no discriminación debe registrar todas las quejas y acusar recibo sin demora a la persona que presenta la queja. Si el acuse de recibo no se realiza por carta o correo electrónico, el mismo debe documentarse y entregarse a la persona que presenta la queja.

La coordinadora de no discriminación debe evaluar todas las quejas y determinar si una queja puede resolverse de manera informal. La resolución informal de una queja requiere el acuerdo de la persona que la presenta y debe completarse dentro de un plazo de 10 días laborables a partir de su recepción.

Si una queja no se puede resolver de manera informal, la coordinadora de no discriminación debe remitir la queja al Director Jurídico, notificarlo al Jefe de Personal y actualizar el registro de quejas de no discriminación dentro de un plazo de 10 días hábiles a partir de su recepción.

B. Revisión

Empleado Responsable del DPU:

Director Jurídico

Fecha Límite de Finalización:

10 días hábiles a partir de la recepción

Una vez recibida la queja de la coordinadora de no discriminación, el Director Jurídico revisará la queja para verificar que cumple los siguientes requisitos mínimos.

1. La queja contiene toda la información requerida por la sección II.B anterior y lleva firma y fecha.
2. El objeto de la queja es el DPU o uno de sus empleados o contratistas.
3. Tomando como ciertos todos los hechos alegados en la queja y extrayendo todas las inferencias razonables en contra del objeto de la queja, la queja declara una violación de la ley federal o estatal de no discriminación que se ha producido dentro de un plazo de 180 días naturales de la fecha de presentación de la queja.

Si el Director Jurídico determina que no se cumplen uno o más de los requisitos mínimos, el mismo comunicará dicha determinación, por escrito, a la persona que presenta la queja y a la coordinadora de no discriminación. La coordinadora de no discriminación actualizará el registro de quejas de no discriminación en un plazo de 10 días hábiles a partir de la recepción de la determinación del Director Jurídico.

Si el Director Jurídico determina que se cumplen todos los requisitos mínimos, el mismo remitirá la queja al Jefe de Personal para su asignación y actualizará el registro

de quejas de no discriminación dentro de un plazo de 10 días hábiles a partir de la recepción de la queja por parte de la coordinadora de no discriminación.

C. Asignación

Empleado Responsable del DPU:

Jefe de Personal

Fecha Límite de Finalización:

5 días hábiles a partir de la recepción

El Jefe de Personal debe bien sea: (1) asignar la queja para una investigación y recomendación y establecer un plazo para la finalización de la investigación; u (2) ordenar que se suspenda la investigación (ver Sección 3 para más información sobre la suspensión de una investigación) hasta la resolución de un procedimiento paralelo, como un caso judicial o una investigación policial. En cualquier caso, el Jefe de Personal debe actuar dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la determinación del Director Jurídico.

1. Elección de un Investigador

Al seleccionar a un investigador imparcial, el Jefe de Personal debe considerar si es probable que la queja resulte en una acción de personal, si la queja alega un patrón o práctica de conducta y si es probable que la investigación requiera experiencia técnica. Los investigadores permitidos incluyen a cualquier miembro del personal del DPU, así como al personal asignado a los siguientes departamentos externos al DPU, con el consentimiento de la agencia externa:

- Recursos Humanos de la Oficina de Energía y Asuntos Medioambientales (EEA)
- Centro de Experiencia de la División de Recursos Humanos (HRD)
- Personal Directivo del DPU

2. Establecimiento de un Plazo

El Jefe de Personal debe considerar la complejidad de la queja/investigación, así como la necesidad de redactar un informe escrito y una recomendación, y establecer un plazo de no menos de 30 días naturales y no más de 90 días naturales para que el investigador complete su informe.

3. Suspensión de una Investigación

El temag de una queja puede coincidir con otros procedimientos o investigaciones -- administrativas, civiles o penales. En caso de tal coincidencia, el Jefe de Personal deberá considerar la posibilidad de suspender la investigación de la queja hasta que se resuelva el otro procedimiento o investigación. El Jefe de Personal deberá considerar:

- ¿Podría interferir la investigación con la de otra agencia? De ser así, ¿qué investigación debería tener prioridad?
- ¿La queja está relacionada con el *resultado previsto* de un procedimiento administrativo en curso ante el DPU? De ser así, considere si la investigación debe esperar hasta que se complete el procedimiento administrativo.
- ¿La queja está relacionada con el *proceso* que se está utilizando para llevar a cabo un procedimiento administrativo en curso ante el DPU? De ser así, considere de qué forma una pronta resolución podría mejorar ese procedimiento administrativo y de qué forma una suspensión podría resultar en la necesidad de repetir todo o parte de ese procedimiento.
- ¿La resolución del otro procedimiento proporcionaría información fáctica que contribuiría a la resolución de la queja?

El Jefe de Personal debe informar por escrito a las siguientes personas sobre la persona o la división asignada para llevar a cabo una investigación y el plazo para dicha investigación: (a) la persona que presenta la queja; (b) el objeto de la queja; y (c) la coordinadora de no discriminación. Si se suspende la investigación de la queja, el Jefe de Personal deberá informar por escrito a las siguientes personas sobre la naturaleza del otro procedimiento o investigación, sin revelar ninguna información confidencial: (a) la persona que presenta la queja; y (b) la coordinadora de no discriminación.

D. Investigación y Recomendación

Empleado Responsable del DPU: A ser asignado por el Jefe de Personal

Fecha Límite de Finalización: A ser determinado por el Jefe de Personal

El investigador asignado es responsable de llevar a cabo una investigación minuciosa e imparcial que conduzca a una resolución rápida, justa y equitativa de la queja y, si corresponde, de formular una recomendación. Incluso si la investigación concluye que no se ha violado la ley, el investigador deberá

considerar si es adecuada una recomendación para mejorar las prácticas del DPU basándose en la información recopilada durante la investigación.

Se ordena a todo el personal del DPU que: (1) coopere en una investigación realizada bajo este procedimiento de queja, (2) responda con veracidad a cualquier pregunta planteada por el investigador, (3) proporcione al investigador acceso a cualquier documento, libro, registro u otros datos del DPU solicitados por el investigador, (4) proporcione al investigador acceso a cualquier instalación del DPU con fines de inspección; y (5) proporcione al investigador asistencia técnica según lo indicado por el Jefe de Personal.

Una investigación debe incluir entrevistas con la persona que presenta la queja, con cualquier testigo identificado por la persona que presenta la queja, con el personal pertinente del objeto de la investigación (DPU o su contratista) y con cualquier testigo identificado por el objeto de la investigación. La investigación también debe incluir la revisión de los documentos pertinentes, la inspección de las instalaciones pertinentes y, si fuera necesario, la consulta con expertos técnicos, incluyendo asesores jurídicos.

Al concluir la investigación, el investigador es responsable de redactar un informe y una recomendación. El informe debe incluir las conclusiones fácticas pertinentes respaldadas por una preponderancia de pruebas. El informe también puede incluir acciones requeridas por parte del objeto o el DPU, acciones recomendadas para que el objeto o el DPU las consideren. Si el informe concluye que se ha producido una infracción de la ley estatal o federal de no discriminación, el informe debe incluir los motivos de dicha conclusión. Si la conclusión es que se produjo tal infracción, el informe debe incluir al menos una acción requerida destinada a remediar la infracción, buscar o tomar medidas disciplinarias contra un empleado y/o mitigar el riesgo de futuras infracciones:

Al completar el informe preliminar y la recomendación, el investigador debe presentar el informe preliminar al Jefe de Personal y notificar dicha presentación a la coordinadora de no discriminación. La coordinadora de no discriminación debe actualizar el registro de quejas de no discriminación.

E. Adopción o Rechazo del Informe y la Recomendación

Empleado Responsable del DPU:

Jefe de Personal

Fecha Límite de Finalización:

30 días hábiles a partir de la recepción

El Jefe de Personal revisará cada informe preliminar y recomendación elaborada conforme a este procedimiento de queja. Dentro de un plazo de 5 días hábiles a

partir de su recepción, el Jefe de Personal debe solicitar comentarios a la persona que presenta la queja y al objeto de la misma y proporcionarles: (1) el informe preliminar y la recomendación; o (2) un resumen del informe preliminar y la recomendación. El plazo para los comentarios será de 10 días hábiles, a menos que el Jefe de Personal extienda el plazo por causa justificada. Dentro de un plazo de 30 días hábiles a partir de la recepción o de 15 días hábiles a partir de la finalización del periodo de comentarios, lo que ocurra más tarde, el Jefe de Personal deberá decidir si acepta el informe y la recomendación tal como están redactados o con modificaciones. El Jefe de Personal debe comunicar dicha decisión, por escrito, a la persona que presenta la queja, al objeto de la queja y a la coordinadora de no discriminación. La coordinadora de no discriminación debe actualizar el registro de quejas de no discriminación para que refleje que se ha resuelto la queja e indicar si alguna acción fue requerida o recomendada. El Jefe de Personal notificará sin demora por escrito el resultado de la investigación, incluyendo si se ha encontrado discriminación y la descripción del proceso de investigación.

IV. Puntos Varios

A. Prohibición de Intimidaciones y Represalias

Ningún empleado o contratista del DPU puede intimidar o tomar represalias contra ninguna persona por ejercer sus derechos bajo cualquier ley federal o estatal de no discriminación o por hacer uso de este procedimiento de quejas. Las acusaciones de represalias se tratarán con prontitud y justicia de conformidad con este procedimiento de quejas, del mismo modo que las violaciones sustanciales de la no discriminación.

B. Cálculo y Prórroga del Plazo

Si el último día en el que debe realizarse un evento es una fecha en la que las oficinas del DPU están cerradas, el evento debe realizarse el siguiente día en el que las oficinas del DPU estén abiertas.

El Jefe de Personal puede prorrogar cualquier plazo establecido por este procedimiento por causa justificada. El Jefe de Personal debe comunicar sin demora el hecho y los motivos de cualquier prórroga a la coordinadora de no discriminación, al objeto y a la persona que presenta la queja.

C. Resolución Alternativa de Disputas

Con el acuerdo de la persona que presenta la queja y del objeto de la misma, el Jefe de Personal puede (aunque no es necesario) remitir cualquier queja a una resolución alternativa de disputas (“ADR”) facilitada por un mediador. El mediador puede ser un empleado del DPU, un empleado de otra agencia estatal o un tercero. Si se utiliza un tercero, el objeto de la queja y la persona que presenta la queja son responsables de los

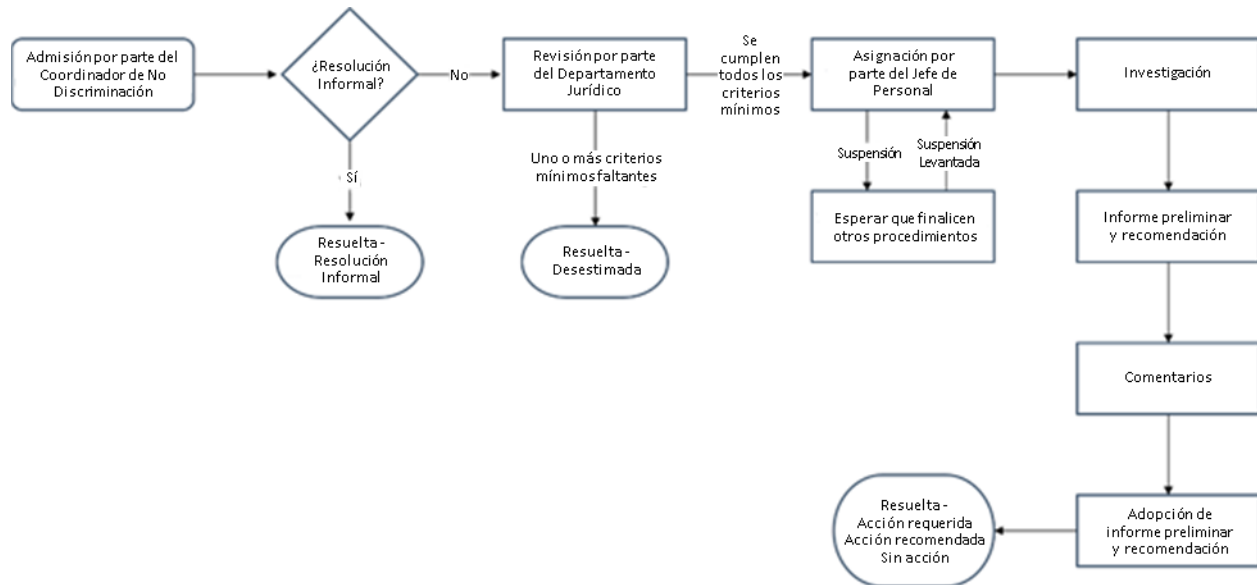
costos de la ADR. Las conversaciones con el mediador son voluntarias y confidenciales, sujetas a cualquier divulgación requerida de conformidad con la ley de registros públicos, y no serán utilizadas por un investigador en la realización de una investigación bajo esta política. Durante el proceso de ADR, cualquier investigación deberá suspenderse. Si el proceso de ADR es exitoso, una investigación puede ser descartada bajo las órdenes del Jefe de Personal y la coordinadora de no discriminación debe actualizar el registro para que refleje la resolución de la queja a través de ADR.

D. Función de la Coordinadora de No Discriminación

La Coordinadora de No Discriminación desempeña las siguientes funciones:

- Proporciona información a nivel interno y externo sobre los derechos de acceso a programas, servicios y actividades sin distinción de sexo, raza, color, religión, credo, origen nacional (incluyendo el dominio limitado del inglés), identidad de género, ingresos, discapacidad, edad, orientación sexual, origen étnico, información genética, ascendencia o estatus de veterano.
- Notifica a nivel interno y externo sobre el procedimiento de quejas del DPU y la habilidad de presentar una queja por discriminación.
- Ayuda a los miembros del público a presentar quejas
- Sirve de punto de contacto único para las personas que presentan quejas conforme al procedimiento de quejas y las mantiene informadas sobre el estado de las investigaciones.
- Mantiene el registro de quejas de no discriminación para el DPU.
- Cuando procede, resuelve las quejas de manera informal.
- Revisa, con el personal adecuado, en un plazo de 30 días naturales desde el inicio de cada ejercicio fiscal y en un plazo de 30 días desde el inicio de cada año natural, todas las quejas que aparecen en el registro de quejas a fin de identificar cualquier patrón o problema sistémico. Ayuda a abordar cualquier patrón o problema sistémico que se identifique.

Gráfico del Procedimiento de Quejas



En caso de que la queja se haya recibido de forma oral, la coordinadora de no discriminación debe poner su firma y la fecha en la queja.