Revisado el 17 de julio de 2026

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 en virtud del Título VI 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 está autorizado a tramitar.

La tramitación de las quejas en virtud del Título VI 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.

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.

Revisado el 17 de julio de 2026

Estos procedimientos establecen los requisitos para tramitar y gestionar las quejas en virtud del Título VI, incluidas la jurisdicción, la recepción de quejas, el acuse de recibo de las quejas, la gestión de quejas de subreceptores, los requisitos federales para la remisión de quejas, las etapas clave de la investigación, los resultados, las apelaciones y otras obligaciones de cumplimiento establecidas por las normas federales pertinentes.

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: el acto intencional por el cual una persona en los Estados Unidos, únicamente por motivos de raza, color u origen nacional, ha sufrido un trato desigual en cualquier programa o actividad que recibe asistencia económica 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.

Procedimiento de los subreceptores para la gestión de quejas conforme al Título VI

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.

Tramitación de quejas y jurisdicción

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. (USDOT) 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, 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.

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.

- Cuando el MassDOT/MBTA recibe una queja con respecto a un subreceptor de MassDOT/MBTA que también es receptor directo de la FTA, la queja deberá gestionarse de la siguiente manera:
    - MassDOT/MBTA acusará recibo de la queja y avisará al reclamante que la queja se ha derivado al receptor directo para su investigación dentro de los diez días hábiles de haberla recibido.
    - MassDOT/MBTA entregará al receptor directo una copia de la queja y solicitará una confirmación escrita de recepción.

  - MassDOT/MBTA solicitará actualizaciones periódicas con respecto al estado de la investigación, incluidas las etapas importantes de la investigación y la resolución final de la queja.
  - La queja permanecerá abierta ante MassDOT/MBTA hasta que MassDOT/MBTA haya recibido la confirmación de que la investigación se ha completado y que la persona que presentó la queja ha sido notificada.
  -

- 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.

El proceso de reclamación

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).

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 represalias contra un miembro del público por motivos de raza, color u origen nacional también están prohibidas en virtud del Título VI.

2. ¿Cómo puedo presentar una queja?

Se puede presentar una queja ante lo siguiente

The 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 o MBTAcivilrights@mbta.com

Revisado el 17 de julio de 2026

The MassDOT/MBTA 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

El 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.

U.S. Department of Transportation
Office of Civil Rights
1200 New Jersey Avenue, SE
Washington, DC 20590
Página web: civilrights.justice.gov/

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:

- 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.

Revisado el 17 de julio de 2026

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

A. Una queja en la que se alegue una violación del Título VI 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: una vez recibida la queja en virtud del Título VI, el IRC determinará si MassDOT/MBTA tiene jurisdicción para investigar la queja, de conformidad con la sección «Tramitación de quejas y jurisdicción» del Título VI de estos procedimientos.

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.

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.

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. Derechos de apelación

Si un demandante o demandado/a no está de acuerdo con las conclusiones de la IRC, puede apelar al 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.