

Ciudad de Salem

Salem, MA

Programa Título VI

Aprobado por la FTA:

Preparado por: Elizabeth Rennard, Esq.

Número de teléfono: 978-619-5633

URL de la web: <http://www.salemma.gov/mobility-services/pages/salem-skipper>

## **INTRODUCCIÓN**

### Visión general del servicio de movilidad Salem Skipper

Salem Skipper es un servicio de viajes compartidos que reúne a los pasajeros dondequiera que se encuentren dentro del área de servicio. Los usuarios reservan un viaje en la aplicación móvil y se les empareja con otros pasajeros que se dirigen en la misma dirección. Los viajes se comparten en función de un número máximo establecido de pasajeros por vehículo.

El servicio está disponible de 7:00 a.m. a 10:00 p.m. de lunes a jueves, de 7:00 a.m. a 12:00 a.m. los viernes, de 10:00 a.m. a 12:00 a.m. los sábados y de 10:00 a.m. a 8:00 p.m. los domingos. Los viajes cuestan \$2 por trayecto hasta las 7:00pm diariamente y \$3 por viaje después de las 7:00pm.

### El compromiso de Salem con los derechos civiles

Este Programa del Título VI se ha elaborado para garantizar que el nivel y la calidad del funcionamiento del Salem Skipper se proporcionen de forma no discriminatoria y que se ofrezca la oportunidad de una participación plena y justa a los pasajeros del Salem Skipper y a otros miembros de la comunidad. Además, a través de este programa, Salem ha examinado la necesidad de servicios y materiales para las personas para las que el inglés no es su lengua materna y que tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o comprender el inglés.

Salem se compromete a garantizar que ninguna persona sea excluida de la participación en cualquiera de los servicios de Salem, ni se le nieguen los beneficios de los mismos, ni sea objeto de discriminación en la recepción de dichos servicios por motivos de raza, color u origen nacional. El contenido de este programa se ha preparado de acuerdo con la Sección 601 del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y la Orden Ejecutiva 13116 (Mejora del acceso a los servicios para las personas con un dominio limitado del inglés). "Ninguna persona podrá, por motivos de raza, color u origen nacional, ser excluida de la participación en, negársele los beneficios de o ser objeto de discriminación en virtud de cualquier programa o actividad que reciba asistencia federal." -Ley de Derechos Civiles de 1964 actividad que reciba asistencia federal".

-Ley de Derechos Civiles de 1964

En virtud de la Ley de Derechos Civiles de 1964, y como receptor de fondos federales en el marco de los programas de la Administración Federal de Tránsito (FTA, por sus siglas en inglés) del Departamento de Transporte de EE.UU. (US DOT, por sus siglas en inglés), Salem Skipper tiene la obligación de garantizar que:

- Los beneficios de sus servicios se comparten equitativamente en toda la zona de servicio; y
- El nivel y la calidad de los servicios son suficientes para proporcionar un acceso equitativo a todos los usuarios de su área de servicio; y
- No se impide a nadie participar en el proceso de planificación y desarrollo de los servicios de Salem; y

- Las decisiones relativas a los cambios en los servicios o a la ubicación de las instalaciones se tomen sin tener en cuenta la raza, el color o el origen nacional y que el desarrollo y la renovación urbana que benefician a una comunidad en su conjunto no se adquieran injustificadamente mediante la asignación desproporcionada de sus cargas medioambientales y sanitarias adversas a la población minoritaria de la comunidad; y
- Existe un programa para corregir cualquier discriminación, ya sea intencionada o no.

Salem ha involucrado al público en el desarrollo de este programa. Para desarrollar un sistema de prestación de servicios a las personas con un dominio limitado del inglés, Salem implicó a las organizaciones comunitarias y a los futuros pasajeros.

"Las agencias federales deben examinar los servicios que prestan, identificar cualquier necesidad de servicios para las personas con un dominio limitado del inglés, y desarrollar e implantar un sistema para prestar esos servicios de forma que personas con un dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés) puedan tener un acceso significativo a ellos". -Orden ejecutiva 13166

## **REQUISITOS GENERALES**

### Aviso al público

Para concienciar a los pasajeros de Salem Skipper de su compromiso con el cumplimiento del Título VI y de su derecho a presentar una denuncia en materia de derechos civiles, Salem Skipper ha presentado avisos, tanto en inglés como en español, en su sitio web <http://www.salemma.gov/mobility-services/pages/salem-skipper> y en sus vehículos utilizados en el servicio Salem Skipper. Los avisos están disponibles en el Apéndice 1.

### Procedimientos de reclamación por discriminación

Salem Skipper ha establecido un proceso para que los pasajeros presenten una queja en virtud del Título VI. Cualquier persona que crea que ha sido discriminada por motivos de raza, color u origen nacional por Salem Skipper puede presentar una queja en virtud del Título VI rellenando y enviando el formulario de queja del Título VI de Salem Skipper, disponible en nuestra Oficina del Procurador en el Ayuntamiento, 93 Washington St., Salem, MA, o en nuestro sitio web. Los avisos proporcionan la siguiente información:

### Sus derechos civiles

Salem Skipper opera sus programas y servicios sin tener en cuenta la raza, el color y el origen nacional de acuerdo con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles. Cualquier persona que crea haber sido agraviada por cualquier práctica discriminatoria ilegal en virtud del Título VI puede presentar una queja ante Salem Skipper. Para más información sobre el programa Título VI de Salem Skipper y los procedimientos para presentar una queja, póngase en contacto al 978-619-5633; envíe un correo electrónico a [brennard@salemma.com](mailto:brennard@salemma.com) o visite nuestra oficina del Procurador en 93 Washington Street, Salem, MA. Para más información, visite <http://www.salemma.gov/mobility-services/pages/salem-skipper>. Un denunciante puede presentar una queja directamente ante la Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de Tránsito en:

Federal Transit Administration

Office of Civil Rights  
Attention: Title VI Program Coordinator  
East Building, 5th Floor-TCR  
1200 New Jersey Ave., SE  
Washington, DC 20590

Para más información contacte a Laura Assade llamando al 978-619-5603.

### El procedimiento de reclamación

Las quejas relacionadas con el Título VI deben presentarse inmediatamente, sin embargo, Salem Skipper investigará las quejas hasta 180 días después del supuesto incidente. El coordinador de quejas designado en virtud del Título VI la revisará y el denunciante recibirá una carta de acuse de recibo en la que se le informará si se ha determinado que la queja es una queja en virtud del Título VI. Salem Skipper responderá a la queja en un plazo de treinta días a partir de su recepción. Si se necesita información adicional del denunciante para investigar adecuadamente la queja, el investigador de quejas designado por Salem Skipper se pondrá en contacto con el denunciante. El denunciante tendrá treinta días a partir de la fecha de la carta solicitando información adicional para enviar la información solicitada al investigador asignado a la queja. Si el investigador de Salem Skipper no es contactado por el denunciante o no recibe la información adicional en el plazo de treinta días, Salem Skipper podrá cerrar administrativamente la queja. Una queja también puede ser cerrada administrativamente si el denunciante ya no desea continuar con su queja.

Después de que el investigador asignado por Salem Skipper revise la denuncia, se emitirá una de dos cartas al denunciante: una carta de cierre o una carta de resultados (LOF, por sus siglas en inglés). Una carta de cierre resumirá las alegaciones, declarará que la violación del Título VI no fue corroborada y que la queja será cerrada. Una LOF resumirá las alegaciones y las entrevistas relativas al presunto incidente e indicará si se tomará alguna medida disciplinaria, si se requerirá formación adicional del miembro del personal, u otra acción. Si el denunciante desea apelar la determinación, dispone de diez días a partir de la fecha de la carta o de la LOF para hacerlo. Una persona también puede presentar una queja directamente ante la Administración Federal de Tránsito, en:

Federal Transit Administration  
Office of Civil Rights  
Attention: Title VI Program Coordinator  
East Building, 5th Floor-TCR  
1200 New Jersey Ave., SE  
Washington, DC 20590

### Formulario de denuncia del Título VI

El formulario de queja puede encontrarse en <http://www.salemma.gov/mobility-services/pages/salem-skipper>. Si necesita ayuda para cumplimentar este formulario, puede ponerse en contacto con la oficina del Procurador llamando al 978-619-5633. (El formulario de queja se adjunta como Apéndice 2).

### Demandas, reclamaciones o investigaciones activas

Salem Skipper mantiene una lista de las investigaciones, incluidas las demandas y quejas que nombran a Salem Skipper, que alegan discriminación por motivos de raza, color u origen nacional. Esta lista incluye la fecha en que se presentó la investigación, demanda o reclamación del Título VI relacionada con el tránsito; un resumen de la(s) alegación(es); el estado de la investigación, demanda o reclamación; y las medidas tomadas por Salem Skipper en respuesta, o las determinaciones finales tomadas en relación con la investigación, demanda o reclamación. Véase el Apéndice 3.

## **PLAN DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA SALEM SKIPPER**

### Principios claves

El Plan de Participación Pública (PPP) de Salem Skipper ha sido elaborado para garantizar que nadie quede excluido de participar en el proceso de planificación y desarrollo de los servicios de Salem Skipper. Garantiza que:

- Los miembros de la comunidad potencialmente afectados tendrán una oportunidad adecuada de participar en las decisiones sobre una actividad propuesta que afectará a su medio ambiente y/o a su salud; y
- La contribución del público puede influir e influirá en la toma de decisiones de Salem Skipper; y
- Las preocupaciones de todos los participantes implicados serán tenidas en cuenta en el proceso de toma de decisiones; y
- Salem Skipper buscará y facilitará la participación de las personas potencialmente afectadas. A través de un proceso público abierto, Salem Skipper ha desarrollado un plan de participación pública para fomentar y guiar los esfuerzos de participación pública y mejorar el acceso al proceso de toma de decisiones de Salem Skipper por parte de las minorías y las personas con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés). El plan de participación pública describe los objetivos generales, los principios de guía y los métodos de divulgación o alcance comunitario que Salem Skipper utiliza para llegar a sus usuarios. El dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés) se refiere a las personas para las que el inglés no es su lengua materna y que tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o entender el inglés. Incluye a las personas que declararon al Censo de EE.UU. y a la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense (ACS) que hablan inglés menos que muy bien, no tan bien, o para nada.

### Temprana, continua y significativa

Los pasos descritos en el plan de participación pública ofrecen oportunidades tempranas (en el proceso de planificación), continuas y significativas para que el público participe en la identificación de los impactos sociales, económicos y medioambientales de las decisiones propuestas por Salem Skipper en materia de transporte. Es una guía sobre cómo Salem Skipper involucra a su diversa comunidad. Salem Skipper puede seguir mejorando sus métodos de participación pública a lo largo del tiempo basándose en los comentarios de todos sus usuarios y miembros de la comunidad, incluidas las poblaciones de bajos ingresos, minorías y LEP, así como las organizaciones de clientes y comunitarias.

## Objetivos del Plan de Participación Pública

Claridad en el potencial de influencia - El proceso identifica y comunica claramente dónde y cómo los participantes pueden tener influencia e impacto directo en la toma de decisiones.

- Compromiso constante: Salem Skipper se comunica con regularidad, desarrolla la confianza con los ciclistas y nuestra comunidad, y fomenta la capacidad de la comunidad para realizar aportaciones públicas.
- Diversidad: Los participantes representan una gama de perspectivas socioeconómicas, étnicas y culturales, con participantes representativos que incluyen residentes de barrios de bajos ingresos, comunidades étnicas y residentes con conocimientos limitados de inglés.
- Accesibilidad: Se hacen todos los esfuerzos razonables para garantizar que las oportunidades de participación sean accesibles desde el punto de vista físico, geográfico, temporal, lingüístico y cultural.
- Relevancia: Los temas se enmarcan de tal manera que los participantes comprendan su importancia y su efecto potencial.
- Satisfacción de los participantes: Las personas que se toman el tiempo de participar sienten que merece la pena el esfuerzo de unirse a la conversación y aportar sus comentarios.
- Asociaciones: Salem Skipper desarrolla y mantiene asociaciones con las comunidades a través de los métodos descritos en su plan de participación pública.
- Aportaciones y participación de calidad: Que los comentarios recibidos por Salem Skipper sean útiles, pertinentes y constructivos, contribuyendo a mejorar los planes, proyectos, estrategias y decisiones.

## Objetivos del Plan de Participación Pública

El Plan de Participación Pública de Salem Skipper se basa en los siguientes principios:

- Flexibilidad: El proceso de compromiso dará cabida a la participación de diversas maneras y se ajustará según sea necesario.
- Inclusividad: Salem Skipper llegará de forma proactiva a las poblaciones de bajos ingresos, minorías y con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés) del área de servicio de Salem Skipper y las involucrará.
- Respeto: Todos los comentarios se tendrán en cuenta de forma cuidadosa y respetuosa.
- Proactividad y oportunidad: Los métodos de participación permitirán una implicación temprana y serán continuos.
- Claros, centrados y comprensibles: Los métodos de participación tendrán una finalidad y un uso claros para la aportación y se describirán en un lenguaje fácil de entender.
- Capacidad de respuesta: Salem Skipper responderá e incorporará los comentarios públicos apropiados en las decisiones sobre transporte.

- **Accesibilidad:** Las reuniones se celebrarán en lugares totalmente accesibles; actualmente todas las reuniones se celebran en instalaciones de la ciudad accesibles a la ADA. Salem Skipper utilizará su plan de participación pública cuando estudie cambios en sus servicios.

## **PROCESO DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA DE SALEM SKIPPER**

### Esfuerzos de divulgación - Alertar a los pasajeros y fomentar su involucración

La APP de Salem Skipper incluye muchos medios nuevos que van más allá de los avisos legales y los medios sociales. Salem Skipper se ha servido de los métodos de comunicación más utilizados por los miembros de nuestra comunidad y los pasajeros. El proceso de participación pública de Salem Skipper será el siguiente:

1. Una propuesta de cambio de servicio/tarifa se desarrolla internamente o como resultado de un comentario público;
2. Se lleva a cabo una revisión del Título VI de la propuesta;
3. Los lugares, fechas y horarios de la divulgación pública se determinan teniendo en cuenta los cambios propuestos y su impacto en lugares/poblaciones específicos dentro del área de servicio de Salem Skipper;
4. Se desarrollan materiales de divulgación pública bilingües (inglés y español) y un programa;
5. Divulgación y alcance comunitario antes de publicar las sesiones de información pública;
6. Se transmite un correo electrónico a los socios comunitarios de Salem Skipper;
7. Se podrán realizar entrevistas en emisoras de radio locales (si están disponibles);
8. Finaliza el periodo de comentarios públicos; y
9. Salem Skipper considera todos los comentarios públicos recibidos en relación con el cambio de servicio/tarifa propuesto; y
10. Los cambios finales de servicio/tarifa y las fechas están fijados.

### Selección de los lugares de reunión

A la hora de determinar los lugares y horarios de las reuniones públicas, Salem Skipper:

- Programe las reuniones en horarios y lugares convenientes y accesibles para las comunidades minoritarias y que no dominan el inglés (LEP, por sus siglas en inglés);
- Emplee diferentes tamaños y formatos de reunión, incluidos formatos de reunión tipo ayuntamiento;
- Coordine con organizaciones comunitarias, instituciones educativas y otras organizaciones la aplicación de estrategias de participación pública que lleguen específicamente a los miembros de las comunidades minoritarias y/o LEP afectadas;
- Considere los anuncios en radio, televisión o prensa; y

- Ofrezca oportunidades de transporte público a todas las reuniones.

#### Salem Skipper medios de comunicación(bilingüe)

- Imprenta: Periódicos
- Página web: Salem Skipper ha montado un sitio web completo con alertas automáticas
- Medios de comunicación social: Salem Skipper utiliza Facebook y Twitter
- Sesiones públicas de información
- Audiencias públicas
- Avisos legales

#### Respondiendo a los comentarios

Todos los comentarios recibidos a través del plan de participación pública se tienen muy en cuenta. Dado que existen diversas formas en que los usuarios o los miembros de la comunidad pueden comentar los cambios propuestos en el servicio o las tarifas (correo postal, correo electrónico, redes sociales, reuniones públicas y otros), todos los comentarios se reúnen en un único documento para su consideración por parte de Salem Skipper.

#### Esfuerzos de divulgación pública

Este es el primer programa del Título VI de Salem Skipper. Como tal, aún no se han realizado actividades de divulgación pública. Todos los esfuerzos de divulgación pública que tengan lugar en los próximos tres años seguirán el proceso de participación pública descrito en la página 6. Se incluirá una lista de estos esfuerzos que han tenido lugar en las actualizaciones posteriores del programa del Título VI según sea necesario.

#### Identificación de las partes interesadas

Las partes interesadas son aquellas que se ven afectadas directa o indirectamente por un plan, o por las recomendaciones de dicho plan. Aquellos que puedan verse afectados negativamente, o a los que se les pueda negar el beneficio de las recomendaciones de un plan, son de especial interés en la identificación de partes interesadas específicas. Las partes interesadas pueden proceder de diversos grupos, como ciudadanos/residentes en general, personas pertenecientes a minorías o con bajos ingresos, organismos públicos y organizaciones y empresas privadas. Aunque las partes interesadas pueden variar en función del plan o programa que se esté considerando, Salem cuenta con partes interesadas con las que nos comunicamos regularmente por correo electrónico y correo directo.

#### Junta directiva para la administración

Salem Skipper está gobernado por el Consejo de la Ciudad de Salem, una junta de funcionarios electos locales. En la actualidad no existen otros consejos, comités o comisiones que rijan o proporcionen directrices sobre los servicios o el diseño de Salem Skipper.

## **PLAN DE ACCESO LINGÜÍSTICO - Mejorar el acceso para las personas con un dominio limitado del inglés**

Para garantizar un acceso significativo a los programas y actividades, Salem utiliza la información obtenida en un Four Factor Analysis (Análisis de Cuatro Factores) para determinar los servicios lingüísticos específicos que son apropiados. Este análisis ayuda a Salem a determinar si se comunica eficazmente con las personas con capacidad limitada de inglés y a guiar la planificación del acceso lingüístico. El Análisis de Cuatro Factores es una evaluación local que revisa lo siguiente:

1. El número o la proporción de personas con capacidad limitada de inglés que pueden ser atendidas o con las que es probable que se encuentre Salem Skipper;
2. La frecuencia con la que las personas LEP entran en contacto con los servicios y programas de Salem Skipper;
3. La naturaleza y la importancia del servicio Salem Skipper en la vida de las personas; y
4. Los recursos de que dispone Salem Skipper para la divulgación hacia la comunidad LEP (personas con dominio limitado del inglés), así como los costes asociados con dicha divulgación.

### **Factor 1 - Número de personas con dominio limitado de inglés (LEP) en la región de servicio**

El primer paso para determinar los componentes apropiados de un Plan de Acceso Lingüístico es comprender la proporción de personas LEP que pueden encontrarse con los servicios de Salem Skipper, su nivel de alfabetización en inglés y en su lengua materna, la ubicación de sus comunidades y vecindarios y, lo que es más importante, si alguna está desatendida como consecuencia de una barrera lingüística. Para ello, Salem Skipper evaluó el nivel de alfabetización en inglés y hasta qué punto las personas de su área de servicio hablan un idioma distinto del inglés y cuáles son esos idiomas. Los datos para esta revisión proceden del censo actual y de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense (ACS). Según la tabla L-1, la población de Salem con dominio limitado del inglés comprende el 6.85% de la población total. De este subconjunto de población, sólo el español alcanza el umbral que requiere traducción dentro de Salem. Las tablas L-2 y L-3 muestran el desglose de la población con dominio limitado del inglés en las ciudades de Danvers y Beverly, a las que pronto prestará servicio el Salem Skipper. Aunque las personas con dominio limitado del inglés de habla hispana constituyen la mayor parte de la población con dominio limitado del inglés en ambas ciudades, no hay idiomas que alcancen el umbral que requiere traducciones ni en Danvers ni en Beverly. Salem Skipper traducirá al español los materiales identificados en el Análisis del Factor 1.

Tabla L-1: Población LEP de Salem		
	Número de personas	Porcentaje del total
Población total	19,745	100%
Población LEP	1,353	6.85%
Grupo lingüístico	Número de personas	Porcentaje del total
LEP español	1,058	5.35%

Tabla L-2: Población LEP de Danvers		
	Número de personas	Porcentaje del total
Población total	10,964	100%
Población LEP	186	1.69%
Grupo lingüístico	Número de personas	Porcentaje del total
LEP español	15	0.13%

Tabla L-3: Población LEP de Beverly		
	Número de personas	Porcentaje del total
Población total	16,717	100%
Población LEP	476	2.86%
Grupo lingüístico	Número de personas	Porcentaje del total
LEP español	117	0.69%

**Factor 2 - Frecuencia de uso por personas con dominio limitado de inglés (LEP)**

Hay muchos lugares en los que los pasajeros de Salem Skipper y los miembros de la población LEP pueden entrar en contacto con los servicios de Salem Skipper, incluido el uso de la reserva e búsqueda de información en línea.

Una parte importante del desarrollo del Plan de Acceso Lingüístico de Salem Skipper es la evaluación de los principales puntos de contacto, entre los que se incluyen:

- Comunicación con el personal de atención al cliente de Salem Skipper;
- Materiales de divulgación impresos;
- Materiales de divulgación en Internet;
- Medios de comunicación locales (prensa y radio);

El primer paso para determinar los componentes adecuados de un Plan de Acceso Lingüístico es conocer la proporción de personas con capacidad limitada de inglés que pueden encontrarse con los servicios de Salem Skipper, sus conocimientos de inglés y de su lengua materna, la ubicación de sus comunidades y barrios y, lo que es más importante, si hay alguna que esté desatendida debido a una barrera lingüística.

#### Socios comunitarios

Como parte de esta evaluación, Salem Skipper también se puso en contacto con muchos de sus socios comunitarios para evaluar en qué medida entran en contacto con poblaciones LEP. Salem Skipper pidió a las agencias asociadas que estimaran el porcentaje de clientes con los que interactúan que tendrían un dominio limitado del inglés utilizando el siguiente cuestionario:

*¿Se encuentra con personas que no hablan/leen inglés y que necesitan sus servicios?*

De los encuestados, muchos señalaron que sí se encontraban con clientes con un dominio limitado del inglés, desde uno o dos hasta llegar a ser la mitad de su clientela total. La mayoría de los encuestados señalaron que la mayoría de los clientes hablaban español.

*En caso afirmativo, ¿cuáles son los tres principales idiomas con los que se encuentra?*

Los doce encuestados señalaron los siguientes idiomas: español, portugués y francés.

*¿Cómo se abordan las barreras lingüísticas?*

Los encuestados utilizan diversos procesos para hacer frente a las barreras lingüísticas, como personal bilingüe, servicios de traducción y familiares.

*¿Considera que el idioma es una barrera que le impide prestar el servicio?*

Aunque algunas agencias expresaron ligeras dificultades para hacer frente a un dominio limitado del inglés, ninguna de ellas se vio impedida de prestar sus servicios como consecuencia de una barrera lingüística.

#### Socios comunitarios

- Salem Community Life Center
- Destination Salem
- Salem Main Streets

### **Factor 3: La importancia del servicio Salem Skipper para la vida de las personas**

El acceso al servicio prestado por el Salem Skipper es importante para la vida de las personas, ya que pone a su disposición medios de transporte alternativos dentro de Salem. Si el dominio limitado del inglés es un obstáculo para utilizar los servicios del Salem Skipper, las consecuencias para la persona podrían limitar su acceso a los desplazamientos a Boston por motivos de trabajo, atención sanitaria o educación.

### **Factor 4: Los recursos de que dispone Salem para la divulgación a personas con dominio limitado del inglés (LEP), así como los costes asociados a dicha divulgación.**

El servicio Salem Skipper ha comprometido recursos, a un coste absorbido por los fondos existentes presupuestados por el para tales recursos, para mejorar el acceso a sus servicios y programas para las personas con LEP, incluyendo:

1. Información bilingüe (inglés/español) distribuida en la opción de traducción en la página web.
2. Los siguientes documentos están disponibles en español y pueden consultarse en <http://www.salemma.gov/mobility-services/pages/salem-skipper>:
  - Aviso al público sobre el Título VI
  - Cualquier otro material se traducirá previa solicitud

## **RESULTADOS**

### Herramientas y avisos de asistencia lingüística a los pasajeros

Salem Skipper dispone de versiones en español de todos los documentos y formularios relevantes en su página web. Aunque la población con dominio limitado del inglés (LEP) hispanohablante de la zona de servicio está bien atendida, existen servicios adicionales para ayudar a otras poblaciones LEP, independientemente de la población total de la región.

Actualmente, Salem Skipper aborda esta cuestión de las siguientes maneras:

- Salem ofrece servicios de traducción en su página web.
- Google Translate también está a disposición de los clientes y del personal. Google Translate permite a los pasajeros hablar en el programa y comunicarse en su idioma preferido con el personal.
- Salem verifica que las traducciones son correctas a través de personal bilingüe

## APÉNDICE 1

### Aviso al público de los derechos contemplados en el Título VI

#### SALEM SKIPPER, SALEM, MASSACHUSETTS

El Salem Skipper opera sus programas y servicios sin tener en cuenta la raza, el color y el origen nacional, de acuerdo con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles. Cualquier persona que se considere agraviada por cualquier práctica discriminatoria ilegal en virtud del Título VI puede presentar una queja rellenando y enviando el formulario de queja del Título VI del Salem Skipper. Para hablar con una persona y obtener más información sobre el programa del Título VI de Salem Skipper y los procedimientos para presentar una queja en virtud del Título VI, póngase en contacto llamando al (978) 619-5633; envíe un correo electrónico a [brennard@salem.com](mailto:brennard@salem.com) o visite nuestra oficina del Procurador en 93 Washington Street, Salem, MA. También puede obtener información en línea en <http://www.salemma.gov/mobility-services/pages/salem-skipper>.

Un denunciante puede presentar una queja directamente ante la Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de Tránsito en

Federal Transit Administration  
Office of Civil Rights  
Attention: Title VI Program Coordinator  
East Building, 5th Floor-TCR  
1200 New Jersey Ave., SE  
Washington, DC 20590

Para más información contacte a Laura Assade llamando al 978-619-5603.

#### El procedimiento de reclamación

Las quejas relacionadas con el Título VI deben presentarse inmediatamente, sin embargo, Salem Skipper investigará las quejas hasta 180 días después del presunto incidente. El coordinador de quejas designado en virtud del Título VI la revisará y el denunciante recibirá una carta de acuse de recibo en la que se le informará si se ha determinado que la queja es una queja en virtud del Título VI. Salem Skipper responderá a la queja en un plazo de treinta días a partir de su recepción. Si se necesita información adicional del denunciante para investigar adecuadamente la queja, el investigador de quejas designado por Salem Skipper se pondrá en contacto con el denunciante. El denunciante tendrá treinta días a partir de la fecha de la carta solicitando información adicional para enviar la información solicitada al investigador asignado a la queja. Si el investigador de Salem Skipper no es contactado por el denunciante o no recibe la información adicional en el plazo de treinta días, Salem Skipper podrá cerrar administrativamente la queja. Una queja también puede ser cerrada administrativamente si el denunciante ya no desea continuar con su queja.

Después de que el investigador asignado por Salem Skipper revise la denuncia, se emitirá una de dos cartas al denunciante: una carta de cierre o una carta de confirmación (LOF, por sus siglas en

inglés). Una carta de cierre resumirá las alegaciones, declarará que la violación del Título VI no fue corroborada y que la queja será cerrada. Una LOF resumirá las alegaciones y las entrevistas relativas al presunto incidente e indicará si se tomará alguna medida disciplinaria, se requerirá formación adicional del miembro del personal u otra acción. Si el denunciante desea apelar la determinación, dispone de diez días a partir de la fecha de la carta o de la LOF para hacerlo. Una persona también puede presentar una queja directamente ante la Administración Federal de Tránsito, en:

Federal Transit Administration  
Office of Civil Rights  
Attention: Title VI Program Coordinator  
East Building, 5th Floor-TCR  
1200 New Jersey Ave., SE  
Washington, DC 20590

## APÉNDICE 2

### formulario de queja del título vi de SALEM SKIPPER

#### **Sección I**

Nombre:

---

Dirección:

---

Teléfono (Particular):

---

Teléfono (Trabajo): \_\_\_\_\_

Dirección de email (correo electrónico):

---

¿Tiene requisitos de formato accesible?    Sí  No

En caso afirmativo, cuáles son:

Letra grande  Cinta de audio  TDD  Otro

Si es otro, indíquelo:

---

#### **Sección II**

¿Está presentando esta queja en su propio nombre?    Sí\*  No

\*Si ha respondido "sí" a esta pregunta, pase a la Sección III.

En caso negativo, indique el nombre y su relación con la persona por la que presenta esta queja: \_\_\_\_\_

Por favor, explique por qué lo ha solicitado como una tercera parte:

---

Confirme que ha obtenido la autorización de la parte perjudicada si presenta la demanda en su nombre.    Sí  No

#### **Sección III**

Creo que la discriminación que sufrí se basó en (marque todo lo que corresponda):

Raza  Color  Origen nacional

Fecha de la presunta discriminación (mes, día, año): \_\_\_\_\_

Explique lo más claramente posible lo que ocurrió y por qué cree que existió la discriminación. Describa a todas las personas implicadas. Incluya el nombre y los datos de contacto de la(s) persona(s) que le discriminó(aron) (si los conoce), así como los nombres y los datos de contacto de cualquier testigo. Si necesita más espacio, utilice el reverso de este formulario.

---

---

---

---

---

---

---

---

#### **Sección IV**

¿Ha presentado anteriormente una queja en virtud del Título VI ante esta agencia?    Sí  No

#### **Sección V**

¿Ha presentado esta queja ante algún otro organismo federal, estatal o local, o ante algún tribunal federal o estatal?  Sí  No

En caso afirmativo, marque todas las que correspondan:

Agencia federal

Tribunal Federal

Agencia estatal

Tribunal estatal

Agencia local

Por favor, facilite información sobre una persona de contacto en la agencia/tribunal donde se presentó la queja.

Nombre:

---

Título \_\_\_\_\_

Agencia \_\_\_\_\_

Dirección:  
\_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

**Sección VI**

Nombre de la agencia contra la que se dirige la queja  
\_\_\_\_\_

Persona de contacto:  
\_\_\_\_\_

Título  
\_\_\_\_\_

Número de teléfono \_\_\_\_\_

Puede adjuntar cualquier material escrito u otra información que considere relevante para su queja.

Firma y fecha requeridas a continuación:  
\_\_\_\_\_

Firma

Fecha

**Favor de presentar este formulario en persona en la dirección indicada a continuación o envíelo por correo a:** Departamento Jurídico de la Ciudad de Salem, 93 Washington St., Salem, MA 01970.

## APÉNDICE 3

### Lista de investigaciones, demandas y reclamaciones

Fecha (mes, día, año)	Resumen (incluya el motivo de la queja: raza, color u origen nacional)	Estado	Acción(es) tomada(s)
<b>Investigaciones</b>	<b>Ninguno</b>		
1.			
2.			
<b>Demandas judiciales</b>	<b>Ninguno</b>		
1.			
2.			
<b>Quejas</b>	<b>Ninguno</b>		
1.			
2.			

## APÉNDICE 4

### Lista seleccionada de estatutos y ordenanzas de no discriminación municipales, estatales y federales

#### Ley estatal

MGL c.151B Discriminación ilegal por motivos de raza, color, credo religioso, origen nacional, ascendencia o sexo

MGL c.151B, § 4(1E) Ley de equidad para las trabajadoras embarazadas

MGL c.149, §§ 105A-C Salarios discriminatorios por razón de sexo

MGL c.272, § 92A Anuncio, libro, aviso o letrero relativo a la discriminación; definición de lugar de alojamiento público, balneario o diversión

MGL c.272, § 98 Discriminación en la admisión o el trato en un lugar de alojamiento público; castigo; confiscación; derecho civil

Normativa de Massachusetts

804 CMR Mass. Comisión contra la Discriminación

804 CMR 1 Normas MCAD

#### Ordenanza municipal

Sec. 2-2056. - Política.

Es política de la ciudad de Salem defender los derechos humanos de todas las personas de Salem y el libre ejercicio y disfrute de todos y cada uno de los derechos y privilegios garantizados por las Constituciones, Leyes, Ordenanzas y Reglamentos de los Estados Unidos, el Estado de Massachusetts y la ciudad de Salem. Como tales, quedan prohibidas las acciones que puedan negar o tiendan a negar a una persona la igualdad de acceso u oportunidades en materia de vivienda, empleo, educación, servicios municipales, contratos, compras o alojamientos públicos por motivos de: edad, ascendencia, color, discapacidad, situación familiar, identidad o expresión de género, estado militar, estado civil, origen nacional, raza, religión, sexo u orientación sexual.

#### Estatutos federales contra la discriminación

- El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, 42 U.S.C. 2000, establece en su sección 601 que: "Ninguna persona en los Estados Unidos podrá, por motivos de raza, color,
- La Ley de Discriminación por Edad de 1975, en su versión modificada 42 U.S.C. 6101, establece:

"Ninguna persona en los Estados Unidos podrá, por motivos de edad, ser excluida de la participación en, negársele los beneficios de, o ser objeto de discriminación en virtud de cualquier programa o actividad que reciba asistencia financiera federal". Prohíbe la discriminación por motivos de edad.

- La Ley Uniforme de Asistencia a la Reubicación y Políticas de Adquisición de Bienes Inmuebles de 1970, 42 U.S.C. 4601, establece:  
"Para el trato justo y equitativo de las personas desplazadas como resultado directo de programas o proyectos emprendidos por una agencia federal o con ayuda financiera federal". Prevé el trato justo de las personas desplazadas por programas y proyectos federales y con ayuda federal.
- La Ley Federal de Carreteras, 49 U.S.C. 306  
Esboza las responsabilidades del Departamento de Transporte de EE.UU. y, en (c) esboza la autoridad del Secretario para decidir si un beneficiario no ha cumplido con las leyes o reglamentos aplicables en materia de Derechos Civiles, requiere que el Secretario notifique la violación y exige las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento.
- La Ley Federal de Carreteras de 1973, 23 U.S.C 324, establece:  
"Ninguna persona podrá, por razón de su sexo, ser excluida de la participación en, negársele los beneficios de o ser objeto de discriminación en ningún programa o actividad que reciba asistencia federal en virtud de este Título o que se lleve a cabo en virtud del mismo." Prohíbe la discriminación por razón de sexo.
- La Ley de Restauración de los Derechos Civiles de 1987, P.L. 100-209, establece:  
Aclara la intención original del Congreso en el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, el Título IX de las Enmiendas Educativas de 1972, la Ley de Discriminación por Edad de 1975 y la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973. Restablece el alcance y la cobertura amplios e institucionales del estatuto de no discriminación para incluir todos los programas y actividades de los receptores de ayudas federales, los sub-receptores y los contratistas, independientemente de que dichos programas y actividades reciban ayuda federal o no.
- La Ley Uniforme de Reubicación Enmiendas de 1987, P.L 101-246, establece:  
"Para un trato justo, uniforme y equitativo de todas las personas afectadas; ...(y) minimizar el impacto adverso del desplazamiento...(para mantener)...el bienestar económico y social de las comunidades; y...para establecer una agencia líder y permitir la certificación e implementación por parte del Estado". Actualiza la ley de 1970 y aclara la intención del congreso en los programas y proyectos que provocan desplazamientos.
- La Ley de Estadounidenses con Discapacidades, P.L. 101-336, establece: "Ningún individuo cualificado con una discapacidad será, por razón de dicha discapacidad, excluido de la participación en, negado beneficios de, o sujeto a discriminación por un departamento, agencia, distrito de propósito especial, u otro instrumento de un Estado o un gobierno local". Proporcionó una norma aplicable para abordar la discriminación contra las personas con discapacidad.
- La Ley de Derechos Civiles de 1991, en parte, enmendó la Sección 1981 del 42 U.S.C. añadiendo dos nuevas secciones que disponían: "(b) A los efectos de esta sección, el término 'celebrar y hacer cumplir contratos' incluye la celebración, ejecución,

modificación y rescisión de contratos y el disfrute de todos los beneficios, privilegios, términos y condiciones de la relación contractual".

- "c) Los derechos protegidos por esta sección están protegidos contra el menoscabo por discriminación no gubernamental y el menoscabo bajo el color de la ley estatal".
- El Título VIII de la Ley de Derechos Civiles de 1968, 42 U.S.C. 3601, establece que: "(D) Será ilegal... negarse a vender o alquilar después de haber hecho una oferta de buena fe, o negarse a negociar la venta o el alquiler de, o de otro modo hacer que una vivienda no esté disponible o negársela a cualquier persona por motivos de raza, color, religión u origen nacional". Prohíbe la discriminación en la venta o alquiler de viviendas. El HUD es la agencia de interés primario, pero la FHWA y los estados, en virtud del Título VI, son responsables de evitar la discriminación en la función de derecho de paso)
- La Ley Nacional de Política Medioambiental de 1969, 42 U.S.C. 4321 exige la consideración de alternativas, incluida la alternativa de "no construir", la consideración de los impactos sociales, medioambientales y económicos, la participación pública y el uso de un enfoque interdisciplinario sistemático en cada fase de toma de decisiones del desarrollo de un proyecto de ayuda federal.

### **Órdenes ejecutivas federales contra la discriminación**

- E.O. 12250 - Liderazgo del Departamento de Justicia y coordinación de las leyes contra la discriminación
- E.O. 12259 -Liderazgo del HUD y coordinación de los programas federales de vivienda justa
- E.O. 12292 -Modifica en parte la E.O. 12259 y aborda el liderazgo y la coordinación en los programas federales de vivienda justa. Fomenta afirmativamente la vivienda justa en todos los programas y actividades federales relacionados con la vivienda y el desarrollo urbano en todo Estados Unidos.
- E.O. 12898 -Acciones federales para abordar la justicia medioambiental en poblaciones minoritarias y de bajos ingresos
- E.O. 13160 -no discriminación por motivos de raza, sexo, color, origen nacional, discapacidad, religión, edad, orientación sexual y condición de progenitor en los programas de educación y formación dirigidos por el gobierno federal.
- E.O. 13166 -11 de agosto de 2000- exige a las agencias federales y a sus beneficiarios que mejoren el acceso a los programas patrocinados por el gobierno federal de las personas con un dominio limitado del inglés.
- E.O. 13175 - Consulta y coordinación con los gobiernos tribales indios