

INFORMACION SOBRE EL TITULO VI
SPANISH

Protegemos sus derechos



Massachusetts Bay Transportation Authority

¿Qué es el Título VI?

El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 es un estatuto federal que establece que ninguna persona será discriminada ni se le negarán beneficios en programas y servicios que reciben ayuda financiera federal por su raza, color o país de origen. En consecuencia, para asegurar que los usuarios de MBTA no sean discriminados, hemos adoptado políticas que fomentan un acceso equitativo y un servicio de calidad para todos nuestros usuarios.

¿Qué tipo de discriminación establece el Título VI como ilegal?

Los organismos de transporte público como MBTA, deben brindar servicios de una manera justa y equitativa a todos los pasajeros independientemente de su raza, color o país de origen. El Título VI también exige que MBTA borre las barreras del idioma que pueden dificultar el acceso de nuestros usuarios a servicios importantes porque no manejan perfectamente el inglés.

Existen otras leyes que establecen pautas similares de protección a personas sobre la base del sexo, la religión, la edad, la discapacidad, la orientación sexual u otras condiciones protegidas.

MBTA tiene también una política de tolerancia cero que prohíbe cualquier forma de discriminación ilegal.

¿Qué servicios están disponibles para los usuarios que no manejan perfectamente el inglés?

Según el Título VI, los usuarios que no manejan perfectamente el inglés tienen derecho a ser asistidos para tener acceso a información crítica de MBTA. Mediante solicitud, traducimos información a varios idiomas incluyendo: español, chino, italiano, criollo haitiano y criollo caboverdiano.

Además:

- Nuestro nuevo sistema automatizado de boletos ofrece instrucciones audiovisuales en inglés, español y chino.
- Nuestros empleados de servicio al cliente y empleados de monitoreo de estaciones principales están a disposición de los usuarios que no manejan el inglés.

¿Qué debe hacer si quiere presentar una queja?

Todas las sugerencias para mejorar nuestros servicios son bienvenidas y se tomarán en cuenta.

Usted puede:

- Presentar sus comentarios, sugerencias o quejas por correo electrónico a Customer Communications [Comunicaciones de clientes] en **www.mbta.com**; o bien
- Enviar una carta a Customer Communications [Comunicaciones de clientes] de MBTA, Ten Park Plaza, Oficina 5610, Boston, MA 02116; o

- Llamar a Customer Communications [Comunicaciones de clientes] de MBTA al 1-617-222-3200.
- Para obtener más información o para solicitar un formato alternativo de este documento, llame al 1-617-222-3200, TTY 1-617-222-5416 (teléfono de texto) o visite nuestra página Web: **www.mbta.com**.

Cuando presente una queja, por favor incluya los datos personales de contacto así como detalles del hecho, incluyendo qué sucedió, dónde, cuándo, y los nombres, domicilios, números de teléfono y direcciones de correo electrónico de los testigos.

¡Su opinión nos interesa!

MBTA tiene el compromiso de brindar servicios de transporte seguro, eficiente y de calidad a todas las comunidades que usan nuestro servicio. Si tiene algún comentario o sugerencia sobre cómo podemos mejorar nuestro compromiso de erradicar la discriminación en nuestros servicios, o cómo podemos asistir mejor a nuestros usuarios que no manejan perfectamente el inglés, nos gustaría conocer su opinión.

Diciembre de 2010