

Autoridad de Tránsito de Manchester
Plan del Programa del Título VI
Aprobación de la Comisión: 26 de agosto de 2025

I. OBJETIVOS

La Autoridad de Tránsito de Manchester tiene en vigor un programa basado en el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 (42 USC Sección 2000d) y el Departamento de Transporte de los Estados Unidos (USDOT). Reglamento 49 CFR Parte 21 "No discriminación en los programas del Departamento de Transporte financiados con fondos federales". El programa se basa en la Circular FTA C 4702.1B de la Administración Federal de Tránsito, "Título VI y directrices para los beneficiarios de la Administración Federal de Tránsito", del 1 de octubre de 2012.

Los objetivos del programa son los siguientes:

- A. Garantizar que el nivel y la calidad del servicio de transporte público se presten de manera no discriminatoria;
- B. Promover la participación plena y equitativa en el transporte público.
toma de decisiones sin distinción de raza, color u origen nacional;
- C. Garantizar un acceso significativo a los programas y actividades relacionados con el transporte público para las personas con dominio limitado del inglés.

II. REQUISITOS GENERALES

Como parte del Programa Título VI de la Autoridad de Tránsito de Manchester, el sistema de transporte público mantiene ciertos requisitos de presentación de informes y proporciona a la Administración Federal de Tránsito la siguiente información con respecto a estos requisitos.

A. Requisito de proporcionar una certificación y garantía anual del Título VI

La MTA deberá presentar su Declaración Anual de Cumplimiento del Título VI como parte de su Presentación Anual de Certificaciones y Garantías a la FTA. Si bien la MTA actualmente no cuenta con subbeneficiarios, en caso de que existan en el futuro, la MTA deberá obtener las Declaraciones de Cumplimiento del Título VI de dichos subbeneficiarios antes de transferir los fondos de la FTA.

La MTA ha presentado a la FTA las certificaciones y garantías correspondientes al año fiscal 2025.

B. Requisito de notificar a los beneficiarios de la protección bajo el Título VI

La MTA ha establecido métodos para notificar al público sobre sus obligaciones conforme al Título VI, cómo obtener más información sobre sus obligaciones de no discriminación y los procedimientos para presentar una queja por discriminación contra la MTA. El aviso público se incluye en el Apéndice A1, así como su traducción al español en el Apéndice A2.

El aviso público se publica en el sitio web de la MTA y en todos los vehículos de recaudación, en inglés y español. El sitio web de la MTA es compatible con Google Translate, lo que permite traducir el aviso a decenas de idiomas, además de los requeridos por el acuerdo de protección de la MTA, que en este caso se limita al español.

La MTA también publica el aviso en la prensa local cada tres (3) años, siendo la última publicación el 12 de septiembre de 2022 en el Union Leader, el periódico de mayor circulación en nuestra zona. La próxima edición será en septiembre de 2025.

C. Requisito de desarrollar procedimientos de quejas conforme al Título VI

La MTA ha desarrollado procedimientos para investigar y dar seguimiento a las quejas presentadas en virtud del Título VI contra la MTA, y para poner estos procedimientos a disposición del público que los solicite. Si la MTA tuviera subcontratistas en el futuro, estos deberán contar con dichos procedimientos y se les alentará a adoptar los procedimientos de investigación y seguimiento de quejas de la MTA.

En el Apéndice B se incluye una copia de los Procedimientos de Quejas e Investigación del Título VI de la MTA. Dichos procedimientos fueron adoptados por la Junta de Comisionados de la MTA, su órgano rector, el 27 de agosto de 2013. El Coordinador del Título VI de la MTA es el Subdirector de Operaciones de Tránsito de la Autoridad de Tránsito de Manchester, ubicada en 110 Elm Street, Manchester, NH 03101. En el Apéndice C se incluye una copia del Formulario de Quejas del Título VI de la MTA.

D. Requisito de registrar las investigaciones, quejas y denuncias del Título VI
demandas

De conformidad con la Sección 21.9(b) del Título 49 del Código de Regulaciones Federales (49 CFR), la MTA (y cualquier subbeneficiario) deberá elaborar y mantener una lista de las investigaciones en curso realizadas por entidades distintas de la FTA, así como de las demandas o quejas que nombren a la MTA (o al subbeneficiario) y que aleguen discriminación por motivos de raza, color u origen nacional. Esta lista deberá incluir la fecha en que la MTA presentó y recibió la investigación, la demanda o la queja, un resumen de la(s) alegación(es), el estado de la investigación, la demanda o la queja, y las medidas adoptadas por la MTA (o el subbeneficiario) en respuesta a la misma.

El formulario de la MTA para registrar esta información se incluye en el Apéndice D. La lista deberá incluir todos los registros de investigaciones, demandas y quejas activas que figuren en estos formularios. Durante el procesamiento de las investigaciones, demandas o quejas activas, el Coordinador del Título VI actualizará el formulario de registro según sea necesario. Una vez resuelta y concluida una investigación, demanda o queja, el Coordinador del Título VI registrará dicho cierre en este formulario.

Durante el último período de informe, no se presentaron quejas, investigaciones ni demandas contra la MTA en virtud del Título VI.

E. Requisito de enumerar la membresía en la Junta no electa y
Comités que muestran la composición racial de sus miembros y una descripción de
los esfuerzos realizados para fomentar la participación de las minorías en dichos
comités.

Actualmente, la MTA no cuenta con comités, juntas o consejos de este tipo.

Si la MTA decide establecer un organismo de este tipo, se tomarán medidas para garantizar la participación activa de las minorías durante todo el proceso.

F. Requisito de elaborar un plan de participación pública.

La MTA ha elaborado un Plan de Participación Pública, que se incluye como Apéndice E. Este Plan se desarrolló a finales del verano y principios del otoño de 2016, antes de ser aprobado por la Comisión de la MTA el 27 de septiembre de 2016. Por consiguiente, la MTA aún no ha tenido que considerar ningún cambio de servicio o tarifa que active el Plan. La propuesta de cambio de servicio más reciente se presentó en 2015, cuando la MTA consideraba eliminar el servicio a un centro comercial ubicado en un barrio de bajos ingresos. Como resultado directo del proceso de participación pública y los comentarios recibidos, la MTA modificó su plan y mantuvo el servicio a dicho centro comercial, el cual continúa operando en la actualidad.

La colaboración público-privada incluida en este plan debería aprovechar ese éxito para facilitar aún más que las partes interesadas compartan sus comentarios e inquietudes con la MTA, de modo que garanticemos la igualdad de acceso para todos los residentes y que la MTA haga todo lo posible para satisfacer las necesidades de transporte de nuestra comunidad.

G. Requisito de elaborar un Plan de Asistencia Lingüística (PAL)

La MTA ha desarrollado un Plan de Asistencia Lingüística (PAL) para garantizar un acceso efectivo a programas y actividades para personas con dominio limitado del inglés (PLE). Para elaborar este Plan, se realizó un análisis de cuatro factores con el fin de determinar los servicios lingüísticos específicos más adecuados. Este análisis ayuda a la MTA a determinar si se comunica eficazmente con las personas con PLE y sirve de base para la planificación del acceso lingüístico.

Factor 1: Número de personas con dominio limitado del inglés en la región de servicio.

MTA comienza por comprender la proporción de personas con dominio limitado del inglés que pueden acceder a nuestros servicios, sus habilidades de lectoescritura en inglés y en su lengua materna, la ubicación de sus comunidades y vecindarios y, lo que es más importante, si alguna recibe servicios insuficientes como resultado de una barrera lingüística.

Para ello, MTA evaluó el nivel de alfabetización en inglés y el grado de dominio de otros idiomas en nuestra área de servicio, así como cuáles son esos idiomas. Los datos para este análisis provienen del sitio web "American Fact Finder" de la Oficina del Censo de los Estados Unidos. Se utilizaron las estimaciones quinquenales más recientes de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense (ACS, por sus siglas en inglés) (2016-2020).

El Anexo F es una tabla que muestra los resultados para nuestra área de servicio. Para garantizar el máximo nivel de inclusión, la MTA determina los umbrales de Safe Harbor basándose en la estimación de la población de LEP (personas con dominio limitado del inglés) para toda el área de servicio de la MTA, incluida el área de servicio de CART recientemente incorporada. Si esta cifra combinada es de 1000 personas o más (dado que la población de nuestra área de servicio es mayor de 100 000 habitantes, cualquier nivel inferior a 1000 personas queda automáticamente por debajo del umbral alternativo del 5 %), dicha población se incluye en el plan LEP.

Como ilustra el Anexo F, la mayor población que habla inglés con un nivel inferior al muy bueno es la española. La estimación es de 3579 personas, por lo que el español se incluye en nuestro plan LEP y todos los documentos y publicaciones importantes se traducen al español. La siguiente población más numerosa es la francesa. La estimación es de 1230 personas, por lo que el francés se incluye en nuestro plan LEP y todos los documentos y publicaciones importantes se traducen al francés. El siguiente idioma más numeroso es el vietnamita, con una estimación de 832 personas. Esto no alcanza el umbral para LEP. Todos los demás idiomas representan volúmenes de población aún menores.

Cabe destacar que, si bien solo el español y el francés cumplen con los requisitos de Puerto Seguro, la MTA ha tomado medidas para que los materiales estén disponibles en su sitio web a través del traductor de Google en decenas de idiomas, incluido el ruso. Las secciones posteriores de este Plan, que tratan sobre tabletas y servicios de traducción, también están disponibles en más idiomas además del español y el francés, con el fin de superar los estándares mínimos para personas con dominio limitado del inglés.

Factor 2: Frecuencia de uso de LEP

Existen diversos puntos de contacto para los usuarios del MTA y las personas con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés), como el uso del sistema de rutas fijas, el transporte adaptado, las llamadas de atención al cliente, las reservas para el transporte adaptado, las consultas sobre despachos/objetos perdidos, la compra de billetes y los materiales informativos del MTA. Una parte importante del desarrollo del Programa de Acceso Limitado al Inglés (LAP, por sus siglas en inglés) del MTA es la evaluación de los principales puntos de contacto. Estos incluyen:

- Comunicación con el personal de atención al cliente de la MTA
- Realizar ventas de medios
- Materiales impresos de divulgación
- Materiales en línea
- Reuniones/audiencias públicas
- Reservas para transporte adaptado y servicios a demanda
- Puestos de servicio a bordo
- Difusión en redes sociales

Como parte de la Revisión Trienal de 2016 de la MTA, se señaló que la MTA necesitaba comprender mejor el análisis de cuatro factores con respecto a las barreras para nuestro servicio. Con ese fin, la MTA se puso en contacto con el Departamento de Salud Pública y solicitó que organizaran una reunión de las agencias del área que trabajan con poblaciones con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés) para que la MTA pudiera comprender mejor las restricciones que enfrentaban para nuestro servicio. La reunión se llevó a cabo en septiembre y contó con la asistencia de diversas agencias, entre ellas:

- Colegio Comunitario de Manchester
- Centro Médico Católico
- Universidad del Sur de Nuevo Hampshire
- Centro de Salud Comunitaria de Manchester
- Dartmouth Hitchcock
- Proyecto LANZAMIENTO
- Comidas a domicilio
- Sellos de Pascua
- Servicios para la Infancia y la Familia

La reunión fue muy útil, ya que proporcionó información valiosa sobre tres puntos principales de interés. En primer lugar, hubo consenso en que la edad influyó mucho a la hora de determinar si el idioma era una barrera. Muchas agencias

Se informó que los jóvenes eran mucho más propensos a usar herramientas en línea para acceder a la información, lo que a su vez redujo la necesidad de materiales impresos traducidos. Sin embargo, las personas mayores eran más propensas a querer documentos traducidos en formato papel. Como resultado, la MTA identificó una lista de documentos vitales, los cuales se han traducido al español y están disponibles a través de la MTA o en muchas de estas agencias asociadas. Se señaló que la herramienta de traducción del sitio web de la MTA fue muy útil y la MTA se comprometió a seguir garantizando que el sitio web tuviera la información más actualizada para facilitar el acceso a la traducción. El segundo punto fue que la mayoría de las agencias creían que sus poblaciones con dominio limitado del inglés no usaban frecuentemente el transporte público, pero no debido a una barrera lingüística, sino más bien debido a los horarios de servicio. La MTA opera con frecuencias horarias y los últimos viajes son a las 5:30 p. m. Muchas agencias informaron que los trabajadores con dominio limitado del inglés empleados en trabajos del sector servicios no salían a tiempo para usar los servicios de la MTA, por lo que muchas personas comparten auto o dependen de que amigos o familiares los lleven. Las universidades informaron que muchas clases no se completaban hasta después de que terminaba el servicio. El único segmento que reportó un uso frecuente fue el de atención médica, lo cual tenía sentido ya que tienden a ser más citas diurnas que nocturnas. La MTA utilizó esta información para comenzar a expandir el servicio nocturno, a partir de 2018, y ahora opera tres rutas nocturnas para satisfacer mejor las necesidades de esta población. El último punto de interés fue que el español fue claramente el grupo predominante. que las agencias informaron haber trabajado con. Curiosamente, si bien el francés es el segundo idioma más común según el Censo, prácticamente no se reportaron casos de clientes con dominio limitado del inglés (LEP) que hablaran francés, pero sí se mencionaron clientes LEP que hablaban nepalí y árabe con frecuencia. MTA evaluará a estas dos poblaciones en los próximos años para determinar si justifican su inclusión en el LAP.

La MTA ha determinado que la proporción de poblaciones con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés) que utilizan los servicios es bastante baja (similar a la población general de New Hampshire, donde los problemas de financiación dificultan la implementación de opciones de servicio para atraer a usuarios que eligen sus propios servicios). Sin embargo, entre las personas LEP que sí utilizan los servicios de la MTA, la frecuencia con la que interactúan con el personal y los materiales de la MTA es alta. El Plan de Tránsito a Corto Plazo de la MTA, elaborado por la Comisión de Planificación del Sur de New Hampshire (SNHPC), proporciona datos que pueden utilizarse para estimar frecuencias específicas para las poblaciones LEP. El Plan indica que el 85% de los residentes viven a menos de 0,25 millas (aproximadamente 4 cuadras) de la MTA.

servicio. Aplicando esa cifra a las 5,271 personas estimadas que hablan inglés con menos fluidez citadas en la tabla de American Fact Finder, se obtienen 4,480 personas que se consideran con acceso al servicio de la MTA. La MTA luego utiliza el Plan de Transporte de Servicios Humanos de Tránsito Público Coordinado, también elaborado por SNHPC, que muestra que el 0.6% de los viajes realizados se hacen a través del transporte público. Para ser conservadora, la MTA asume que el 100% de esos viajes son con la MTA, aunque otros proveedores operan en la ciudad. Eso da como resultado una estimación de 28.55 personas que usan el servicio de la MTA y hablan inglés con menos fluidez. Con base en el promedio diario de pasajeros de la MTA de aproximadamente 1,875 pasajeros, esto equivale a aproximadamente el 1.0% de los pasajeros.

Factor 3: La importancia del servicio de la MTA para la vida de las personas

El acceso a los servicios que ofrece la MTA, tanto en rutas regulares como en transporte adaptado, es fundamental para la vida de muchas personas en nuestra área de servicio. Muchos dependen de la MTA para acceder a empleos y servicios comunitarios esenciales como escuelas, tiendas y citas médicas. Un gran número de usuarios de la MTA dependen del transporte público, por lo que, sin este servicio, no tienen otra opción de transporte. Debido a la naturaleza esencial de estos servicios y a la importancia de estos programas en la vida de muchos residentes de la zona, es necesario garantizar que el idioma no sea una barrera para el acceso.

Documentos esenciales de la MTA (disponibles en español o francés bajo petición):

- Información sobre rutas y horarios
- Información sobre tarifas y pagos
- Solicitud de StepSaver (transporte adaptado), descripción del servicio, proceso de apelaciones y política de no presentación.
- Aviso, proceso de quejas y formulario de quejas del Título VI
- Avisos de audiencias/reuniones públicas
- Publicaciones de cambios en el servicio y opciones para comentarios públicos
- Materiales/folletos del servicio CART

Un ejemplo de traducción de documentos vitales se puede encontrar en los Apéndices A1 y A2, que muestran las versiones en inglés, francés y español del aviso del Título VI colocado en los vehículos. Todos los documentos vitales mencionados anteriormente están disponibles en español y francés en caso de que se solicite.

recibido. MTA también intentará obtener traducciones alternativas como se describe en el Factor 4.

Factor 4: Recursos disponibles para la MTA para la divulgación a personas con dominio limitado del inglés, así como los costos asociados con dicha divulgación.

MTA ha destinado recursos para mejorar el acceso a sus servicios y programas para personas con dominio limitado del inglés. La información bilingüe (inglés/español/francés) se distribuye en una amplia variedad de medios, entre los que se incluyen:

1. Operadores de autobuses de tránsito bilingües que puedan facilitar comunicación entre pasajeros y otros conductores o despacho a través de la radio a bordo
2. Traducción de nuestro sitio web y de todos los materiales publicados a decenas de idiomas.
3. Traducción de la página y las publicaciones de Facebook mediante traducción en línea.
4. Participación activa del personal de la MTA en consejos y comités locales de servicios sociales que trabajan con poblaciones con dominio limitado del inglés.
5. Disponibilidad de documentos vitales en español y francés.
Además, MTA tiene un convenio con el Centro de Salud Comunitario de Manchester, que cuenta con traductores en plantilla, lo que nos permite obtener materiales traducidos a otros idiomas bajo petición. Puede haber una demora de hasta una semana para estos, mientras que el español está disponible de inmediato bajo petición.
6. Tabletillas a bordo capaces de traducir del español o francés al inglés y viceversa, así como de traducir otros idiomas. La MTA está en proceso de capacitación para la integración con CART e instalará y desplegará esta tecnología en el área de servicio de CART este otoño.

Utilizando el análisis de cuatro factores anterior, MTA ha desarrollado el siguiente Plan de Asistencia Lingüística (LAP). MTA hará lo siguiente:

- Brindar servicios de traducción para todos los elementos de nuestro Sitio web a través de Google Translate. Tenga en cuenta que, si bien solo es obligatorio para español y francés, MTA puede admitir docenas de idiomas más allá del requisito mínimo.
- Proporcione copias impresas o electrónicas de todos los documentos importantes en español y francés. Si es posible, MTA también proporcionará traducciones en otros idiomas, además de los requisitos mínimos.
- Incluya las líneas “Si se necesita información en otro lugar idioma, entonces contacte a MTA al 603-623-8801”; “Si se necesita información en otro idioma, comuníquese con MTA al 603-623-8801” y “Si des informations sont nécessaires dans une autre langue, contactez MTA au 603-623-8801.” en todos los anuncios. • Utilice los servicios de Language Line Solutions para interpretación telefónica para llamadas de habla hispana. • Proporcione a los operadores tabletas capaces de traducir entre inglés y español para usar con pasajeros que necesiten asistencia. • Revise los pasos anteriores en caso de que otro idioma supere el umbral de puerto seguro o si MTA recibe comentarios sobre necesidades no satisfechas a través de nuestro Plan de Participación Pública.

Formación de operadores

La MTA exige que todos los operadores de transporte público completen un mínimo de 8 horas de capacitación anual en seguridad y atención al cliente. Parte de esta capacitación incluye familiarización con la tecnología de traducción para tabletas y atención al cliente para pasajeros con discapacidades o con dominio limitado del inglés.

H. Obligación de proporcionar información adicional cuando se solicite.

A discreción de la FTA, se podrá solicitar información distinta a la requerida por la circular de referencia, por escrito, a un destinatario con el fin de investigar quejas de discriminación o para resolver inquietudes sobre

Posible incumplimiento de los requisitos del Título VI. El Coordinador de Quejas del Título VI de la MTA (Subdirector de Operaciones de Tránsito) está disponible para brindar información adicional según sea necesario y para responder a cualquier consulta.

III. RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN Y PARTICIPACIÓN PÚBLICA

ACTIVIDADES

La MTA publica anualmente su Programa de Proyectos mediante un esfuerzo conjunto con nuestra Organización Metropolitana de Planificación (MPO), la Comisión de Planificación del Sur de Nuevo Hampshire (SNHPC). Este proceso cumple con los requisitos de esta sección.

La labor de divulgación dirigida a la comunidad minoritaria se lleva a cabo periódicamente mediante la distribución de avisos a la Coalición de Salud de las Minorías y a Latinos Unidos para que incluyan la información en sus materiales de divulgación. La MTA es miembro de la iniciativa Alimentación Saludable, Vida Activa (HEAL), cuyo objetivo es mejorar la salud y la calidad de vida de las poblaciones minoritarias y de bajos ingresos, entre las que se incluyen muchas personas con dominio limitado del inglés. La MTA se ha esforzado por garantizar que el transporte se considere como una barrera en la elaboración de las iniciativas de divulgación por parte de estas y otras partes interesadas. La MTA se ha unido a la iniciativa Project LAUNCH y al Comité del Centro de la Cámara de Comercio, además de establecer una colaboración con el Centro de Salud Comunitaria de Manchester para ofrecer servicios de traducción en idiomas distintos del español. El Director Ejecutivo de la MTA funge como Vicepresidente del Consejo de Coordinación de la Región 8, que supervisa varios proyectos dirigidos a poblaciones de bajos ingresos y adultos mayores, y tiene la tarea de aumentar el acceso al transporte reduciendo las redundancias en el servicio.

Se realizaron actividades de divulgación adicionales mediante la participación en el sistema de información 211 de Nuevo Hampshire. Al marcar el 211, los residentes del estado de Nuevo Hampshire pueden acceder a diversos recursos en una amplia gama de categorías, incluyendo la MTA en la sección de transporte. El 211 ofrece asistencia a quienes prefieren ser atendidos en otro idioma.

G. Requisito de desarrollar estándares de servicio cuantitativos.

- La MTA utiliza un factor de ocupación de 1.0 para todas sus rutas fijas. Si bien se permite que los pasajeros viajen de pie, el objetivo es proporcionar un asiento para todos. La MTA ha cumplido este objetivo con un 100 % de éxito durante los últimos tres años.

- La MTA no tiene estándares de intervalo entre autobuses, ya que ninguna ruta fija es atendida por más de un autobús a la vez. La MTA opera un sistema radial con base en el centro de Manchester, donde todas las rutas salen y regresan al centro. En ningún momento más de un vehículo presta servicio en una ruta.
- La MTA considera que los vehículos llegan a tiempo si salen según lo programado. El vehículo debe llegar con una diferencia máxima de cinco minutos respecto a la hora programada. Con seis minutos de retraso, se considera que llega tarde. Con quince minutos de retraso, se considera que el viaje se ha perdido. El objetivo de la MTA es lograr una tasa de puntualidad del 90 % o superior. La MTA supervisa continuamente este indicador e informa mensualmente sobre su desempeño a la Junta de Comisionados de la Ciudad de Manchester. Los resultados se hacen públicos para que el público pueda consultarlos.
- La MTA tiene como objetivo proporcionar acceso a transporte de ruta fija a menos de 1,2 km (0,75 millas) del 85 % de los residentes de su área de servicio. Esta área comprende casi en su totalidad Manchester, con un servicio muy limitado a algunas zonas de Bedford, Londonderry, Hooksett y Goffstown. A partir del 1 de octubre, la MTA integrará el sistema CART y ofrecerá servicio a demanda en Derry, Londonderry, Salem, Hampstead y Chester, además de un único autobús de ruta fija para compras en Salem.

H. Requisito de desarrollar procedimientos de servicio cualitativos.

- MTA tiene solo 1 instalación donde se almacenan todos los vehículos. La flota es
Consta de dieciséis vehículos de ruta fija, entre los que se incluyen dieciséis autobuses de piso bajo ADI de 30 pies. También hay un autobús de piso bajo con plataforma recortada que se utiliza exclusivamente en la ruta Green DASH. La asignación de ruta y vehículo varía diariamente con el fin de distribuir uniformemente el kilometraje recorrido en todo el sistema.
- La instalación de servicios de transporte público a lo largo de las rutas de autobús por parte de la MTA sería basado en el número de pasajeros que suben en las paradas a lo largo de esas rutas. Actualmente, MTA no proporciona ningún servicio. Las paradas de autobús consisten principalmente en un letrero en un poste. En algunos lugares, se pueden colocar marquesinas de autobús (que no son propiedad ni están mantenidas por MTA) a discreción de

Empresas privadas o propietarios de inmuebles ofrecen estos refugios como un servicio para sus clientes o inquilinos. Si bien la MTA realiza paradas en estos refugios, no tenemos supervisión ni autoridad sobre ellos, y no se les asignan fondos de la FTA. En 2018, la MTA adquirió la propiedad de 15 refugios, pero estos permanecieron en el lugar donde fueron instalados originalmente por la empresa privada.

Este plan fue aprobado por la Junta de Comisionados de la MTA el 26 de agosto de 2025. Una copia de las actas de dicha reunión se incluye en este plan como Anexo G.

APÉNDICE A1

Autoridad de Tránsito de Manchester Aviso al público sobre el Título VI

La Autoridad de Tránsito de Manchester notifica públicamente su política de respetar y garantizar el pleno cumplimiento del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Ley de Restauración de los Derechos Civiles de 1987 y todas las leyes relacionadas. El Título VI y las leyes relacionadas que prohíben la discriminación en los programas financiados con fondos federales exigen que ninguna persona en los Estados Unidos de América sea excluida de la participación en, se le nieguen los beneficios de, o sea objeto de discriminación de cualquier otra forma en ningún programa o actividad que reciba asistencia federal, por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad o discapacidad.

Toda persona que crea haber sido perjudicada por una práctica discriminatoria ilegal relacionada con los programas de la MTA tiene derecho a presentar una queja formal ante la MTA. Dicha queja deberá presentarse por escrito ante el Coordinador del Título VI de la MTA dentro de los ciento ochenta (180) días siguientes a la fecha del presunto incidente.

aparición.

Para obtener más información sobre quejas relacionadas con derechos civiles, comuníquese con:

Coordinador del Título VI
Autoridad de Tránsito de Manchester
Calle Elm número 110
Manchester, NH 03101

(603) 623-8801

O visite:

<http://www.mtabus.org/about-mta/customer-service/>

APÉNDICE A2 (español)

Autoridad de Tránsito de Manchester

Título VI Notificación al público

Por este medio, la Autoridad de Tránsito de Manchester notifica públicamente su política de respaldar y garantizar el pleno cumplimiento del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Ley de Restauración de Derechos Civiles de 1987 y todos los estatutos relacionados. El Título VI y estatutos relacionados que prohíben la discriminación en programas asistidos por el gobierno federal requieren que ninguna persona en los Estados Unidos de América, por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad o discapacidad sea excluida de la participación. Beneficios o ser objeto de discriminación en cualquier programa o actividad que reciba asistencia federal.

Toda persona que crea que ha sido agraviada por una práctica discriminatoria ilegal con respecto a los programas de la MTA tiene el derecho de presentar una queja formal con la MTA. Cualquier queja debe ser por escrito y presentada al Coordinador del Título VI de la MTA dentro de los ciento ochenta (180) días siguientes a la fecha de la presunta ocurrencia.

Para obtener más información r Gårding quejas de derechos civiles e , por favor, póngase en contacto con:

Coordinador del Título VI
Autoridad de Tránsito de Manchester
Calle Elm número 110
Manchester, NH 03101

(603) 623-8801

Visitante:

<http://www.mtabus.org/about-mta/customer-service/>

APÉNDICE A3 (Francés)

Autoridad de Tránsito de Manchester
Aviso al público titulado VI

La Autoridad de Tránsito de Manchester anuncia públicamente su política de respetar y garantizar el pleno cumplimiento del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Ley de Restauración de los Derechos Civiles de 1987 y toda la legislación relacionada. El Título VI y la legislación relacionada que prohíbe la discriminación en programas que reciben asistencia federal exigen que ninguna persona en los Estados Unidos de América sea discriminada por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad o discapacidad en ningún programa o actividad que reciba asistencia federal.

Cualquier persona que crea haber sido perjudicada por una práctica discriminatoria ilegal relacionada con los programas de la MTA tiene derecho a presentar una queja formal ante la MTA. Dicha queja deberá presentarse por escrito ante el Coordinador del Título VI de la MTA dentro de los ciento ochenta (180) días siguientes a la fecha del presunto incidente.

Para obtener más información sobre quejas por violación de derechos civiles, comuníquese con:

Coordinador del Título VI
Autoridad de Tránsito de Manchester
110 rue Elm
Manchester, NH 03101

(603) 623-8801

O visite:

<http://www.mtabus.org/about-mta/customer-service/>

APÉNDICE B

Procedimientos de quejas e investigación conforme al Título VI

Estos procedimientos abarcan todas las quejas presentadas en virtud del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990, por presunta discriminación en cualquier programa o actividad administrada por la Autoridad de Tránsito de Manchester (MTA).

Estos procedimientos no niegan el derecho del denunciante a presentar quejas formales ante otras agencias estatales o federales, ni a buscar asesoría legal privada para denuncias por discriminación.

Se hará todo lo posible por lograr una pronta resolución de las quejas al nivel más bajo posible.

Se podrá recurrir a la opción de celebrar reuniones de mediación informales entre las partes afectadas y la MTA para la resolución del conflicto. Cualquier persona, grupo de personas o entidad que considere haber sido objeto de discriminación prohibida por el Título VI y las leyes conexas podrá presentar una queja por escrito a la siguiente dirección:

Coordinador del Título VI
Autoridad de Tránsito de Manchester
Calle Elm número 110
Manchester, NH 03101
Teléfono: (603) 623-8801

Se adoptarán las siguientes medidas para resolver las quejas relacionadas con el Título VI:

- 1.) Se debe presentar una queja formal dentro de los 180 días posteriores al presunto incidente. Los formularios de queja del Título VI están disponibles por correo o en la MTA previa solicitud, así como en línea en www.mtabus.org. El formulario de queja debe estar firmado por la persona afectada o su representante e incluirá el nombre, la dirección y el número de teléfono del denunciante; el nombre del funcionario presuntamente discriminatorio; el motivo de la queja (raza, color, origen nacional, sexo, discapacidad, edad) y la fecha del o los hechos denunciados. Todas las quejas deben ir acompañadas de una declaración que detalle los hechos y las circunstancias de la presunta discriminación.
- 2.) En caso de que un denunciante no pueda o no esté en condiciones de proporcionar una declaración escrita, podrá presentar una queja verbal por discriminación ante el Coordinador del Título VI de la MTA. En estas circunstancias, se entrevistará al denunciante y el coordinador del Título VI de la MTA le ayudará a convertir las alegaciones verbales en documentos escritos.
- 3.) Cuando se reciba una queja, el Coordinador del Título VI proporcionará un acuse de recibo por escrito al denunciante, dentro de los diez (10) días por correo certificado.
- 4.) Si una queja se considera incompleta, se solicitará información adicional y se le dará al denunciante 60 días hábiles para presentar la información requerida. De no hacerlo, se podrá considerar motivo suficiente para determinar que la investigación carece de fundamento.

- 5.) Dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de una queja completa, la MTA determinará su jurisdicción para tramitar el asunto y si la queja tiene mérito suficiente para justificar una investigación. Dentro de los cinco (5) días siguientes a esta decisión, el Director Ejecutivo o su representante autorizado notificará al denunciante y al denunciado, mediante correo certificado, informándoles de la resolución.
 - a. Si se decide no investigar la queja, la notificación deberá indicar específicamente el motivo de dicha decisión.
 - b. Si se va a investigar la queja, la notificación deberá indicar los fundamentos de la jurisdicción de la MTA, informando a las partes de que se requerirá su plena cooperación para recopilar información adicional y ayudar al investigador.
- 6.) Cuando la MTA no tenga jurisdicción suficiente, el Director Ejecutivo o su designado autorizado remitirá la queja a la agencia estatal o federal apropiada que tenga dicha jurisdicción.
- 7.) Si la queja tiene mérito para ser investigada, el Director Ejecutivo o su designado autorizado asignará un investigador. Se llevará a cabo una investigación completa y se presentará un informe de investigación al Director Ejecutivo dentro de los 60 días a partir de la recepción de la queja. El informe incluirá una descripción narrativa del incidente, resúmenes de todas las personas entrevistadas y una conclusión con recomendaciones y Se adoptarán medidas conciliatorias cuando proceda. Si la investigación se retrasa por cualquier motivo, el investigador notificará a las autoridades competentes y se solicitará una prórroga.
- 8.) El Director Ejecutivo o su designado autorizado emitirá cartas de resolución al Demandante y al Demandado dentro de los 90 días a partir de la recepción de la queja.
- 9.) Si el reclamante no está satisfecho con la resolución de la queja por parte de la MTA, tiene derecho a presentar una queja ante:

Administración Federal de Tránsito

Oficina de Derechos Civiles de la FTA
1200 New Jersey Avenue SE
Washington DC 20590

- Si necesita información en otro idioma, comuníquese con MTA al 603-623-8801.
- Si se necesita información en otro idioma, comuníquese con MTA al 603-623-8801.



Dan Elliott, Presidente
Mariana Trombley, Vicepresidenta
Michelle Lauder
Alexandra Horton
Patrick Arnold

Mike Whitten, Director Ejecutivo

Formulario de quejas sobre el Título VI y la Ley ADA

La misión de la MTA es proporcionar un transporte público seguro, confiable, asequible y eficiente, sin discriminación alguna por motivos de raza, color u origen nacional. Si considera que la MTA no ha cumplido con esta misión, complete el siguiente formulario y envíelo a la MTA en persona o por correo a la siguiente dirección dentro de los ciento ochenta (180) días posteriores al incidente.

Autoridad de Tránsito de Manchester
Ryan Renault-Smith, Subdirector
Calle Elm número 110
Manchester, NH 03101

603-623-8801

Sección I:

Nombre: _____

DIRECCIÓN: _____

Teléfono (casa): _____

Teléfono (trabajo): _____

Dirección de correo electrónico: _____

¿Requisitos de formato accesible? (Marque los que correspondan)

Letra grande _____ Cinta de audio _____ TDD _____ Otro _____

Sección II:

¿Presenta usted esta queja en su propio nombre? (marque con un círculo la opción correspondiente)

Sí*

No

*Si respondió "sí" a esta pregunta, por favor pase a la Sección III.

En caso contrario, por favor indique el nombre y la relación de parentesco de la persona por la que presenta la queja: _____

Por favor, explique por qué ha presentado la solicitud en nombre de un tercero: _____

Por favor, confirme que ha obtenido el permiso de la parte perjudicada si presenta la demanda en nombre de un tercero. (Marque con un círculo la opción correspondiente). Sí No

Sección III:

Creo que la discriminación que sufrí se basó en (marque todas las opciones que correspondan):

Carrera Color Origen nacional Discapacidad

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

Explique con la mayor claridad posible qué sucedió y por qué cree que fue víctima de discriminación. Describa a todas las personas involucradas. Incluya el nombre y la información de contacto de la(s) persona(s) que lo discriminaron (si se conocen), así como los nombres y la información 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? (marque con un círculo una opción) Sí No

Sección V

¿ Ha presentado esta queja ante alguna otra agencia federal, estatal o local, o ante algún tribunal federal o estatal?

Sí No

En caso afirmativo, marque todas las opciones 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 denuncia.

Nombre: _____ Título: _____

Agencia: _____

DIRECCIÓN: _____

Teléfono: _____

Sección VI

Nombre de la agencia contra la que se presenta la queja: _____

Persona de contacto: _____

Título: _____

Número telefónico: _____

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

Se requiere firma y fecha a continuación.

Firma

Fecha

Por favor, entregue este formulario en persona en la dirección que figura a continuación, o envíelo por correo a:

Coordinador del Título VI
Autoridad de Tránsito de Manchester
Calle Elm número 110
Manchester, NH 03101

APÉNDICE D

AUTORIDAD DE TRÁNSITO DE MANCHESTER
INVESTIGACIONES, DEMANDAS Y QUEJAS RELACIONADAS CON EL TÍTULO VI

	Fecha	Resumen (incluya el motivo de la queja: raza, color u origen nacional)	Estado	Comportamiento) Tomado
Investigaciones				
1				
2				
demandas				
1				
2				
Quejas				
1				
2				

Al 28 de noviembre de 2022, no existen investigaciones, demandas ni quejas activas contra la MTA en virtud del Título VI.

MANCHESTER
MANCHESTER
AUTORIDAD DE TRÁNSITO
110 ELM STREET, MANCHESTER, NH 03101-2799
TELÉFONO (603) 623-8801
FAX (603) 626-4512



DAN ELLIOTT, PRESIDENTE
MARLANA TROMBLEY, VICEPRESIDENTA
PATRICK ARNOLD
ALEXANDRA HORTON
MICHELLE LAUDER

MIKE WHITTEN
DIRECTOR EJECUTIVO

APÉNDICE E

Plan de participación pública

La MTA ha desarrollado este Plan de Participación Pública (PPP) con el fin de garantizar que nadie quede excluido de participar en nuestro proceso de planificación y desarrollo de servicios. La MTA se compromete a lo siguiente:

- Los miembros de la comunidad potencialmente afectados tendrán una solución adecuada. oportunidad de participar en las decisiones sobre una actividad propuesta que afectará a su medio ambiente y/o salud;
- La contribución del público puede influir y de hecho influirá en las decisiones de la MTA. haciendo;
- Las preocupaciones de todos los participantes involucrados serán consideradas en el proceso de toma de decisiones; y
- La MTA buscará y facilitará la participación de aquellos potencialmente afectado.

Este plan se ha diseñado para fomentar y orientar la participación ciudadana y mejorar el acceso de las minorías y las personas con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés) a la toma de decisiones sobre el transporte en la MTA. Se considera LEP a las personas cuyo idioma principal no es el inglés y que tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o comprenderlo. Esto incluye a las personas que, según el Censo de los Estados Unidos, declararon tener un nivel de inglés inferior al de un experto.

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 ambientales de las decisiones de transporte propuestas por la MTA. Es una guía sobre cómo la MTA involucra a su diversa comunidad. La MTA puede seguir mejorando sus métodos de participación pública con el tiempo basándose en los comentarios de todos sus miembros.

Usuarios y miembros de la comunidad, incluyendo poblaciones de bajos ingresos, minoritarias y con dominio limitado del inglés, así como organizaciones de clientes y comunitarias.

Objetivos específicos de la PPP

1. Claridad en el potencial de influencia: El proceso identifica y comunica claramente dónde y cómo los participantes pueden influir y tener un impacto directo en la toma de decisiones.
2. Compromiso constante: MTA se comunica regularmente y desarrolla
Genera confianza con los ciclistas y nuestra comunidad, y fortalece la capacidad de la comunidad para brindar retroalimentación pública.
3. Diversidad: Los participantes representan una variedad de niveles socioeconómicos y étnicos, y perspectivas culturales, con participantes representativos que incluyen residentes de barrios de bajos ingresos, comunidades étnicas y residentes con dominio limitado del inglés.
4. Accesibilidad: Se realizan todos los esfuerzos razonables para garantizar que las oportunidades de participación sean accesibles física, geográfica, temporalmente, lingüística y culturalmente.
5. Relevancia: Los temas se plantean de tal manera que los participantes comprendan su importancia y su posible efecto.
6. Satisfacción del participante: Las personas que dedican tiempo a participar sienten que vale la pena el esfuerzo de unirse a la discusión y brindar comentarios.
7. Alianzas: MTA desarrolla y mantiene alianzas con las comunidades mediante los métodos descritos en este plan.
8. Aportaciones y participación de calidad: Que los comentarios recibidos por MTA sean útiles, pertinentes y constructivos, contribuyendo a la elaboración de mejores planes, proyectos, estrategias y decisiones.

Objetivos específicos de la PPP

1. Flexibilidad: El proceso de participación se adaptará a las necesidades de cada participante. de diversas maneras y ajustarse según sea necesario.
2. Inclusión: La MTA se pondrá en contacto de forma proactiva con las poblaciones de bajos ingresos, minoritarias y con dominio limitado del inglés del área de servicio de la MTA, y las involucrará en su desarrollo.
3. Respeto: Todos los comentarios serán dados con cuidado y respeto. consideración.
4. Proactividad y puntualidad: Los métodos de participación permitirán una implicación temprana y continua.
5. Claros, concisos y comprensibles: los métodos de participación tendrán un propósito y un uso claros para la información aportada, y se describirán en un lenguaje fácil de entender.
6. Capacidad de respuesta: La MTA responderá e incorporará los comentarios públicos pertinentes en las decisiones sobre transporte.
7. Accesibilidad: Las reuniones se celebrarán en lugares que sean totalmente accesibles. Accesible para personas con discapacidad y de fácil acceso mediante transporte público. Actualmente, todas las reuniones se celebran en la MTA o en el Ayuntamiento. Ambas ubicaciones cumplen con este objetivo.

¿Cuándo se utilizará el programa PPP?

La MTA utilizará este programa de colaboración público-privada (PPP) al considerar cambios en las tarifas, modificaciones en las rutas y horarios, y otros proyectos de planificación del transporte público cuando:

- Se está considerando un aumento de tarifas.
- Se está reduciendo la variedad de métodos de pago de tarifas disponibles. consideró
- Se establece una nueva ruta
- Se propone eliminar una ruta existente.
- Considerando la interrupción total del servicio en cualquier línea o grupo de líneas en cualquier día determinado en que actualmente se ofrece el servicio.

- Cualquier cambio en las horas de servicio de todo el sistema que supere el 10% de las actuales horas totales de servicio
- Enrutamiento en cualquier ruta o grupo de rutas que afecte a más del 25% de los ciclistas que utilizan la(s) ruta(s) afectada(s).
- Los horarios se modifican en cualquier ruta o grupo de rutas que
Reduce el número total de viajes en autobús de ida en más del 25% del número actual de viajes en autobús.

Para cambios menores de horario y servicio que no alcancen el nivel de los anteriores, MTA publicará avisos de cambio de servicio en los autobuses y en nuestro sitio web con treinta (30) días de anticipación a la fecha del cambio.

Programación de capital

Para su programación de inversiones, incluyendo la adquisición de grandes instalaciones y autobuses, la MTA utiliza el plan de participación pública adoptado por la Comisión de Planificación del Sur de Nuevo Hampshire (SNHPC). Este plan indica claramente que el proceso de participación pública de la MPO cumple con los requisitos de participación pública de la MTA para el Programa de Proyectos. Los avisos del Programa Regional de Mejoras del Transporte (TIP) también establecen que la notificación de las actividades de participación pública y el plazo establecido para la revisión y los comentarios del público sobre el TIP cumplirán con el requisito del programa de proyectos de la FTA.

El proceso

El proceso de participación pública de la MTA incluye los siguientes pasos:

1. Se elabora una propuesta de cambio de servicio/tarifa. Esto puede hacerse internamente o como resultado de la consulta pública.
2. Se lleva a cabo una revisión de la propuesta conforme al Título VI.
3. Los lugares, fechas y horarios de divulgación pública se determinan con consideración de los cambios propuestos y su impacto en ubicaciones/poblaciones específicas dentro del área de servicio de la MTA**.

4. Se elaboran y ponen a disposición materiales de divulgación pública y una agenda. en inglés y español.
5. Se publica información previa a la sesión informativa pública. Esto se realiza a través de diversos medios, incluidos avisos públicos, el sitio web de la MTA, la página de Facebook de la MTA, publicaciones en vehículos de reparto y notificaciones a grupos comunitarios como la Coordinación Regional. El consejo y otras partes interesadas.
6. Se podrán realizar entrevistas en emisoras de radio locales, así como emisiones. en la televisión de acceso público. Cualquier audiencia pública se transmitirá por la televisión de acceso público si está disponible.
7. Comienza un período de comentarios públicos de treinta (30) días. Los comentarios pueden enviarse a MTA por correo postal, correo electrónico, mensaje de Facebook o teléfono.
8. Finaliza el período de comentarios públicos.
9. MTA evalúa cualquier comentario recibido y realiza cambios en el propuesta según corresponda.
10. La Junta de Comisionados de la MTA aprueba el cambio final de servicio/tarifa y se notifica al público la fecha de entrada en vigor.

** Nota sobre los lugares de reunión. Al determinar los lugares y horarios de las reuniones públicas, la MTA las programará en horarios y lugares convenientes y accesibles para las comunidades minoritarias y con dominio limitado del inglés. Generalmente se llevan a cabo en las instalaciones de la MTA o en el Ayuntamiento y suelen tener formato de asamblea pública, aunque se pueden utilizar otros formatos según sea necesario. La MTA coordinará con organizaciones comunitarias, instituciones educativas y otras entidades para implementar estrategias de participación pública dirigidas específicamente a los miembros de las comunidades minoritarias y/o con dominio limitado del inglés afectadas.

El transporte público siempre estará disponible para llegar a los lugares de reunión.

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 ese plan. Quienes puedan verse perjudicados o a quienes se les pueda negar el beneficio de las recomendaciones de un plan son las partes interesadas.

Interés particular en la identificación de las partes interesadas específicas.

Las partes interesadas pueden provenir de varios grupos, incluidos ciudadanos/residentes en general, minorías y personas de bajos ingresos, agencias públicas y organizaciones/empresas privadas. Si bien las partes interesadas pueden variar según el plan o programa que se esté considerando, MTA ha reunido una lista de

Grupos de interés con quienes nos comunicamos regularmente por correo electrónico o correo postal. Para unirse a esta lista, comuníquese con MTA al 603-623-8801. También puede comunicarse con MTA para solicitar que un representante asista a una reunión periódica de su organización.

MTA participa de forma regular en las siguientes organizaciones de extensión comunitaria:

- Consejo de Coordinación de la Región 8 que incluye supervisión y Selección de programas dirigidos a personas mayores y poblaciones de bajos ingresos, con el objetivo de ampliar el acceso al transporte mediante la eliminación de servicios redundantes y la identificación de deficiencias en el transporte.
- Proyecto LAUCH: una asociación de organizaciones locales sin fines de lucro y de servicios sociales. Agencias que trabajan para reducir las barreras a los servicios comunitarios, incluido el transporte público, y que se centran especialmente en los residentes con dominio limitado del inglés y las minorías/refugiados.
- Alimentación Saludable y Vida Activa (HEAL): una iniciativa a través de la El Departamento de Salud Pública busca mejorar la salud de las poblaciones de bajos ingresos y en situación de riesgo a través de la dieta, el ejercicio y la atención médica preventiva.
- Comité del Centro: Forma parte de la Cámara de Comercio del Gran Manchester y se encarga de mejorar la experiencia en el centro para residentes, compradores, visitantes, empleadores y cualquier persona que visite la zona. Debido a la gran cantidad de residentes de bajos ingresos en esta área y la limitada disponibilidad de estacionamiento para los negocios, el transporte público es un tema recurrente de debate. Este grupo impulsó la creación de lo que ahora es nuestro servicio Green DASH, que conecta el centro con Millyard.