



Plan del Título VI

Fecha de entrada en vigor: Enero de 2022

Aprobado por: Junta directiva de LTR

Modificado el: N/A

Índice

I. Introducción.....	4
Compromiso de Catch-A-Ride con los Derechos Civiles.....	4
II. Requisitos generales	4
Aviso al público.....	4
Procedimientos de quejas por discriminación	5
El Procedimiento.....	5
Métodos para presentar una queja:.....	5
Demandas legales, quejas o consultas activas en las que se alega discriminación.....	6
III. Plan de participación pública de Catch-A-Ride	7
Principios clave.....	7
Objetivos del poco dominio del inglés (LEP) del Plan de participación pública.....	7
Objetivos del Plan de participación pública.....	8
IV. Proceso de Participación Pública de Catch-A-Ride	9
Esfuerzos de difusión: alertar a los pasajeros y fomentar el compromiso	9
Selección de los lugares de las reuniones	10
Medios de Catch-A-Ride	10
Tratar los comentarios	11
La incorporación de los comentarios del público en las decisiones	11
Identificación de partes interesadas.....	11
Nuestros socios de la comunidad	11
Lista de partes interesadas	11
V. Órganos de toma de decisiones	11
Comités y consejos no elegidos	11
Comité de revisión del servicio	12
Comité de asesoría de transporte (TAC).....	12
VII. Resumen de Cambios.....	12
Evaluaciones de cambios en el servicio desde 2018.....	12
Requisitos específicos del programa	13
Supervisión del Título VI.....	13
Cumplimiento de los subreceptores	13
Análisis de equidad para la instalación.....	13

Perfil del servicio demográfico.....	13
VIII. Subsidios, revisiones y certificaciones.....	13
Solicitudes pendientes de asistencia financiera.....	13
Revisiones de cumplimiento de derechos civiles en los últimos 3 años.....	13
Certificaciones y garantías anuales recientes	13
Contacto.....	13
IX. Plan de asistencia de idiomas	14
Mejorar el Acceso para Personas con Poco Dominio del Inglés (LEP)	14
Factor 1: Número de personas con LEP en la región del servicio.....	14
Resumen del Área de Servicio	14
Los lugares de la Comunidad con LEP.....	15
Factor 2	16
Factor 3	19
Factor 4	20
Resultados.....	21
Nuevas herramientas y alerta a los pasajeros sobre la asistencia de idiomas	21
Supervisión.....	22
Control, evaluación y actualización del Plan de asistencia de idiomas y el Plan	22
de Participación Pública.....	22
Adjunto A: Formulario de Queja de Derechos Civiles.....	22

I. INTRODUCCIÓN

COMPROMISO DE CATCH-A-RIDE CON LOS DERECHOS CIVILES

Esta información actualizada del Plan del Título VI de Catch-A-Ride se preparó para garantizar que se presten los servicios de respuesta a la demanda de Catch-A-Ride de nivel y calidad, y se le da una oportunidad para una participación plena y justa a los pasajeros de Catch-A-Ride y otros miembros de la comunidad. Además, a través de este plan, Catch-A-Ride evaluó la necesidad de los servicios y el material para las personas cuyo idioma principal no es el inglés y quienes tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o comprender el inglés.

Aunque es una cuestión de principios que Catch-A-Ride está comprometida con asegurar que no se excluya a nadie de la participación ni se rechacen los beneficios o estén sujetos a discriminación en la recepción de cualquiera de los servicios de Catch-A-Ride por motivos de raza, color o país de origen, los contenidos de este plan se prepararon de acuerdo con la Sección 601 del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y la Orden Ejecutiva 13116 (Mejorar el acceso a los servicios para personas con poco dominio del inglés) y otras leyes y autoridades que prohíben la discriminación en todo programa o servicio asistido a nivel federal.

Según la Ley de Derechos Civiles de 1964 y como receptora del financiamiento federal según los programas de la Administración Federal de Transporte Público (FTA) del Departamento de Transporte de los Estados Unidos (US DOT), Catch-A-Ride tiene la obligación de garantizar que:

- ◆ Los beneficios de sus servicios de transporte se compartan de manera equitativa en toda el área de servicio;
- ◆ El nivel y la calidad de los servicios de transporte sean suficientes para dar igual acceso a todos los pasajeros en el área de servicio;
- ◆ Nadie esté impedido de participar en la planificación del servicio y el proceso de desarrollo de Catch-A-Ride;
- ◆ Las decisiones con respecto a los cambios de servicio o los lugares de las instalaciones se tomen sin tener en cuenta la raza, el color o el país de origen y dicho desarrollo y renovación urbana que benefician a la comunidad en su conjunto no se deben comprar de manera injustificada a través de una asignación desproporcional de sus cargas sanitarias y medioambientales adversas sobre la población minoritaria de la comunidad; y
- ◆ Los planes se establezcan para corregir cualquier discriminación, ya sea intencional o no.

II. REQUISITOS GENERALES

Aviso al público

Para avisarles a los pasajeros de Catch-A-Ride de sus compromisos con el cumplimiento del Título VI y de su derecho a presentar una queja de derechos civiles, Catch-A-Ride presentó la información de abajo en su sitio web, que tiene Google Translate disponible para traducirlo a muchos otros idiomas, incluyendo el español. También está publicado en la Biblioteca del Centro de Recursos para Personas

con Discapacidad y Mayores (ADRC), que es la única área dentro del edificio de LifeTime a la que el público tiene acceso en general, y en la oficina de despacho y está incluido en el folleto.

Sus derechos civiles

Catch-A-Ride opera sus programas y servicios sin perjuicio de la raza, el color o el país de origen, conforme al Título VI de la Ley de Derechos Civiles y otras leyes y autoridades que prohíben la discriminación en los programas y actividades asistidos a nivel federal. Cualquier persona que crea que ha sido agraviada por cualquier práctica discriminatoria ilegal según el Título VI puede presentar una queja en Catch-A-Ride. Para obtener más información del programa de derechos civiles de Catch-A-Ride y los procedimientos para presentar una queja, comuníquese con Michelle Guidice, Directora de Catch-A-Ride, al 800-330-7603, envíe un correo electrónico a mguidice@lifetime-resources.org o visite nuestra oficina administrativa en 13091 Benedict Drive, Dillsboro, IN 47018 de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:30 p. m. También se puede presentar una queja directamente a la FTA, Oficina de Derechos Civiles (Office of Civil Rights), 1200 New Jersey Avenue SE, Washington DC 20590. Para obtener más información sobre los programas y servicios de Catch-A-Ride, visite www.lifetime-resources.org/catch-a-ride. Si se necesita información en otro idioma, comuníquese al 800-330-7603.

Procedimientos de quejas por discriminación

Catch-A-Ride estableció un proceso para que los pasajeros presenten una queja según el Título VI. Toda persona que considere que Catch-A-Ride la ha discriminado a raíz de la raza, el color o el país de origen puede presentar una queja del Título VI completando y presentando el formulario de Queja de Derechos Civiles de la agencia (Adjunto A), disponible en nuestras oficinas administrativas o en nuestro sitio web www.lifetime-resources.org/catch-a-ride.

Catch-A-Ride notificará al INDOT todas las quejas formales dentro de los cinco días hábiles de recibir la queja.

El Procedimiento

Si cree que Catch-A-Ride le dio un tratamiento discriminatorio por motivos de raza, color o país de origen, tiene derecho a presentar una queja con la Directora de Catch-A-Ride.

Métodos para presentar una queja:

Completar el formulario de queja de derechos civiles y enviarlo a:

Michelle Guidice, Directora de Catch-A-Ride, LifeTime Resources, 13091 Benedict Drive, Dillsboro, IN 47018.

La Directora de Catch-A-Ride acepta y transcribe las quejas verbales. Para hacer una queja verbal, llame al 800-330-7603 y pregunte por Michelle Guidice.

Catch-A-Ride investiga las quejas recibidas a más tardar 180 días después del presunto incidente. Catch-A-Ride procesará las quejas que estén completas. Una vez que se recibe la queja, Catch-A-Ride la revisará y el reclamante recibirá un acuse de recibo en el que se les reporta si Catch-A-Ride investigará la queja.

Catch-A-Ride tiene hasta treinta días para investigar la queja. Si se necesita más información para resolver el caso, Catch-A-Ride puede comunicarse con el reclamante. El reclamante tiene treinta días desde la fecha de la carta para enviar la información pedida al investigador designado para el caso.

Si el reclamante no se comunica con el investigador de Catch-A-Ride o el investigador no recibe más información dentro de los treinta días, Catch-A-Ride puede cerrar administrativamente el caso. Además, una queja puede cerrarse administrativamente si el reclamante ya no quiere continuar con su caso.

Después de que el investigador revisa la queja, se le emitirá una de las dos cartas al reclamante: una carta de cierre o una carta de resultado (LOF). La carta de cierre resume las alegaciones y afirma que no existió una infracción al Título VI y que se cerrará el caso.

Una LOF resume las alegaciones y entrevistas con respecto al incidente presunto y explica si habrá una medida disciplinaria, más capacitación para el miembro del personal u otras medidas. Si el reclamante desea apelar la decisión, tiene diez días después 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 Transporte Público a:

Federal Transit Administration
Office of Civil Rights
1200 New Jersey Avenue SE
Washington, DC 20590

Demandas legales, quejas o consultas activas en las que se alega discriminación

Catch-A-Ride mantiene una lista de las investigaciones activas hechas por la FTA y otras entidades que no son la FTA, incluyendo las demandas legales y quejas que nombran a LifeTime Resources, que opera bajo el nombre comercial de Catch-A-Ride que alegan discriminación por motivos de raza, color o país de origen. La lista de seguimiento de las Investigaciones, Demandas Legales y Quejas incluye la fecha en que se presentó la investigación, demanda legal o queja del Título VI relacionada con el transporte público; un resumen de las alegaciones, el estado de la investigación, demanda legal o queja y las medidas que tomó Catch-A-Ride en respuesta o los resultados finales relacionados con la investigación, demanda legal o queja.

Desde la redacción de este plan, no existen quejas pendientes que aleguen discriminación por motivos de raza, color o país de origen o cualquier otra forma de discriminación.

Demandas legales, quejas o consultas activas en las que se alega discriminación

Tipo (investigación, demanda legal, queja)	Fecha	Resumen de la queja	Estado	Acciones tomadas
N/A				

III. PLAN DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA DE CATCH-A-RIDE

Principios clave

El Plan de participación pública (PPP) de Catch-A-Ride se preparó para garantizar que nadie este impedido de participar en la planificación del servicio y el proceso de desarrollo de Catch-A-Ride. Asegura que:

- Los miembros de la comunidad potencialmente afectados tendrán una oportunidad adecuada para participar en las decisiones sobre una actividad propuesta que afectará su entorno o salud;
- La aportación del público puede influir e influirá en la toma de decisiones de Catch-A-Ride;
- Las preocupaciones de todos los participantes involucrados se considerarán en el proceso de toma de decisiones; y,
- Catch-A-Ride buscará y facilitará la participación de todos aquellos que se vean posiblemente afectados.

A través de un proceso público abierto, Catch-A-Ride desarrolló un plan de participación pública para animar y orientar los esfuerzos de participación del público y mejorar el acceso al proceso de toma de decisiones de transporte de Catch-A-Ride de las poblaciones minoritarias y aquellos que tienen poco dominio del inglés (LEP). El plan de participación pública describe los objetivos, principios rectores y métodos de difusión generales que Catch-A-Ride utiliza para llegar a sus pasajeros.

Las personas con LEP significa todas las personas cuyo idioma principal no sea el inglés y que tengan una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o comprender el inglés. Incluye a las personas que reportaron al Censo de EE. UU. que no hablan inglés menos que muy bien, lo hablan mal o directamente no lo hablan.

Objetivos del poco dominio del inglés (LEP) del Plan de participación pública

Los objetivos de máxima relevancia del PPP de Catch-A-Ride incluyen:

- La claridad en el potencial para la influencia: el proceso identifica con claridad y comunica dónde y cómo los participantes pueden influir y tener un impacto directo en la toma de decisiones.

- Compromiso constante: Catch-A-Ride comunica de manera regular, genera confianza con los pasajeros y nuestra comunidad y desarrolla la capacidad de la comunidad para entregar información pública.
- Diversidad: los participantes representan un rango de perspectivas culturales, socioeconómicas y étnicas, con los participantes representativos, incluyendo residentes de los barrios de bajos ingresos, comunidades étnicas y residentes con poco dominio del inglés
- Accesibilidad: todo esfuerzo razonable se hace para garantizar que las oportunidades para participar sean accesibles desde el punto de vista físico, geográfico, temporal, lingüístico y cultural.
- Relevancia: los problemas se estructuran de manera tal que los participantes entiendan la importancia y el posible efecto.
- Satisfacción del participante: las personas que se toman el tiempo para participar sienten que vale la pena el esfuerzo para unirse a hablar sobre el tema y aportar comentarios.
- Asociaciones: Catch-A-Ride desarrolla y mantiene asociaciones con las comunidades a través de los métodos descritos en su plan de participación pública.
- Información y participación de calidad: los comentarios que recibe Catch-A-Ride deben ser útiles, relevantes y constructivos y aportar a crear mejores planes, proyectos, estrategias y decisiones.

Objetivos del Plan de participación pública

El Plan de participación pública de Catch-A-Ride está basado en los principios de abajo:

- Flexibilidad: el proceso de compromiso adaptará la participación de varias formas y se ajustará, según sea necesario.
- Inclusión: Catch-A-Ride se comunicará de manera proactiva y hará que las poblaciones de bajos ingresos, minoritarias y con LEP participen desde el área de servicio de Catch-A-Ride.
- Respeto: todos los comentarios se harán con respeto, cuidado y consideración.
- Proactividad y oportunidad: los métodos de participación permitirán una intervención temprana y serán continuos.
- Claros, centrados y comprensibles: los métodos de participación tendrán un objetivo y uso claro para la información y se los describirá en el idioma que sea fácil de entender.
- Honesta y transparente: la información dada será precisa, confiable y completa.
- Capacidad de respuesta: Catch-A-Ride responderá e incorporará los comentarios del público adecuados en las decisiones sobre el transporte.
- Accesibilidad: las reuniones se celebrarán en lugares que sean totalmente accesibles y acogedores para todos los residentes del área, incluyendo, entre otros, los miembros de bajos ingresos y los miembros minoritarios del público y en los lugares relevantes para los temas que se presentan o hablan.

Catch-A-Ride usará su plan de participación pública al considerar todos los cambios de tarifas, modificaciones principales a las rutas y programas y otros proyectos de planificación del transporte público cuando:

- Se considera un aumento/reducción de la tarifa o un cambio significativo en el método de pago de la tarifa;
- Se reduce o aumenta la política de reserva por anticipado;
- Se modifica el área de desvío para recoger pasajeros;
- Se establece una nueva ruta;
- Se propone eliminar una ruta existente;
- Se considera la discontinuidad total del servicio o una línea o grupo de líneas en un día dado cuando está prestando actualmente el servicio;
- Todo cambio a nivel sistema en el horario de servicio que supere (más o menos) el 10 % del horario de servicio total actual;
- El camino a una ruta dada o grupo de rutas que afecta más del 25 % de los pasajeros que utilizan la ruta afectada; o
- Se modifican los programas en una ruta o grupo de rutas dadas que reduce el número total de viajes en autobús de sentido único en más de un 25 % del número actual de viajes en autobús.
- Para los cambios menores en el servicio y el programa que no lleguen al nivel de los mencionados arriba, Catch-A-Ride publicará los avisos de cambio de servicio en los autos correspondientes con sesenta días de antelación de la fecha de cambio.

IV. PROCESO DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA DE CATCH-A-RIDE

Esfuerzos de difusión: alertar a los pasajeros y fomentar el compromiso

El PPP de Catch-A-Ride incluye muchos nuevos medios que superan el método tradicional que se basaba en los avisos legales y la cobertura de medios intermitente. Aunque Catch-A-Ride mantiene estos elementos para su plan de difusión junto con otros volantes en la apertura trasera, Catch-A-Ride se sirvió de los métodos de comunicación que más utilizan los miembros y pasajeros de nuestra comunidad.

Aunque ocasionalmente pueden existir variaciones menores en el proceso de difusión, la información de abajo presenta los pasos generales para hacer participar a los pasajeros en el proceso de toma de decisiones mediante una tarifa o un cambio de servicio, como ejemplo.

1. Una propuesta de cambio de servicio/tarifa se desarrolla internamente o como resultado de un comentario público;
2. Los comités adecuados hacen la revisión interna (por ejemplo, el Comité de revisión del servicio de Catch-A-Ride, que se explica más adelante en este plan, revisará todas las propuestas de cambio de servicio);
3. El Comité de asesoría de transporte (TAC) de Catch-A-Ride revisará las propuestas;
4. Se hace una revisión del Título VI de la propuesta;
5. De ser necesario, se busca la autorización de la Junta Directiva de LifeTime Resources para proceder con un período de comentarios públicos;

6. Los lugares, fechas y horarios de la difusión pública se determinan teniendo en cuenta los cambios propuestos y su impacto en lugares/poblaciones específicas dentro de un área de servicio de Catch-A-Ride;
7. Se desarrolla material bilingüe (inglés y español) de la difusión pública;
8. La difusión se hace antes de las sesiones de información pública (con la caja de herramientas de medios mencionados abajo);
 - a. Se envía un correo electrónico o carta a los socios de la comunidad de Catch-A-Ride;
 - b. Se publica un aviso público en el periódico
 - c. Se genera una publicación en Facebook
9. El período de comentarios del público finaliza;
10. Se le entrega a la Junta directiva de LifeTime un resumen que describa el resultado del proceso de participación pública, junto con las recomendaciones del personal y se hace una votación;
11. Se fija la fecha de cambio de tarifa/servicio definitiva;
12. La difusión se hace antes del cambio de servicio o tarifa;
13. Se actualiza el sitio web y el horario del sistema bilingüe antes del cambio propuesto.

Selección de los lugares de las reuniones

Al determinar los lugares y programas para las reuniones públicas, Catch-A-Ride:

- Programará las reuniones en los horarios y lugares que sean convenientes y accesibles para las comunidades de minorías y personas con LEP;
- Usará diferentes tamaños y formatos de reunión, incluyendo los formatos de reunión tipo ayuntamiento y una opción para unirse virtualmente o a través de una llamada en conferencia;
- Coordinará con las organizaciones de la comunidad, las instituciones educativas y otras organizaciones para implementar estrategias de participación pública que se pongan en contacto específicamente con los miembros de las comunidades minoritarias o las personas con LEP afectadas;
- Asegurar que el transporte esté disponible para y desde la reunión, si se pide;
- Dar oportunidades para la participación pública a través de medios que no sean la comunicación por escrito, como las entrevistas individuales o el uso de dispositivos de grabación de audio o video para capturar los comentarios orales.

Medios de Catch-A-Ride

- Impresos: periódicos y otras revistas
- Exterior: publicidad a bordo en los autobuses (interior)
- Sitio web: Catch-A-Ride armó un sitio web integral (www.lifetime-resources.org/catch-a-ride)
- Redes sociales de comentarios basados en la web: Catch-A-Ride usó Facebook (495 me gusta y 530 seguidores) desde 2018 para ayudar a la comunidad a participar
- Radio (si está disponible y es adecuado)
- Volantes a bordo o en la abertura trasera

- Correo directo a los socios de la comunidad
- Sesiones públicas informativas
- Audiencias públicas
- Avisos legales

Tratar los comentarios

La incorporación de los comentarios del público en las decisiones

Se consideran todos los comentarios recibidos a través del plan de participación pública con atención y de forma detallada. Dado que existe un número de diferentes maneras en que los pasajeros o miembros de la comunidad pueden comentar sobre los cambios de tarifa o servicios propuestos (correo, correo electrónico, redes sociales, reuniones públicas u otros), por ejemplo, todos los comentarios se reúnen en un único documento para la presentación ante la Junta Directa para su consideración.

Identificación de partes interesadas

Nuestros socios de la comunidad

Las partes interesadas son aquellos que están directa o indirectamente afectados por el plan o las recomendaciones del plan. Aquellos que puedan verse negativamente afectados o a quienes se les puedan haber rechazado los beneficios de las recomendaciones de un plan son de particular interés en la identificación de partes interesadas específicas. Las partes interesadas pueden venir de un número de grupos, incluyendo los ciudadanos/residentes generales, las minorías y las personas de bajos ingresos, las agencias públicas y las organizaciones y empresas privadas. Aunque las partes interesadas pueden variar según el plan o el programa que se considere, Catch-A-Ride armó una lista de partes interesadas con quienes nos comunicamos regularmente a través del correo electrónico o el correo directo. Se puede obtener una lista completa de las partes interesadas de la comunidad de Catch-A-Ride comunicándose con Catch-A-Ride.

Lista de partes interesadas

Se puede agregar a cualquier organización o persona de la comunidad a la lista de partes interesadas de Catch-A-Ride y recibir comunicaciones regulares sobre los cambios de servicio comunicándose con la oficina administrativa de Catch-A-Ride al 800-330-7603. Las organizaciones y empresas locales también pueden pedir que un orador de Catch-A-Ride asista a sus reuniones regulares al mismo número.

V. ÓRGANOS DE TOMA DE DECISIONES

Comités y consejos no elegidos

En Catch-A-Ride, una Junta directiva toma las decisiones con respecto a la política, los cambios de servicio, las tarifas, la programación de capital y los lugares de las instalaciones. La Junta directiva de *LifeTime* está compuesta por 15 miembros que representan a los condados a los que *LifeTime Resources* les presta servicios. Catch-A-Ride también tiene un grupo interno conocido como el Comité de Revisión del Servicio y un grupo externo conocido como el Comité de asesoría de transporte (TAC). El Comité de asesoría de transporte (TAC) celebra reuniones continuas para servir como guía para las decisiones sobre rutas, programas y otros temas importantes para la comunidad y nuestros pasajeros. Las reuniones del Comité de asesoría de transporte siempre son abiertas al público y se celebran en un lugar accesible. Los avisos de las reuniones se envían por correo electrónico a los miembros y se mencionan en el sitio web de Catch-A-Ride.

Comité de revisión del servicio

El Comité interno de empleados está compuesto del director ejecutivo, el director de operaciones, la directora de Catch-A-Ride y los supervisores de campo de Catch-A-Ride. Según sea necesario, se reúne para hablar sobre las posibles modificaciones del servicio desde la perspectiva de los operadores. La membresía es voluntaria y abierta (es decir, no se designan los miembros y pueden prestar servicios por el tiempo que quieran) y cambia ocasionalmente.

Comité de asesoría de transporte (TAC)

El comité está abierto al público y compuesto de pasajeros que representan diferentes rutas de autobús y de representantes de organizaciones locales. En las reuniones trimestrales, los miembros hablan sobre todos los aspectos de los servicios de Catch-A-Ride desde la perspectiva del público. Este grupo le presta un servicio invaluable a Catch-A-Ride. La membresía es voluntaria y abierta (es decir, no se designan los miembros y pueden prestar servicios por el tiempo que quieran) y cambia ocasionalmente. Este grupo se reúne desde hace más de 10 años.

Órgano	Caucásico	Afroamericano	Hispano	Asiático
Junta directiva	83 %	17 %	0 %	0 %
Comité de asesoría de transporte	Cambios			
Comité de revisión del servicio	100 %	0 %	0 %	0 %

VII. RESUMEN DE CAMBIOS

Evaluaciones de cambios en el servicio desde 2018

Desde la presentación del Plan del Título VI de 2018 de Catch-A-Ride, no ha habido cambios en la estructura de tarifas de Catch-A-Ride. Hubo dos cambios en los servicios; la discontinuidad de la ruta de desviación del punto en Madison, IN y un aumento en la edad mínima (de 13 a 16) para viajar sin acompañarte.

Estos cambios, la difusión asociada y la aprobación de la Junta de LifeTime Resources están disponibles comunicándose con Catch-A-Ride.

Requisitos específicos del programa

Supervisión del Título VI (desde el Plan del Título VI de 2018)

Los resultados de la supervisión continua de los estándares del servicio como se definen en el plan de 2018 de Catch-A-Ride se pueden obtener comunicándose con Catch-A-Ride.

Cumplimiento de los subreceptores

Historic Hoosier Hills RC&D es el receptor directo de los fondos de la Sección 5311, que pasan por LifeTime Resources, Inc., que opera bajo el nombre comercial de Catch-A-Ride. Historic Hoosier Hills supervisa el programa para garantizar el cumplimiento.

Análisis de equidad para la instalación

N/A

Perfil del servicio demográfico

Dado que Catch-A-Ride opera menos de 50 autobuses en el servicio pico, no se preparó un perfil de servicio demográfico para esta actualización del plan.

VIII. SUBSIDIOS, REVISIONES Y CERTIFICACIONES

Solicitudes pendientes de asistencia financiera

N/A

Revisiones de cumplimiento de derechos civiles en los últimos 3 años

Catch-A-Ride no estuvo sujeta a dichas revisiones desde la presentación de su plan de 2018.

Certificaciones y garantías anuales recientes

Catch-A-Ride firmó sus certificaciones y garantías más recientes ante la FTA en mayo de 2020 y está en proceso de firmar las certificaciones y garantías de 2022.

Contacto

Para obtener más información del Plan del Título VI de Catch-A-Ride o sus esfuerzos para cumplir la Ley de Derechos Civiles de 1964 o la Orden Ejecutiva 13166 para Mejorar el acceso a los servicios para personas con poco dominio del inglés, comuníquese con:

IX. PLAN DE ASISTENCIA DE IDIOMAS

MEJORAR EL ACCESO PARA PERSONAS CON POCO DOMINIO DEL INGLÉS (LEP)

Para garantizar el acceso significativo a los programas y las actividades, Catch-A-Ride usa la información obtenida en un Análisis de cuatro factores para determinar los servicios de idiomas específicos que son adecuados. Este análisis ayuda a Catch-A-Ride a determinar si se comunica efectivamente con las personas con LEP y reporta la planificación del acceso al idioma.

El Análisis de cuatro factores es una evaluación local que considera:

1. El número o la proporción de personas con LEP elegibles para que se les preste el servicio o que es probable que Catch-A-Ride se encuentre;
2. La frecuencia con la que las personas con LEP se ponen en contacto con los servicios o programas de Catch-A-Ride;
3. La naturaleza e importancia de los servicios y programas de Catch-A-Ride en las vidas de las personas; y
4. Los recursos disponibles para Catch-A-Ride para la difusión a personas con LEP y los costos asociados con esa difusión.

Factor 1: Número de personas con LEP en la región del servicio

El primer paso en la determinación de los componentes adecuados de un Plan de asistencia de idiomas es comprender la proporción de personas con LEP que pueden encontrar los servicios de Catch-A-Ride, sus habilidades de alfabetización en inglés y su lengua materna, el lugar de sus comunidades y barrios y, lo que es aún más importante, si están desatendidos como resultado de una barrera idiomática.

Para hacerlo, Catch-A-Ride evaluó el nivel de alfabetización en inglés y en qué medida las personas en su área de servicio hablan un idioma que no sea el inglés y cuáles son estos idiomas. Los datos para esta revisión se obtienen del Censo de Estados Unidos y la Encuesta de la Comunidad Americana (2015-2019). El Comité de revisión del servicio de Catch-A-Ride revisa los datos en su totalidad.

Resumen del área de servicio

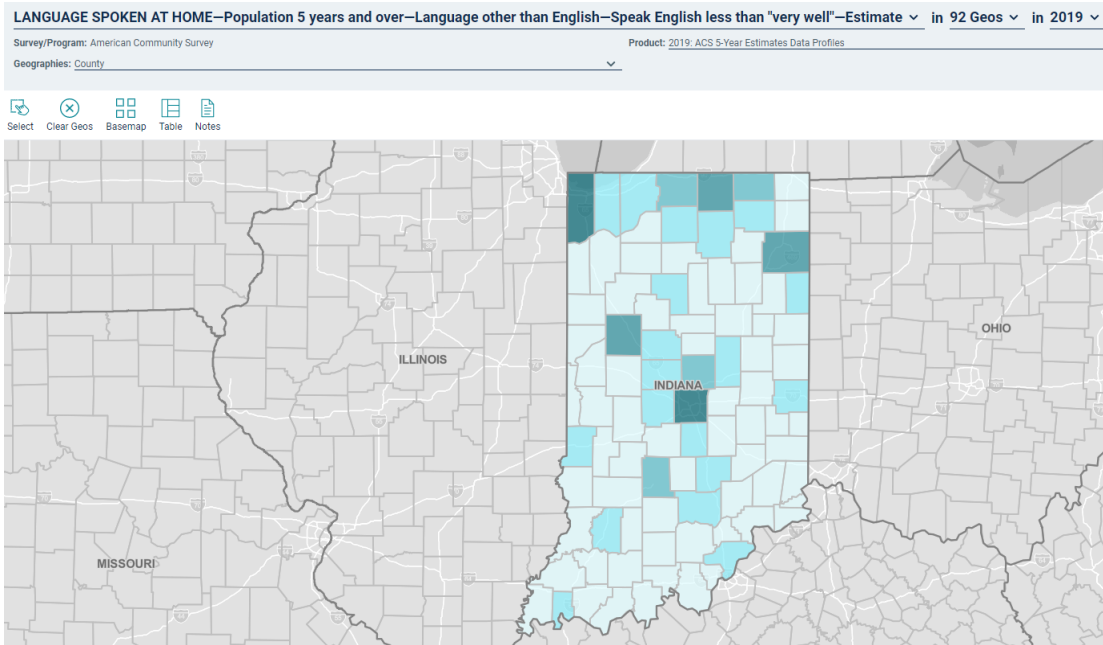
El área de servicio de Catch-A-Ride abarca aproximadamente 1,791 millas cuadradas de los condados de Dearborn, Ohio, Ripley, Switzerland, Jefferson y Decatur donde vive una población que habla más de 4 idiomas diferentes. De la población total del área de servicio, 153,192, un máximo del 1.1% de los residentes reportan que hablan inglés menos que muy bien en cualquier condado al que se le preste servicio.

Etiqueta	Condado de Dearborn, Indiana		Condado de Decatur, Indiana		Condado de Jefferson, Indiana		Condado de Ohio, Indiana		Condado de Ripley, Indiana		Condado de Switzerland, Indiana	
	Cálculo	Porcentaje	Cálculo	Porcentaje	Cálculo	Porcentaje	Cálculo	Porcentaje	Cálculo	Porcentaje	Cálculo	Porcentaje
LUGAR DE NACIMIENTO												
Población total	49,479	49,479	26,562	26,562	32,201	32,201	5,874	5,874	28,391	28,391	10,685	10,685
IDIOMA QUE SE HABLA EN CASA												
Población mayor de 5 años	46,929	46,929	24,834	24,834	30,176	30,176	5,573	5,573	26,744	26,744	10,035	10,035
Inglés únicamente	46,011	98.0 %	23,935	96.4 %	29,566	98.0 %	5,482	98.4 %	25,927	96.9 %	9,591	95.6 %
Otro idioma que no sea el inglés	918	2.0 %	899	3.6 %	610	2.0 %	91	1.6 %	817	3.1 %	444	4.4 %
Hablan inglés menos que "muy bien"	300	0.6 %	199	0.8 %	248	0.8 %	6	0.1 %	292	1.1 %	110	1.1 %
Español	463	1.0 %	306	1.2 %	326	1.1 %	79	1.4 %	460	1.7 %	80	0.8 %
Hablan inglés menos que "muy bien"	139	0.3 %	153	0.6 %	113	0.4 %	6	0.1 %	136	0.5 %	20	0.2 %
Otros idiomas indoeuropeos	248	0.5 %	347	1.4 %	108	0.4 %	0	0.0 %	296	1.1 %	236	2.4 %
Hablan inglés menos que "muy bien"	13	0.0 %	19	0.1	36	0.1 %	0	0.0 %	127	0.5 %	90	0.9 %
Idiomas asiáticos o isleño de otras islas del Pacífico	161	0.3 %	204	0.8 %	154	0.5 %	7	0.1 %	56	0.2 %	56	0.6 %
Hablan inglés menos que "muy bien"	125	0.3 %	27	0.1 %	99	0.3 %	0	0.0 %	29	0.1 %	0	0.0 %
Otros idiomas	46	0.1 %	42	0.2 %	22	0.1 %	5	0.1 %	5	0.0 %	72	0.7 %
Hablan inglés menos que "muy bien"	23	0.0 %	0	0.0 %	0	0.0 %	0	0.0 %	0	0.0 %	0	0.0 %

Los lugares de la Comunidad con LEP

El mapa en el Anexo A ilustra la distribución de las densidades poblacionales de la Zona del censo donde las personas hablan inglés "menos que muy bien".

Anexo A



Legend

14,400–55,513	2
8,751–14,399	3
3,028–8,750	4
1,101–3,027	19
6–1,100	64
No Data	0

Factor 2: Frecuencia del uso de personas con LEP

Existen muchos lugares donde los pasajeros de Catch-A-Ride y los miembros de la población con LEP pueden comunicarse con los servicios de Catch-A-Ride, incluyendo el uso de los autobuses de respuesta a la demanda, las llamadas a los representantes de atención al cliente y el material de difusión de Catch-A-Ride. Una parte importante del desarrollo del Plan de acceso a los idiomas de Catch-A-Ride es la evaluación de los puntos principales de contacto, incluyendo:

- El uso del servicio de autobús (señalización a bordo, anuncios y habilidades idiomáticas del conductor);
- Comunicación con el personal de atención al cliente de Catch-A-Ride;
- Material de difusión impreso;
- Material de difusión basado en la web;
- Reuniones públicas;
- Agentes de reserva de respuesta a la demanda; y
- Medios de noticias locales (impresos y radio);

Catch-A-Ride distribuyó una encuesta de idioma a sus empleados. El objetivo de la encuesta era evaluar las necesidades de los clientes de Catch-A-Ride que no pueden comunicarse en inglés. La primera pregunta que se hace es ¿de qué manera interactúa con los pasajeros de Catch-A-Ride? El cuadro de abajo ilustra los resultados de las 39 encuestas recibidas.

Método de interacción	Porcentaje de respuestas
Teléfono	44 %
Personal	79 %
Correo electrónico	10 %
Fax	5 %

Después la encuesta preguntaba con qué frecuencia los empleados se ponen en contacto con los clientes con LEP. El cuadro de abajo detalla los resultados.

Frecuencia de interacción	Porcentaje de respuestas
A menudo	0 %

A veces	8 %
Rara vez	46 %
Nunca	46 %

Después, la encuesta les pedía a los empleados que identifiquen con qué frecuencia interactúan con los idiomas de abajo en un día laborable normal.

Inglés	Porcentaje de interacciones
A menudo	92 %
A veces	0 %
Rara vez	0 %
Nunca	3 %
Sin respuesta	5 %

Español	Porcentaje de interacciones
A menudo	0 %
A veces	8 %
Rara vez	38 %
Nunca	51 %
Sin respuesta	3 %

Chino	Porcentaje de interacciones
A menudo	3 %
A veces	0 %
Rara vez	10 %
Nunca	77 %
Sin respuesta	10 %
Otro (discapacidad auditiva/desconocido)	Porcentaje de interacciones
A menudo	0 %
A veces	3 %
Rara vez	5 %
Nunca	72 %
Sin respuesta	20 %

La encuesta preguntaba, en general, cuántos empleados efectivos se comunicaban con pasajeros de Catch-A-Ride con poco dominio del inglés. Los resultados se resumen abajo.

Efectividad	Porcentaje de respuestas totales
Muy efectivo	49 %
Moderadamente efectivo	23 %
Menos efectivo	21 %
Incapaz de comunicarse	7 %

Socios de la comunidad

Catch-A-Ride también hace encuestas con los socios de la comunidad para evaluar la medida en que se comunicaron con las poblaciones con LEP. Se les hicieron estas preguntas a los socios de la comunidad:

1. ¿Encuentra personas que no leen o hablan inglés que necesitan sus servicios?
2. De ser así, ¿cuáles son los tres idiomas principales que encuentra?
3. ¿Cómo trata las barreras idiomáticas?
4. ¿Cree que el idioma es un obstáculo que le impide prestar el servicio?

<u>Pregunta</u>	<u>DSI</u>	<u>UWGC SE IN</u>	<u>Batesville Public Library</u>	<u>Jefferson Co UW</u>
¿Encuentra personas que no leen o hablan inglés que necesitan sus servicios?	No	No	Sí	Sí
De ser así, ¿cuáles son los tres idiomas principales que encuentra?	Español Portugués	N/A	Español Chino Tagalo	Español
¿Cómo trata las barreras idiomáticas?	Intérprete	No por las personas con idiomas extranjeros, pero estaba pensando ¿usted podría usar un software de traducción que se pueda usar con un teléfono o iPad?	Simplemente hacemos lo mejor que podemos	Intérprete
¿Cree que el idioma es un obstáculo que le impide prestar el servicio?	No	No	No	No

Consulta directa con la población con LEP

Además de los datos del Censo de EE. UU., la encuesta a los empleados y la difusión para los socios de la comunidad, Catch-A-Ride implementó una encuesta de sus pasajeros. Abajo se muestran los resultados de la encuesta:

¿Cuál es su idioma preferido?	Porcentaje de respuestas
Inglés	80 %
Español	20 %

¿Cree que el idioma es un obstáculo que le impide usar Catch-A-Ride?	Porcentaje de respuestas
---	---------------------------------

Sí	0 %
No	100 %

Si respondió Sí, ¿cómo trata las barreras idiomáticas?

N/A: No hubo respuestas que digan Sí a la pregunta de arriba

¿Qué sugerencias tiene para que Catch-A-Ride pueda hacer mejoras respecto de las barreras idiomáticas?

N/A: No hubo respuestas relacionadas con las mejoras a las barreras idiomáticas

Factor 3: La importancia del servicio de Catch-A-Ride para la vida de las personas

El acceso a los servicios que presta Catch-A-Ride es vital para la vida de muchos en el área de servicio. Muchos dependen de los servicios de Catch-A-Ride para acceder a los trabajos y para el acceso a los servicios esenciales de la comunidad como las escuelas, las compras y las citas médicas. Los pasajeros elegibles para recibir el servicio según la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA) envían una solicitud de servicio por los mismos motivos. Dada la naturaleza esencial de los servicios y la importancia de estos programas en la vida de muchos de los residentes de la región, es necesario garantizar que el idioma no sea una barrera para el acceso. Los Objetivos de Viaje 2018-2020 de Catch-A-Ride se explican en la tabla de abajo:

Objetivos de Viaje 2018-2020	
Objetivo de Viaje	Pasajes totales
Comida por COVID	20
Diálisis	16023
Cena	2731
Educación	2705
Trabajo	47078
Salud/belleza	2951
Médico sin diálisis	37886
Otro	136
Negocio personal	14579
Recreación/social	5940
Taller resguardado	41054
Compras	25757
SNAC	8164
Pasar de largo	198
Total general	205222

Si el poco dominio del inglés es un obstáculo para el uso de estos servicios, las consecuencias para la persona podrían limitar su acceso para obtener atención médica, educación o trabajo. La información crítica de Catch-A-Ride que puede afectar el acceso incluye:

- Información sobre la ruta y el programa
- Información sobre la tarifa y el pago
- Información respecto de aprovechar al máximo el sistema (Cómo hacerlo)
- Anuncios de servicio
- Anuncios de seguridad y protección
- Formularios de queja y comentarios
- Difusión relacionada con la oportunidad para hacer comentarios públicos
- Información sobre los servicios de respuesta a la demanda según la ADA y otros programas especiales
- Qué hacer en una emergencia (dónde buscar los anuncios de cambio de servicio)

El siguiente aviso está publicado en los autos de Catch-A-Ride.

Catch-A-Ride garantiza que ninguna persona, por motivos de raza, color o país de origen, sea excluida de participar, se le denieguen los beneficios o esté sujeta a discriminación durante la prestación de servicios de transporte público de Catch-A-Ride.

Cualquier persona que quiera más información de la obligación de no discriminación de Catch-A-Ride o crea que, individualmente o como miembro de una clase específica de personas, estuvieron sujetos a discriminación por motivos de raza, color o país de origen, puede presentar una queja ante Catch-A-Ride dentro de los 180 días posteriores a la fecha de la presunta discriminación.

Para presentar una queja, comuníquese con Michelle Guidice, Directora de Catch-A-Ride, al 800-742-5001, visite www.lifetime-resources.org/catch-a-ride o envíe una carta a Catch-A-Ride a 13091 Benedict Drive, Dillsboro, IN 47018. También se puede presentar una queja directamente a la FTA, Oficina de Derechos Civiles (Office of Civil Rights), 1200 New Jersey Avenue SE, Washington DC 20590.

La compañía Catch-A-Ride garantiza que ninguna persona, por motivos de raza, color, u origen de país estén excluida de la participación o negado de los beneficios o ser sujeto de discriminación en respecto a los servicios provistos de la Autoridad del transporte público.

Cualquier persona que cree que él a título individual o como miembro de una clase específica de personas, ha sido sujeto de discriminación por motivos de raza, color, u origen de país puede presentar una queja a la compañía Catch-A-Ride dentro de los 180 días siguientes a la fecha de la supuesta discriminación.

Para presentar una queja al Catch-A-Ride, llame al Michelle Guidice, Directora de Catch-A-Ride 800-330-7603, www.lifetime-resources.org/catch-a-ride, o escriba una carta y envíela a Catch-A-Ride 13091 Benedict Drive, Dillsboro, IN 47018. Se puede presentar una queja directamente ante el FTA, Oficina de Derechos Civiles, 1200 New Jersey Avenue SE, Washington DC 20590.

Factor 4: Recursos y costos para la difusión a personas con LEP

Catch-A-Ride comprometió recursos para mejorar el acceso a sus servicios y programas para personas con LEP. Hoy en día, la información en inglés/español está disponible en un número de medios, incluyendo:

- ◆ Un sitio web bilingüe en inglés/español (a través del uso de Google Translate)
- ◆ Una Guía del pasajero completa bilingüe en inglés/español para los servicios de respuesta a la demanda
- ◆ Señalización a bordo bilingüe en inglés/idioma(s)

Catch-A-Ride también tiene acceso a los servicios de interpretación y traducción, según sea necesario, para:

- ◆ La representación bilingüe en inglés/idioma(s) en reuniones públicas
- ◆ Los representantes de atención al cliente bilingües en inglés/idioma(s)
- ◆ Los representantes de atención al cliente/agentes de reserva de respuesta a la demanda bilingües en inglés/idioma(s)
- ◆ Guías y capacitación bilingüe en inglés/idioma(s) para conductores de Catch-A-Ride
- ◆ Mayor uso de las publicaciones de Facebook bilingües en inglés/idioma(s) (todavía no al 100 %)
- ◆ Traducción de más documentos o cualquiera de los elementos de arriba a otro idioma

Hasta la fecha, los costos asociados con estos esfuerzos están dentro del presupuesto de difusión y marketing de Catch-A-Ride. Los costos están predominantemente asociados con los servicios de traducción y la producción del material.

Resultados

Nuevas herramientas y alerta a los pasajeros sobre la asistencia de idiomas

Después del "Análisis de cuatro factores", Catch-A-Ride concluyó que, aunque actualmente existe una difusión y material extenso para la población con LEP que habla un idioma del área de servicio, más servicios asistirían a otras poblaciones con LEP sin importar la población total en la región. Esto incluye:

1. Agregar Google Translate al sitio web de Catch-A-Ride;
2. Agregar servicios de traducción para las comunicaciones telefónicas con los representantes de atención al cliente;
3. Designar al nuevo personal encargado de mejorar la participación de la comunidad; y
4. Crear una página con muchos idiomas para las publicaciones basadas en la web e impresas que indican cómo Catch-A-Ride presta asistencia de idioma.
5. Uso de un teléfono inteligente/tableta con una aplicación de traducción.

Los elementos de arriba están en proceso y se lanzarán el 1 de noviembre de 2021.

Más recomendaciones recopiladas de la encuesta al personal interno incluyen:

1. Animar a los empleados a tomar clases de español. Ofrecer una recompensa, bonificación o un aumento de sueldo.

Catch-A-Ride está considerando todos estos elementos y otros métodos que estarán disponibles.

Supervisión

Control, evaluación y actualización del Plan de asistencia de idiomas y el Plan de participación pública

La supervisión del Plan de asistencia de idiomas incluirá:

- ◆ Revisiones anuales de los datos del censo regional para cambiar los patrones de las poblaciones con LEP;
- ◆ Actualización del plan cada tres años;
- ◆ Colaboración continua con los socios regionales;
- ◆ Revisión continua de los pedidos de intérprete/traducción; y
- ◆ Evaluaciones posteriores al evento (PEA)

Evaluaciones posteriores al evento

Después de los cambios de servicio, los aumentos de tarifa y los proyectos de planificación, la directora de Catch-A-Ride evalúa la efectividad de la participación pública contra los objetivos establecidos en este plan. Esta evaluación hará las preguntas:

- ◆ ¿El público sabía que existía una oportunidad de participar?
- ◆ ¿El objetivo de la participación estaba claramente articulado para el público?
- ◆ ¿El público tenía acceso a los recursos y la información adecuados para permitir una participación significativa?
- ◆ ¿El proceso de toma de decisiones permite que se tome en cuenta y se incorpore la información pública?
- ◆ ¿Hubo quejas sobre el proceso de participación pública?
- ◆ ¿Los esfuerzos de participación pública fueron rentables?
- ◆ ¿Qué otros métodos podrían haberse empleado para mejorar el proceso?
- ◆ ¿Se debería modificar el Proceso de participación pública o el Plan de asistencia de idiomas?

Capacitación para los empleados

Catch-A-Ride brinda una capacitación anual para nuevos empleados sobre cómo usar los servicios de traducción para personas con LEP que están disponibles para el público y cómo avisar a los pasajeros de los servicios y documentos disponibles para las poblaciones con LEP. Catch-A-Ride también brinda una capacitación para el personal de oficina sobre cómo usar las aplicaciones de traducción.

La capacitación de concientización de los empleados para la capacidad de comunicarse básicamente con la población con LEP o poca alfabetización.

Traducción de documentos fundamentales

Aunque no existe un requisito para traducir documentos fundamentales si el número de personas que no hablan bien inglés es menor a 1000 y también menos del 5 % de la población, Catch-A-Ride tradujo muchos documentos fundamentales al español y está en proceso de traducir otros. Abajo se presenta la lista de documentos que están traducidos o se traducirán:

- ◆ Formulario de queja de derechos civiles: traducido al español en noviembre de 2021
- ◆ Folleto de Catch-A-Ride: traducido al español en octubre de 2021
- ◆ Anuncios de cambio de servicio: se van a desarrollar a medida que se produzcan los cambios
- ◆ Avisos a bordo: traducidos al español desde 2018
- ◆ Aviso de servicios de idiomas gratuitos: nuevo contenido impreso o basado en la web traducido al español en noviembre de 2021
- ◆ Los mapas y programas, la información del pasajero, la información del servicio de ADA, las noticias y los anuncios de eventos están todos traducidos al español en el sitio web de Catch-A-Ride (www.lifetime-resources.org/catch-A-Ride): se agregó Google Translate en septiembre de 2021
- ◆ Formularios de queja de servicios: traducido al español en noviembre de 2021

Documentos afectados por este plan: Formulario de queja de derechos civiles, Investigación, Formulario de seguimiento de Demandas legales y Quejas, Manual del conductor, sitio web, Folleto de CAR, Publicación en el auto,

Catch-A-Ride

Formulario de queja de derechos civiles

Catch-A-Ride es responsable de garantizar la implementación adecuada de varias leyes y programas de derechos civiles, incluyendo el Título VI de la Ley de Derechos Civiles (Civil Rights Act) de 1964, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (Americans with Disabilities Act, ADA), el programa de Empresas Comerciales en Desventaja (Disadvantaged Business Enterprise, DBE), y el programa Igualdad de Oportunidades en el Empleo Externo (External Equal Employment Opportunity, EEO).

En el proceso de investigación de la queja, analizamos las acusaciones del reclamante buscando posibles deficiencias de nuestro proveedor de transporte. Si se identifican deficiencias, se presentan al proveedor de tránsito y se da asistencia para corregirlas dentro de un período de tiempo predeterminado.

Envíe por correo o presente su formulario completo a:

LifeTime Resources, Inc.
ATN.: Michelle Guidice, directora de Catch-A-Ride
13091 Benedict Drive
Dillsboro, IN 47018

Si tiene preguntas sobre cómo preparar una queja, puede comunicarse con nosotros al 800-330-7603. Para obtener más información sobre los requisitos de derechos civiles relacionados con el tránsito, consulte el sitio web de la FTA en www.fta.dot.gov.

Nota: Aparte del formulario, describa su queja **en páginas separadas**. Debe incluir información específica como nombres, fechas, horas, números de ruta, testigos y cualquier otra información que nos ayude en nuestra investigación de sus acusaciones. También indique cualquier otra documentación que sea relevante para esta queja, incluyendo cualquier correspondencia con su proveedor de tránsito.

Importante: No podemos aceptar su queja sin una firma, así que firme en la última página del formulario después de imprimirlo. **SI SE COMPLETA ELECTRÓNICAMENTE, HAGA DOBLE CLIC EN CADA CUADRO DE TEXTO PARA ESCRIBIR EL TEXTO.**

Sección I

Creo que fui (o alguien más fue) discriminado por:

- Raza/Color/País de origen
- Discapacidad
- No aplica
- Otro (especificar)

Creo que un proveedor de transporte público no ha cumplido con los siguientes requisitos del programa:

- Empresas Comerciales en Desventaja
- Igualdad de Oportunidades en el Empleo Externa
- Título VI
- Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)
- Otro (especificar)

Sección II

Nombre:

Dirección:

Ciudad: Estado:

Código postal:

Teléfonos:

Casa:

Celular:

Dirección de email:

Requisitos de formato accesible:

Letra grande

No aplica

Otro

Sección III

¿Presenta esta queja a su nombre?

Sí No

[Si respondió "sí" a esta pregunta, pase a la sección IV.]

Si la respuesta es “no”, indique el nombre y la relación con la persona que hace la queja:

Explique por qué presentó una solicitud a nombre de un tercero:

Confirme que tiene el permiso de la parte agraviada, si presenta la solicitud en nombre de un tercero:

Sí No

Sección IV

¿Presentó una queja de derechos civiles en nuestra agencia?

Sí No

Si la respuesta es “sí”, ¿cuándo lo hizo?

¿Presentó esta queja en alguna de las siguientes agencias?

Proveedor de tránsito Departamento de Transporte (Department of Transportation)

Departamento de Justicia (Department of Justice)

Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo (Equal Employment Opportunity Commission)

Otro

Si la respuesta es “sí”, adjunte una copia de cualquier respuesta que recibió sobre su queja anterior.

¿Presentó una demanda sobre esta queja?

Sí No

Si la respuesta es “sí”, indique el número de caso y adjunte cualquier material relacionado.

Sección V

La queja del nombre del proveedor de transporte público es contra:

Contacto

Título

Número de teléfono

Sección VI

¿Podemos revelar su identidad y una copia de su queja al proveedor de tránsito?

Sí No

Nota: Es posible que no podamos investigar sus acusaciones sin un permiso para revelar su identidad y queja.

Firme aquí: _____

Fecha:

Nota: No podemos aceptar su queja sin una firma.