



PEOPLE FOR PEOPLE

Trabajando Juntos,
Cambiando Vidas

PROCEDIMIENTOS PARA QUEJAS BAJO TÍTULO VI

INTRODUCCIÓN

El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 prohíbe la discriminación por motivos de raza, color y origen nacional en los programas y actividades que reciben asistencia financiera federal.

Específicamente, el Título VI establece que:

Ninguna persona en los Estados Unidos, por motivos de raza, color u origen nacional, será excluida de la participación, ni le será negada los beneficios ni será objeto de discriminación en cualquier programa o actividad que reciba asistencia financiera federal. (42 U.S.C. Sección 2000d)

People For People se compromete a garantizar que ninguna persona sea excluida de la participación o se le nieguen los beneficios de sus servicios de tránsito por motivos de raza, color u origen nacional, tal y como protege el Título VI de la Circular 4702.1.B de la Administración Federal de Tránsito (FTA).

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA BAJO TÍTULO VI

Si alguien cree que ha sido objeto de discriminación bajo el Título VI, puede presentar una queja. La queja debe ser escrita, firmada y presentada dentro de los 180 días a partir de la fecha en que el denunciante se enteró del incidente. La queja debe incluir la siguiente información:

- Nombre del denunciante, dirección postal y cómo contactarlo (es decir, número de teléfono, dirección de correo electrónico, etc.).
- Cómo, cuándo, dónde y por qué el denunciante cree que fue discriminado. Incluya la ubicación, los nombres y la información de contacto de cualquier testigo.
- Cualquier otra información que el denunciante considere importante.

Un formulario de queja (en inglés o en español) está disponible en el sitio web de People For People: www.pfp.org. La queja puede presentarse a People For People utilizando uno de los siguientes métodos:

Correo Postal: People For People, 304 West Lincoln, Yakima WA 98902, Attn: Representante de Recursos Humanos

Correo electrónico: hr@pfp.org

Fax: (509) 457-7897, Attn: Representante de Recursos Humanos TTY o Lenguaje

Línea: (509) 453-1302, TTY 711

Para más información, comuníquese con el Representante de Recursos Humanos de People For People al (509) 248-6726.

People For People anima a todos los denunciantes a certificar todo el correo que se envía a través del Servicio Postal de los EE. UU. y/o asegurarse de que toda la correspondencia escrita se pueda rastrear fácilmente. Para las quejas enviadas originalmente por fax, se debe enviar por correo una copia original firmada de la queja al Representante de Recursos Humanos de People For People lo antes posible, pero a más tardar 180 días a partir de la fecha en que el denunciante se enteró del incidente.

CÓMO PROCESA PEOPLE FOR PEOPLE UNA QUEJA DE TÍTULO VI

Todas las quejas que aleguen discriminación por motivos de raza, color u origen nacional en un servicio o beneficio proporcionado por People For People serán atendidas directamente por People For People. People For People brindará la asistencia adecuada a los denunciantes, incluidas aquellas personas con discapacidades o que tengan una capacidad limitada para comunicarse en inglés. Además, People for People hará todo lo posible por atender todas las quejas de manera rápida y exhaustiva.

People For People enviará una carta por correo al denunciante reconociendo que recibió la queja dentro de cinco días laborales.

En los casos en que se necesite información adicional para la investigación de la queja, People For People solicitará al denunciante que proporcione la información necesaria. El hecho de que un denunciante no proporcione la información adicional solicitada puede resultar en el cierre administrativo de la queja.

Una vez que se reciba la información suficiente para investigar la queja, People For People tardará hasta diez días laborales en preparar una carta de respuesta por escrito.

DERECHOS DEL DENUNCIANTE DE APELAR UNA RESPUESTA A UNA QUEJA BAJO TÍTULO VI

People for People enviará al denunciante una carta de respuesta final por escrito dentro de los diez días laborales. En esta carta de respuesta, People for People informará al denunciante de su derecho a apelar la respuesta de People for People y/o presentar una queja a una agencia externa de la siguiente manera:

- El denunciante tiene siete días seguidos, a partir de la fecha que recibió la carta de respuesta final por escrito de People For People, para presentar una apelación de la decisión ante People For People.
- El denunciante tiene derecho a presentar una queja ante la agencia de financiación, como el Departamento de Transporte de los EE. UU. y/o la Administración Federal de Tránsito. People For People proporcionará la información de contacto de la agencia financiadora en su carta de respuesta final por escrito.
- El denunciante tiene derecho a presentar una denuncia en las siguientes oficinas adicionales:
 - › Departamento de Transporte del Estado de Washington
 - › Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de Tránsito
 - › Departamento de Justicia de los Estados Unidos División de Transporte Público

brinda igualdad de oportunidades. People For People no discrimina al proveer servicios por motivos de raza, credo, color, religión, origen nacional, sexo, edad, estado civil o la presencia de cualquier discapacidad sensorial, mental o física. Las personas con discapacidades pueden solicitar ayudas y los servicios auxiliares.

Para obtener más información sobre las obligaciones de People For People en materia de no discriminar o para presentar una queja del Título VI, comuníquese con:

Representante de Recursos Humanos

People For People

304 West Lincoln, Yakima, WA 98902

(509) 248-6726 - TTY 711

PARTICIPACIÓN PÚBLICA INCLUSIVA

El alcance comunitario es un requisito del Título VI. Los recipientes y sub-recipientes buscarán y considerarán los puntos de vista de las minorías y las poblaciones de bajos ingresos en el curso de la realización de actividades de publicidad pública. Los destinatarios tienen una amplia libertad para determinar qué medidas específicas son las más apropiadas y deben tomar esta determinación en función de la composición de la población afectada, el proceso de participación pública y los recursos de People For People.

People For People ha involucrado al público en sus procesos de planificación y toma de decisiones, así como en sus actividades de publicidad y difusión.. Los elementos del proceso de participación pública de People for People se describen a continuación:

Reuniones Públicas

People For People convoca reuniones públicas para obtener información sobre los cambios de servicio y la planificación de actividades futuras. Estas reuniones se anuncian en los periódicos locales, en Facebook y en folletos publicados en lugares frecuentados por los pasajeros. Los folletos que invitan a las personas a participar se proporcionan tanto en inglés como en español. Las reuniones se llevan a cabo en varios lugares diferentes dentro del área de servicio, cerca de las paradas de autobús y en diferentes períodos de tiempo para brindar a las personas varias opciones para participar. El objetivo de realizar varias reuniones en distintos momentos y lugares es aprovechar al máximo la participación de personas con puntos de vista de minorías y poblaciones de bajos ingresos.

Cambio Importante de Servicio o Aumento de Tarifa

Antes de cualquier cambio importante en el servicio o aumento de tarifas, People For People solicita la opinión del público sobre el cambio propuesto mediante la realización de una encuesta y la celebración de eventos públicos de puertas abiertas o reuniones públicas. Toda la información escrita se proporciona tanto en inglés como en español y el personal bilingüe está disponible para servicios

de traducción durante los eventos de puertas abiertas o las reuniones públicas. Las reuniones se anuncian en los periódicos locales, en Facebook y en folletos publicados en lugares frecuentados por los pasajeros. Las reuniones se llevan a cabo cerca de las paradas de autobús, en varios lugares diferentes del área de servicio y durante diferentes períodos de tiempo para fomentar la participación de las personas que representan los puntos de vista de las minorías y las poblaciones de bajos ingresos. Una vez completadas las encuestas y celebradas las reuniones, la propuesta final se publica en los periódicos locales al menos 30 días antes de la implementación.

Mantenimiento de Ascensores o Rampas

El Especialista en Transporte para la Coordinación de la Movilidad de People For People 2-1-1 proporciona a las personas información actualizada sobre las opciones de transporte, los requisitos de elegibilidad y asistencia personalizada y resolución de problemas para identificar servicios y desarrollar un plan de viaje. Este especialista es bilingüe y brinda asistencia a cualquier persona que llame en el área de servicio 2-1-1 de Greater Columbia. Además, People For People tiene un Coordinador de Movilidad y un Instructor de Viajes bilingües que asisten a los clientes en los condados de Adams, Grant y Lincoln. La capacitación en viajes generalmente implica aprender a leer los horarios de los autobuses y los horarios de transporte público de People For People y están disponibles tanto en inglés como en español. La capacitación para viajes está disponible para todas las personas en los condados de Adams, Grant y Lincoln; ninguna persona está excluida de participar.

Asiento prioritario

Los formularios de quejas para los clientes están disponibles en inglés y español en el sitio web de People For People: www.pfp.org. Los clientes también pueden llamar para presentar su queja o utilizar formularios de queja impresos que están disponibles en todos los autobuses. People For People revisa y registra todas las quejas. Las quejas de Título VI y ADA se tratan de acuerdo con las políticas de Título VI y ADA de People For People.

Alcance Bilingüe

El personal bilingüe de People For People llega a la comunidad durante todo el año en ferias de empleo, exposiciones para personas mayores, noches para padres en escuelas locales, ferias comunitarias y otros eventos especiales. People For People también ofrece alcance regular a través de la estación de radio local en español KDNA. People For People hace un esfuerzo especial para llegar a las personas protegidas por el Título VI de la Ley de Derechos Civiles.

Normas de Servicio para Rutas Fijas

People For People ha desarrollado normas cuantitativas para las operaciones de ruta fija para comprender y analizar mejor el desempeño de nuestro servicio a las poblaciones minoritarias, de bajos ingresos y LEP. Estas normas se aplican a la parte de nuestros servicios que sean de ruta fija y se utilizan para demostrar que nuestros servicios de ruta fija se brindan al público en general, independientemente de su raza, color u origen nacional. People For People mide nuestro sistema de ruta fija utilizando las siguientes normas de servicio.

Carga del Vehículo,

Los vehículos que sirven a las rutas fijas de People For People varían en tamaño, desde autobuses seccionados de servicio ligero para 14 pasajeros hasta autobuses seccionados de servicio mediano de 28 pasajeros. El tamaño del autobús utilizado depende de la capacidad necesaria de la ruta fija. Estas rutas fijas incluyen:

- Conector del condado de Yakima
- Conector de Comunidad del condado de Lincoln
- Lanzadera Exprés de Salud/Wenatchee-Quincy Express (entre los condados de Grant, Douglas y Chelan)
- Conector de Othello (entre los condados de Adams y Grant)

La norma de rendimiento de carga de vehículos de People For People es que cada pasajero que suba a una ruta fija de People For People tenga un lugar seguro para sentarse.

Intervalos de Vehículos

Todas las rutas fijas de People For People se ofrecen en zonas rurales y tienen un intervalo de entre 4 y 5 horas entre vehículos que viajan en la misma dirección en la ruta. Debido a este largo período de tiempo entre vehículos, los intervalos no se utilizan como norma cuantitativa para el control del rendimiento.

Rendimiento de Puntualidad

El rendimiento de puntualidad se mide en tiempo real con tabletas en cada uno de los autobuses. Esta puntualidad real se registra en el software de despacho de People For People RouteMatch para ser utilizado para análisis e informes. La norma de rendimiento de People For People es que todos los autobuses de ruta fija no abandonen su parada de ruta fija antes de la hora publicada en el horario de la ruta.

Disponibilidad de Servicio

People For People determina dónde se necesitan rutas en el área de servicio a través del análisis de necesidades y brechas del Plan de Transporte de Servicios Humanos. Este es un análisis integral que toma en consideración especial las necesidades de las poblaciones minoritarias, de bajos ingresos, ancianos, jóvenes, veteranos y LEP. Se consideran y evalúan las necesidades de servicio en el área de servicio de People for People de los condados de Adams, Grant, Lincoln y Yakima. People For People luego desarrollará solicitudes de subvenciones para esas necesidades y las implementará si se otorgan los fondos. La norma de rendimiento de People For People es evaluar las necesidades de las personas con necesidades especiales antes de implementar expansiones de servicios.

Estándares de Política para Rutas Fijas

People For People ha desarrollado las siguientes normas de política para describir cómo se llevan a cabo las operaciones de ruta fija para el público en general, independientemente de la raza, el color u origen nacional.

Attn: Title VI Program Coordinator Civil Rights Division
Attn: Title VI Coordinator East Building, 5th Floor
– TCR Coordination & Review Sect.– NWB

P.O. Box 47387 1200 New Jersey Ave., SE 950 Pennsylvania Ave. NW
Olympia, WA 98504-7387 Washington DC, 20590 Washington DC, 20530

INVESTIGACIONES, QUEJAS O DEMANDAS

Todas las quejas del Título VI se rastrearán utilizando la siguiente información:

Queja, Investigación, Demanda

Tipo

Fecha

Resumen

Estatus

Acción tomada

Todos los documentos se conservarán durante seis años después del cierre del servicio o después del uso del vehículo en el que se recibió la queja.

PLAN DE DOMINIO LIMITADO DEL INGLÉS (LEP por sus siglas en inglés)

COMPROMISO DE PEOPLE FOR PEOPLE

People For People se compromete a derribar las barreras lingüísticas mediante la implementación de normas consistentes de asistencia lingüística en toda su área de servicio.

DATOS DEL CENSO SOBRE EL DOMINIO LIMITADO DEL INGLÉS

Los Estados Unidos es el hogar de millones de personas pertenecientes a minorías de origen nacional que tienen un dominio limitado del inglés (LEP). Es decir, su idioma principal no es el inglés y no pueden hablar, leer, escribir o comprender el idioma inglés a un nivel que les permita interactuar eficazmente con los beneficiarios de asistencia financiera federal. Debido a las diferencias de idioma y la incapacidad de hablar o comprender el inglés de manera efectiva, las personas con LEP pueden estar sujetas a la exclusión de programas o actividades, experimentar retrasos o denegaciones de servicios. Estas personas pueden tener derecho a asistencia lingüística con respecto a un tipo de servicio concreto. El gobierno federal y quienes reciben asistencia del gobierno federal deben tomar medidas razonables para garantizar que las personas LEP tengan un acceso significativo a los programas, servicios e información que brindan esas entidades.

Esto requerirá que las agencias establezcan soluciones creativas para abordar las necesidades de esta creciente población de personas, para quienes el inglés no es su idioma materna.

El número estimado de personas que tienen 5 años o más de edad y tienen dificultades para hablar inglés en el área de servicio de transporte de People For People y su área de servicio 2-1-1 (Región 7 Greater Columbia) se muestra en la siguiente tabla (Oficina del Censo de Estados Unidos, Estimaciones de 5 años de la Encuesta de la Comunidad Americana, 2011-2015).

Residentes del condado con dominio limitado del inglés

Condado

Población

Durante la Encuesta de estimación de 5 años (5 + años)

Residentes que hablan inglés menos de "muy bien" (más de 5 años)

Residentes que hablan inglés menos que "muy bien" y hablan español (5 años o más)

Adams	16,992	4,599	27.1%	4,538	26.7%
Grant	84,033	15,285	18.2%	14,376	17.1%
Lincoln	9,857	41	0.4%	16	0.2%
Yakima	226,156	37,440	16.6%	36,161	16.0%
Total Public Transportation Area	337,038	57,365	17.0%	55,091	16.3%

Condados Restantes del Área de servicio de 2-1-1 Greater Columbia

Asotin	20,807	132	0.6%	69	0.3%
Benton	171,374	13,755	8.0%	11,088	6.5%
Chelan	69,163	6,885	10.0%	6,498	9.4%
Columbia	3,832	60	1.6%	60	1.6%
Douglas	36,767	4,799	13.1%	4,541	12.4%
Franklin	77,725	18,298	23.5%	17,273	22.2%
Garfield	2,083	16	0.8%	2	0.1%
Kittitas	40,104	1,298	3.2%	782	1.9%
Klickitat	19,645	669	3.4%	606	3.1%
Okanogan	38,584	3,962	10.3%	2,756	7.1%

Walla Walla 56,173 4,793 8.5% 4,196 7.5%

Whitman 44,720 2,021 4.5% 271 0.6%

Área de Servicio Total de 2-1-1 Greater Columbia

ANÁLISIS DE FACTORES

Factor Núm. 1: El número o proporción de personas LEP en el área de servicio. Servicio de transporte público: El servicio de transporte público de People for People se proporciona principalmente en los condados de Adams, Grant, Lincoln y Yakima. Además, People for People ofrece varias rutas de tránsito que conectan a los residentes de estos cuatro condados con los condados de Benton, Chelan, Douglas y Franklin. Del total de residentes en los condados de Adams, Grant, Lincoln y Yakima que tienen cinco años o más, el 83% habla inglés, el 17% tiene dificultades para hablar inglés y el 16% de los residentes que tienen dificultades para hablar inglés son hispanohablantes. People For People proporciona principalmente el servicio de transporte público a personas con necesidades especiales en áreas rurales: adultos mayores, jóvenes, personas con discapacidades y/o personas con ingresos limitados. Algunos de los servicios de transporte también están disponibles para el público en general en el área de servicio.

Las áreas rurales de los condados de Adams, Grant, Lincoln y Yakima son una región agrícola próspera del estado de Washington. Se necesitan trabajadores agrícolas para producir manzanas, uvas, papas y otros cultivos de la región. Muchos de estos trabajadores son hispanohablantes originarios de México. Esta es la razón principal por la que la mayoría de las personas que tienen un dominio limitado del inglés en esta zona rural son hispanohablantes.

GC 2-1-1 Región 7 Greater Columbia: People For People administra la Red de Información de Washington 2-1-1 para la Región 7 Greater Columbia (GC 2-1-1). GC 2-1-1 incluye los siguientes 16 condados: Okanogan, Chelan, Douglas, Kittitas, Grant, Lincoln, Adams, Whitman, Yakima, Benton, Franklin, Walla Walla, Columbia, Garfield, Asotin y Klickitat. Del total de residentes en el área de servicio de GC 2-1-1 que tienen cinco años o más, el 88% habla inglés, el 12% tiene dificultades para hablar inglés y el 11% de los residentes que tienen dificultades para hablar inglés son hispanohablantes.

La información recopilada de personas que han utilizado el servicio GC 2-1-1 indica que aproximadamente el 10% de las personas que llaman tienen dificultades para hablar inglés. Durante el período del 1 de julio de 2019 al 30 de junio de 2020, el Departamento 2-1-1 de People For People manejó un total de 33,048 llamadas y 3,352 (10.04%) fueron llamadas de dominio limitado del inglés (español).

Llamadas al GC 2-1-1

Año

Total de Llamadas

Llamadas LEP (Español)

% del Total

Total

2015 36,233 3,606 10.0%

2016 34,962 3,229 9.2%

Factor Núm. 2. La frecuencia con la que las personas LEP entran en contacto con el servicio. Todos los contactos con People for People se realizan a través de sus oficinas en Yakima y Moses Lake a diario. Estos contactos se realizan a través de llamadas telefónicas directamente a las oficinas (sin costo), correo, sitio web, correo electrónico y en persona. El personal de People For People que atiende las líneas telefónicas habla español. Además, People For People ha contratado Language Line, un servicio de intérprete telefónico que brinda acceso a más de cien idiomas, en caso de que se necesiten servicios de traducción para un idioma diferente. Toda la información escrita sobre los servicios de People For People está traducida al español. El sitio web tiene un botón de traducción. Además, el personal de habla hispana de People For People se acerca a la comunidad durante todo el año en ferias de empleo, exposiciones para personas mayores, noches para padres en escuelas locales, ferias comunitarias y otros eventos especiales. People For People también ofrece información regularmente a través de la estación de radio local en español KDNA. En promedio, el personal de People For People habla con personas que tienen un dominio limitado del inglés de una a cuatro veces al día o un promedio de 40 llamadas por mes.

Factor Núm. 3: La naturaleza e importancia del servicio brindado por People For People: People For People brinda servicios de transporte público importantes principalmente a personas con necesidades especiales en áreas rurales: adultos mayores, jóvenes, personas con discapacidades y/o personas con ingresos limitados. Algunos de los servicios de transporte también están disponibles para el público en general en estas áreas rurales.

Las áreas rurales tienden a tener opciones de transporte muy limitadas. Por lo general, están aislados y las personas deben viajar muchas millas para obtener atención médica, servicios sociales, nutrición, empleo, educación, compras y otros lugares para satisfacer sus necesidades humanas básicas diarias. Los residentes rurales que no pueden transportarse por sí mismos tienen opciones de transporte muy limitadas.

El transporte público de People For People es un vínculo vital para los residentes rurales para que puedan permanecer independientes y seguir siendo miembros contribuyentes de sus comunidades. El acceso al transporte es importante para todos los miembros de la comunidad, incluidas las personas que tienen un dominio limitado del inglés. La importancia del transporte público en el área de servicio de People For People también se menciona en el Plan de Transporte de Servicios Humanos del Valle de Yakima y el Plan de Transporte de Servicios Humanos de QUADCO.

Factor Núm. 4. Los recursos disponibles para asegurar que personas LEP tengan acceso significativo. People For People es capaz de comunicarse con personas que tienen un dominio limitado del inglés en más de cien idiomas. People For People reconoce que el español es el idioma principal utilizado por las personas LEP en nuestra área de servicio y por lo tanto, cuenta con varios empleados internos que hablan inglés y español con fluidez. People For People también reconoce la necesidad de contar con servicios de idiomas en otros idiomas además del español y por lo tanto, contrata a Language Line, un servicio de intérprete, para brindar servicios de traducción en más de 100 idiomas si es necesario.

Pedimos que el personal bilingüe de People For People, que habla inglés y español con fluidez, trate directamente con personas que tienen un dominio limitado del inglés. Cuando los miembros del personal bilingües no están disponibles o no conocen el idioma que una persona domina, People For People utiliza Language Line.

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

People For People ha implementado su plan para brindar servicios a personas con dominio limitado del inglés (LEP). Se llevará a cabo una revisión anual para asegurarse de que la población LEP esté recibiendo la comunicación necesaria para utilizar plenamente los servicios de People For People. El plan de implementación es el siguiente:

1. People For People llevará cuenta de las solicitudes de servicios de traducción, mantendrá un archivo de datos que indique la frecuencia de los contactos LEP, el idioma utilizado y cómo se manejaron los contactos con las personas LEP.
2. People For People identificará a las personas LEP en el área de servicio mediante la revisión de las estimaciones de 5 años de la Encuesta sobre la Comunidad Americana de la Oficina del Censo de EE. UU. más reciente para el área de servicio de People For People.
3. People For People animará a las personas bilingües que pueden hablar y escribir en inglés y español a aplicar para puestos de trabajo en la agencia.
4. People For People publicará información sobre los servicios tanto en inglés como en español.
5. People For People mantendrá la función de Google para traducir la información en el idioma apropiado en su sitio web.
6. People For People contratará a un intérprete para brindar acceso a servicios de interpretación telefónica, como Language Line.

NOTIFICAR A LOS BENEFICIARIOS DE SUS DERECHOS BAJO EL TÍTULO VI

Con el fin de cumplir con el 49 CFR 21.9(d), People for People y sus sub-recipientes deben proporcionar información a los beneficiarios con respecto a sus obligaciones del Título VI e informar a los beneficiarios de las protecciones contra la discriminación que les otorga el Título VI. People For People ha establecido una declaración de derechos y una declaración de política para informar a las personas de sus derechos bajo Título VI y publica esta declaración en el sitio web, los autobuses y los folletos informativos de People For People. La declaración de derechos es la siguiente:

People For People es un empleador y proveedor de empleo y capacitación y otros servicios que

Asignación de Vehículos

Los autobuses de People For People que se utilizan para servicios de ruta fija se asignan en función de la capacidad necesaria en esa ruta. Actualmente, se utilizan autobuses con capacidad de más de 14 pasajeros para el conector comunitario del condado de Yakima y la lanzadera de salud exprés. Se utilizan autobuses de 14 pasajeros para las demás rutas fijas. La política de People For People es asignar vehículos a rutas fijas que proporcionan la capacidad y las condiciones operativas adecuadas, no según la raza, el color o el origen nacional de los pasajeros en esa ruta.

Comodidades de Tránsito

Las comodidades disponibles en los servicios de transporte de People For People son muy limitadas e incluyen portabicicletas en los autobuses utilizados para rutas fijas. La política de People For People consiste en colocar soportes para bicicletas en los vehículos que sirven rutas fijas según el uso de bicicletas en la región a la que sirve la ruta fija, no según la raza, el color o el origen nacional de los ciclistas en esa ruta.