



## PROGRAMA DE ASISTENTE DE TRANSPORTE (TAP)

### Título VI Política y Programa

#### **Misión:**

Homage Senior Services ha adoptado una política de no discriminación en todos los programas, servicios y empleos. Nadie será excluido por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, orientación sexual, religión, edad, estado civil, estado de veterano y militar o discapacidad, a menos que lo exijan las pautas de elegibilidad para los servicios. La inclusión es un valor central que impulsa la misión de servicio y defensa de la organización en nombre de los adultos mayores y las personas con discapacidad.

#### **Aprobación del plan del Título VI**

Por la presente acuso recibo del Plan de implementación del Título VI de Homage Senior Services el 28/03/2019. He revisado y aprobado el Plan. Me comprometo a garantizar que ninguna persona sea excluida de participar o se le nieguen los beneficios de los servicios de transporte de Homage Senior Services por motivos de raza, color u origen nacional, según lo protege el Título VI de acuerdo con la Circular 4702.1B de la FTA, Título VI requisitos y pautas para los receptores secundarios de la Administración Federal de Tránsito.

Julie Bogue-Garza,

Vicepresidente de la Junta

Declaración de política del Título VI

#### **Aviso del Título VI al público**

Homage Senior Services se compromete a garantizar que ninguna persona, por motivos de raza, color, origen nacional, según lo dispuesto en el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y la Ley de



Restauración de Derechos Civiles de 1987 (PL 100.259), sea excluida de participar en, negarle los beneficios o estar sujeto a discriminación bajo cualquier programa o actividad, ya sea que dichos programas y actividades sean financiados por el gobierno federal o no. Si cree que ha sido objeto de discriminación en virtud del Título VI, puede presentar una queja.

Para obtener más información sobre el programa de derechos civiles de Homage Senior Services y los procedimientos para presentar una queja, comuníquese al 425.423.8517 o llame al número de la oficina principal de Senior Services al 425.290.1247; correo electrónico [info@homage.org](mailto:info@homage.org); o visite 5026 196th St SW Lynnwood, WA 98036. Para obtener más información, visite <http://www.homage.org>

Un demandante puede presentar una queja directamente con la Administración Federal de Tránsito mediante la presentación de una queja ante la Oficina de Derechos Civiles, Atención: Coordinador del Programa Título VI, Edificio Este, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington, DC 20590

Si se necesita información adicional en otro idioma, comuníquese con 425.355.1112 para obtener ayuda.

El Aviso del Título VI también se publica en nuestro sitio web ([www.homage.org](http://www.homage.org)), publicado en nuestro edificio en el vestíbulo delantero y en el comedor de nuestros empleados, y se incluye en nuestros folletos impresos y aplicaciones.

Membresía de Comités No Elegidos: Consejo Asesor de Transporte (TAC)

Julie Bogue-Garza,

Vicepresidente de la Junta

Declaración de política del Título VI

[Aviso del Título VI al público](#)



Homage Senior Services se compromete a garantizar que ninguna persona, por motivos de raza, color, origen nacional, según lo dispuesto en el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y la Ley de Restauración de Derechos Civiles de 1987 (PL 100.259), sea excluida de participar en, negarle los beneficios o estar sujeto a discriminación bajo cualquier programa o actividad, ya sea que dichos programas y actividades sean financiados por el gobierno federal o no. Si cree que ha sido objeto de discriminación en virtud del Título VI, puede presentar una queja.

Para obtener más información sobre el programa de derechos civiles de Homage Senior Services y los procedimientos para presentar una queja, comuníquese al 425.423.8517 o llame al número de la oficina principal de Senior Services al 425.290.1247; correo electrónico [info@homage.org](mailto:info@homage.org); o visite 5026 196th St SW Lynnwood, WA 98036. Para obtener más información, visite <http://www.homage.org>

Un demandante puede presentar una queja directamente con la Administración Federal de Tránsito mediante la presentación de una queja ante la Oficina de Derechos Civiles, Atención: Coordinador del Programa Título VI, Edificio Este, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington, DC 20590

Si se necesita información adicional en otro idioma, comuníquese con 425.355.1112 para obtener ayuda.

El Aviso del Título VI también se publica en nuestro sitio web ([www.homage.org](http://www.homage.org)), publicado en nuestro edificio en el vestíbulo delantero y en el comedor de nuestros empleados, y se incluye en nuestros folletos impresos y aplicaciones.

Los miembros de TAC son usuarios de los servicios locales de para tránsito en nuestro condado. Estos incluyen, entre otros, Community Transit DART, Everett Para Transit, King County Metro Access, Island Transit, Skagit Transit y proveedores privados. Homage publica una invitación abierta para unirse al TAC y se pasa a través de los miembros actuales a los usuarios de los proveedores de servicios de tránsito antes mencionados. Homage continúa extendiendo invitaciones para unirse al TAC a todas las comunidades de nuestro condado.

### **Procedimientos de queja del Título VI**

Cualquier persona puede ejercer su derecho a presentar una queja ante Homage Senior Services si esa persona cree que ha sido sometida a un trato desigual o discriminación en la recepción de beneficios o servicios. Si necesita información en otro idioma o necesita ayuda para completar los formularios, comuníquese al 425.423.8517 o llame al número de la oficina principal de Homage Senior Services al 425.355.1112.

Homage Senior Services investiga las quejas recibidas no más de 180 días después del presunto incidente. Homage Senior Services procesará las quejas que estén completas.



Procedimientos de informes conformes:

1. Las instrucciones para presentar una queja y un formulario de queja están disponibles en el sitio web de Homage Senior Services y en 5026 196th St SW, Lynnwood, WA 98036. También se adjunta una copia del Formulario de queja del Título VI de Homage como APÉNDICE A. Los autobuses TAP también tienen letreros en los autobuses que proporcionan un número para comentarios o quejas
2. Se puede aceptar un cumplimiento mediante una llamada telefónica, carta escrita o fax. El receptor debe completar y firmar un formulario conforme con la información que contiene. Los reclamantes tienen hasta 180 días para presentar una queja.
3. Los formularios de queja solicitarán la siguiente información para ayudar en la revisión de la queja:
  - Número de vehículo y / o número de ruta
  - Nombre del conductor
  - Descripción del incidente, incluyendo fecha, hora y ubicación.
  - Nombre e información de contacto del demandante para que pueda hacer un seguimiento con el demandante.
  - Naturaleza de la discriminación (es decir, raza, religión, edad, origen nacional, orientación sexual, etc.)
4. Si se presenta una queja alegando discriminación, el Supervisor de TAP o la persona designada la investigará dentro de los 30 días o menos. Una vez que se ha llevado a cabo la investigación y se ha determinado la decisión, se enviará una respuesta por escrito al demandante.
5. Si el demandante no está satisfecho con el resultado de la queja, tiene el derecho de apelar la decisión por escrito al Director de Transporte. El Director de Transporte investigará más el asunto y responderá dentro de los 30 días o menos.



6. Si el demandante aún no está satisfecho con el resultado de la queja, tiene el derecho de apelar la decisión por escrito al Director Ejecutivo (CEO). El CEO investigará más el asunto y responderá dentro de los 30 días o menos.

7. Una persona también puede presentar una queja o demanda, en cualquier momento, con una de las siguientes organizaciones:

Nombre y dirección de la organización

Departamento de Transporte del Estado de Washington

División de transporte público

A la atención de: Coordinador del Título VI

P O Box 47387

Olympia, WA 98504-47387 Administración Federal de Tránsito

A la atención de: Coordinador del Programa Título VI

Edificio Este, 5to piso - TCR

1200 New Jersey Ave, SE

Washington, DC 20590 Departamento de Justicia de EE. UU.

División de derechos civiles

Sección de Coordinación y Revisión - NWB

950 Pennsylvania Avenue, NW

Washington, DC 20530

Seguimiento de quejas:

Las quejas serán rastreadas y mantenidas con la siguiente información:

- Tipo de queja, investigación o demanda
- Fecha de la queja, investigación o demanda



- Un resumen de las alegaciones.
- El estado de la queja, investigación o demanda.
- Acciones tomadas en respuesta a la queja, investigación o demanda

Toda la información será rastreada hasta que la queja, investigación o demanda haya sido cerrada. Los registros se almacenarán de acuerdo con los requisitos de retención de registros estatales y federales. La información rastreada se informará al WSDOT como el otorgante de los fondos según lo requerido en la “Guía para administrar sus subvenciones de transporte público” del WSDOT.

### **Lista de quejas del Título VI**

Homage Senior Services mantiene una lista de cualquiera de los siguientes que alegan discriminación por motivos de raza, color u origen nacional:

- Investigaciones activas realizadas por TLC y entidades distintas de TLC;
- Demandas judiciales; y
- Quejas nombrando al destinatario

No se ha realizado ninguna revisión de cumplimiento de los derechos civiles de Homage Senior Services en los últimos tres (3) años.

---

Thomas M. Dietz FECHA:

Director de transporte

Servicios para personas mayores

### **Análisis de proyectos de construcción**



En junio de 2018, Homage compró un edificio ubicado en Lynnwood, WA. Esta fue una compra y remodelación, por lo que no hubo residentes desplazados o impacto negativo en la comunidad, ya que el edificio se utilizó para negocios minoristas durante más de 50 años antes.

Plan de participación pública

Plan de asistencia lingüística para personas con dominio limitado del inglés

Evaluación de necesidades y recursos lingüísticos

La necesidad y los recursos de asistencia lingüística LEP se determinaron a través de un análisis de cuatro factores según lo recomendado por la guía del TLC.

Factor No. 1: El número o proporción de personas LEP en el área de servicio.

Los datos de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense (ACS) de la Oficina del Censo de EE. UU. Se obtuvieron a través de la herramienta ALPACA de WSDOT para el área de servicio de Servicios para personas mayores (ver Mapa 1). El área de servicio de la agencia incluye un total de 24,289 o 3.2% de personas con dominio limitado del inglés (aquellas personas que indicaron que hablaban inglés "no bien" y "nada").

Según la información de la Encuesta de la Comunidad Estadounidense 2011-2015, los principales idiomas que hablan los residentes del condado de Snohomish que tienen cinco años o más y que hablan inglés menos que "muy bien" son:

- Español
- coreano
- vietnamita
- chino
- ruso
- tagalo



Factor No. 2. La frecuencia con la cual las personas LEP entran en contacto con el servicio.

Homage Senior Services revisó los beneficios, servicios e información relevantes proporcionados por la agencia y determinó en qué medida las personas LEP han encontrado estas funciones a través de los siguientes canales:

- Contacto con los conductores de TAP;
- Contacto con el especialista de elegibilidad ADA de la agencia;
- Contacto con el administrador de TAP;
- Llamadas a la línea telefónica de la Red de Recursos sobre Envejecimiento y Discapacidades;
- Visitas a la sede de la agencia;
- Acceso al sitio web de la agencia;
- Encuestas de pasajeros;
- Asistencia a reuniones comunitarias o audiencias públicas organizadas por [Insertar nombre de agencia].

Factor No. 3: La naturaleza e importancia del servicio provisto por Homage Senior Services.

Homage Senior Services ofrece los siguientes programas, actividades y servicios:

- Alimentación y nutrición: comidas con ruedas, comidas para personas mayores, sitios de comidas congregadas
- Salud y bienestar mental: detección de depresión, asesoramiento de pares mayores, abuelos adoptivos, autogestión de enfermedades crónicas, coordinación de la atención
- Reparaciones en el hogar: modificaciones en el hogar, reparaciones menores en el hogar
- Servicios sociales: recursos para personas mayores y discapacitadas, cuidador familiar, acompañante sénior, SHIBA y servicios y extensión multicultural
- Transporte: Dial-A-Ride, Programa de asistencia para el transporte, Adult Day Health





Con base en la experiencia pasada de servicio y comunicación con personas LEP y entrevistas con agencias comunitarias, así como cuestionarios o consultas directas con personas LEP (si corresponde, por ejemplo, a través de grupos focales o entrevistas individuales facilitadas / interpretadas por una agencia comunitaria), aprendimos que Los siguientes servicios / rutas / programas son actualmente de particular importancia para las personas LEP en la comunidad.

Según la información de la Encuesta de la Comunidad Estadounidense 2011-2015, los principales idiomas que hablan los residentes del condado de Snohomish que tienen cinco años o más y que hablan inglés menos que "muy bien" son:

- Actividades del sitio de comidas étnicas
- Actividades del programa de salud diurna para adultos.
- Viajes médicos (es decir, diálisis renal, citas médicas)

Los siguientes son los servicios más críticos proporcionados por Homage Senior Services para todos los clientes, incluidas las personas LEP.

- Procedimientos de evacuación de emergencia;
- Servicios de transporte público y privado, incluido el proceso de solicitud de tarifa reducida;
- Servicios de paratransito de la ADA, incluido el proceso de certificación de elegibilidad;
- Servicios de comida y nutrición a domicilio;
- Servicios de modificación y reparación de viviendas;
- Servicios de salud mental y bienestar;
- Otros servicios sociales (es decir, SHIBA, asesoramiento, etc.);
- Servicios dirigidos a personas de bajos ingresos.



Factor No. 4. Los recursos disponibles para el receptor de los fondos federales para garantizar un acceso significativo al servicio por parte de personas LEP.

Actualmente, Homage Senior Services proporciona las siguientes medidas de asistencia lingüística.

- Capacidades lingüísticas internas a través de traductores de personal o servicios telefónicos de idiomas.
- Tarjetas de identificación de idioma para ciertos servicios cuando corresponda
- Organizaciones o programas asociados a través de asociaciones regionales.

Acceso a servicios para personas con dominio limitado del inglés (LEP):

La misión de Senior Services es hacer que todos los servicios sean accesibles para todos. Nuestros programas actuales están diseñados y financiados para servir a personas LEP. Senior Services revisa anualmente los datos del censo del condado de Snohomish y trabaja con la División de Cuidado y Envejecimiento a Largo Plazo del Condado de Snohomish para identificar minorías y personas con LEP. Senior Services actualmente presta servicios más allá de la demografía del condado. En nuestros eventos multiculturales, Homage se involucra con diferentes poblaciones donde el inglés es su segundo idioma, consulte la tabla anterior para ver los idiomas incluidos. Estos eventos ocurren semanalmente y, a través de los coordinadores de divulgación, Homage puede cerrar la brecha de comunicación para estos grupos étnicos un mínimo de un día por semana. El personal conoce bien el uso de nuestra línea de idiomas. Cuando un cliente necesita asistencia de traducción, se le guía a usar el idioma para comunicarse de manera.

Homage Senior Services cuenta con un personal bilingüe en aproximadamente seis idiomas diferentes que traducen, interpretan y brindan servicios a la comunidad a través de nuestros Servicios multiculturales (ver arriba).

Homage Senior Services brinda un impacto significativo a la comunidad; asociarse con numerosas organizaciones locales, sistemas educativos, gobiernos, organizaciones religiosas y empresas locales para servir mejor a la comunidad. Muchos de nuestros clientes participan en juntas asesoras o grupos focales para ayudarnos a evaluar el servicio de nuestros programas.

Homage Senior Services cuenta con un personal bilingüe en aproximadamente seis idiomas diferentes que traducen, interpretan y brindan servicios a la comunidad a través de nuestros Servicios multiculturales (ver arriba).



Homage Senior Services brinda un impacto significativo a la comunidad; asociarse con numerosas organizaciones locales, sistemas educativos, gobiernos, organizaciones religiosas y empresas locales para servir mejor a la comunidad. Muchos de nuestros clientes participan en juntas asesoras o grupos.

Envíe este formulario en persona a la siguiente dirección, o envíelo por correo a: Coordinador del Título VI de la Ciudad de EE. UU.

1234 Center Street

Ciudad de EE. UU., Estado 1111

**Title VI Complaint Form**

<b>Section I:</b>				
Nombre:				
Dirección:				
Teléfono			Teléfono (trabajo):	
Dirección de correo electrónico:				
Requisitos de formato	Letra grande		Cinta de audio	
	TDD		Otro	
<b>Section II:</b>				
¿Está presentando esta queja en su propio nombre			Sí*	No
* Si respondió "sí" a esta pregunta, vaya a la Sección III.				
De lo contrario, proporcione el nombre y la relación de la persona por la cual se está quejando:				
Please explain why you have filed for a third party: _____				
Confirme que ha obtenido el permiso de la parte perjudicada si está presentando una solicitud en nombre de un tercero.			Sí*	No
<b>Section III:</b>				

Creo que la discriminación que experimenté se basó en (marque todo lo que corresponda):  Raza  Color  Origen nacional

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

Explique lo más claramente posible qué sucedió y por qué cree que fue discriminado. Describa a todas las personas que estuvieron involucradas. Incluya el nombre y la información de contacto de las personas que lo discriminaron (si se conoce), así como los nombres y la información de contacto de cualquier testigo. Si necesita más espacio, utilice el reverso de este formulario

**Section IV:**

¿Ha presentado previamente un Título VI que cumple con esta agencia?	Sí*	No
--	-----	----

**Section 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 todo lo que corresponda:

Agencia Federal: \_\_\_\_\_

Corte federal: \_\_\_\_\_

Agencia del estado: \_\_\_\_\_

Tribunal del Estado: \_\_\_\_\_

[Agencia local: \_\_\_\_\_

Proporcione información sobre una persona de contacto en la agencia / tribunal donde se presentó la queja.

Nombre: \_\_\_\_\_

Título: \_\_\_\_\_

Tribunal / Agencia: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Número de teléfono: \_\_\_\_\_

**Section VI:**



*Well-being as we age*

Please provide the name of the agency against which the complaint is presented. Proporcione el nombre de la agencia contra la cual se presenta la queja.

Nombre de agencia:

Persona de contacto:

Título:

Número de teléfono:



Section IV		
Have you previously filed a Title VI complaint with this agency? ¿Ha presentado previamente una queja de	Sí*	No

**Section 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 todo lo que corresponda:

Agencia Federal: \_\_\_\_\_

Corte federal \_\_\_\_\_                       Agencia del estado \_\_\_\_\_

Tribunal estatal court \_\_\_\_\_                       Agencia local \_\_\_\_\_

Proporcione información sobre una persona de contacto en la agencia / tribunal donde se presentó la queja.

Nombre: \_\_\_\_\_

Título: \_\_\_\_\_

Agencia: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

**Section VI**

El nombre de la queja de la agencia es contra: \_\_\_\_\_

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

Título: \_\_\_\_\_

Número de teléfono: \_\_\_\_\_

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

Se requiere firma y fecha a continuación.

---

Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

