



Programa de titulo VI 2023

Adoptado en octubre
de 2023 Editado el
15/05/2024

Jim Duscha
Gerente Municipal
Interino
Ciudad de longview

5-20-2024
Date

Contenido

| | |
|---|----|
| Introduccion..... | 3 |
| I. Declaracion de la polisa de titulo VI de RiverCities Transit | 3 |
| II. practicas inclusivas de participacion publica | 3 |
| III. adquisiciones y gestion de proyectos..... | 4 |
| IV. Normas y politisas de servicio a nivel de sistema..... | 5 |
| Estandar de servicio..... | 5 |
| Politica de Servicio | 7 |
| V. titulo VI contactos y proceso de quejas | 8 |
| Apendici A formulario de quejas | 11 |
| 14 Apendice B Herramientas de comunicacion y muestra. | 16 |
| 17 Plan de actualizacion de implementacion de language..... | |

Introducción

La Administración Federal de Tránsito (FTA) es responsable de garantizar que sus beneficiarios de fondos cumplan plenamente con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964. La Ciudad de Longview, que opera RiverCities Transit, es beneficiaria de fondos federales. Como beneficiario de fondos federales, RiverCities Transit ha preparado su Programa del Título VI de 2023 de acuerdo con el Circular 4702.1B de la FTA, con fecha del 1 de octubre de 2012.

*La sección 601 del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 establece lo siguiente:
"Ninguna persona en los Estados Unidos será excluida de la participación, se le negarán los beneficios, o será sometida a discriminación en ningún programa o actividad que reciba asistencia financiera federal, por motivos de raza, color u origen nacional."*

I. Declaración de la polisa RiverCities Transit Título VI

RiverCities Transit (RCT) se compromete a garantizar que ninguna persona sea excluida de la participación o se le nieguen los beneficios de sus servicios por motivos de raza, color u origen nacional, tal como lo establece el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, enmendada. Cualquier persona que crea que ha sido agraviada por alguna práctica discriminatoria ilegal bajo el Título VI puede presentar una queja ante RiverCities Transit. Para más información sobre el programa de derechos civiles de RiverCities Transit y los procedimientos para presentar una queja, comuníquese al 360-442-5663; envíe un correo electrónico a customerservice@rctransit.org; o visite nuestra oficina administrativa en 1135 12th Avenue Longview, WA. 98632. Para más información, visite www.RCTransit.org.

Un demandante puede presentar una queja directamente a la Administración Federal de Tránsito presentando una queja ante la Oficina de Derechos Civiles, Atención: Coordinador del Programa del Título VI, 915 Second Avenue, Suite 3142, Seattle, WA 98174.

Si se necesita información en otro idioma, por favor llame al 360-442-5663.

Los objetivos de RiverCities Transit son:

- Asegurar que el nivel y la calidad del servicio de transporte se proporcionen sin tener en cuenta la raza, el color o el origen nacional.
- Identificar y abordar, según corresponda, los efectos desproporcionadamente altos y adversos en la salud humana y el medio ambiente, incluidos los efectos sociales y económicos de programas y actividades sobre poblaciones minoritarias y poblaciones de bajos ingresos.
- Promover la participación plena y justa de todas las poblaciones afectadas en la toma de decisiones sobre transporte.
- Prevenir la negación, reducción o retraso en los beneficios relacionados con programas y actividades que benefician a poblaciones minoritarias o de bajos ingresos.
- Asegurar el acceso significativo a programas y actividades para personas con Dominio Limitado del Inglés (LEP).

II. Prácticas Inclusivas de Participación Pública

Las comunicaciones públicas de RiverCities Transit están dirigidas a un amplio espectro social, étnico, de edad y económico que compone la población de nuestra área de servicio. RiverCities Transit utiliza rutinariamente October. 2023 - Revisado Mayo 2024

variedad de herramientas de comunicación que incluyen una referencia directa a la adherencia de la agencia a los requisitos del Título VI y que, por su naturaleza y medios de difusión, están destinadas no solo a alcanzar un amplio espectro social y económico de la población de nuestra área de servicio y el mercado de productos y servicios de los proveedores, sino que también son herramientas que son intencionalmente no excluyentes de ninguna manera. Las herramientas de comunicación de la agencia que sirven para maximizar la participación pública incluyen las siguientes:

- A. A. Página dedicada al Título VI en la página web de RCT en: <https://rctransit.org/civil-rights-title-vi/>
- B. B. Publicar anuncios en el sitio web de RiverCities Transit en www.rctransit.org
- C. C. Publicar anuncios y alertas en las páginas de Facebook de la Ciudad de Longview y RiverCities Transit.
- D. D. Herramientas de comunicación no relacionadas con sitios web que fomentan la participación pública

Ejemplos de herramientas de comunicación no relacionadas con sitios web que fomentan la participación pública en un amplio espectro e identifican oportunidades de participación incluyen las siguientes:

- El mapa del sistema y el horario de RiverCities Transit están disponibles en los autobuses, en nuestro Centro de Tránsito del Centro de Longview, en el Ayuntamiento de Longview, en el Ayuntamiento de Kelso, en el Centro Estudiantil del Lower Columbia College, en la Biblioteca de Longview y en la Biblioteca de Kelso.
- Las actualizaciones y alertas para los pasajeros de RiverCities Transit se publican en todos los autobuses de ruta fija y paratransito, así como en el Centro de Tránsito del Centro de la Ciudad.
- Las oportunidades para comentarios de los clientes incluyen tarjetas de comentarios de clientes, oportunidades en persona en el Centro de Transferencia, la oficina de negocios de RCT, por teléfono y a través de correo electrónico.
- *Se proporcionan ejemplos de oportunidades para participar en el proceso de comentarios públicos relacionados con el aumento de tarifas de 2016 en el Apéndice B de este documento - Muestra de Herramientas de Comunicación.*

Además de que RCT fomenta la participación pública a través de una variedad de herramientas de comunicación, la sección de LEP de este documento del programa se refiere a otros esfuerzos de RCT para identificar y fomentar la participación pública, siendo sensible a los problemas de justicia ambiental. Habiendo alcanzado el umbral de 1,000 personas o más del cinco (5) por ciento de la población con dominio limitado del inglés en el área de servicio, RCT proporciona todos los documentos vitales en español. RCT hará que toda la literatura esté disponible en otros idiomas a solicitud. El sitio web de RCT también ofrece la capacidad de seleccionar un idioma de Google para todas sus páginas web.

III. Adquisiciones y gestión de proyectos

RiverCities Transit incluye cláusulas estándar de no discriminación en todos los contratos y solicitudes de adquisición. Al programar fondos federales para la adjudicación en el sistema TEAM de la FTA, RiverCities Transit trabaja en estrecha colaboración con la Región 10 de la FTA para garantizar que se identifiquen cualquier problema ambiental relacionado con el proyecto. RCT ha programado recientemente fondos federales para la adquisición de autobuses y las operaciones de rutas fijas. En estos proyectos, RCT identificó si SEPA y/o NEPA son aplicables. Hasta la fecha, todos los proyectos financiados por el gobierno federal de RCT tienen una designación de exclusión categórica (CE) por parte de la FTA.

IV. Normas y polí­as de servicio para todo el sistema

De conformidad con los requisitos establecidos en la Circular 4702.1B de la Administraci3n Federal de Tr3nsito (FTA), RiverCities Transit (RCT) debe establecer y monitorear su desempe­o de acuerdo con Est3ndares de Servicio cuantitativos y Polí­as de Servicio cualitativas como parte del programa del Título VI. Los est3ndares y polí­as que establezcamos deben abordar c3mo se distribuye nuestro servicio en todo el sistema de tr3nsito y deben garantizar que la forma en que distribuimos nuestro servicio permita el acceso a TODOS los usuarios. Los est3ndares y polí­as de servicio que se incluyen en este documento se utilizan para desarrollar y mantener un servicio de tr3nsito de ruta fija eficiente y eficaz y respaldar3n el objetivo de Cowlitz Transit Authority (CTA) de brindar servicios de tr3nsito seguros, confiables y eficientes para todos los usuarios. Los est3ndares y polí­as de servicio del sistema pueden ampliarse en a­os futuros a medida que CTA y RCT continúen adapt3ndose para satisfacer las necesidades de la comunidad.

NORMAS DE SERVICIO

Los est3ndares de servicio son est3ndares cuantitativos que nos permiten medir el desempe­o y sirven como guía para tomar decisiones sobre el servicio. Los proveedores de transporte pú­lico individuales deben establecer est3ndares de servicio; por lo tanto, estos est3ndares se aplicarán a cada agencia individual en lugar de a toda la industria del transporte. La FTA requiere que todos los proveedores de transporte pú­lico de ruta fija desarrollen est3ndares cuantitativos para los siguientes indicadores:

- A. Carga del vehí­ulo
- B. Intervalos de velocidad de los vehí­ulos
- C. Cumplimiento puntual
- D. Disponibilidad del servicio

A. Carga del vehí­ulo

El factor de carga del vehí­ulo se describe de la siguiente manera en la Circular 4702.1B de la FTA: La carga del vehí­ulo se puede expresar como la relaci3n entre los pasajeros y el n úmero total de asientos de un vehí­ulo. Por ejemplo, en un autob ús de 40 asientos, una carga del vehí­ulo de 1,3 significa que todos los asientos est3n ocupados y hay aproximadamente 12 pasajeros de pie. Un est3ndar de carga del vehí­ulo generalmente se expresa en t3rminos de horas pico y fuera de horas pico. Los proveedores de transporte que operan m últiples modos de transporte deben describir los est3ndares especí­ficos de carga del vehí­ulo para horas pico y fuera de horas pico para cada modo de servicio de transporte de ruta fija (es decir, autob ús, autob ús expr3s, autob ús de tr3nsito r3pido, tren ligero, tren pesado, tren de cercanías, transbordador de pasajeros, etc., seg ún corresponda), ya que el est3ndar puede diferir seg ún el modo.

La carga del vehí­ulo es un indicador del grado o probabilidad de hacinamiento y puede indicar la necesidad de vehí­ulos adicionales para mantener un servicio ú­til. La CTA propone un factor de carga del vehí­ulo de 1,5, lo que significa que los 32 asientos estarían ocupados y aproximadamente 16 estarían de pie. Seg ún las especificaciones del fabricante, nuestros autobuses de piso bajo pueden acomodar un m3ximo de 51 pasajeros de pie. El factor de carga del vehí­ulo se controlará periódicamente para garantizar la comodidad del cliente y para determinar si se debe agregar capacidad adicional a viajes o rutas especí­ficos en funci3n de los patrones cambiantes de la demanda. Los operadores de RCT cuentan a cada pasajero, lo que permitirá este control.

B. B. Progreso del vehículo

La Circular 4702.1B de la FTA describe el avance del vehículo de la siguiente manera:

La distancia entre vehículos es el tiempo transcurrido entre dos vehículos que viajan en la misma dirección en una línea o combinación de líneas determinada. Una distancia más corta corresponde a un servicio más frecuente. La distancia entre vehículos se mide en minutos (p. ej., cada 15 minutos); la frecuencia del servicio se mide en vehículos por hora (p. ej., cuatro autobuses por hora). La distancia entre vehículos y la frecuencia del servicio son indicaciones generales del nivel de servicio proporcionado a lo largo de una ruta. La distancia entre vehículos es un componente de la cantidad de tiempo de viaje empleado por un pasajero para llegar a su destino. Un estándar de distancia entre vehículos se expresa generalmente para el servicio en horas pico y fuera de horas pico como un incremento de tiempo (p. ej., horas pico: cada 15 minutos; y fuera de horas pico: cada 30 minutos). Los proveedores de transporte pueden establecer diferentes estándares de distancia entre vehículos para diferentes modos de servicio de transporte. Un estándar de distancia entre vehículos puede establecer una frecuencia mínima de servicio por área en función de la densidad de población. Por ejemplo, un servicio con intervalos de 15 minutos en horas punta y de 30 minutos fuera de horas punta podría ser el estándar para las rutas que dan servicio a las partes más densamente pobladas del área de servicio, mientras que un intervalo de 30 minutos en horas punta y de 45 minutos fuera de horas punta podría ser el estándar en áreas menos densamente pobladas. Los estándares de intervalo también suelen estar relacionados con la carga de los vehículos. Por ejemplo, un estándar de servicio podría indicar que los intervalos de los vehículos se mejorarán primero en las rutas que superen el estándar de factor de carga o en las rutas que tengan los factores de carga más altos.

La CTA ha establecido un objetivo de intervalos de al menos 45 minutos en todas las rutas. RCT opera actualmente ocho (8) rutas con intervalos de 60 minutos y una (1) ruta con intervalos de 20 minutos durante las horas pico de los días laborables. Los estándares de intervalos para las rutas futuras se determinarán en función de una serie de factores, entre ellos, la productividad de los pasajeros, el transporte público y las calles aptas para peatones, y la densidad de la población y las actividades que dependen del transporte público.

C. Cumplimiento puntual

El desempeño puntual se describe de la siguiente manera en la Circular 4702.1B de la FTA:

El desempeño puntual es una medida de los recorridos completados según lo programado. Este criterio primero debe definir qué se considera “puntual”. Por ejemplo, un proveedor de transporte público puede considerar aceptable si un vehículo completa un recorrido programado entre cero y cinco minutos tarde en comparación con el cronograma establecido. El desempeño puntual se puede medir solo con respecto a los orígenes y destinos de la ruta, o con respecto a los orígenes y destinos, así como también a puntos de tiempo específicos a lo largo de la ruta. Algunos proveedores de transporte público establecen un estándar de desempeño puntual que prohíbe que los vehículos circulen antes (es decir, antes de lo programado), mientras que otros permiten que los vehículos circulen antes dentro de un período de tiempo específico (por ejemplo, hasta cinco minutos antes de lo programado). Se debe definir un nivel aceptable de desempeño (expresado como un porcentaje). El porcentaje de recorridos completados en todo el sistema o en una ruta o línea en particular dentro del estándar se debe calcular y medir en relación con el nivel de desempeño del sistema. Por ejemplo, un proveedor de transporte público puede definir el desempeño puntual como el 95 por ciento de todos los recorridos en todo el sistema o en una ruta o línea en particular completados dentro del período de “puntualidad” permitido.

El desempeño puntual es un indicador de la confiabilidad de nuestro servicio. Se considera que un autobús llega tarde si sale del horario publicado tres o más minutos después de la hora programada. Se considera que un autobús llega temprano si sale del horario publicado más de un minuto antes de la hora programada. El objetivo de CTA es llegar a tiempo al menos el 90 por ciento del tiempo. El personal de supervisión de RCT monitorea regularmente el desempeño puntual y asesora a los operadores que constantemente no cumplen con los estándares de desempeño puntual.

que están bajo su control. Las conversaciones con los operadores de autobuses también se utilizan para identificar problemas de programación de vehículos que se corrigen mediante cambios en el servicio.

D. Servicio abilitable

La disponibilidad del servicio/acceso al tránsito se describe a continuación en la Circular 4702.1B de la FTA:

La disponibilidad de servicios es una medida general de la distribución de rutas dentro del área de servicio de un proveedor de transporte. Por ejemplo, un proveedor de transporte podría establecer un estándar de servicio para distribuir rutas de manera que un porcentaje específico de todos los residentes en el área de servicio se encuentren a una distancia de un cuarto de milla a pie del servicio de autobús o a una distancia de media milla a pie del servicio de tren. Un estándar también podría indicar la distancia máxima entre paradas o estaciones. Estas medidas relacionadas con la cobertura y las distancias entre paradas y estaciones también podrían variar según la densidad de población. Por ejemplo, en áreas más densamente pobladas, el estándar para la distancia de parada de autobús podría ser una distancia más corta que en áreas menos densamente pobladas, y el porcentaje de la población total dentro de una distancia de un cuarto de milla a pie de las rutas o líneas podría ser mayor en áreas más densamente pobladas que en áreas menos densamente pobladas. Los estándares de disponibilidad del servicio de trenes de cercanías o del servicio de transbordadores de pasajeros podrían incluir un umbral de residentes dentro de una cierta distancia en automóvil, así como a una distancia a pie de las estaciones o del acceso a la terminal.

El objetivo de la CTA es garantizar que todos los residentes del área urbanizada vivan a menos de media milla de una parada de autobús, siempre que existan limitaciones geográficas, como ríos y topografía. El acceso al transporte público se determina mediante sistemas de información geográfica (GIS) al mapear la distancia de todas las paradas de autobús al centroide de los grupos de bloques del censo de 2020.

POLÍAS DE SERVICIO

La FTA exige que los proveedores de transporte de ruta fija desarrollen una pólisa para dos indicadores de servicio. Los proveedores de transporte también pueden optar por establecer pólizas para indicadores adicionales. Las siguientes pólizas para todo el sistema difieren de los estándares de servicio en que no se basan necesariamente en el cumplimiento de un umbral cuantitativo, sino en resultados de evaluación cualitativos:

- A. A. Cesión de vehículos
- B. B. Servicios de transporte

A. Cesión de vehículos

La asignación de vehículos se describe de la siguiente manera en la Circular 4702.1B de la FTA: *La asignación de vehículos se refiere al proceso por el cual los vehículos de transporte público se ponen en servicio en los depósitos y en las rutas de todo el sistema del proveedor de transporte público. Las pólizas para la asignación de vehículos pueden basarse en la edad del vehículo, donde la edad sería un indicador de la condición. Por ejemplo, un proveedor de transporte público podría establecer una pólisa para asignar vehículos a los depósitos de modo que la edad de los vehículos en cada depósito no exceda el promedio de todo el sistema. La pólisa también podría basarse en el tipo de vehículo. Por ejemplo, un proveedor de transporte público puede establecer una pólisa para asignar vehículos con más capacidad a las rutas con mayor número de pasajeros y/o durante los períodos pico. La pólisa también podría basarse en el tipo de servicio ofrecido. Por ejemplo, un proveedor de transporte público puede establecer una pólisa para asignar tipos específicos de vehículos al servicio exprés o de cercanías. Los proveedores de transporte público que implementan vehículos equipados con tecnología diseñada para reducir las emisiones podrían optar por establecer una pólisa sobre cómo se implementarán estos vehículos en toda el área de servicio.*

La flota de ruta fija de RCT contiene dos tipos de vehículos diferentes: Gillig Low Floor y Ford Starcraft Cutaway. El departamento de mantenimiento y el despacho de RCT coordinan semanalmente el despliegue de autobuses en todas las rutas de autobuses. Los vehículos se asignan a las rutas todas las semanas de forma rotativa. Los operadores pueden conducir la misma ruta todas las semanas, sin embargo, es probable que conduzcan un autobús diferente durante la semana. Los autobuses también se asignan a las rutas según las restricciones de la ruta. Debido a la mayor altura de nuestro autobús híbrido, está restringido a las rutas para minimizar el daño causado por las ramas de los árboles. Todos los vehículos de RCT se mantienen y limpian minuciosamente a diario y están equipados con videovigilancia.

B. Servicios de transporte

Las comodidades de tránsito se describen de la siguiente manera en la Circular 4702.1B de la FTA: *Los servicios de transporte público se refieren a elementos de comodidad, conveniencia y seguridad que están disponibles para el público en general. Los proveedores de transporte público de ruta fija deben establecer una política para garantizar una distribución equitativa de los servicios de transporte público en todo el sistema. Los proveedores de transporte público pueden tener diferentes políticas para los diferentes modos de servicio que brindan. Las políticas en esta área abordan cómo se distribuyen estos servicios dentro de un sistema de transporte público, y la forma de su distribución determina si los usuarios del transporte público tienen acceso igualitario a estos servicios. Esto... no tiene como objetivo afectar las decisiones de financiación de los servicios de transporte público. Más bien, esto... se aplica después de que un proveedor de transporte público haya decidido financiar un servicio público.*

Los servicios de transporte incluyen refugios, basureros, bancos, quioscos de información y soportes para bicicletas. Los servicios de transporte se distribuyen en todo el sistema. La ubicación de los servicios de transporte se determina en función de factores como la cantidad de pasajeros, la disponibilidad de derecho de paso y las recomendaciones del personal.

V. Título VI General Contactos y Proceso de Quejas

El aviso al público del Título VI de RiverCities Transit y las instrucciones para presentar una queja se publican en el sitio web de la agencia, en el centro de tránsito del centro de la ciudad y en cada vehículo. El aviso también está impreso en cada folleto de tránsito. El formulario de queja del Título VI también se puede obtener llamando al Servicio de atención al cliente o desde la página web de RCT: <https://rctransit.org/civil-rights-title-vi/>.

RiverCities Transit está comprometida con una política de no discriminación en la conducción de sus negocios, incluidas sus responsabilidades del Título VI, y con la prestación de servicios de transporte equitativos y accesibles. Cualquier persona que crea que ha sido objeto de discriminación en virtud del Título VI por motivos de raza, color u origen nacional puede presentar una queja en virtud del Título VI ante RiverCities Transit dentro de los 180 días calendario a partir de la fecha de la presunta discriminación. Las quejas formales deben presentarse ante RiverCities Transit por escrito y dirigirse a:

RiverCities Transit
Title VI Compliance Coordinator
PO Box 128
Longview, WA 98632
360-442-5663; (TTY Relay: 711)
customerservice@rctransit.org

Octubre 2023 - Revisado Mayo 2024

El público también tiene la posibilidad de comunicarse directamente con la Agencia Federal de Tránsito (FTA) cuando lo considere apropiado.

Administración Federal de Tránsito, Región 10

Oficina de Derechos Civiles
Attention: Title VI Program Coordinator
915 Second Avenue, Suite 3142
Seattle, WA 98174

¿Qué es el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964?

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

RiverCities Transit 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 como lo protege el Título VI en la Circular 4702.1.A de la Administración Federal de Tránsito (FTA). Si cree que ha sido objeto de discriminación según el Título VI, puede presentar una queja.

¿Cómo presento una queja bajo el Título VI?

El formulario de queja se incluye en el Apéndice A de este documento. Puede presentar una queja escrita y firmada hasta ciento ochenta (180) días después de la fecha de la presunta discriminación. La queja debe incluir la siguiente información:

- Su nombre, dirección postal y cómo podemos comunicarnos con usted (es decir, número de teléfono, dirección de correo electrónico, etc.)
- Cómo, cuándo, dónde y por qué cree que fue objeto de discriminación. Incluya la ubicación, los nombres y la información de contacto de los testigos.
- Otra información que considere significativa o importante.

La queja puede presentarse por escrito ante RiverCities Transit a la siguiente dirección:

RiverCities Transit
Title VI Coordinator
PO Box 128
Longview, WA 98632
By phone: 360-442-5663
By Fax: 360-442-5979

NOTA: RiverCities Transit alienta a todos los denunciantes a certificar todo el correo que se envía a través del Servicio Postal de los EE. UU. y/o garantizar que toda la correspondencia escrita pueda rastrearse fácilmente. En el caso de las denuncias presentadas originalmente por fax, se debe enviar una copia original firmada de la denuncia al Coordinador del Título VI lo antes posible, pero a más tardar 180 días después de la supuesta fecha de discriminación.

¿Qué sucede con mi queja después de enviarla a RiverCities Transit?

Todas las quejas que aleguen discriminación por motivos de raza, color u origen nacional en un servicio o beneficio proporcionado por RiverCities Transit serán atendidas directamente por RiverCities Transit.

También brindará asistencia adecuada a los denunciantes, incluidas aquellas personas con discapacidades o que tengan una capacidad limitada para comunicarse en inglés. Además, RiverCities Transit hará todo lo posible para abordar todas las denuncias de manera rápida y exhaustiva.

En los casos en que se necesite información adicional para investigar la queja, RiverCities Transit se comunicará por escrito con el denunciante. Tenga en cuenta que, al responder a cualquier solicitud de información adicional, si el denunciante no proporciona la información solicitada, es posible que se cierre administrativamente la queja.

Una vez que RiverCities Transit reciba suficiente información para investigar la queja, se redactará una respuesta por escrito que será revisada por el abogado de la empresa de transporte. Si corresponde, el abogado de RiverCities Transit puede cerrar administrativamente la queja. En este caso, RiverCities Transit notificará la acción al denunciante.

¿Cómo se me notificará el resultado de mi queja?

RiverCities Transit enviará una respuesta final por escrito al reclamante y le informará sobre su derecho a: 1) apelar dentro de los siete (7) días calendario posteriores a la recepción de la decisión final por escrito de RiverCities Transit, y/o 2) presentar una queja externamente ante el Departamento de Transporte de los EE. UU. y/o la Administración Federal de Tránsito. Se hará todo lo posible para responder a las quejas del Título VI dentro de los 60 días hábiles posteriores a la recepción de dichas quejas, si no antes.

¿Puedo presentar una queja ante otra agencia u organización?

Además del proceso de queja descrito anteriormente, puede presentar una queja conforme al Título VI ante las siguientes oficinas:

Federal Transit Administration
Region 10 Office of Civil Rights
Attention: Title VI Program Coordinator
915 Second Avenue, Suite 3142
Seattle, WA 98174

Appendix A- Complaint Form

FORMULARIO DE QUEJA DEL TÍTULO VI

Página 1

El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 exige que "Ninguna persona en los Estados Unidos, por motivos de raza, color u origen nacional, será excluida de participar, se le negarán los beneficios o será objeto de discriminación en cualquier programa o actividad que reciba asistencia financiera federal". Si siente que ha sido discriminado en los servicios de tránsito, proporcione la siguiente información para ayudarnos a procesar su queja y envíela a:

RiverCities Transit
Title VI Coordinator
PO Box 128
Longview, WA 98632
360-442-5663
360-442-5979 (fax)

Escriba con letra clara o escriba a máquina su respuesta. Gracias.

Puede presentar una queja escrita y firmada hasta ciento ochenta (180) días a partir de la fecha de la presunta discriminación.

Nombre: _____

Dirección: _____

Ciudad, estado, código postal: _____

Numero telefonico: _____ (Casa) _____ (Mobil)

Persona contra la que se discrimina : _____

Dirección de la persona discriminada : _____

Ciudad, estado, código postal: _____

Indique por qué cree que se produjo la discriminación.:

- _____ Raza
- _____ Color
- _____ Nacion de origen

¿Cuál fue la fecha de la supuesta discriminación? _____

TÍTULO VI FORMULARIO DE
RECLAMACIÓN Página 2

¿Dónde ocurrió la presunta discriminación?

Por favor describa las circunstancias tal como las vio:

Enumere los nombres y números de teléfono de todos los testigos:

| | |
|-------|-------|
| <hr/> | <hr/> |
| <hr/> | <hr/> |
| <hr/> | <hr/> |
| <hr/> | <hr/> |

¿Qué tipo de acción correctiva le gustaría que se tomara?

Adjunte todos los documentos que tenga que respalden la acusación. Luego, feche y firme este formulario y envíelo al Coordinador del Título VI a la dirección que figura en la página uno (1) de este documento.

Firma

nombre escrito

fecha

Appendix B – Sample Communication Tools

NOTICE OF PUBLIC HEARING

**CONSIDERATION OF RIVERCITIES TRANSIT AND
RIVERCITIES LIFT FARE IN REVISION**

COWLITZ TRANSIT AUTHORITY

NOTICE I HEREBY GIVE that a public hearing will be held by the Cowlitz Transit Authority at 4:00 p.m., Wednesday, November 4, 2015 in the Council Chambers at Longview City Hall, 1525 Broadway, Longview, Washington. The purpose of the hearing is to receive any comments concerning the proposed transit fares.

Any person interested may appear and be heard on said matter or may contact staff by telephone, e-mail, or writing to comment on the proposed fare increases.

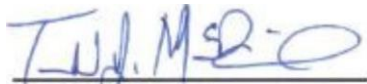
Contact Information:

RiverCities Transit
PO Box 12
Longview, WA 98632
360. 2566-3333

CustomerService@RCTransit.org

Longview City Hall is accessible for persons with disabilities. Please notify us 48 (4) hours de anticipación al (360) 442-5662 si necesitará alguna adaptación para asistir a la reunión.

DATE: November 4, 2015, Wednesday, 30 days before October 15, 2015.



Todd McDaniel

Cowlitz Transit Authority

Publicado: November 4th and 11th, 2015

HF. RI, GI 1-K-2111) FareInc.e

Aviso al público publicado en periódico local



RiverCities Transit propone un aumento de tarifas que afectará a todas las rutas y servicios. Los nuevos precios se publican en la ventanilla de atención al cliente dentro del Centro de Tránsito ubicado en 1135 12th Avenue y en www.rcrtransit.org. Ya no se ofrecerán pases (diarios, mensuales, trimestrales o anuales) para utilizar el LIFT de RiverCities. Si desea obtener más información, RiverCities Transit llevará a cabo las siguientes reuniones

**Longview City Hall (2nd Floor Council Chambers)
Monday November 2nd, 2015 • 1PM to 3PM**

**Kelso Train Station Meeting Room
Monday November 2nd, 2015 • 5PM to 7PM**

**Cowlitz Transit Authority Public Hearing
Longview City Hall (2nd Floor Council Chambers)
Wednesday November 18th, 2015 • 4PM**

www.rcrtransit.org

Actualización del plan de implementación del idioma

El plan adjunto ordena a una sección transversal de divisiones dentro de la agencia de tránsito que realicen actividades de asistencia lingüística, incluidas las siguientes actividades que se recomiendan en la Guía LEP del DOT sobre un plan de implementación:

1. Identificar a las personas con LEP que necesitan asistencia lingüística.
- 2. Proporcionar medidas de asistencia lingüística.**
- 3. Capacitar al personal.**
- 4. Notificar a las personas con LEP sobre la disponibilidad de asistencia lingüística.**
- 5. Monitorear y actualizar el plan LEP.**

Applying Four Factor Analysis

Para cumplir con los requisitos federales de evaluación de necesidades y prestación de servicios a las poblaciones con dominio limitado del inglés (LEP), se realizó una evaluación basada en el marco de cuatro factores descrito en la Guía LEP del DOT:

Factor 1: Número y proporción de personas con LEP atendidas o encontradas en el grupo elegible Población de servicio.

Factor 2: Frecuencia con la que las personas LEP entran en contacto con sus programas, actividades y servicios.

Factor 3: Importancia para las personas LEP de su programa, actividades y servicios.

Factor 4: Recursos disponibles para el destinatario y costos.

Factor 1: Número y proporción de personas con LEP atendidas

Quantitative and qualitative information regarding LEP populations were researched and based on 2022 census:

Datos cuantitativos

Censo: el análisis de los datos del censo mostró que dentro de Longview/Kelso (n = hogares de 47,288), los hogares con LEP estimados (n = 1,079) representan el 2,281% del total de hogares, y la mayoría de estos hogares hablan español. Qualitative Information is limited to identification of LEP populations but community-based

Las organizaciones (agencias de servicios sociales, organizaciones religiosas, organizaciones de servicios humanos interinstitucionales y distritos escolares) sugieren que estas estimaciones y ubicaciones residenciales son confiables.

Conclusiones y recomendaciones

1. Los esfuerzos de divulgación y comunicación dirigidos a las personas con LEP de lengua española deben adaptarse a las áreas urbanas donde existe el servicio de RiverCities Transit.

2. Dado el número relativamente pequeño de personas con LEP que se encuentran dentro del servicio de tránsito

En esta zona será necesario realizar esfuerzos de formación y asistencia más personalizados.

Factor 2: Frecuencia de contacto

Actualmente no hay información de encuestas disponibles que proporcione datos sobre etnia/raza y estatus LEP. Actualmente no hay un proceso integral en marcha para recopilar de manera rutinaria datos de contacto LEP. Se obtiene cierta información de los operadores de autobuses y de los representantes de servicio al cliente, pero la recopilación de datos continua para analizar de manera rutinaria los contactos LEP con los operadores o el personal de primera línea es limitada.

Datos del centro de llamadas: RiverCities Transit cuenta con dos centros de llamadas que proporcionaron datos. RCT no recibió ninguna llamada que requiriera asistencia con el idioma.

| Centro de llamadas | Average Calls Per Month | 2022 Requests | |
|---------------------|-------------------------|------------------------|----------|
| | | Asistencia de lenguaje | Lenguage |
| servicio al cliente | 1,500 | 0 | Spanish |
| | 3,000 | 0 | Other |
| Paratransit | Total 4,500 | 0 | |

Conclusiones y recomendaciones

1. 1. Debido a la falta de un método confiable para registrar datos LEP, RiverCities Transit debería revisar y encontrar una manera de capturar e informar estos datos de manera efectiva y periódica.
2. 2. Las entrevistas con operadores de autobuses y otros empleados de primera línea indican un interés en una capacitación eficaz para ayudar a los empleados a trabajar con clientes con LEP. Sin embargo, se observa que, dado el escaso número de clientes con LEP que ha habido, las iniciativas de capacitación adicionales podrían incluir la conciencia multicultural y la manera de comunicarse con pasajeros que no hablan inglés.

Factor 3: Importancia de las personas LEP en su programa, actividades y servicios

RiverCities Transit muestra que los “servicios más críticos” se encuentran dentro de Tarifas, Rutas y Horarios y Seguridad. Estas áreas se han identificado debido a las necesidades más inmediatas que las barreras del idioma podrían tener para un cliente:

- a) a) Limitar la capacidad de una persona para obtener el máximo beneficio de los servicios,
- b) b) En materia de seguridad y protección, poner a una persona en peligro físico.

Si bien el LEP es un componente reconocido de las necesidades de la región, representa una pequeña fracción de la población residencial real. Sin embargo, se destacan un par de elementos:

- El personal de primera línea de RiverCities Transit informa que los clientes con LEP experimentan problemas similares a los que enfrentan otros clientes de RiverCities Transit, como: autobuses retrasados, transbordos, tarifas y pases de línea.
- Los clientes LEP confían en familiares, amigos y organizaciones comunitarias de confianza para ayudarlos a adaptarse.

Conclusiones y recomendaciones

1. Para los clientes LEP, la resolución de las inquietudes de los clientes se ve obstaculizada por las barreras lingüísticas entre ellos. y personal de la agencia.

2. La dependencia de fuentes confiables de información sustenta la pequeña pero creciente importancia de Mantener relaciones personales dentro de las comunidades LEP.

Factor 4: Recursos disponibles para el destinatario y costos

Los recursos disponibles para los servicios de asistencia lingüística se identifican en el cuadro a continuación. Cabe señalar que, si bien RiverCities proporciona formularios traducidos, durante los últimos años no se ha solicitado asistencia lingüística para clientes con LEP.

| Artículo | coste de traducción | calidad de imprenta | coste y producción de imprenta |
|--|--|---------------------|--------------------------------|
| Páginas web traducidas | Google y Bing lo ofrecen de forma gratuita | | NA |
| Encuestas de rutas (varía según el año) | 0 | 500 | Imprenta internacional |
| Formulario para jóvenes, aplicación LIFT, folletos | \$100 | 2,500 | Imprenta internacional |
| Total | \$0 | 3,000 | \$0 |

Conclusiones y recomendaciones

1. El personal de la agencia de tránsito ha estado buscando de manera proactiva formas de ayudar a los clientes LEP a medida que surge la necesidad. Si bien la necesidad actual sigue siendo relativamente baja, se anticipa que la base de clientes LEP aumentará ligeramente en los próximos años. Las solicitudes de servicio LEP pueden volverse más importantes. El personal de tránsito de RiverCities contrata un servicio de traducción para traducir formularios, folletos y solicitudes.
2. Para continuar mejorando las iniciativas LEP, la agencia necesitará dirigir esfuerzos que aborden más directamente la cambiante demografía de pasajeros.
3. Para hacer crecer el programa, es posible que se necesiten nuevas fuentes de financiación y/o los esfuerzos para integrar las iniciativas LEP en los procesos internos necesitarán apoyo adicional del equipo de gestión de la agencia.

Calendario de implementación del plan de acceso LEP

Los esfuerzos para implementar los componentes del programa LEP ahora están en proceso de evaluación, ahora que RCT tiene una mejor comprensión de cómo es la comunidad LEP aquí localmente y el número relativamente pequeño de personas que necesitan asistencia.

Capital de proyectos y facilidades

| Artículo | Haora | FY24 | FY25 |
|---|-------|------|------|
| Evaluar la población con LEP en las áreas afectadas por cualquier instalación de capital: Desarrollar un plan de divulgación dirigido a los residentes y empresas con LEP en las áreas de construcción. | X | | |
| Uso de servicios de interpretación en persona a pedido para reuniones públicas y eventos importantes (el personal de marketing y servicio al cliente notifica a la comunidad sobre la disponibilidad de servicios de interpretación). | X | | |
| Traducir documentos vitales. | X | | |
| Proporcionar aviso de asistencia lingüística, sin costo, en documentos de divulgación no vitales pero importantes. | X | | |

Recursos humanos y legales

| Artículo | Haora | FY20 | FY21 |
|---|-----------------------|------|------|
| Desarrollar/revisar el lenguaje del contrato para garantizar que todos los contratistas que proporcionen bienes y servicios cumplan con las regulaciones del Título VI (Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, No discriminación en programas que reciben asistencia financiera federal a través del Departamento de Transporte de los EE. UU.”). | X | | |
| Determinar qué documentos cumplen con la definición de “documentos vitales”; mantenerse al tanto de los nuevos documentos que pueden considerarse “vitales”. | X | | |
| Desarrollar un plan de estudios y capacitar al personal de primera línea y a otro personal clave en: | X | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • conocimiento del tipo de servicios lingüísticos disponibles; cómo el personal y/o los clientes LEP pueden obtener estos servicios • cómo responder a las llamadas de personas LEP • cómo responder a la correspondencia de personas LEP • cómo responder a personas LEP en persona • cómo documentar las necesidades de personas LEP • cómo responder a las quejas sobre derechos civiles. | X X X X X | | |
| Incorporar información del plan LEP en el manual de orientación para empleados actualizado. | | X | |

Marketing/Comunicaciones y Atención al Cliente

| Artículo | Haora | FY24 | FY25 |
|---|-------|------|------|
| Proporcionar interpretación telefónica para preguntas básicas sobre tránsito y asistencia para la planificación de viajes en prácticamente cualquier idioma. | X | | |
| Establecer estándares de competencia para intérpretes y traductores. | X | | |
| Redactar una polisa que establezca que toda interpretación y traducción escrita debe ser realizada por proveedores o personas aprobados cuya competencia haya sido establecida. | | X | |
| Agregue una pregunta a la encuesta para evaluar el dominio del inglés de los encuestados y su idioma principal hablado. | | X | |
| Desarrollar un proceso para determinar: | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • si es necesario traducir un documento en particular • a qué idiomas debe traducirse. | | X | |
| Establecer un flujo de trabajo para toda la agencia mediante el cual todas las solicitudes de traducción escrita se canalicen y gestionen para garantizar la coherencia. | X | | |
| Traducir documentos vitales, incluidos: señalización que comunica el acceso peatonal peligroso en áreas de alta concentración de LEP señalización que indica comportamiento prohibido en áreas de alta concentración de LEP | | | X |
| Coloque un aviso de asistencia lingüística, sin costo, en documentos de divulgación importantes y en el sitio web. | X | | |
| Desarrollar procedimientos formales para documentar el número de solicitudes de LEP para compras de boletos/pases. | | X | |
| Proporcionar información sobre el proceso de quejas | X | | |
| Identificar rutas que presten servicio a áreas con altas concentraciones de personas con LEP. | X | | |
| Crear un protocolo para responder a la correspondencia y comunicación en idioma extranjero. | | X | |
| Administración diaria del programa LEP, garantizando el cumplimiento y la correcta implementación. | | X | |

Operaciones

| Artículo | Haora | FY24 | FY25 |
|--|-------|------|------|
| Proporcionar capacitación a los operadores y otros empleados de primera línea en políás y procedimientos de LEP. | X | | |

Paneamiento

| Artículo | Haora | FY24 | FY25 |
|---|-------|------|------|
| Identificar áreas dentro de la zona de servicio que tienen altas concentraciones de individuos con LEP. Realizar una evaluación del plan de LEP para medir su efectividad y determinar si se necesitan actualizaciones cada dos años. Evaluar si los servicios de asistencia lingüística existentes están satisfaciendo las necesidades de los clientes con LEP. evalúe si los miembros del personal comprenden las políás y procedimientos de LEP, cómo llevarlos a cabo y si los recursos de asistencia lingüística y los arreglos para esos recursos siguen siendo actuales y accesibles. busque comentarios de las comunidades LEP, incluidos los clientes y las organizaciones comunitarias, sobre la efectividad del plan LEP de RiverCities Transit. | X | X | |

Servicios adicionales

| Artículo | Haora | FY24 | FY25 |
|---|-------|------|------|
| Proporcionar información en línea sobre los servicios LEP de RCT. Ofrecer capacitación en viajes individual y grupal a personas con dominio limitado del inglés (LEP) trabajando a través de un intérprete y un entrenador de viajes. | X | | |
| Establecer asociaciones y trabajar en estrecha colaboración con organizaciones comunitarias que atienden a poblaciones LEP. | X | | |
| Identificar cambios en los servicios que afectan áreas con altas concentraciones de individuos LEP y desarrollar estrategias de mitigación. | | | X |
| Encuestar al personal para determinar los recursos bilingües existentes. | X | | |