

**PLAN DEL TÍTULO VI**  
**Para la Administración Federal de Tránsito**  
**y el Departamento de transporte del estado de**  
**Washington**

**31 de diciembre 2016 - 31 de diciembre 2019**

## ÍNDICE

Introducción .....	3
Procedimiento para las quejas del Título VI.....	4 - 5
Expediente de las investigaciones, quejas o demandas del Título VI .....	5
Plan de difusión para el dominio limitado del idioma inglés .....	5 - 7
Notificar a los beneficiarios de sus derechos bajo el Título VI .....	7
Análisis de proyectos de construcción .....	7 - 8
Resumen de los esfuerzos para la participación pública.....	8 - 9
Anexo A - Declaración de la póliza de no discriminación del Título VI.....	10
Anexo B -Formulario de queja del Título VI.....	11 - 12
Anexo C - Notificación pública de la póliza para cambios en las tarifas/servicio ..	13 - 15
Anexo D -Plan para la participación pública.....	16 - 19
Anexo E - Esfuerzos 2014-2016 para la difusión pública .....	21 - 24
Anexo F - Notificación del procedimiento de queja del Título VI.....	25 - 26
Anexo G - Mapa del año 2016 de la diversidad étnica del condado de Walla Walla ....	27
Anexo H - Mapa del año 2016 de la diversidad étnica - Área de servicio de VT .....	28
Anexo I - Normas del servicio .....	29 - 30
Anexo J - Pólizas del servicio .....	31 - 33
Anexo K - Representación de las minorías en los comités.....	34

## VALLEY TRANSIT

## PLAN DEL TÍTULO VI INTRODUCCIÓN

El Título VI de la Ley de los Derechos Civiles de 1964 prohíbe la discriminación en base a la raza, color o nacionalidad en programas y actividades que reciben asistencia financiera federal.

*Valley Transit* está comprometido a garantizar que ninguna persona sea excluida de participar en, o se le nieguen los beneficios de sus servicios de tránsito debido a la raza, color o nacionalidad, como está protegido por el Título VI de la circular 4702.1B de la Administración Federal de Tránsito (FTA, por sus siglas en inglés), que entró en vigor el 1° de octubre de 2012.

### Misión del Título VI

La meta principal del Programa del Título VI de *Valley Transit* es garantizar que toda la gerencia, personal, contratistas, agencias locales y beneficiarios del servicio estén informados de las disposiciones del Título VI y las responsabilidades asociadas con el Título VI de la Ley de los derechos civiles de 1964.

El Programa del Título VI de *Valley Transit* es responsable de proveer liderazgo, dirección y reglas para garantizar el cumplimiento de los principios del Título VI, la Justicia Medioambiental y la Competencia Limitada en el Idioma Inglés y garantizar que los impactos sociales a comunidades y personas se reconozcan y se tomen en cuenta a través del proceso de planificación y toma de decisiones del transporte. Por favor no dude en llamar a nuestra oficina para obtener más asistencia.

### ¿Qué es el Título VI?

El Título VI de la Ley de los derechos civiles de 1964 es la principal autoridad legal de los programas antidiscriminatorios de los Derechos Civiles Externos de la Oficina de Igualdad de Oportunidades. El Título VI prohíbe la discriminación en base a la raza, color o nacionalidad en programas o actividades que reciben asistencia financiera federal. Una vez que una agencia acepta fondos federales, todos sus programas y actividades están cubiertos, sin importar su fuente de financiación. Los estatutos relacionados y las Órdenes Presidenciales Ejecutivas bajo el amparo del Título VI abordan la Justicia Medioambiental en poblaciones minoritarias y de bajos ingresos y servicios para aquellas personas con dominio limitado del idioma inglés (LEP, por sus siglas en inglés), mujeres y aquellos con discapacidades.

### ¿Qué significa esto?

*Valley Transit* no puede, en base a la raza, color, nacionalidad o sexo, ya sea directa o mediante mecanismos de contratos:

- Negar servicios, asistencia o beneficios de programas;
- Proveer un servicio, asistencia o beneficio diferente o proveerlos de una manera diferente de la que se les proporciona a otras personas;
- Segregar o tratar por separado a personas en cualquier asunto relacionado a la recepción de algún servicio, asistencia o beneficio.

Este plan documenta los esfuerzos de *Valley Transit* para cumplir con esos requisitos.

## Procedimiento para las quejas del Título VI

*Valley Transit* está comprometido a garantizar que ninguna persona sea excluida de participar en, o se le nieguen los beneficios de los servicios de tránsito debido a la raza, color o nacionalidad, como está protegido por el Título VI en la circular 4702.1B de la Administración Federal de Tránsito (FTA, por sus siglas en inglés). Si usted considera que ha sido sujeto de discriminación bajo el Título VI, usted puede presentar una queja.

### ¿Cómo presento una queja del Título VI?

Usted puede presentar una queja por escrito y firmada dentro de los 180 días de la fecha de la presunta discriminación. La queja debe incluir la siguiente información:

- Su nombre, dirección postal y la manera de comunicarnos con usted (por ejemplo, número de teléfono, dirección de correo electrónica, etc.)
- Cómo, cuándo, dónde y por qué cree que fue discriminado. Incluya el lugar, nombres e información de contacto de cualquier testigo.
- Otra información que usted considere importante.

Hay un formulario disponible en *Valley Transit* que puede ser completado para este propósito. (Anexo B)

La queja puede ser presentada por escrito a *Valley Transit* a la siguiente dirección:

**Valley Transit  
Title VI Coordinator  
1401 W. Rose Street  
Walla Walla, WA 99362  
Por teléfono: (509) 525-9140  
Por fax: (509) 525-9142**

Nota: *Valley Transit* anima a todas las personas que presenten una queja a enviar por correo certificado toda correspondencia enviada a través del Servicio Postal de Estados Unidos y/o asegurarse de que toda correspondencia por escrito pueda ser fácilmente localizada. Para las quejas originalmente sometidas por fax, una copia original de la queja, con firma, debe enviarse por correo al coordinador(a) del Título VI tan pronto como sea posible, pero no después de 180 días de la supuesta fecha de la discriminación.

### ¿Qué pasa con mi queja después de que es presentada a *Valley Transit*?

Todas las quejas alegando discriminación en base a la raza, color u nacionalidad en un servicio o beneficio proporcionado por *Valley Transit* serán directamente atendidas por *Valley Transit*. Además, *Valley Transit* proporcionará asistencia apropiada a las personas que presenten quejas, incluyendo a personas con discapacidades o quienes tienen limitaciones en su habilidad para comunicarse en inglés. Asimismo, *Valley Transit* hará todo su esfuerzo por atender todas las quejas de una manera rápida y meticulosa.

En los casos que se necesite información adicional para la investigación de la queja, *Valley Transit* se comunicará por escrito con la persona que presentó la queja. Por favor tome nota que al responder a cualquier petición de información adicional, si la persona que presentó la queja no proporciona la información solicitada, ello podría resultar en el cierre administrativo de la queja

Una vez que *Valley Transit* recibe la información suficiente para investigar la queja, una respuesta por escrito es redactada, sujeta a revisión por el abogado de *Valley Transit*. Si es apropiado, el abogado de *Valley Transit* puede administrativamente cerrar la queja. En ese caso, *Valley Transit* notificará la acción a la persona que presentó la queja tan pronto como sea posible.

**¿Cómo se me notificará del resultado de mi queja?**

*Valley Transit* enviará una respuesta final por escrito a la persona que presentó la queja y le notificará de su derecho a 1) Apelar dentro de los siete (7) días hábiles de recibir la decisión final por escrita de *Valley Transit*, y/o 2) Presentar una queja externa con la Administración Federal de Tránsito. Se hará todo el esfuerzo posible para responder a las quejas del Título VI dentro de 60 días hábiles de recibida la queja, más pronto si es posible.

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

## EXPEDIENTE DE LAS INVESTIGACIONES, QUEJAS O DEMANDAS DEL TÍTULO VI

A la fecha, no ha habido quejas, investigaciones ni demandas del Título VI.

## PLAN PARA EL DOMINIO LIMITADO DEL IDIOMA INGLES (LEP, por sus siglas en inglés)

*Valley Transit* está comprometido a superar los obstáculos del lenguaje implementando normas coherentes de asistencia al lenguaje en toda su área de servicio.

**Censo:** Estados Unidos es el hogar de millones de personas de origen nacional minoritario que están limitadas en el dominio del idioma inglés. 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 recipientes de asistencia financiera federal. Debido a las diferencias del idioma y la inhabilidad de hablar o comprender eficazmente el idioma inglés, las personas con dominio limitado del idioma inglés podrían ser sujetas a exclusión de programas o actividades o experimentar demoras o rechazo de servicios. Estas personas podrían tener

derecho a asistencia en el lenguaje con respecto a un tipo de servicio en particular. El gobierno federal y aquellas entidades que reciben asistencia del gobierno federal deben tomar medidas razonables para asegurar que las personas con dominio limitado del idioma inglés tengan acceso significativo a los programas, servicios e información que esas entidades proporcionan. Ello requerirá a las agencias establecer soluciones creativas para abordar las necesidades de esta creciente población de personas para quienes inglés no es su idioma principal. Para determinar la necesidad de proveer asistencia de lenguaje para personas que no hablan inglés, se recabó información con encuestas que se hicieron a pasajeros, agencias de servicios sociales y distritos escolares locales. De acuerdo con datos del censo de 2010, el 94.98% de los habitantes del área de servicio de *Valley Transit* hablan inglés. Asumidamente, el español que se habla en los hogares representa 4.79% de los que no hablan inglés en el área de servicio de *Valley Transit*.

## ANÁLISIS DE FACTORES

**Factor número 1: El número o proporción de personas con dominio limitado del inglés en el área de servicio.** La jurisdicción de *Valley Transit* abarca las ciudades de Walla Walla y College Place y partes del condado de Walla Walla. La gran mayoría de la población con la que hacemos negocios (personas deseando viajar en *Valley Transit*) es competente en inglés, así que los servicios para el dominio limitado del inglés normalmente no son requeridos. De acuerdo a los datos del censo de 2010 del condado de Walla Walla, inglés es hablado por 94.98% de los habitantes del área de servicio de *Valley Transit*. Asumidamente, quienes hablan español en el hogar representan 4.79% de quienes no hablan inglés en el área de servicio de *Valley Transit*.

**Factor número 2: La frecuencia a la que las personas con dominio limitado del inglés tienen contacto con el servicio.** Servimos diariamente a personas con dominio limitado del inglés por medio de nuestros autobuses, paratransito, servicios de respuesta a la demanda y el programa de camioneta vanpool. Los agentes del servicio de atención al cliente han recibido capacitación del idioma español y muchos de nuestros operadores de vehículos han sido certificados competentes en español conversacional. Además, *Valley Transit* provee servicio de intérprete por teléfono a través de *Language Line* y usa *Google Translate* para comunicarse. Los servicios de asistencia al lenguaje y traducción de documentos están disponibles cuando se solicitan.

**Factor número 3: La naturaleza e importancia del servicio que provee Valley Transit.** *Valley Transit* provee servicios importantes de transportación pública al público a través de sus rutas fijas, paratransito y programas de viaje en grupos.

**Factor número 4. Los recursos disponibles para los recipientes de los fondos federales para garantizar un acceso significativo al servicio por parte de las personas con dominio limitado del inglés.** La capacidad interna actual de *Valley Transit* en lenguajes es inglés y español. Nuestro personal actual es competente en español conversacional relacionado al trabajo y asistirá en la medida posible en aquellas ocasiones cuando una persona con dominio limitado del inglés contacte el sistema de tránsito. Además, *Valley Transit* tiene un programa de difusión con el que se le enseña a clientes que hablan español cómo viajar en el autobús, por medio de capacitación y asistencia personalizada. Por último, *Valley Transit* tiene publicaciones tanto en inglés como en español. Incluimos en el presupuesto \$9,500 al año para imprimir el itinerario de las rutas en inglés, el cual incluye una sección en español. Los avisos especiales de reuniones públicas y acomodaciones están disponibles en español. En los últimos tres años (2014-2016), gastamos aproximadamente \$1,618 en publicidad. Durante ese tiempo no recibimos peticiones

para el uso del servicio de intérprete por teléfono de *Language Line*. Para el año 2017 incluiremos en el presupuesto \$1,500 para esos servicios.

## PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

Actualmente *Valley Transit* ha implementado su plan y lo revisará anualmente, incluyendo contactos con personas con dominio limitado del inglés para determinar frecuencia, idiomas usados y cómo fueron manejados los contactos. Identificamos a personas con dominio limitado del inglés en el área de servicio mediante pasajeros, conteo de contactos por teléfono, datos demográficos de los vecindarios, encuestas de conocimiento general y encuestas a consejo directivo. Empleamos a cuatro agentes para el servicio de atención al cliente. Para mejorar nuestra habilidad para satisfacer las necesidades de nuestros clientes con dominio limitado del inglés, *Valley Transit* provee clases de capacitación en español conversacional para nuestros operadores de vehículos y el personal que tiene contacto con los clientes. Además, *Valley Transit* paga \$0.50 (50 centavos) adicionales por hora a los empleados que son competentes en español conversacional. Los itinerarios de los autobuses proporcionan información a los pasajeros en inglés y español. La póliza del Título VI y el formulario para queja de *Valley Transit* están disponibles en nuestro sitio web. Comenzando en 2010, todos los mapas e itinerarios impresos tienen lenguaje del Título VI. *Valley Transit* está trabajando para mejorar los servicios de capacitación para viajar para las personas que hablan español. Si hay un cambio en el servicio, se publican avisos en los periódicos locales de idioma inglés y español. También se colocan volantes en los autobuses según sea necesario, para llamar la atención al cambio de ruta, itinerario o tarifa. Para cumplir con la norma 49 CFR 21.9(d), *Valley Transit* debe proveer información a los beneficiarios sobre sus obligaciones bajo el Título VI e informar a los beneficiarios y sub-recipientes de las protecciones en contra de la discriminación provistas por el Título VI. *Valley Transit* ha establecido una declaración de derechos y una declaración de póliza.

### NOTIFICAR A LOS BENEFICIARIOS DE SUS DERECHOS BAJO EL TÍTULO VI

1. Nuestro sitio web Incluye nuestra póliza del Título VI y el formulario para queja. El sitio web también indica que:

*VALLEY TRANSIT no discrimina en base a la raza, color, discapacidad, religión u origen nacional.*

2. Nuestra póliza del Título VI y el formulario para queja también están colocados en nuestra oficina principal (ubicada en el 1401 W. Rose Street, Walla Walla, WA), así como en nuestro centro de transferencias del centro de la ciudad de Walla Walla (ubicado en el 108 W. Main Street, Walla Walla, WA). Las personas que consideren que han sido discriminadas pueden solicitar el formulario para queja a nuestros agentes de servicio de atención al cliente en la oficina principal.
3. Si necesita información en otro idioma, por favor comuníquese con el(la) coordinador(a) del Título VI al 509-525-9140.

### ANÁLISIS DE PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN

En los últimos tres años, Valley Transit no ha completado un proyecto de construcción que requiera una evaluación medioambiental o declaración de impacto medioambiental.

## PARTICIPACIÓN PÚBLICA INCLUSIVA

La difusión en la comunidad es un requisito del Título VI. A los recipientes y sub recipientes se les requiere solicitar y tomar en cuenta los puntos de vista de las poblaciones minoritarias y de bajos ingresos al llevar a cabo la difusión pública. Los recipientes tienen una amplia libertad para determinar qué medidas específicas son las más apropiadas y deben hacer esa determinación en base a la composición de la población afectada, el proceso de participación del público y los recursos de *Valley Transit*. *Valley Transit* ha involucrado al público en sus procesos de planificación y toma de decisiones y, además se le invitó a participar a través de actividades de mercadotecnia y difusión.

**Plan para el desarrollo de *Valley Transit*:** El plan para el desarrollo de *Valley Transit* es un requisito de la legislatura del estado de Washington (RCW 35.58.2795). El plan es preparado por agentes de tránsito independientes y sometido al Departamento de Transporte del estado de Washington (WSDOT, por sus siglas en inglés). Se prepara un resumen del documento, que muestra el tamaño de la flota, entradas, entradas del servicio por hora, entradas por milla, gastos de operación y desembolsos de capital. El documento proyecta futuros niveles de servicio y mejoras capitales. Se realizan audiencias públicas para obtener comentarios del público para el Plan para el desarrollo de *Valley Transit*.

**Programa para el mejoramiento del transporte:** El programa para el mejoramiento del transporte es preparado y usado como un documento planificador para identificar los requisitos de la agencia para reemplazo de equipo y proyectos de mejoramiento. Se realizan audiencias públicas para obtener comentarios del público para el Programa para el mejoramiento del transporte de *Valley Transit*. Todos los programas para el mejoramiento del transporte de las jurisdicciones locales (condados y ciudades), así como todos los programas de tránsito para el mejoramiento del transporte son fusionados para crear el Programa para el mejoramiento del transporte estatal, el cual es requerido por el gobierno federal. Si un artículo que deseamos comprar no está en el Programa para el mejoramiento del transporte Estatal, tal artículo no puede ser financiado con fondos federales. Aunque el Programa para el mejoramiento del transporte estatal es un requisito federal, pasa por un proceso planificador regional y estatal.

**Reuniones del Consejo:** El consejo directivo realiza reuniones mensuales y el público está invitado a asistir. La agenda en español se envía mensualmente a La Voz, el periódico en español.

**Reuniones públicas:** Cuando se propone un nuevo servicio o se hacen cambios significativos a las rutas, la información se difunde en los vecindarios afectados y se programan reuniones públicas. Se colocan avisos de alerta para los pasajeros en autobuses, casetas y señalamientos de las rutas.



**Cambios considerables en el servicio:** Se incluyó al público en las reuniones públicas sobre cambios posibles al servicio para invitar sus comentarios. Se publicó un aviso solicitando que los asistentes que necesitaran asistencia para el lenguaje llamaran a la oficina principal para solicitar asistencia en otro idioma. Se colocaron avisos de alerta para los pasajeros en autobuses, casetas y señalamientos de las rutas.

**Aumento a las tarifas:** Se invitó al público a participar y opinar sobre los posibles cambios a las tarifas en reuniones públicas que se realizaron para solicitar su opinión.

**Clase de capacitación para viajar:** *Valley Transit* ha elaborado un programa de capacitación para viajar para acercarse a grupos de la comunidad (centros e instalaciones para personas de la tercera edad y la comunidad de personas discapacitadas), para realizar clases de capacitación para viajar en el transporte. Las clases de capacitación son continuas, así como el acercamiento a esas poblaciones.

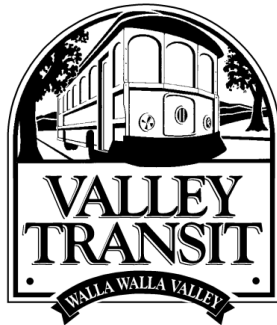
**Proceso de comentarios de los clientes:** Las personas pueden llamar a nuestra oficina principal al (509)525-9140 para presentar una queja, elogio o comentario. Todas las quejas, elogios y comentarios son ingresados en una base de datos y se distribuyen al subgerente pertinente quien investiga la queja y responde a la persona. El proceso de *Valley Transit* para presentar una queja se actualizó en el 2009.

*Valley Transit* da seguimiento al tipo de queja, investigación o acción legal, la fecha de la queja, investigación o acción legal, un resumen de la alegación(es), el estado de la queja, investigación o acción legal, y cualquier acción tomada en respuesta a la queja, investigación o acción legal.

A toda la información se le da seguimiento hasta que la queja, investigación o acción legal se da por terminada. Los expedientes son entonces archivados de acuerdo con los requisitos estatales y federales de retención de archivos. La información a la que se le dio seguimiento es reportada a la Administración de Tránsito Federal y/o al WSDOT, como entidades que otorgan los fondos públicos.

**Conocimiento general y encuestas telefónicas:** *Valley Transit* realiza ocasionalmente encuestas a pasajeros en los autobuses y de conocimiento general. Las encuestas de origen/destino y otras encuestas al público son desarrolladas para asistir a *Valley Transit* en recabar información sobre alternativas al servicio y posibles cambios de rutas. *Valley Transit* está trabajando actualmente con WSDOT para crear y realizar una encuesta de los recursos del transporte público en la región. Esta encuesta documentará cómo es usado el sistema de transporte público e identificará carencias, si las hubiera.

**Difusión bilingüe:** Los agentes del servicio de atención al cliente de *Valley Transit* proveen a las personas que hablan español información sobre los servicios del tránsito público en español. Servicios de intérprete se utilizan en los programas de difusión y se ofrecen para los programas y reuniones públicas.



## DECLARACIÓN DE LA PÓLIZA DE NO DISCRIMINACIÓN DEL TÍTULO VI DE *VALLEY TRANSIT*

*Valley Transit* está comprometido a garantizar que ninguna persona sea excluida de participar en, se le nieguen los beneficios de, o sea objeto de discriminación al recibir sus servicios o programas debido a su raza, color u origen nacional o cualquier otra característica protegida por la ley, incluyendo el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, como ha sido enmendada. Además, bajo la Ley para estadounidenses con discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) de 1990, ninguna entidad discriminará a una persona con una discapacidad física o mental en conexión con la provisión de servicios de transporte.

Para obtener más información sobre las obligaciones no discriminatorias de *Valley Transit* o presentar una queja de Título VI, comuníquese con el(la) coordinador(a) del Título VI de *Valley Transit*:

Coordinadora del Título VI  
1401 W. Rose Street  
Walla Walla, WA 99362

Correo electrónico: [ann@valleytransit.com](mailto:ann@valleytransit.com)  
Por teléfono: 509-525-9140  
Por fax: 509-525-9142

Usted puede presentar una queja por escrito dentro de los 180 días de la fecha de la presunta discriminación.

Información en formatos alternativos al idioma inglés pueden obtenerse en el Departamento Administrativo al 509-525-9140.

Richard Fondahn  
Gerente general

Richard Fondahn, Gerente general  
Teléfono 509-525-9140 -- Fax 509-525-9142  
1401 W. Rose Street  
Walla Walla, WA 99362

Anexo B

## FORMULARIO DE QUEJA DEL TÍTULO VI DE VALLEY TRANSIT

El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 exige que “Ninguna persona en Estados Unidos, en base a raza, color u origen nacional será excluida de participar en, se le nieguen los beneficios de, o sea sujeta a discriminación bajo cualquier programa o actividad que reciba asistencia financiera federal.” Si usted considera que ha sido discriminado en los servicios de tránsito, por favor proporcione la siguiente información para ayudarnos a procesar su queja y envíe el formulario a:

Valley Transit  
Coordinador(a) del Título VI  
1401 W. Rose Street  
Walla Walla, WA 99362  
509-525-9140  
509-525-9142 (fax)

**POR FAVOR ESCRIBA CON LETRA LEGIBLE:**

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

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad, estado, código postal: \_\_\_\_\_

Número de teléfono: \_\_\_\_\_ Casa \_\_\_\_\_ Celular \_\_\_\_\_ (Mensajes)

Persona que fue discriminada: \_\_\_\_\_

Dirección de la persona que fue discriminada: \_\_\_\_\_

Ciudad, estado, código postal: \_\_\_\_\_

Por favor indique abajo la discriminación que usted considera que ocurrió (marque todas las que son aplicables):

\_\_\_\_\_ Raza o color

\_\_\_\_\_ Origen nacional

\_\_\_\_\_ Ingreso

\_\_\_\_\_ Otro

¿En qué fecha (mes, día, año) ocurrió la discriminación? \_\_\_\_\_

¿En dónde tuvo lugar la presunta discriminación? \_\_\_\_\_

Por favor describa, tan claramente como sea posible, las circunstancias como usted las vio y por qué considera que fue discriminado (incluya a todas las personas involucradas):

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Por favor enliste alguno y todos los nombres y número de teléfono de los testigos:

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

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

---

---

---

Por favor adjunte cualquier documento que usted tenga que respalde la alegación. Firme este formulario, escriba la fecha y envíelo a la coordinadora del Título VI a la dirección indicada en la página 1 de este documento.

\_\_\_\_\_  
Su firma

\_\_\_\_\_  
Escriba su nombre con letra de molde

\_\_\_\_\_  
Fecha

## NOTIFICACIÓN PÚBLICA DE LA PÓLIZA PARA CAMBIOS EN LAS TARIFAS/SERVICIO DE VALLEY TRANSIT

### Declaración y propósito de la póliza

Es la póliza de *Valley Transit* mantener un proceso abierto y participativo y tomar en cuenta los comentarios del público antes de aumentar las tarifas, hacer un cambio considerable al servicio, al planificar programas a corto y/o largo plazo, así como para el Plan del Título VI, el Plan de la Empresa Comercial en Desventaja (conocida en inglés como *Disadvantaged Business Enterprise*, DBE por sus siglas en inglés), y el plan de la Ley para estadounidenses con discapacidades (conocida en inglés como *Americans with Disabilities Act*, ADA por sus siglas en inglés) de *Valley Transit*. Se pide la opinión del público mientras las propuestas están bajo consideración. Se le notifica al público antes de la implementación de alguna recomendación.

Es la intención de *Valley Transit* de cumplir con las reglas para cambios a tarifas y servicios de la Opinión Pública Federal (FTA Circular 9030.1E, Capítulo V, 5 (0)), y los requisitos de la participación del público bajo las regulaciones del Título VI, DBE y ADA.

### Cambios que requieren un proceso público:

Cambios incluirán los cambios definidos en las normas del Título VI de *Valley Transit*, incluyendo, pero sin limitarse a:

- Un cambio considerable en el servicio se define como cualquier cambio en el servicio de alguna ruta individual que agregaría o eliminaría más del veinte por ciento de las entradas por milla de la ruta o veinte por ciento de las entradas por hora de la ruta. Todos los cambios considerables del servicio estarán sujetos a un análisis de equidad, el cual incluye un análisis de los efectos adversos.
- Un cambio en el servicio que conlleve a un efecto adverso se define como una significativa reducción geográfica o de tiempo en el servicio, la que incluye, pero no está limitada a: cambios en la cobertura del servicio, cambios en la frecuencia, eliminación de segmentos de la ruta, re direccionamiento de una ruta o eliminación de una ruta.
- Un cambio en el servicio que pudiera conllevar a molestias desproporcionadas ocurre cuando la población de bajos ingresos afectada adversamente por un cambio en las tarifas o en el servicio es cinco por ciento más que la población promedio de bajos ingresos del área de servicio de *Valley Transit*.
- Un impacto discrepante ocurre cuando la población minoritaria adversamente afectada por un cambio en las tarifas o en el servicio es diez por ciento más que la población promedio minoritaria del área de servicio de *Valley Transit*.

### Cualquier aumento a las tarifas:

Cualquier aumento a las tarifas será sujeto al siguiente proceso de opinión y participación del público.

## **Procedimientos**

Con el objeto de garantizar la máxima oportunidad para la opinión y participación del público en el proceso de decisión con respecto a cambios considerables en el servicio y aumentos a las tarifas, *Valley Transit* se sujeta a los siguientes procedimientos:

1. Proporcionar con al menos 45 días de anticipación, un aviso en inglés y español de las audiencias públicas sobre los cambios significativos al servicio o aumentos a las tarifas.
2. Se informará a los usuarios, el público y la comunidad del cambio propuesto, el proceso para los comentarios y las audiencias públicas por medio de avisos en inglés y español en periódicos, comunicados de prensa, volantes en los autobuses, anuncios colocados en la oficina y el sitio web de *Valley Transit*.
3. Las audiencias públicas que se realicen en la sala de juntas de *Valley Transit* comenzarán en horarios accesibles para transportarse en autobuses de *Valley Transit*.
4. Toda opinión y comentario, incluyendo las actas de las audiencias públicas, las recomendaciones del público en general y las recomendaciones del personal de *Valley Transit* serán entregadas al consejo directivo de *Valley Transit* antes de que se tome alguna decisión con respecto a cambios considerables al servicio o aumentos a las tarifas.

## **Procedimientos para los comentarios públicos:**

*Valley Transit* está comprometido a proporcionar opciones de transporte fiables y seguras para la comunidad. El servicio al cliente es un valor esencial primario de nuestra organización. Los usuarios de *Valley Transit* son un aspecto fundamental de nuestro negocio y como tal, su opinión es vital para el crecimiento y desarrollo de la organización.

La política de *Valley Transit* para los comentarios de los usuarios ha sido establecida para garantizar que los pasajeros de todas las modalidades del sistema, incluyendo autobús, paratránsito y camioneta *vanpool*, tengan una manera fácil y accesible de proporcionar comentarios a la organización. *Valley Transit* está abierto a escuchar cualquier opinión de los usuarios incluyendo quejas, comentarios, sugerencias o preocupaciones.

## **Los clientes pueden proporcionarle a *Valley Transit* comentarios públicos de las siguientes maneras:**

1. Las tarjetas para Comentarios de los usuarios están disponibles en los vehículos de *Valley Transit* y en el centro de transferencias.
2. A través del correo postal de EU.
3. Por teléfono: Los pasajeros pueden comunicarse con el departamento de servicio al cliente de *Valley Transit* al teléfono al 509-525-9140
4. Por correo electrónico: Los pasajeros pueden comunicarse con *Valley Transit* por correo electrónico a [info@valleytransit.com](mailto:info@valleytransit.com)
5. Por fax: 509-525-9142
6. En persona en la oficina principal de *Valley Transit* de Walla Walla o asistiendo a la reunión del consejo directivo de *Valley Transit* en 1401 W. Rose Street
7. A través de la línea de intérprete por teléfono *Language Line*: Para los pasajeros que hablan otro idioma que no es inglés, *Valley Transit* usará los servicios de intérprete por teléfono de *Language Line* para facilitar la llamada.

**Proceso para revisar los comentarios:**

1. Todo comentario de los clientes es valorado y será revisado y distribuido al representante(s) pertinente de la compañía.
2. Las preocupaciones, quejas o elogios para algún empleado serán entregadas al mánager del departamento pertinente.
3. Las recomendaciones para el servicio o modificación del sistema se enviarán al Gerente de Operaciones o al Gerente General. Las preguntas respecto a discriminación o prejuicio se enviarán al departamento de recursos humanos de la organización.

**Constancia de que se recibieron las opiniones:**

Toda persona que entregue a *Valley Transit* un comentario, queja o sugerencia para el servicio y solicite una respuesta, recibirá una respuesta inicial dentro de los quince días hábiles siempre y cuando haya proporcionado información legible para comunicarnos con él o ella.

**Información sobre la póliza:**

Información sobre la póliza de los comentarios de los usuarios, incluyendo cómo presentar una queja, estará disponible para los pasajeros.

**Reporte:**

El personal compilará un resumen de los comentarios de los usuarios para el consejo directivo y los empleados, para usarse en la revisión y evaluación del servicio.

**Seguimiento:**

*Valley Transit* mantendrá un sistema de seguimiento de todas las opiniones de los usuarios.

**Protección en contra de represalias:**

*Valley Transit* garantiza que la calidad del servicio que se proporcione a las personas que entreguen comentarios a *Valley Transit*, no se afectará negativamente, de ninguna manera, por tal comunicación entregada.

## **PLAN DE VALLEY TRANSIT PARA LA PARTICIPACIÓN PÚBLICA**

### **Propósito**

El propósito de este plan para la participación pública (PPP, por sus siglas en inglés) es establecer procedimientos que fomenten la plena participación de todos los habitantes del área de servicio de *Valley Transit*, incluyendo, pero sin limitarse a personas de bajos ingresos y minorías y aquellas con dominio limitado del idioma inglés. Mientras que los medios tradicionales para solicitar la participación pública pudieran no llegar a esas personas o podrían no permitir significativas vías de participación, la intención de este esfuerzo es tomar acciones razonables a través del proceso de planificación para proveer oportunidades para que participen las poblaciones históricamente desatendidas. Además, como miembro de la WWVMPO, *Valley Transit* colabora estrechamente con ellos en su plan establecido para el Mejoramiento del Transporte (TIP, por sus siglas en inglés), el plan para la participación pública (PPP, por sus siglas en inglés), el cual satisface nuestros requisitos como parte de servir a la misma comunidad.

Este documento expone los procedimientos para proveer oportunidades para todos los habitantes del área para participar en la elaboración de planes a corto y largo plazo para *Valley Transit*. Cuando sea conveniente, *Valley Transit* hará mejoras para su sistema de participación pública.

Se publicará un aviso en inglés y español en los periódicos locales y en el sitio web de *Valley Transit* mencionando la existencia de este plan para la participación pública y se enviará una copia, como mínimo, a los partícipes interesados identificados en este documento.

### **Metas y objetivos del plan para la participación pública**

La meta del plan para la participación pública es ofrecer oportunidades para el involucramiento de todos los habitantes del área de servicio de *Valley Transit* para participar en la elaboración de planes a corto y largo plazo.

En apoyo a esa meta, nuestros objetivos son:

- Determinar qué idiomas, aparte del inglés, y qué otros obstáculos culturales existen para la participación del público dentro del área de servicio de *Valle Transit*.
- Proporcionar un aviso general de las reuniones, sobre todo de los foros para la opinión pública, de una manera que sea comprensible para todas las poblaciones del área.
- Llevar a cabo reuniones en lugares que sean accesibles y razonablemente cordiales para todos los habitantes del área, incluyendo, pero sin limitarse, a miembros del público de bajos ingresos y minorías.
- Proporcionar vías para el flujo bidireccional de información y opinión de las poblaciones que con mayor probabilidad no asisten a las reuniones.
- Proporcionar un marco de acciones para fomentar la participación pública en la elaboración de varios tipos de planes y programas, así como modificaciones o cambios a cualquiera de esos planes o programas.



- Utilizar diversas técnicas ilustrativas de visualización para transmitir la información, incluyendo pero sin limitarse a tablas, gráficas, fotos, mapas y el internet.

### Identificación of partícipes interesados

Los partícipes interesados son aquellos que se ven afectados, ya sea directa o indirectamente, por un plan o las recomendaciones de tal plan. Aquellos que pueden verse afectados negativamente o a quienes podría negársele el beneficio de la recomendación(es) de un plan son de particular interés en la identificación de específicos partícipes interesados. Los partícipes interesados están divididos en varios grupos: habitantes en general, personas de las minorías y de bajos ingresos, agencias públicas y organizaciones privadas y negocios.

Habitantes en general: De acuerdo al censo de 2010, hay 48,677 habitantes en el área que presta servicio el transporte público de *Valley Transit*. De ese total, 5.02% de personas mayores de cinco años de edad hablan en casa otro idioma que no es inglés y de ellas 4.79% son personas que hablan español.

Algunas de las técnicas que pueden utilizarse para involucrar a la población en general son avisos públicos en periódicos locales informando de las reuniones, reuniones de información al público tipo “Puertas Abiertas” en lugares como la biblioteca pública. Además, el personal seguirá usando encuestas en los autobuses, grupos de enfoque, uso de los medios de comunicación local y el internet para fomentar la participación del público.

Minorías: Las poblaciones minoritarias conforman 36.3% de la población del área de servicio de *Valley Transit*. Los hispanos constituyen la minoría más grande con un promedio de 20.03% de la población en nuestra área de servicio. Las personas de color y de origen asiático constituyen 2.11% y 1.48% respectivamente. Los nativo americanos representan 1.04% de la población y las personas de las islas del Pacífico representan menos del .31%. Las poblaciones minoritarias listadas en la categoría Otra representan 8.06% de la población del área de servicio.

Involucrar a las poblaciones minoritarias y a las que tienen poco dominio del idioma inglés puede ser desafiante. El idioma y las diferencias culturales podrían no ser compatibles con los medios más tradicionales para involucrar al público en el proceso de planificación. *Valley Transit* ha realizado esfuerzos razonables para involucrar a las poblaciones minoritarias utilizando medios de comunicación que no son en inglés como la radio y los periódicos en español. La participación en la Organización Planificadora Metropolitana Regional, en el comité supervisor del plan del transporte de servicios humanos y las reuniones con representantes de las organizaciones locales de servicios humanos nos permite recabar opiniones de segmentos específicos de la población. Proveemos nuestro propio servicio de traducción, utilizamos los servicios de una línea de intérprete por teléfono y ofrecemos servicios de capacitación para viajar en autobuses con empleados que hablan español. Ofrecemos asistencia en caso de que una persona necesite interpretación en otro idioma, incluyendo el lenguaje de señas.

### Área de servicio de *Valley Transit*

<i>Categoría</i>	<i>Número</i>	<i>Porcentaje de la población</i>
Total	48,677	100
Blanco	31,005	63.7
Negro	1,025	2.11
Nativo Americano/Nativo de Alaska	506	1.04

Asiático	719	1.48
Hawaiano/Isleño del Pacífico	151	.31
Otro	3924	8.06
Dos o más razas	1597	3.28
Hispano	9,750	20.03

**Bajos ingresos:** El censo de 2010 listó el ingreso per cápita de 2009 para el condado de Walla Walla como \$23,698. El ingreso mediano familiar fue \$47,166. El porcentaje de personas viviendo por debajo del nivel de pobreza fue 17.8%.

Mientras que las personas de bajos ingresos podrían tener acceso a todos los medios tradicionales de participación pública mencionados en la sección "habitantes en general", podría ser menos probable que ellas se involucren o den su opinión. Algunos métodos para recabar opiniones, directa o indirectamente, de esa porción de la población incluyen encuestas a bordo de los autobuses y el involucramiento de agencias como las oficinas de empleo local, los grupos de vivienda y los proveedores de asistencia pública que trabajan con personas y familias de bajos ingresos.

**Agencias públicas:** Las agencias públicas pueden proporcionar opiniones valiosas al proceso de planificación. Las agencias públicas pertinentes incluyen aquellas que tienen clientes de las poblaciones sub representadas, incluyendo, pero sin limitarse, a las minorías, los hogares de bajos ingresos y los de dominio limitado en el idioma inglés. Todas esas agencias tienen percepciones de las necesidades de transporte de sus clientes y son útiles colaboradores para superar los obstáculos que pudieran no ser comprendidos por profesionales que lidian más directamente con la provisión de servicios.

**Organizaciones privadas y negocios:** Las organizaciones privadas y negocios ofrecen un número de perspectivas que son valiosas para nuestros procesos de planificación. Tenemos amplio contacto con los proveedores de servicio que trabajan muy de cerca con las poblaciones que tienen discapacidades del desarrollo y las de la tercera edad, quienes muchas veces se entrecruzan con el sector demográfico de bajos ingresos, minorías y de dominio limitado del idioma inglés.

### **Esfuerzos para la difusión**

El consejo directivo de *Valley Transit* ha aprobado las pólizas para la participación pública/notificación pública. Además de los procesos establecidos en esa póliza, el personal puede usar las siguientes técnicas durante sus estudios de planificación como lo considere apropiado el personal.

- *Presentaciones a profesionales, habitantes y otras organizaciones*
- *Artículos en los periódicos de la comunidad*
- *Entrevistas con estaciones locales de radio (tanto en inglés como en español)*
- *Comunicados de prensa y reuniones con representantes de medios de comunicación local*
- *Conversaciones informativas con personas y grupos pequeños*
- *Entrevistas a personas que son o podrían verse afectadas por los planes propuestos*
- *Encuestas a usuarios y no usuarios*
- *Uso de técnicas ilustrativas de visualización para transmitir la información, incluyendo, pero sin limitarse a tablas, gráficos, fotos, mapas y el internet.*

Durante cualquier proceso de planificación, el público está invitado a contactar a *Valley Transit* con comentarios y/o solicitar información adicional. Puede solicitar la información adicional por teléfono comunicándose a la oficina de servicio al cliente de *Valley Transit* al 509-525-9140 o por medio de nuestro sitio web [www.valleytransit.com](http://www.valleytransit.com) Los comentarios serán recopilados, documentados y presentados al consejo directivo de *Valley Transit*.

### Lista de contactos de Valley Transit de participación pública

Dependiendo de la situación y relevancia, podríamos involucrar alguno de los siguientes contactos de la comunidad.

Aging & Long Term Care  
Blue Mountain Action Council  
Children and Family Services de Walla Walla  
Ciudad de College Place  
Ciudad de Walla Walla  
Walla Walla Housing Authority de la ciudad de Walla Walla  
Distrito escolar de College Place  
Fundación *Downtown Walla Walla Foundation*  
Clínica *Family Medical Clinic* de Walla Walla  
HelpLine (servicios para personas en necesidad)  
Lillie Rice Center (capacitación laboral para adultos con discapacidades del desarrollo)  
Oficinas locales de la ciudad y del secretario del condado: condado de Walla Walla, ciudad de Walla Walla, ciudad de College Place  
Port del condado de Walla Walla (agencia para el desarrollo económico)  
Centro médico *Providence St. Mary Medical Center*  
*SonBridge*  
*United Blind* de Walla Walla  
*United Way* de Walla Walla  
Centro médico *Veterans Medical Center*  
Departamento de salud y servicios sociales: Oficina de Walla Walla

- *División de servicios para niños y familias*
- *División de discapacidades del desarrollo*
- *División de rehabilitación vocacional*
- *División del hogar y servicios de la comunidad*
- *Welfare/Oficina de servicios de la comunidad*

Cámara de comercio de Walla Walla  
Colegio comunitario de Walla Walla  
Condado de Walla Walla  
Departamento del sheriff del condado de Walla Walla  
Hospital General de Walla Walla  
Departamento de policía de Walla Walla  
Escuelas públicas de Walla Walla  
Programa que propugna por las familias sin vivienda de las escuelas públicas de Walla Walla  
*Walla Walla University*  
Oficinas del valley de Walla Walla de MPO y RTPO  
Whitman College  
WorkSource (desarrollo del empleo)  
YMCA  
YWCA

Anexo E

## ESFUERZOS PARA LA DIFUSIÓN PÚBLICA DE *VALLEY TRANSIT* REALIZADOS EN 2014-2016

Evento:	Anuncio para comentario público
Propósito:	Meta para la empresa comercial en desventaja de <i>Valley Transit</i>
Fecha de aviso público:	01-10-2014 Walla Walla Union Bulletin 01-16-14 La Voz
Fecha del evento:	11 de febrero, 2014, 7:00pm 12 de febrero, 2014 10:00am
Evento:	Audiencia pública
Propósito:	Comentario público para el Plan enmendado del Título VI de <i>Valley Transit</i>
Fecha de la publicación:	12-22-13 Walla Walla Union Bulletin 01-09 y 16-14 La Voz
Fecha del evento:	20 de marzo, 2014
Evento:	Audiencia pública
Propósito:	Revisar y solicitar comentarios para una enmienda al Plan 2014-2019 para el mejoramiento del transporte
Fecha de la publicación:	03-06-14 La Voz y Walla Walla Union Bulletin
Fecha del Evento:	19 de junio, 2014
Evento:	Audiencia pública
Propósito:	Revisar y solicitar comentarios para el plan 2015-2020 para el mejoramiento de <i>Valley Transit</i>
Fecha de la publicación:	27 de abril de 2014 Walla Walla Union Bulletin 1° de mayo de 2014 La Voz
Fecha del evento:	17 de julio de 2014
Evento:	Audiencia pública
Propósito:	Solicitar comentarios sobre una enmienda al Plan 2014-2019 para mejorar el tránsito
Fecha de la publicación:	07-13-14 Walla Walla Union Bulletin 07-17-14 La Voz

Fecha del evento: 21 de agosto de 2014  
Evento: Audiencia pública  
Propósito: Solicitar comentarios para el Plan 2014-2020 para el desarrollo del tránsito, proyectos futuros para mejoras al capital y Reporte Anual 2013 de Valley Transit  
Fecha de la publicación: 07-13-14 Walla Walla Union Bulletin  
07-17-14 La Voz

Fecha del evento: 17 de octubre de 2014  
Evento: Reunión especial  
Propósito: Apertura de conferencia con presentaciones de la oficina del auditor del estado de Washington  
Fecha de la publicación: 10-8-14 Walla Walla Union Bulletin  
10-9-14 La Voz

Fecha del evento: 15 de enero de 2015  
Evento: Audiencia pública  
Propósito: Público  
Fecha de la publicación: 07-13-14 Walla Walla Union Bulletin  
07-17-14 La Voz

Fecha del evento: 9 de febrero de 2015  
Evento: Reunión para la participación pública  
Propósito: Presentación sobre el desarrollo de un plan de transporte regional y metropolitano a largo plazo (M/RTP, por sus siglas en ingles)  
Fecha de la publicación: 02-02-15 Walla Walla Union Bulletin

Fecha del evento: 19 de febrero de 2015  
Evento: Audiencia pública  
Propósito: Comentario público y revisión de la composición del Consejo Directivo de Valley Transit  
Fecha de la publicación: 01-28-15 Walla Walla Union Bulletin

Fecha del evento: 9 de abril de 2015  
Evento: Anuncio sobre la encuesta de Origen y Destinos  
Propósito: Solicitud para propuesta  
Fecha de la publicación: 03-18-15, 03-19-15 y 03-20-15 - Seattle Daily Journal

Fecha del evento: 29 de mayo de 2015  
Evento: Solicitud para propuesta  
Propósito: En busca de un sistema telefónico de transmisión de voz a través del internet (VOIP)  
Fecha de la publicación: 04-14-15 y 04-16-15 Walla Walla Union Bulletin

Fecha del evento: 18 de junio de 2015  
Evento: Audiencia pública  
Propósito: Solicitar comentarios para el plan 2016-2021 para mejorar el tránsito y el plan de transporte regional para los años 2016-2040.  
Fecha de la publicación: 06-10-15 Walla Walla Union Bulletin  
05-28-15 La Voz

Fecha del evento: 4 de diciembre de 2015  
Evento: Solicitud para propuesta (RFP)  
Propósito: Paquetes RFP  
Fecha de la publicación: 11-03-15 y 11-05-15 Walla Walla Union Bulletin

Fecha del evento: 17 de diciembre de 2015  
Evento: Anuncio público  
Propósito: Aviso del cambio de reunión  
Fecha de la publicación: 12-07-15 Walla Walla Union Bulletin

Fecha del evento:  
Evento: Anuncio en busca de un contratista con licencia, fianza y seguro  
Propósito: Instalar losas de concreto en las casetas de las paradas en toda la comunidad  
Fecha de la publicación: 12-20-15 y 12-22-15 Walla Walla Union Bulletin

Fecha del evento:  
Evento: Anuncio en busca de licitaciones  
Propósito: En busca de licitaciones para la renovación y expansión del edificio del servicio al cliente de la estación del mercado de Valley Transit y fecha de vencimiento de la licitación.  
Fecha de la publicación: 01-15-16

Evento: Anuncio para aceptar propuestas  
Propósito: En busca de propuestas para un arquitecto o ingeniero que provea diseños conceptuales para un centro de tránsito y área de estacionamiento combinado con transporte público.  
Fecha de la publicación: 02-24-16, 02-25-16 y 02-26-16 Walla Walla Union Bulletin

Fecha del evento: 16 de junio de 2016  
Evento: Audiencia pública  
Propósito: Solicitar comentarios para una enmienda al Plan para 2016-2021 de mejoramiento al tránsito

Fecha de la publicación: 06-05-16 Walla Walla Union Bulletin  
06-09-16 La Voz

Fecha del evento: 21 de julio de 2016  
Evento: Junta especial del Consejo Directivo  
Propósito: Capacitación para la planeación del tránsito para los miembros del Consejo Directivo de *Valley Transit*  
Fecha de la publicación: 07-13-16 Walla Walla Union Bulletin  
07-14-16 Biblioteca

Fecha del evento: 18 de agosto de 2016  
Evento: Audiencia pública

Propósito: Solicitar comentarios para el Plan de mejoramiento para la  
transportación para 2017-2022 y el Plan de desarrollo del tránsito para los años 2016-2021  
Fecha de la publicación: 08-10-16 Walla Walla Union Bulletin  
08-11-16 La Voz

Fecha del evento: 13 de diciembre de 2016

Evento: Audiencia pública

Propósito: Conferencia inicial con la oficina del auditor del estado relacionada  
con la auditoria de la declaración financiera y responsabilidad de  
*Valley Transit* para los años fiscales 2014-2015

Fecha de la publicación: 12-07-16 Walla Walla Union Bulletin  
12-08-16 La Voz



## NOTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJA DEL TÍTULO VI DE *VALLEY TRANSIT*

El Título VI de la ley de derechos civiles de 1964 prohíbe la discriminación en base a la raza, color u origen nacional en programas y actividades que reciben asistencia financiera federal.

*Valley Transit* está comprometido a garantizar que ninguna persona sea excluida de participar en, o se le nieguen los beneficios de sus servicios de tránsito debido a la raza, color u origen nacional, como lo protege el Título VI en la Administración Federal de Tránsito (FTA, por sus siglas en inglés) Circular 4702.1.B. Si usted cree que ha sido sujeto de discriminación bajo el Título VI, puede presentar una queja.

*Si necesita información en otro idioma, comuníquese al (509) 525-9140*

### ¿Cómo presento una queja del Título VI?

Usted puede presentar una queja por escrito y firmada dentro de los 180 días de la fecha de la presunta discriminación. La queja debe incluir la siguiente información:

- Su nombre, dirección postal y la manera de comunicarnos con usted (por ejemplo, número de teléfono, dirección de correo electrónica, etc.)
- Cómo, cuándo, dónde y por qué cree que fue discriminado. Incluya el lugar, nombres e información de contacto de cualquier testigo.
- Otra información que usted considere importante.

La queja puede ser presentada por escrito a *Valley Transit* a la siguiente dirección:

Valley Transit  
Title VI Coordinator  
1401 W. Rose Street  
Walla Walla, WA 99362  
Por teléfono: (509) 525-9140  
Por fax: (509) 525-9142

Nota: *Valley Transit* anima a todas las personas que presenten una queja a enviar por correo certificado toda correspondencia enviada a través del Servicio Postal de Estados Unidos y/o asegurarse de que toda correspondencia por escrito pueda ser fácilmente localizada. Para las quejas originalmente sometidas por fax, una copia original de la queja, con firma, debe enviarse por correo al coordinador(a) del Título VI tan pronto como sea posible, pero no después de 180 días de la supuesta fecha de la discriminación.

### ¿Qué pasa con mi queja después de que es presentada a *Valley Transit*?

Todas las quejas alegando discriminación en base a la raza, color u nacionalidad en un servicio o beneficio proporcionado por *Valley Transit* serán directamente atendidas por *Valley Transit*. Además, *Valley Transit* proporcionará asistencia apropiada a las personas que presenten quejas, incluyendo a personas con discapacidades o quienes tienen limitaciones en su habilidad para comunicarse en inglés. Asimismo, *Valley Transit* hará todo su esfuerzo por atender todas las quejas de una manera rápida y meticulosa.

En los casos que se necesite información adicional para la investigación de la queja, *Valley Transit* se comunicará por escrito con la persona que presentó la queja. Por favor tome nota que al responder a cualquier petición de información adicional, si la persona que presentó la queja no proporciona la información solicitada, ello podría resultar en el cierre administrativo de la queja

Una vez que *Valley Transit* recibe la información suficiente para investigar la queja, una respuesta por escrito es redactada, sujeta a revisión por el abogado de *Valley Transit*. Si es apropiado, el abogado de *Valley Transit* puede administrativamente cerrar la queja. En ese caso, *Valley Transit* notificará la acción a la persona que presentó la queja tan pronto como sea posible.

**¿Cómo se me notificará del resultado de mi queja?**

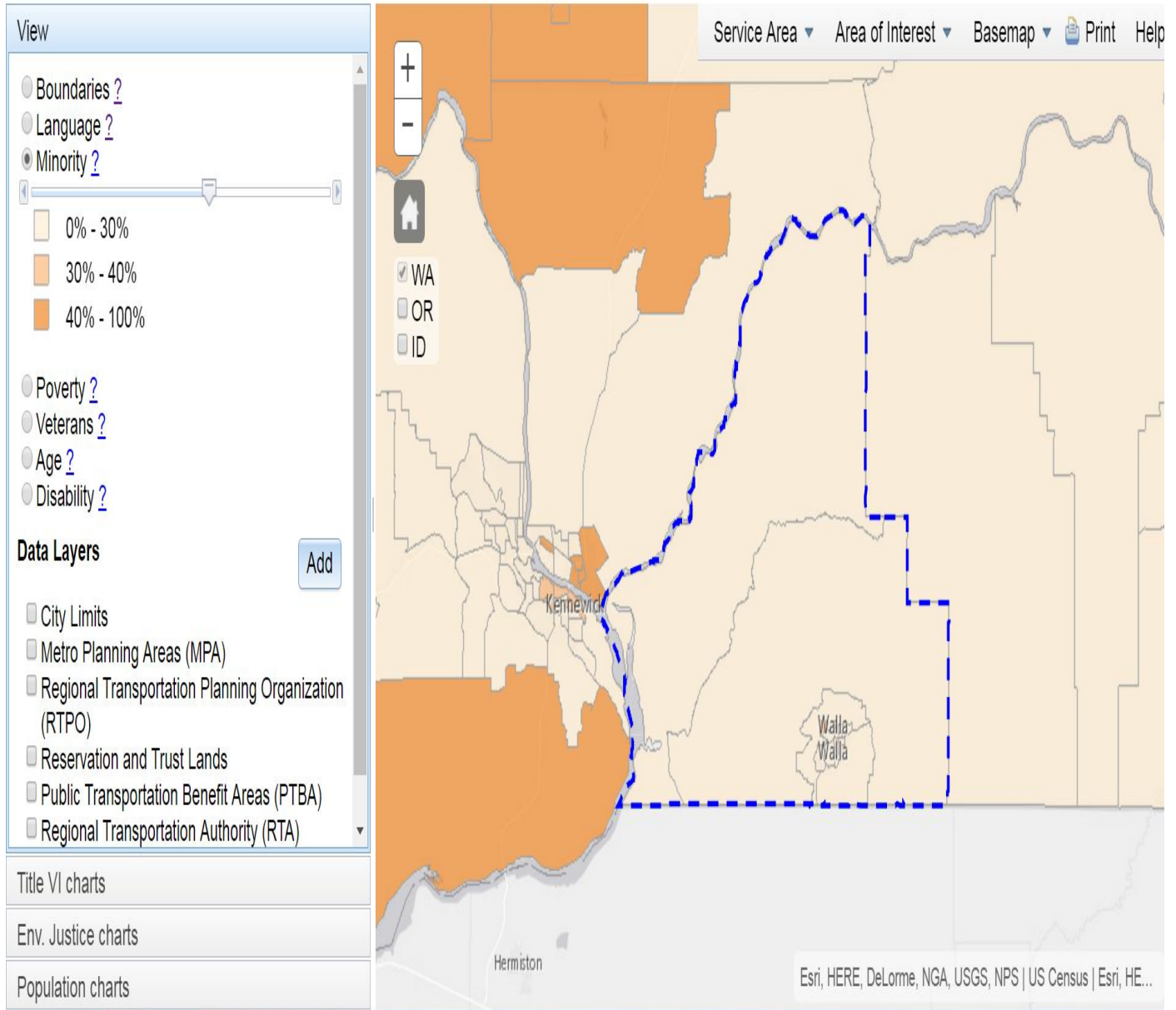
Valley Transit enviará una respuesta final por escrito a la persona que presentó la queja y le notificará de su derecho a:

- Apelar dentro de los siete (7) días hábiles de recibir la decisión final por escrita de *Valley Transit*, y/o
- Presentar una queja externa con la Administración Federal de Tránsito. Se hará todo el esfuerzo posible para responder a las quejas del Título VI dentro de 60 días hábiles de recibida la queja, más pronto si es posible.

<b>Nombre de la organización y dirección</b>	
Valley Transit Atención: Coordinador del Título VI 1401 W. Rose Street Walla Walla, WA 99362	Federal Transit Administration Atención: Coordinador del Programa del Título VI East Building, 5 <sup>th</sup> Floor TCR 1200 New Jersey Avenue SE Washington, DC 20190

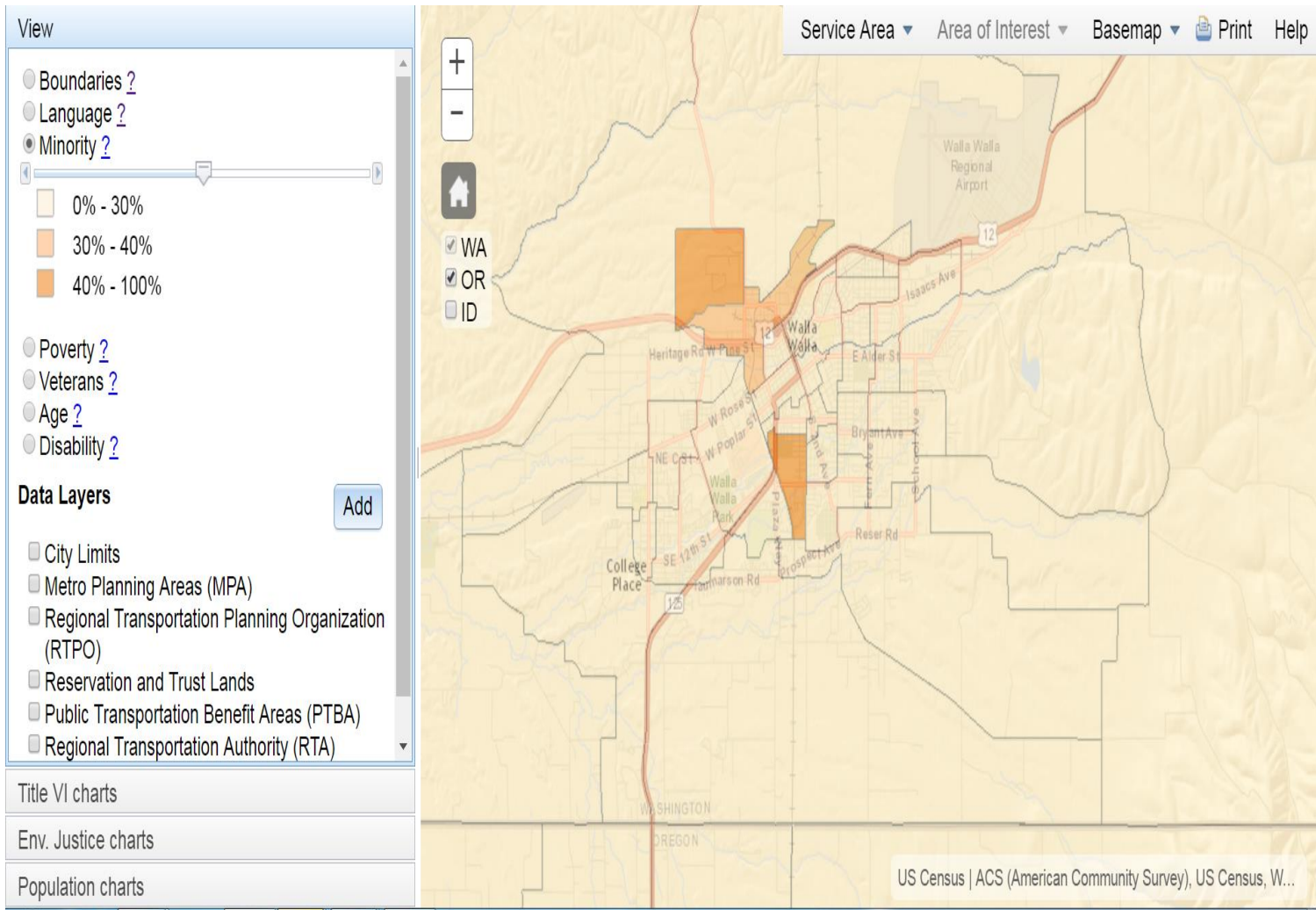
## Anexo G

### Mapa del año 2016 de la diversidad étnica del condado de Walla Walla



# Anexo H

## Mapa del año 2016 de la diversidad étnica del área de servicio de Valley Transit



## **NORMAS DEL SERVICIO DE VALLEY TRANSIT**

La siguiente propuesta es para crear normas para el servicio en todo el sistema para cumplir con el requisito de la norma de servicio del Título VI de la Administración Federal de Tránsito. El Título VI requiere que todos los proveedores de tránsito de rutas fijas desarrollen normas cuantitativas para todas las modalidades de operación de las rutas fijas para los indicadores que se enumeran abajo. Las siguientes normas para el servicio cumplen con y han sido tomadas de la Circular FTA C 4702.1B sobre el Título VI

### **Objetivo:**

- Crear carga de vehículos para cada modalidad y métodos para garantizar su cumplimiento
- Crear intervalo de vehículos para cada modalidad y métodos para garantizar su cumplimiento
- Crear rendimiento puntual para cada modalidad y métodos para garantizar su cumplimiento
- Crear disponibilidad del servicio en cada modalidad y métodos para garantizar su cumplimiento
- Crear distribución de las comodidades de tránsito para cada modalidad y métodos para garantizar su cumplimiento
- Crear asignación vehicular para cada modalidad y métodos para asegurar su cumplimiento

### **Oportunidad**

- Para servir mejor a nuestra comunidad
- Normas sobre las cuales tomar decisiones cohesivas de los servicios
- Garantizar el cumplimiento del Título VI

### **CARGA DE VEHÍCULOS PARA RUTAS FIJAS**

*Valley Transit* ha adoptado un factor de carga de 1.35 para todas las cargas durante el periodo de operación pico y no debe exceder la capacidad alcanzable de vehículo para un autobús de 30 pies y un autobús de 40 pies.

Tipo de vehículo	Capacidad	Sentados	Parados	Total	Factor Máximo de Carga
Autobús de 30 pies	28	28	10	38	1.35
Autobús de 40 pies	41	41	14	55	1.35

#### **INTERVALO DE VEHÍCULOS PARA LAS RUTAS FIJAS**

Actualmente los intervalos de *Valley Transit* están ajustados en base a la demanda de la cantidad de pasajeros y el mercado potencial, usando factores de carga, productividad y el desarrollo del crecimiento para informar al proceso de planificación. Los intervalos vehiculares actuales son de 30 a 60 minutos. La ruta del sábado y la ruta vespertina son de 45 minutos para proveer tiempo para cubrir toda el área de servicio con dos vehículos de ruta desviada y un vehículo de respuesta a la demanda.

#### **RENDIMIENTO PUNTUAL PARA LAS RUTAS FIJAS Y EL PARATRÁNSITO**

*Valley Transit* monitorea el rendimiento puntual en todas las rutas fijas en todos los puntos temporales (paradas designadas a cierta hora). Los vehículos de *Valley Transit* con ruta fija recorren todas las paradas a la hora publicada y completan su recorrido establecido no más de cinco minutos tarde comparado con los horarios establecidos publicados antes de ser considerado que llegó tarde. Los vehículos paratrásito están considerados llegar a tiempo si arriban dentro de los treinta minutos "del tiempo prometido" al que los clientes acordaron cuando hicieron su reservación para el viaje.

#### **DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO PARA LAS RUTAS FIJAS Y EL PARATRÁNSITO**

*Valley Transit* distribuye el servicio para que más del 80% de todos los habitantes que viven en el área de servicio de las rutas fijas estén a  $\frac{1}{4}$  de milla caminando del servicio de autobús de ruta fija. El paratrásito provee servicio en la misma área, incluyendo  $\frac{3}{4}$  de milla adicional de la la ruta fija más cercana.

## **PÓLIZAS DEL SERVICIO DE VALLEY TRANSIT**

### **Carga vehicular/Asignación de vehículo**

*Valley Transit* diseñará sus servicios para mantener el número de pasajeros en sus vehículos a un nivel cómodo, siempre dentro de los límites de seguridad. En los periodos de hora pico, ello significa que algunos pasajeros podrían anticipar viajar parados una parte del viaje. En los periodos fuera de las horas pico, los servicios serán diseñados para tratar de proveer un asiento a todos los pasajeros. En los servicios donde el vehículo opere sobre una autopista, los servicios estarán planeados para que todos los pasajeros vayan sentados. Los segmentos de ruta que tienen antecedentes de pasajeros con comportamiento inadecuado, podrían ser limitados a la capacidad de únicamente pasajeros sentados para que el equipo de video de seguridad a bordo del vehículo pueda grabar eficazmente la actividad o conducta del pasajero.

Se le da consideración a correlacionar la capacidad de los vehículos con los niveles de cantidad de pasajeros en la ruta para evitar aumentos innecesarios en los niveles de servicio. Todos los vehículos están equipados con un elevador para sillas de ruedas o una rampa.

En las áreas urbanas y residenciales, los vehículos son por lo general de 30 pies de longitud. Esos vehículos están asignados a las rutas fijas ya que su tamaño les permite viajar más fácilmente dentro del entorno urbano. Esos autobuses están equipados con dos puertas, una delantera y una trasera para facilitar subir y bajar del autobús. Los vehículos están asignados en base a la carga de pasajeros, demanda en la ruta y programación del personal.

Los estándares de pasajeros están calculados en base al promedio durante una hora en el periodo de hora pico, en el punto más concurrido de la ruta. Por ejemplo, si un servicio opera en intervalos de 30 minutos, entonces dos autobuses pasarían el punto más concurrido en una hora. El número promedio de pasajeros para esos dos autobuses debe estar dentro de los estándares del servicio, aunque cualquier autobús podría estar más lleno que el promedio. Si el estándar se excede constantemente para la calculación promedio, *Valley Transit* podría considerar vehículos más grandes para la(s) ruta(s) en cuestión o un servicio más frecuente para mejorar la situación.

### **Comodidades para pasajeros**

Las paradas de los autobuses deben colocarse en la mayoría de las intersecciones, generadores de pasajeros y puntos de transferencia sujetos al criterio de espacio mínimo. La distancia entre las paradas normalmente no debe ser menos de 700 pies en áreas urbanizadas (2 cuadras), y 1500 pies en zonas no urbanizadas (generadores de viajes específicos considerables pueden requerir variaciones en la distancia de las paradas). Actualmente la norma mínima de la distancia entre paradas de *Valley Transit* es 700 pies en las áreas urbanas. *Valley Transit* continúa haciendo paradas cuando un pasajero solicita la parada, donde no hay peligro para subir y bajar pasajeros afuera del distrito comercial del centro de la ciudad.

En las áreas urbanas donde es apropiado, *Valley Transit* provee varias comodidades tales como quioscos informativos para pasajeros, bancas y receptáculos para la basura. Estos lineamientos son niveles deseados de servicio, pero pueden ser modificados para reflejar la viabilidad

económica del presupuesto operativo para permitir esos gastos.

### **Criterios para las comodidades**

#### **Casetas para pasajeros:**

Paradas establecidas de pasajeros que generan seis (6) o más abordajes por hora  
Residencias e instalaciones de las instituciones para las personas de la tercera edad  
Exposición singular al clima inclemente  
Terminales y puntos de transferencia

#### **Quioscos informativos para pasajeros:**

En paradas de autobuses usadas frecuentemente, que tengan señalamiento.

#### **Bancas:**

En paradas de autobuses que generan cuatro (4) pasajeros por hora  
En paradas de autobuses cerca de las residencias para personas de la tercera edad y establecimientos para compras.

#### **Contenedores para basura:**

Colocados en las casetas de las paradas y en las áreas de espera que pueden generar grandes cantidades de basura fuera de lo usual.

*Valley Transit* considerará la instalación de iluminación de seguridad en las casetas de paradas en las áreas con poca iluminación o trabajará con propietarios, la ciudad o el condado para proporcionar mejor iluminación.

El desarrollo alrededor de las principales paradas debe fomentarse para seguir los principios de diseño de apoyo al tránsito: más cercana a la calle, favoreciendo las conexiones peatonales y usos conveniente para el cliente en áreas comerciales como cafés o atracciones para pasajeros.

Las paradas de autobuses en las intersecciones deben localizarse en los lugares más seguros, tomando en cuenta el tráfico y las condiciones de la calle. En donde sea posible, las paradas deben localizarse cerca de las intersecciones señalizadas.

Salirse de la vía de tránsito debe considerarse para las paradas cerca de los generadores de viajes significativos, puntos de transferencia, paradas con horarios o en cualquier otro lugar donde un autobús es muy probable que tenga un tiempo de parada prolongado.

*Valley Transit* está trabajando con jurisdicciones locales para garantizar que el área circundante a las paradas de autobuses de tránsito deba hacerse accesible para las personas con discapacidades, incluyendo las sillas de ruedas y otros dispositivos de ayuda para la movilidad. El objetivo a largo plazo de *Valley Transit* es acomodar características de accesibilidad en todas sus paradas.

#### **Ubicar estaciones/terminales de autobuses**

Las terminales de autobuses y las pequeñas instalaciones de cambio de rumbo estarán localizadas en los nodulos de tránsito identificados como el inicio o fin de una ruta y la convergencia de dos o más rutas, donde los servicios locales como el transporte de servicio de enlace (shuttle) también se conecten.



El desarrollo del área circundante a las estaciones y terminales debe incorporar principios de diseño y usos de desarrollo orientados al tránsito.

Anexo K

## **REPRESENTACIÓN DE LAS MINORÍAS EN LOS COMITÉS**

Actualmente *Valley Transit* no tiene comités de personas no electas.