

MELMARK, INC.

*Plan del Título VI*

Aprobado por la Junta Directiva:

**18 de octubre de 2024**


---

**Melmark, Inc.**  
**Certificado de Secretaria**

El abajo firmante, siendo el Secretario Adjunto de Melmark, Inc., una corporación sin fines de lucro de Delaware (la "Corporación"), por la presente certifica que lo que se establece a continuación es el Plan y Formulario de Queja del Título VI de Melmark debidamente adoptado por la Junta Directiva de la Corporación el 18 de octubre de 2024 por correo electrónico y que dicha resolución no ha sido revocada ni rescindida y permanece en pleno vigor y efecto en la fecha del presente.

"Nosotros, la Junta de Melmark, Inc., aprobamos el Plan del Título VI de Melmark y el Formulario de Queja adjuntos".

EN FE DE LO CUAL, el abajo firmante ha ejecutado y entregado debidamente este Certificado en la fecha   21   de octubre de 2024.

  
\_\_\_\_\_  
Karen Mattox, Secretaria Adjunta  
Melmark, Inc.

## **Declaración de política**

Melmark, Inc. (**MELMARK**) como beneficiario de subvenciones de la Administración Federal de Tránsito (FTA, por sus siglas en inglés), ya sea directamente de la FTA o a través del Departamento de Transporte de Pensilvania (PennDOT), cumplirá con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 (42 U.S.C. 2000d) y las regulaciones de implementación del Departamento de Transporte de EE. UU.

## **Título VI Elementos del Plan**

**El plan del Título VI de MELMARK** incluye los siguientes elementos:

1. Evidencia de aprobación de la póliza
2. Aviso al público
3. Procedimiento de queja
4. Formulario de reclamación
5. Lista de Investigaciones, Quejas y Demandas del Título VI relacionadas con el tránsito
6. Plan de Participación Pública
7. Plan de Asistencia Lingüística
8. Cuadro en el que se representa la representación de las minorías en el Consejo de Administración

*Nota: Se adjuntarán materiales adicionales, si es necesario.*

MELMARK revisará su política al menos una vez al año para determinar si es necesario realizar modificaciones.

### Actualizaciones de políticas: registro de actividad

Fecha	Actividad (Revisión/Actualización/Adenda/A dopción/Distribución)	Responsable	Observaciones

## TÍTULO VI AVISO AL PÚBLICO

El Aviso al Público de MELMARK es el siguiente:

Notificar al público de los derechos bajo el Título VI

**MELMARK**

- ✓ Melmark opera sus programas y servicios sin distinción de raza, color y origen nacional de acuerdo con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles. Cualquier persona que crea que ha sido agraviada por cualquier práctica discriminatoria ilegal bajo el Título VI puede presentar una queja ante MELMARK.
- ✓ Para obtener más información sobre el programa de derechos civiles de MELMARK y los procedimientos para presentar una queja, comuníquese con la Directora Senior de Recursos Humanos, Lindsay Dunn (610-325-4932); envíe un correo electrónico a [humanresourcesMPA@melmark.org](mailto:humanresourcesMPA@melmark.org); o visite nuestra oficina administrativa en 2600 Wayland Road, Berwyn, PA 19312. Para obtener más información, visite [www.melmark.org](http://www.melmark.org)
- ✓ Un reclamante puede presentar una queja directamente ante la Administración Federal de Tránsito presentando una queja ante la Oficina de Derechos Civiles, Atención: Coordinador del Programa del Título VI, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE Washington, DC, 20590.
- ✓ Si necesita información en otro idioma, llame al 610-325-8002.  
*Si se necesita informacion en otro idioma de contacto, 610-325-8002.*

El Aviso al Público de MELMARK se publica en los siguientes lugares: (*marque todo lo que corresponda*)

- Sitio web de la agencia [[www.melmark.org](http://www.melmark.org)]
- Áreas públicas de la oficina de la agencia (área común, salas de reuniones públicas, etc.)
- En el interior de los vehículos
- Guías de Jinetes/Horarios- N/A
- Refugios y estaciones de tránsito – N/A
- Otro \_\_\_\_\_

## Título VI PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

**El Procedimiento de Quejas del Título VI de MELMARK está disponible en las siguientes ubicaciones:**  
(marque todo lo que corresponda)

- Sitio web de la Agencia, ya sea como referencia en el Aviso al Público o en su totalidad
  - Copia impresa en la oficina central
  - Disponible en los idiomas apropiados para las poblaciones LEP, que cumplen con el umbral de puerto seguro.
  - Otro \_\_\_\_\_
- 

Cualquier persona que crea que ha sido discriminada por motivos de raza, color u origen nacional por **MELMARK** puede presentar una queja del Título VI completando y enviando el Formulario de Queja del Título VI de la agencia.

**MELMARK** otorga a todos los ciudadanos el mismo acceso a sus programas y servicios que todos los ciudadanos. Este documento sirve para que los ciudadanos sean conscientes de sus derechos a dicho acceso y sirve para educar a los ciudadanos para que puedan comprender las leyes de derechos civiles que protegen su recepción y beneficio de dichos servicios, tal como se definen en el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964.

### ¿QUÉ ES EL TÍTULO VI?

El Título VI es una sección de la Ley de Derechos Civiles de 1964 que requiere que "Ninguna persona en los Estados Unidos, por motivos de raza, color u origen nacional, será excluida de la participación, se le negarán los beneficios o será objeto de discriminación en cualquier programa o actividad que reciba asistencia financiera federal". Tenga en cuenta que el Título VI no aborda la discriminación de género. Solo cubre la raza, el color y el origen nacional. Otras leyes de derechos civiles prohíben la discriminación de género. Melmark cuenta con políticas para garantizar la no discriminación en los servicios y la igualdad de oportunidades de empleo.

### PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS E INVESTIGACIONES DEL TÍTULO VI Y LA ADA DE MELMARK

Estos procedimientos cubren todas las quejas presentadas bajo el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 por presunta discriminación en cualquier programa o actividad administrada por Melmark, Inc. Estos procedimientos no niegan el derecho del demandante a presentar quejas formales ante otras agencias estatales o federales o a buscar un abogado privado para las quejas que alegan discriminación. Se hará todo lo posible para obtener una pronta resolución de las quejas al nivel más bajo posible. La opción de reuniones informales entre las partes afectadas y Melmark puede utilizarse para la resolución. Cualquier individuo, grupo de individuos o entidad que crea que ha sido objeto de discriminación prohibida por el Título VI y los estatutos relacionados puede presentar quejas por separado.

1. Se debe presentar una queja formal dentro de los 180 días posteriores al presunto suceso. Las quejas se presentarán por escrito y firmadas por la persona o su representante e incluirán el nombre, la dirección y el número de teléfono del denunciante; el nombre del presunto funcionario discriminador, la base de la queja (raza, color, origen nacional); y la fecha del (los) presunto (los) acto(s). Todas las quejas deben ir acompañadas de una declaración en la que se detallan los hechos y circunstancias de la presunta discriminación. Se puede obtener un formulario de queja del Título VI de Melmark en la oficina de Recursos Humanos de Melmark o en la oficina del Director Ejecutivo.

Melmark alienta a las personas a presentar quejas del Título VI por escrito utilizando este formulario y enviándolo por correo a:

**Recursos Humanos (para quejas relacionadas con el empleo) o  
Directora Ejecutiva (para quejas relacionadas con los servicios recibidos)  
Melmark, Inc.  
2600 Wayland Road  
Berwyn, PA 19312**

2. En el caso de que un demandante no pueda o no pueda proporcionar una declaración escrita, se puede presentar una queja verbal de discriminación ante el Director Senior de Recursos Humanos para quejas relacionadas con los empleados y al Director Ejecutivo para quejas relacionadas con programas para personas en nuestra población de servicio. En estas circunstancias, el demandante será entrevistado y se le ayudará a completar una declaración escrita.
3. Cuando se recibe una queja, la persona designada como se indicó anteriormente proporcionará un reconocimiento por escrito al Demandante, dentro de los diez (10) días hábiles por correo certificado o entrega en mano.
4. Si una queja se considera incompleta, se solicitará información adicional y el Demandante tendrá 60 días hábiles para presentar la información requerida. El no hacerlo puede considerarse una buena causa para una determinación sin mérito investigativo.
5. Dentro de los 15 días hábiles posteriores a la recepción de una queja completa, Melmark determinará su jurisdicción para continuar con el asunto y si la queja tiene mérito suficiente para justificar una investigación. Dentro de los cinco (5) días posteriores a esta decisión, el Director Ejecutivo o su designado autorizado notificará al Demandante y al Demandado, por correo certificado o entrega en mano informándoles de la disposición.
  - a. Si la decisión es no investigar la queja, la notificación indicará específicamente el motivo de la decisión
  - b. Si la queja va a ser investigada, la notificación deberá indicar los motivos de la jurisdicción de Melmark, al tiempo que informará a las partes que se requerirá su plena cooperación para recopilar información adicional y ayudar al investigador.
6. Cuando Melmark no tenga suficiente jurisdicción, el Director Ejecutivo o su designado autorizado remitirá la queja a la agencia estatal o federal apropiada que tenga dicha jurisdicción.
7. Si la queja tiene mérito investigativo, el Director Ejecutivo o la persona designada por éste instruirá al Director Senior de Recursos Humanos o al Director Ejecutivo para que investiguen la queja a fondo. Se llevará a cabo una investigación completa y se presentará un informe de investigación al Director Ejecutivo dentro de los 60 días posteriores a la recepción de la queja. El informe incluirá una descripción del incidente, resúmenes de todas las personas entrevistadas y un hallazgo con recomendaciones y propuesta de resolución cuando corresponda. Si la investigación se retrasa por cualquier motivo, el Director Superior de Recursos Humanos o el Director Ejecutivo notificarán a las autoridades correspondientes y se solicitará una prórroga.
8. El Director Ejecutivo o la persona que éste designe emitirá cartas de determinación al demandante y al Demandado dentro de los 90 días posteriores a la recepción de la queja.
9. Si el Demandante no está satisfecho con la resolución de la queja por parte de Melmark, tiene derecho a presentar una queja en el tiempo asignado por la ley con:

**Administración Federal de Tránsito**  
**Región 3 1760 Market Street Suite 500**  
**Filadelfia, PA 19103-4124**  
**(215) 656-7100 (teléfono)**  
**(215) 656-7260 (fax)**

Una persona también puede presentar una queja directamente ante la Administración Federal de Tránsito, en la Oficina de Derechos Civiles de la FTA, 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590.

Si necesita información en otro idioma, comuníquese al 610-325-8002.  
*Si se necesita información en otro idioma de contacto, 610-325-8002.*

### **PROCEDIMIENTO DE QUEJAS DE LA ADA**

Estos procedimientos cubren todas las quejas o discriminación relacionadas con la ADA en cualquier programa o actividad administrada por Melmark, Inc. Estos procedimientos no niegan el derecho del demandante a presentar quejas formales ante otras agencias estatales o federales o a buscar un abogado privado para las quejas que alegan discriminación. Se hará todo lo posible para obtener una pronta resolución de las quejas al nivel más bajo posible. La opción de reuniones informales entre las partes afectadas y Melmark puede utilizarse para la resolución.

Melmark se asegurará de:

- Las admisiones, la prestación de servicios, incluido el transporte, y las referencias de personas se realizarán sin consideración ilegal de raza, color, credo religioso, discapacidad, discapacidad, ascendencia, edad, sexo, género, identidad de género u origen nacional (incluido el dominio limitado del inglés).
- Los servicios del programa deberán ser accesibles para las personas elegibles con discapacidades de acuerdo con todas las leyes aplicables. Estos métodos incluyen, pero no se limitan a, el rediseño del equipo, la provisión de ayudas y el uso de ubicaciones alternativas razonables para la prestación de servicios. Las modificaciones estructurales se considerarán únicamente como último recurso entre los recursos disponibles.
- No discriminación en la prestación de servicios, admisiones, colocaciones, uso de las instalaciones, referencias y comunicaciones con clientes que no hablan inglés o no hablan.
- Accesibilidad física y adaptaciones para personas con discapacidades físicas.
- Informar a las personas de sus derechos y el procedimiento para presentar quejas de derechos civiles.
- La oportunidad de presentar quejas de derechos civiles.

#### ***Procedimientos***

1. Notificación y Documentación de Derechos
  - a. Al momento de la admisión, y anualmente a partir de entonces, cada persona y, si corresponde, un miembro de la familia, tutor o custodio disponible, a menos que el tribunal ordene lo contrario, recibirá una copia de esta Política de quejas y reclamos.
  - b. Se les informará de los derechos de la persona, el derecho a expresar sus preocupaciones sin temor a represalias y el consentimiento aplicable a los procedimientos de tratamiento.
  - c. Cada persona y su familia serán informados de una manera que sea fácilmente comprensible y en el idioma principal o modo de comunicación de la persona y los padres y, si corresponde, el tutor o custodio de las personas.
  - d. Una copia de esta política se publica en las áreas comunes de Melmark.



- e. Se le pedirá a la persona, o si corresponde, al padre, tutor o custodio de la persona, que firme una declaración en la que reconozca la recepción de una copia de esta póliza y reconozca la comprensión del derecho a presentar una queja o reclamo. En el caso de que no se pueda obtener una firma, se conservará la documentación de los esfuerzos para obtener la firma.
2. Respuesta a una queja/reclamo.
- a. Melmark permitirá y responderá a una queja o queja oral o escrita de cualquier fuente, incluida una fuente anónima, con respecto a la prestación de un servicio.
  - b. Si la persona indica su deseo de presentar una queja por escrito, Melmark ofrecerá y brindará asistencia a la persona para preparar y presentar la queja por escrito.
  - c. La persona que presenta la queja o reclamo no será objeto de represalias ni intimidación en relación con la presentación o investigación de una queja o reclamo.
  - d. Melmark documentará y gestionará todas las quejas y reclamos, incluidas las quejas repetidas.
  - e. Melmark documentará la siguiente información para cada queja o reclamo, incluyendo un cumplimiento oral, escrito o anónimo, presentado por o en nombre de un individuo:
    - i. El nombre, cargo, número de teléfono, dirección de correo electrónico y dirección postal del iniciador de la queja, si se conoce.
    - ii. La fecha y hora en que se recibió la queja.
    - iii. La fecha del suceso, si corresponde.
    - iv. La naturaleza de la queja.
    - v. El proceso de investigación, los hallazgos y las acciones de Melmark para resolver la queja o reclamo, si corresponde.
    - vi. La fecha en que se resolvió la queja o reclamo.
  - f. Una vez finalizado, la queja o reclamo se enviará al Director Senior del Programa correspondiente. El Director Senior del Programa determinará si esta queja cumple potencialmente con los criterios para una categoría de incidente reportable. Si la queja cumple con los criterios para la categoría de incidente reportable, el Director Senior del Programa consultará inmediatamente con el Director de Mejora de la Calidad. Cualquier queja o reclamo que cumpla con los criterios para un incidente reportable se informará externamente según sea necesario. Cualquier incidente que requiera investigación será investigado de acuerdo con la Política de Gestión de Incidentes de Melmark. Las personas y, en su caso, las familias y los tutores serán informados del resultado de las investigaciones.
  - g. Si se determina que la queja no se ajusta potencialmente a una categoría de incidente reportable, entonces el Director Senior del Programa se comunicará con el demandante con los hallazgos y una resolución propuesta dentro de los 30 días posteriores a la fecha en que se presentó la queja o reclamo, a menos que Melmark no pueda resolver la queja o reclamo dentro de los 30 días debido a circunstancias fuera del control de Melmark. En tales casos, Melmark documentará la base para no resolver la queja o reclamo dentro de los 30 días e informará los hallazgos o la resolución de la queja o queja dentro de los 30 días posteriores a que las circunstancias fuera del control de Melmark ya no existan.
  - h. El Director Senior del Programa le preguntará al demandante si la resolución propuesta es aceptable y registrará la respuesta del demandante. La resolución y respuesta del reclamante será documentada por el Director Senior del Programa.
  - i. Si la resolución propuesta no es aceptada por la persona o su familia, el cumplimiento o la queja se remitirán al Director Ejecutivo. El Director Ejecutivo podrá hablar con el demandante o con su representante para obtener información adicional. El Director Ejecutivo consultará con el Director de Mejoramiento de la Calidad si es necesario seguir investigando el asunto.

- j. El Director Ejecutivo aprobará una respuesta que será comunicada al reclamante en un plazo de 10 días hábiles. Todas las decisiones del Director Ejecutivo son definitivas.
  - k. Si el Demandante no está satisfecho con la respuesta final, se le informará de los derechos para buscar una resolución a través de entidades externas como se enumeran a continuación.
3. Seguimiento y presentación de informes
- a. Cuando se recibe una queja, el Director Senior del Programa informará al Director de Mejora de la Calidad. Una vez finalizado el proceso de revisión y respuesta, todas las quejas y reclamos se enviarán al Director de Mejora de la Calidad para su seguimiento.
  - b. Todas las quejas y resultados serán mantenidos por el Departamento de Mejora de la Calidad.
4. Acceso a la Defensa Independiente
- a. Todas las personas atendidas y sus familias tienen derecho a un defensor independiente de su propia elección. La siguiente es una lista de posibles fuentes de defensa con las que las personas atendidas y/o las familias pueden contactar:
5. Todo el personal recibe capacitación en la orientación para nuevos empleados y, a partir de entonces, anualmente sobre la Política de quejas y reclamos de Melmark.

Departamento de Servicios Humanos  
Oficina de Licencias de Servicios Humanos  
625 Edificio de Salud y Bienestar, Sala 631  
Harrisburg, PA 17120  
717.783.3670 | F 717.783.5662  
[www.dpw.state.pa.us/provider/longtermcareservices/index.htm](http://www.dpw.state.pa.us/provider/longtermcareservices/index.htm)

Red de Derechos de las Personas con Discapacidad de Pensilvania, Oficina de Filadelfia  
El Edificio Filadelfia  
1315 Walnut St., Suite 500  
Filadelfia, PA 19107-4798  
(215) 238-8070 [Voz]  
(215) 772-3126 [fax]  
[drnpa-phila@drnpa.org](mailto:drnpa-phila@drnpa.org) [Correo electrónico]

Oficina de Derechos Civiles  
Departamento de EE. UU. De Salud y Servicios Humanos  
Región III, PO 13716  
Filadelfia, PA 19101

Comisión de Relaciones Humanas de Pensilvania  
711 Edificio de Oficinas Estatales  
1400 Calle Spring Garden  
Filadelfia, PA 19130

Oficina de Servicios para Personas Mayores del Condado de Delaware  
206 Avenida Eddystone  
Eddystone, PA 19022  
(610)-490-1300

Oficina del Defensor del Pueblo para el Cuidado a Largo Plazo del Estado  
Departamento de Envejecimiento de Pensilvania  
555 Walnut Street, 5º piso

Harrisburg, PA 17101-1919  
717-783-8975 o LTC-ombudsman@pa.gov

Si una persona o padre/tutor cree que sus derechos están siendo restringidos o discriminados, puede presentar una queja ante:

**Todos los programas**

Melmark  
2600 Wayland Road  
Berwyn, Pensilvania 19312-2307  
1-888-MELMARK

Estado de Pensilvania  
Departamento de Servicios Humanos  
Oficina de Igualdad de Oportunidades  
Sala 225, Edificio de Salud y Bienestar  
Apartado de correos 2675  
Harrisburg, PA 17120  
Consultas: 717-787-1127  
Correo electrónico: RA-PWBEOAO@pa.gov

Comisión de Relaciones Humanas de la Autoridad Palestina  
333 Market Street, 8º piso  
Harrisburg, PA 17101  
<https://www.phrc.pa.gov/Presentar una queja>  
Consultas: (717) 787-4410  
Solo para usuarios de TTY: (717)787-7279

**Todos los programas continuaron**

Oficina de Derechos Civiles  
Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.  
Operaciones centralizadas de gestión de casos  
200 Avenida de la Independencia, S.W.  
Sala 509F Edificio HHH  
Washington, DC 20201  
Centro de Respuesta al Cliente: (800) 368-1019  
TDD: (800) 537-7697  
<https://www.hhs.gov/ocr/quejas>  
Correo electrónico: ocrmail@hhs.gov

**Programa para niños menores de 18 años**

Línea Infantil y Registro de Abuso  
(800) 932-0313

**Programas para adultos**

Servicios de Protección para Adultos (18-59 años)  
(800) 490-8595

Oficina del Defensor del Pueblo LTC del Estado (60 años o más)  
Departamento de Envejecimiento de PA  
610-490-1300

## FORMULARIO DE QUEJA DEL TÍTULO VI Y LA ADA

**Los Procedimientos de Quejas del Título VI y la ADA de MELMARK están disponibles en las siguientes ubicaciones:** (marque todo lo que corresponda)

- Sitio web de la Agencia, ya sea como referencia en el Aviso al Público o en su totalidad
- Copia impresa en la oficina central
- Disponible en los idiomas apropiados para las poblaciones LEP, que cumplen con el umbral de puerto seguro.
- Otro \_\_\_\_\_

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) prohíbe la discriminación por motivos de discapacidad en el empleo, el gobierno estatal y local, los establecimientos públicos, las instalaciones comerciales, el transporte y las telecomunicaciones. Para estar protegido por la ADA, uno debe tener una discapacidad o tener una relación o asociación con una persona con una discapacidad.

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

<b>Sección I:</b>				
<b>Nombre:</b>				
<b>Dirección:</b>				
<b>Teléfono (casa):</b>			<b>Teléfono (Trabajo):</b>	
Dirección de correo electrónico:				
¿Requisitos de formato accesible?	Letra grande		Cinta de audio	
	TDD		Otro	
<b>Sección II:</b>				
¿Está presentando esta queja en su propio nombre?			Sí*	No
*Si respondió "sí" a esta pregunta, vaya a la Sección III.				
De lo contrario, proporcione el nombre y la relación de la persona por la que se queja:				

Por favor, explique por qué ha presentado una solicitud para un tercero: _____		
Confirme que ha obtenido el permiso de la parte agraviada si presenta la solicitud en nombre de un tercero.	Sí	No
<b>Sección III:</b>		
<i>*Se refiere únicamente al TÍTULO VI</i>		
Creo que la discriminación que sufrí se basó en (marque todo lo que corresponda): <input type="checkbox"/> Raza* <input type="checkbox"/> Color* <input type="checkbox"/> Origen Nacional* <input type="checkbox"/> Discapacidad Fecha de la presunta discriminación (mes, día, año): _____		
Explique lo más claramente posible lo que sucedió y por qué cree que fue discriminado. Describa a todas las personas que estuvieron involucradas. Incluya el nombre y la información de contacto de la(s) persona(s) que lo discriminó (si se conoce), así como los nombres y la información de contacto de los testigos. Si necesita más espacio, utilice el reverso de este formulario. _____ _____		
<b>Sección IV</b>		
¿Ha presentado previamente una queja del Título VI o de la ADA ante esta agencia?	Sí	No
<b>Sección V</b>		
¿Ha presentado esta queja ante alguna otra agencia federal, estatal o local, o ante algún tribunal federal o estatal? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No En caso afirmativo, marque todo lo que corresponda: <input type="checkbox"/> Agencia Federal: _____ <input type="checkbox"/> Tribunal Federal _____ <input type="checkbox"/> Agencia Estatal _____ <input type="checkbox"/> Tribunal Estatal _____ <input type="checkbox"/> Agencia local _____		
Sírvese proporcionar información sobre una persona de contacto en la agencia/tribunal donde se presentó la queja.		
<b>Nombre:</b>		
<b>Título:</b>		
<b>Agencia:</b>		
<b>Dirección:</b>		
<b>Teléfono:</b>		
<b>Sección VI</b>		
Nombre de la agencia La queja es contra:		
Persona de contacto:		
Título:		

Número de teléfono:

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

Firma y fecha requeridas a continuación

---

Firma

Fecha

Envíe este formulario en persona a la dirección que se indica a continuación, o envíelo por correo a:

**Director Senior de Recursos Humanos o persona designada (para quejas relacionadas con el empleo) o**

**Director Ejecutivo o persona designada (para quejas relacionadas con los servicios recibidos)**

**Melmark, Inc.**

**2600 Wayland Road**

**Berwyn, PA 19312**

**LISTA DE TÍTULOS VI RELACIONADOS CON EL TRÁNSITO  
INVESTIGACIONES, QUEJAS Y DEMANDAS**

**MELMARK** mantiene una lista o registro de todas las investigaciones, quejas y demandas del Título VI, relacionadas con sus actividades relacionadas con el tránsito.

**Marque uno:**

No se han presentado investigaciones, quejas y/o demandas contra nosotros durante 2022-  
2024

\_\_\_\_\_

Se han presentado investigaciones, quejas y/o demandas en nuestra contra. *Consulte la lista a continuación. Adjunte información adicional según sea necesario.*

\_\_\_\_\_

	<b>Fecha</b> (Mes, Día, Año)	<b>Resumen</b> (incluya el motivo de la queja: raza, color u origen nacional)	<b>Estado</b>	<b>Acción(es) tomada(s)</b>
<b>Investigaciones</b>				
1.				
2.				
<b>Demandas</b>				
1.				
2.				
<b>Quejas</b>				
1.				
2.				

## PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**MELMARK** se compromete a fomentar un compromiso significativo con nuestros empleados, clientes, familias y partes interesadas clave. Priorizamos la recopilación de comentarios valiosos dentro de nuestra organización y de aquellos directamente involucrados en nuestros servicios para construir relaciones colaborativas y receptivas. En lugar de foros públicos, utilizamos encuestas internas y mecanismos de retroalimentación estructurados para garantizar que se escuchen diversas voces, incluidas las de nuestros empleados, participantes y sus familias. Nuestra comunidad es diversa y representa una variedad de orígenes raciales, étnicos y lingüísticos, con empleados, clientes y sus familias que representan a 12 estados diferentes e incluso más países. Para mantener una comunicación coherente y transparente, compartimos información accesible a través de plataformas digitales, boletines informativos y redes sociales. Evaluamos y adaptamos regularmente nuestros esfuerzos de divulgación para mantenernos alineados con las necesidades cambiantes de nuestros grupos de interés, lo que subraya nuestra dedicación a la inclusión, la transparencia y el crecimiento.

## PLAN DE ASISTENCIA LINGÜÍSTICA

**MELMARK** se compromete a garantizar servicios accesibles para las personas de nuestra población de servicio con dominio limitado del inglés (LEP) al proporcionar asistencia lingüística esencial y adaptaciones. El número de personas LEP en nuestra población de servicio, la intensidad de los programas de apoyo (p. ej., programa residencial en comparación con un programa de solo un día), la modalidad de comunicación (p. ej., intercambio de imágenes en comparación con el lenguaje hablado) y los fondos proporcionados específicamente para el apoyo lingüístico son factores para apoyar las necesidades individuales de LEP. Las necesidades y apoyos individuales se documentan dentro de planes de servicio individualizados.

Además de las necesidades de apoyo individuales, **MELMARK** ofrece un amplio apoyo, como servicios de interpretación, materiales traducidos y notificaciones verbales para satisfacer estas necesidades. También utilizamos servicios de traducción para convertir documentos según sea necesario, asegurando que la información sea accesible para los clientes y las familias en sus idiomas primarios / preferidos. Además, nuestro sitio web se puede traducir a 12 idiomas, lo que mejora el acceso a nuestros programas y servicios.

De conformidad con el **Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964**, la **Orden Ejecutiva 13166** y **las pautas de la ADA**, **MELMARK** se esfuerza por proporcionar un acceso significativo a las personas con LEP, como se requiere para las organizaciones financiadas con fondos federales. Nuestras pólizas incluyen:

- Ofrecer **servicios de interpretación gratuitos** para apoyar la comunicación efectiva.
- Utilizamos **tecnologías de acceso lingüístico** (es decir, Google Translate) para agilizar la comunicación y mejorar la accesibilidad al servicio.
- Capacitar al personal para brindar atención culturalmente competente y seguir los procedimientos de asistencia lingüística establecidos.

De acuerdo con **las pautas de la Oficina de Derechos Civiles (OCR, por sus siglas en inglés)**, **MELMARK** informa a las personas LEP de su derecho a la asistencia lingüística sin costo alguno. La integración de estas prácticas exigidas por el gobierno federal mantiene nuestro compromiso con una atención accesible, culturalmente consciente y excepcional.

Además, **MELMARK** se adhiere a **la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación** y **a los requisitos de la ADA**, ofreciendo ayudas auxiliares para garantizar que todos los clientes, incluidos aquellos con discapacidades, tengan el mismo acceso a nuestros programas. Revisamos y adaptamos continuamente



nuestros servicios lingüísticos para alinearnos con las necesidades cambiantes de nuestra comunidad, reafirmando nuestro compromiso de proporcionar un acceso equitativo para todos.

## RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE CUATRO FACTORES

**Factor 1 – Demografía:** Identifica el número o proporción de personas LEP atendidas y los idiomas que se hablan en el área de servicio.

- Departamento de Salud de Pensilvania, Mapa de idiomas de [Pensilvania](#)
- Oficina del Censo de los EE. UU., [Mapeador de Área de Alcance de Respuesta \(ROAM\)](#)

De acuerdo con la estimación de 5 años de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense (ACS) proporcionada en el sitio web anterior, el condado de Delaware dentro del estado de Pensilvania:

**Población total: 576.830**

**Total de LEP: estimado 18,500**

**Población 5+ que habla inglés menos que "muy bien" y**

1. **Habla español (%): 1.12**
2. **Hablar ruso (%): 0.00**
3. **Habla chino (%): 0.95**
4. **Habla coreano (%): 1.02**
5. **Habla vietnamita (%): 0.00**
6. **Habla tagalo (%): 0.00**
7. **Hablar árabe (%): 0.00**

Según la estimación de 5 años de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense (ACS), el condado de Delaware, Pensilvania, tiene una población total de 576.830 habitantes. De esta población:

1. El 1.12% habla español y dice hablar inglés menos de "muy bien".
2. El 0,95% habla chino y reporta un dominio limitado del inglés.
3. El 1.02% habla coreano y reporta un dominio limitado del inglés.
4. El 0,00% de la población habla ruso, vietnamita, tagalo o árabe y afirma hablar inglés menos de "muy bien".

Con base en estas cifras, la población de habla hispana en el condado de Delaware supera el umbral de puerto seguro del 1% o 1,000 personas. Por lo tanto, **MELMARK** está obligada a proporcionar traducciones escritas de documentos vitales para este grupo lingüístico. Otros grupos lingüísticos, como el chino y el coreano, están por debajo del umbral del 5% o de 1.000 personas, lo que significa que Melmark no está obligado a proporcionar traducciones escritas para estos idiomas en este momento.

Según la estimación de 5 años de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense (ACS), el condado de Chester dentro de la Mancomunidad de Pensilvania:

- **Población total:** 502.244
- **LEP total:** estimado 12,518

**Población 5+ que habla inglés menos que "muy bien":**

1. **Habla español (%):** 2.6
2. **Hablar chino (%):** 0.0
3. **Hablar coreano (%):** 0.0
4. **Habla vietnamita (%):** 0.0
5. **Hablar tagalo (%):** 0.0
6. **Hablar árabe (%):** 0.0
7. **Hablar ruso (%):** 0.0

Según las estimaciones más recientes de 5 años de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense (ACS), el condado de Chester, Pensilvania, tiene una población total de aproximadamente **502.244 habitantes**. Dentro de esta población, alrededor **de 59,595 personas (11.9%)** hablan un idioma distinto al inglés en casa, lo que indica una presencia significativa de personas con dominio limitado del inglés (LEP).

Según estas cifras, la población de habla hispana en el condado de Chester supera el umbral de puerto seguro del 1% o 1,000 personas. Por lo tanto, **MELMARK** debe proporcionar traducciones escritas de documentos vitales para este grupo lingüístico. Otros grupos lingüísticos caen por debajo del umbral del 5% o de 1.000 personas, lo que significa que Melmark no está obligado a proporcionar traducciones escritas para estos idiomas en este momento.

En el futuro, si **MELMARK** cumple con el umbral de puerto seguro para cualquier grupo lingüístico, proporcionará traducción escrita de documentos vitales en dichos idiomas y también considerará las medidas necesarias para la interpretación oral. Llego unos minutos tarde; Mi reunión anterior se está desbordando.

Factor 2 – Frecuencia: Identifica la frecuencia con la que el personal entra en contacto con las personas LEP.

**MELMARK** ofrece viajes a 200+ personas por año. Si bien no se han recopilado datos formales, el proveedor/arrendatario de tránsito ha indicado que ha encontrado 0 personas LEP que utilizan el servicio en los últimos seis meses.

La tarjeta de identificación de idioma "Yo hablo" que se enumera a continuación es un documento que colocamos en nuestra oficina o vehículos y que utiliza el **personal de MELMARK** para ayudar a las personas con LEP. Se pueden agregar idiomas adicionales según sea necesario para que coincidan con los cambios demográficos del área de **servicio de MELMARK**.

**Tarjeta de Identificación de Idioma "Yo Hablo"**

Marque esta casilla si habla...	Tabla de Identificación de Idioma	Idioma
	Marque esta casilla si lee o habla inglés	Inglés
	Marque esta casilla si lee o habla español	Español
	Revisa este ciclo si sabes leer y hablar hmong	Hmong
	Si dices chino, marca la casilla	Chino
	Por favor, no sé qué hacer.	Vietnamita
	Marque esta casilla si habla coreano	Coreano
	Márcalo en forma cuadrada si puedes leer o hablar tagalo.	Tagalo
	Marque esta casilla si lee o habla alemán	Alemán

	Marca esta casilla si hablas ruso	Ruso
	Marque esta casilla si habla serbio	Serbio
	Marque esta casilla si habla hindi	Hindi
	Marque esta casilla habla urdu si usted	Urdu

Nota: Para obtener más información, visite el sitio web de la Oficina del Censo de EE. UU. <http://www.lep.gov/ISpeakCards2004.pdf>

**Factor 3 – Importancia:** Explica cómo el programa, servicio o actividad afecta la vida de las personas.

**MELMARK** entiende que una persona LEP con desafíos de barrera lingüística también enfrenta dificultades para obtener atención médica, educación, acceso a empleo y nutrición, sitios de comidas, servicios recreativos y socialización. Un sistema de transporte es un eslabón clave para conectar a las personas con LEP con estos servicios esenciales.

**Factor 4 – Recursos y Costos:** Analiza el financiamiento y otros recursos disponibles para LEP.

A pesar de que no hay un presupuesto separado asignado específicamente para el alcance de LEP, la organización evalúa la necesidad de servicios lingüísticos en función del tamaño de la población LEP, la intensidad de la atención brindada (por ejemplo, programas residenciales versus programas diurnos) y los métodos de comunicación requeridos (por ejemplo, intérpretes verbales, traducción escrita o herramientas de comunicación alternativas como sistemas de intercambio de imágenes). Revisamos y adaptamos continuamente nuestros servicios lingüísticos para alinearnos con las necesidades cambiantes de nuestra comunidad, reafirmando nuestro compromiso de proporcionar un acceso equitativo para todos.

## Cuadro en el que se representa la representación de las minorías en el Consejo de Administración

Estos esfuerzos incluyen iniciativas de divulgación dirigidas específicamente a las comunidades subrepresentadas, lo que ayuda a crear conciencia sobre las oportunidades de participación en los procesos de gobernanza y toma de decisiones. Al asociarse con organizaciones locales que atienden a poblaciones diversas, Melmark puede identificar y reclutar posibles miembros del comité que reflejen la demografía de la comunidad. Para apoyar aún más la participación de las minorías, Melmark ha adoptado procesos de contratación transparentes, asegurando que los puestos de los comités se anuncien ampliamente y sean accesibles para todas las personas interesadas.

Además, la organización lleva a cabo una evaluación continua de sus iniciativas en materia de diversidad, utilizando la retroalimentación para perfeccionar las estrategias y garantizar que satisfagan eficazmente las necesidades de las comunidades minoritarias. Este compromiso con la mejora continua es crucial para crear un ambiente más inclusivo que no solo acoja la participación diversa en los roles de liderazgo, sino que fomente activamente la participación diversa.

	Indio americano o nativo de Alaska	Asiático	Negro o afroamericano	Hispanos o latinos	Nativo de Hawái o de las islas del Pacífico	Blanco
Área de servicio Pop.	0.4%	4.0%	17.5%	7.0%	0.1%	71.4%
Consejo de Administración	0%	0%	15%	0%	0%	85%

## **Anexo A. Documentación de la aprobación por el Consejo de Administración**

La agencia adjunta aquí la documentación de la aprobación por parte del Consejo de Administración.