



FORMULARIO DE QUEJA POR FALTA DE ACCESO A SERVICIOS EN SU IDIOMA

SECCIÓN 1 — PROCESO PARA PRESENTAR UNA QUEJA

Si cree que el Departamento de Vehículos Motorizados (DMV) no ha logrado atenderlo por no tener servicios en su idioma o debido a otras barreras lingüísticas, complete este formulario y envíelo a: **Department of Motor Vehicles, Attn: Bilingual Coordinator, Language Access Complaint Form, 2415 1st Avenue, MS F115, Sacramento, CA 95818.**

SECCIÓN 2 — DATOS PERSONALES

NOMBRE APELLIDO

DIRECCIÓN

CIUDAD ESTADO CÓDIGO POSTAL

NÚMERO TELEFÓNICO () CORREO ELECTRÓNICO

FORMA DE COMUNICACIÓN PREFERIDA

Teléfono Correo Correo electrónico

SECCIÓN 3 — DATOS SOBRE LA QUEJA

FECHA DEL INCIDENTE

Comunicación preferida

En persona Por teléfono Por correo electrónico Correspondencia Otra

¿En qué idioma necesita ayuda?

Armenio Cantonés Hindi Coreano Mandarín
 Punjabí Español Tagalo Vietnamita Lenguaje de señas americano
 Otro

Problemas por falta de acceso a servicios en su idioma u otras barreras lingüísticas (marque todo lo que corresponda):

Falta de personal bilingüe
 Falta de servicios de intérprete
 Falta de formularios/materiales escritos traducidos
 Falta de letreros informando al público sobre los servicios de intérprete/traducción
 Otro:

Ubicación donde ocurrió el incidente (si ocurrió en una oficina del DMV)

DIRECCIÓN

CIUDAD ESTADO CÓDIGO POSTAL

DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE

POLÍTICA DEL DMV DE SERVICIOS EN OTROS IDIOMAS

De acuerdo con los requisitos de la ley sobre servicios bilingües (*Dymally-Alatorre Bilingual Services Act*) el DMV está totalmente comprometido a brindar, a todas las personas, igualdad de acceso a los programas y servicios que ofrece, inclusive a aquellos que tengan un dominio limitado del idioma inglés (*Limited English Proficient*, LEP) o que no hablen inglés. Todos los programas del departamento deben ofrecer servicios de tal manera que se reconozcan las diferencias individuales y consideren las diferencias culturales. Dependiendo de las necesidades individuales, se debe lograr una comunicación efectiva con los clientes que tengan un dominio limitado del idioma inglés (LEP) o que no hablen inglés, disponiendo de empleados bilingües, materiales escritos traducidos y/o servicios de intérprete/traducción contratados.

RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL AVISO DE PRIVACIDAD

- La recolección de datos personales que realiza el DMV se rige por: la ley de prácticas de información (*California Information Practices Act*); la §1798 y subsiguientes del código civil (*Civil Code*); la §11015.5 del código gubernamental (*Government Code*, GC); la §6250 de la ley de expedientes públicos del código gubernamental (*California Public Records Act*, GC); la §1808 del código de vehículos (*California Vehicle Code*, CVC); las §§2721-2725 de la ley de protección de la privacidad del conductor del capítulo 18 del código de Estados Unidos (*Driver's Privacy Protection Act*, 18 *United States Code*).
- Los datos pueden ser compartidos con proveedores de servicios autorizados, agencias estatales y/o locales que apoyen el programa.
- Todos los datos en este formulario son opcionales.
- El DMV usa los datos para mejorar la comunicación con personas que tengan un dominio limitado del idioma inglés o que no hablen inglés, según la ley de servicios bilingües Dymally-Alatorre (*Dymally-Alatorre Bilingual Services Act*).
- No proporcionar los datos opcionales puede ocasionar la imposibilidad de brindarle los servicios y de atender sus inquietudes lingüísticas.
- Tiene el derecho de revisar y solicitar correcciones o que se borre información de los expedientes del DMV que contengan sus datos personales. Por favor visite dmv.ca.gov para más información sobre la ley de prácticas de información.
- Preguntas sobre este formulario deben ser dirigidas a Office of Civil Rights and Resolution, 2415 1st Avenue, MS F115, Sacramento, CA 95818 o a dmvlanguageservices@dmv.ca.gov.
- Para preguntas o pedidos sobre la política de privacidad comuníquese con: DMV Chief Privacy Officer, 2415 1st Avenue, MS F127, Sacramento, CA 95818 o al (916) 657-6340.

PROCESO DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS (CALIFORNIA DEPARTMENT OF HUMAN RESOURCES) PARA PRESENTAR UNA QUEJA SOBRE FALTA DE ACCESO A SERVICIOS EN SU IDIOMA

Si cree que el DMV no ha atendido de manera adecuada su petición de materiales escritos traducidos o servicios de intérprete, puede presentar una queja en contra del DMV por la falta de acceso adecuado a servicios en su idioma en el departamento de recursos humanos (*California Department of Human Resources*, CalHR) llamando al (866) 889-3278. Esta línea telefónica se conectará a una grabadora donde podrá dejar un mensaje y explicar su queja detalladamente. Personal del programa de servicios bilingües (*Bilingual Services Program*) se comunicará con el DMV para encontrar una solución. Este programa ofrece instrucciones grabadas en los siguientes idiomas: árabe, armenio, cantonés, coreano, español, farsi, inglés, japonés, mandarín, punjabí, ruso, tagalo y vietnamita. Para recibir asistencia en otros idiomas, comuníquese con el programa de servicios bilingües de CalHR al (916) 324-0970.