



## 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.