



Plan Título VI  
Sección 5310 Concesionario

Adoptado: 22 de septiembre de 2020

Adoptado por: Paladin, Inc.  
Junta Directiva

Nueva política: 1 de octubre de 2020

presidente  
Nombre/Título del Michael Breakey,

Firma del presidente: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Declaración de política

El concesionario de la Sección 5310, Paladin, Inc., como receptor de subvenciones de la Administración Federal de Tránsito (FTA), ya sea directamente de FTA o a través del Departamento de Transporte de Indiana (INDOT), cumplirá con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 (42 USC 2000d) y las regulaciones de implementación del Departamento de Transporte de los Estados Unidos.

Elementos

del plan del Título VI El plan del Título VI de Paladin incluye los siguientes elementos:

1. Evidencia de aprobación de la política
2. Aviso al público
3. Procedimiento de cumplimiento
4. Formulario de queja
5. Lista de investigaciones del Título VI relacionadas con el tránsito. Quejas y Demandas
6. Plan de Participación Pública
7. de Asistencia Lingüística
8. Tabla de Representación de Minorías y Descripción

Nota: Se adjuntarán materiales adicionales, si es necesario.

## Apéndice 2 TÍTULO VI Aviso al público

### AVISO PÚBLICO DE DERECHOS BAJO EL TÍTULO VI DE LA LEY DE DERECHOS CIVILES DE 1964

Paladin, Inc. opera sus programas y servicios sin distinción de raza, color u origen nacional de acuerdo con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964. Cualquier persona que crea que ha sido agraviada por cualquier práctica discriminatoria ilegal bajo el Título VI puede presentar una queja ante Paladin, Inc.

Para obtener más información sobre el plan de derechos civiles de Paladin, Inc. y los procedimientos para presentar una queja, comuníquese con el Oficial de Cumplimiento Corporativo al 219-874-4288 x1138 o envíe un correo electrónico a [compliance@paladin.care](mailto:compliance@paladin.care). También puede visitar nuestra oficina en 4315 East Michigan Blvd., Michigan City, Indiana 46360.

Un reclamante puede presentar una queja directamente ante la Administración Federal de Tránsito presentando una queja en la dirección a continuación.

Administración Federal de Tránsito  
Oficina de Derechos Civiles de la  
Atención: Coordinador del Programa del Título VI  
East Building, 5th Floor – TRC  
1200 New Jersey Avenue, SE  
Washington DC 20590

Si necesita información en otro idioma o formato alternativo, comuníquese con Paladin, Inc. al 219-874- 4288, extensión 1138 o envíe un correo electrónico a [compliance@paladin.care](mailto:compliance@paladin.care) Asunto: Título VI

El Aviso al público de Paladin Inc. está publicado en los siguientes lugares:

- o Sitio web de la agencia: [www.paladin.care](http://www.paladin.care)
- o Tablón de anuncios
- o Oficina de transporte
- o Adentro vehículos de transporte
- o Otro: Hospitales y consultorios médicos, según corresponda

(Apéndice 3) – Procedimiento de quejas de derechos

civiles POLÍTICAS DEL PROGRAMA PALADIN

POLÍTICA: Quejas de discriminación

FECHA DE VIGENCIA:

FECHA REVISADA:

POLÍTICA: 800.07

DISTRIBUCIÓN: Todas las carpetas del manual de políticas y procedimientos administrativos

#### Propósito

El propósito de esta política es proporcionar procedimientos para recibir, rastrear, resolver y responder a las quejas discriminatorias del Título VI y ADA con respecto al servicio de transporte de Paladin. Además, esta política abordará los requisitos de mantenimiento de registros y presentación de informes.

#### Proceso de quejas

En caso de que Paladin tenga una queja con respecto a la provisión (o no provisión) de servicios de transporte donde una persona cree que ella o un grupo específico de personas ha sido objeto de discriminación prohibida por el Título VI o la ADA, la denuncia se manejará de la siguiente manera:

- La persona o el representante debe comunicarse primero con Paladin para intentar resolver la queja en:

#### Paladin

ATTN: Corporate Compliance Officer  
4315 E Michigan Blvd.  
Michigan City, IN 46360  
compliance@paladin.care

Este proceso y formulario de quejas están disponibles en [www.paladin.care](http://www.paladin.care).

La queja debe ser reportada a más tardar ciento ochenta (180) días después de la supuesta ocurrencia.

Hay formatos alternativos disponibles y las personas pueden enviar una solicitud a Paladin para que se proporcione una copia de esta política y el formulario de quejas en un formato alternativo específico.

Si la denuncia es resuelta por la gerencia de Paladin, Paladin conservará un informe escrito de la resolución, enviando una carta resumen al denunciante.

- Si la gerencia de Paladin no puede resolver la queja, se enviará un informe escrito de la queja a la Junta Directiva (BOD) de Paladin. El BOD nombrará un Comité de Resolución de Quejas (CRC) que abordará todas las quejas que permanezcan sin resolver por parte de la gerencia de Paladin. Al recibirla, el Comité revisará la queja e intentará resolverla. Todas las partes acuerdan que la decisión de la CRC se considerará una resolución final.

Después de que Paladin investigue la denuncia, se entregará una decisión por escrito al denunciante. Paladin emitirá una Carta de cierre o una Carta de conclusión.

una. Carta de conclusión: esta carta resumirá la queja, cualquier entrevista realizada con respecto a la queja y explica qué medidas tomará Paladin para abordar la queja.

b. Carta de cierre: esta carta explicará por qué Paladin ha determinado que la queja no amerita acomodación bajo la ADA o el Título VI y esa queja se cerrará.

#### Registros

Todas las quejas se documentarán y se colocarán en un archivo marcado como "Archivo de quejas". Los registros serán mantenidos por el Oficial de Cumplimiento Corporativo de Paladin o su designado.

Los registros relacionados con las quejas se conservarán durante un mínimo de un (1) año.

Se conservará un resumen de las quejas y comunicaciones de cada queja durante un mínimo de cinco (5) años.

El FTA permite el uso de un solo formulario de quejas para recibir quejas del Título VI y de la ADA, y Paladin categorizará claramente las comunicaciones internas y externas para identificar adecuadamente las quejas de la ADA. El formulario de quejas se evaluará anualmente para verificar su cumplimiento.

#### Apelaciones

El objetivo de Paladin es garantizar un servicio de calidad a todas las personas. Si un reclamante desea presentar una queja directamente ante la FTA, acceder a más información o presentar una apelación, se puede contactar a los siguientes:

Administración Federal de Tránsito  
Oficina de Derechos Civiles de la  
Atención: Equipo de Quejas  
East Building, 5th Floor – TCR  
1200 New Jersey Avenida, SE  
Washington, DC 20590  
(888) 446-4511

(Anexo 4) – Formulario de Queja Consolidada de Derechos Civiles

Sección I:

Nombre:

Dirección:

Teléfono (Casa):      Teléfono (Trabajo):

Dirección de Correo Electrónico:

¿Requisitos de Formato Accesible? Letra grande    Cinta de audio

TDD    Otro

Sección II:

¿Está presentando esta queja en su propio nombre?      Sí\*      No

\*Si respondió "sí" a esta pregunta, pase a la Sección III.

De lo contrario, proporcione el nombre y la relación de la persona por la que presenta la queja:

Explique por qué presentó la solicitud en nombre de un tercero:

Confirme que obtuvo el permiso de la parte perjudicada si presenta la presentación en nombre de un tercero fiesta. Sí No

Sección III:

Creo que la discriminación que experimenté se basó en (marque todo lo que corresponda):

Raza  Color  Origen nacional  Discapacidad

Fecha de la supuesta 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 discriminaron (si se conocen), así como los nombres y la información de contacto de los testigos. Si necesita más espacio, utilice el reverso de este formulario.

---

---

---

Sección IV

¿Ha presentado previamente una queja del Título VI ante esta agencia? Sí No

¿Ha presentado esta queja ante alguna otra agencia federal, estatal o local, o ante algún tribunal federal o estatal?

Sí  No

En caso afirmativo, marque todo lo que corresponda:

Agencia federal:

Tribunal federal  Agencia estatal

Tribunal estatal  Agencia local

Proporcione información sobre una persona de contacto en la agencia/tribunal donde se presentó la queja fue archivado.

Nombre:

Cargo:

Agencia:

Dirección:

Teléfono:

Sección VI

Persona de contacto:

Cargo:

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 aparece a continuación, o envíe este formulario por correo a:

Corporate Compliance Officer

Paladin, Inc.

4315 E Michigan Blvd.  
Michigan City, IN 46360

Apéndice 5: Lista de investigaciones, quejas y demandas del Título VI relacionadas con el tránsito

Marque uno:

NO se han presentado investigaciones, quejas ni demandas contra nosotros durante el período del informe del 1 de abril de 2017 al 31 de agosto de 2020.

Se han presentado investigaciones, denuncias y/o demandas en nuestra contra. Vea la lista a continuación.

Fecha	Resumen	Estado	Acción(es)
Mes, Día, Año	(incluya la base de la queja; raza, color u origen nacional)		

Tomada(s)

Investigaciones

1.

2.

Demandas

1.

2.

Quejas

1.

2.

Apéndice 6:

estrategias del plan de participación pública y resultados deseados

Para promover la participación pública inclusiva, Paladin, Inc. utilizará sus recursos disponibles para emplear las siguientes estrategias, según corresponda:

- Proveer una participación continua del público.
- Seleccionar lugares y horarios de reunión accesibles y variados
- Emplear diferentes tamaños y formatos de reunión

#### Divulgación pública documentada

Las actividades directas de participación y divulgación pública realizadas por Paladin, Inc. se resumen en la siguiente tabla. Los esfuerzos incluyen reuniones, encuestas, grupos focales, etc.

Fecha	Personal de Paladin	evento	Publicación y método de comunicación	Método de divulgación	
Septiembre de 2020	Cumplimiento corporativo	Oficial, Junta Directiva	Revisar y actualizar el plan actual	1 de octubre de 2020	El Gerente de Transporte continúa llegando a nuevos clientes.
Trimestral	Gerente de Transporte	del Comité Asesor de Transporte del Condado de LaPorte	Reunión de Recursos Compartidos	de Transporte de Paladin preside este comité y Paladin organiza reuniones trimestrales.	
Octubre de 2020	Oficial de cumplimiento corporativo	Información actualizada en paladin.care	Actualizado	octubre de 2020	Coordinador de instalaciones Información actualizada disponible en la oficina corporativa
junio de 2021	Oficial de cumplimiento corporativo	Encuestas de satisfacción con el transporte	Anualmente en junio	Encuesta proporcionada a todas las personas que reciben servicios de transporte.	
marzo de 2021	del equipo de liderazgo sénior de	Feria de recursos	Publicada en las redes sociales	Feria personal de Paladin estuvo presente para compartir información sobre los servicios disponibles. También se invitó a vendedores externos.	
Cada dos meses	Personal designado de Paladin y miembros de la comunidad	Comité de derechos humanos	Las fechas se proporcionan a todos los miembros.	Reunión de recursos	
Mensual	Equipo de liderazgo sénior y otro personal de Paladin	WIMS Radio	Spotlight	Media	Un representante de Paladin está en el programa matutino para hablar sobre eventos actuales y ofertas de servicios.

#### (Apéndice 7) Plan de asistencia lingüística

“Paladin, Inc. identifica las necesidades del cliente en varias etapas del plan de servicio. Esas necesidades se satisfacen combinándolas con el servicio apropiado. Con respecto a nuestros clientes de transporte de edad avanzada/discapacitados, las barreras del

idioma se determinarán en el momento de la admisión y se buscará un intérprete calificado para ayudar”.

(Apéndice 8) – Información de representación de minorías

A. Tabla de representación de minorías

La siguiente tabla muestra los dos comités y consejos de Paladin Inc. relacionados con el tránsito: la Junta Directiva del concesionario y su Consejo Asesor de Transporte.

Cuerpo Americano americano de	Caucásico Asiático Nativo	Hispano	Afroamericano		
*Población	84.9%	6.9%	11.6%	.7%	0%
Junta Directiva Transporte Asesor	99.0%	0%	1%	0%	0%
Consejo	75%	0%	25%	0%	0%

\*LaPorte Oficina del Censo de EE. UU. del condado de Indiana 2019

B. Esfuerzos para alentar la participación de las minorías

Paladin, Inc. entiende que la representación diversa en comités, consejos y juntas da como resultado una política sólida que refleja a toda su población. Como tal, PALADIN, INC. fomenta la participación de todos sus ciudadanos. Y a partir del 1 de julio de 2014, PALADIN, INC. comenzó a realizar esfuerzos para alentar y promover la diversidad. Para alentar la participación en sus juntas y comités, PALADIN, INC. continuará contactando a organizaciones comunitarias, étnicas y religiosas para conectarse con todas las poblaciones

Aviso contra la discriminación

Es ilegal que Paladin, Inc. no proporcione o se niegue a proporcionar servicios, acceso a servicios o actividades, o de otra manera discriminar a un individuo debido a su raza, color, religión, sexo, preferencia sexual, origen nacional, discapacidad o condición de veterano.

Paladin, Inc. invita a los miembros de la junta y del consejo a identificar voluntariamente su raza/etnicidad para que podamos cumplir con las reglamentaciones del Título VI de la FTA. Esta información se utilizará de acuerdo con las disposiciones de las leyes federales y estatales aplicables, las órdenes ejecutivas y los reglamentos, incluidos aquellos que requieren que la información se resuma y se informe al gobierno federal para fines de aplicación de los derechos civiles.

Formulario de recopilación de datos de representación de minorías

Fecha:

Estimado miembro:

Como PALADIN, INC. es un receptor de fondos federales, estamos obligados bajo el Título VI de la ley de Derechos Civiles a determinar las juntas y consejos de composición racial/étnica, etc.

Los datos de esta sección se utilizan con fines estadísticos y de informes. La información puede estar sujeta a divulgación según las leyes o normas federales o estatales.

Raza/etnicidad: autoidentificación (opcional)

Si elige autoidentificarse, marque la única casilla que describe la categoría de raza/etnicidad con la que se identifica principalmente:

Asiático o isleño del Pacífico: todas las personas que tienen orígenes en cualquiera de los pueblos del Lejano Oriente, el sudeste asiático, el subcontinente indio o las islas del Pacífico. Esta área incluye, por ejemplo, China, Japón, Corea, las Islas Filipinas y Samoa.

Negro y/o afroamericano (no de origen hispano): Todas las personas que tengan orígenes en cualquiera de los grupos raciales negros de África.

Hispano: Todas las personas de cultura u origen mexicano, puertorriqueño, cubano, centro o sudamericano, u otra cultura u origen español, independientemente de su raza.

Indio americano o nativo de Alaska: Todas las personas que tienen orígenes en cualquiera de los pueblos originarios de América del Norte y que mantienen una identificación cultural a través de la afiliación tribal o el reconocimiento comunitario.

Caucásicos (no de origen hispano): Todas las personas que tengan orígenes en cualquiera de los pueblos originarios de Europa, Norte de África o Medio Oriente.

Nota: El formulario de recopilación de datos de representación de minorías es una herramienta opcional para el subreceptor. No se requiere que los formularios completos se envíen con el plan del Título VI.