

## 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, 10911 White Rock Road, Suite 300, Rancho Cordova, CA 95670.**

### 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 la 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 es que ocurrió en una oficina del DMV)  
DIRECCIÓN \_\_\_\_\_

CIUDAD \_\_\_\_\_ ESTADO \_\_\_\_\_ CÓDIGO POSTAL \_\_\_\_\_

DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## POLÍTICA DEL DMV DE SERVICIOS EN OTROS IDIOMAS

De acuerdo a 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 a los 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 que se esté consciente de 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.

## AVISO DE PRIVACIDAD

**Recopilación y uso de datos personales.** La división de programas de comunicación (*Communication Programs Division*) del DMV de California recopila los datos del "Formulario de queja por falta de acceso a servicios en su idioma" según la ley sobre servicios bilingües (*Dymally-Alatorre Bilingual Services Act*) del código gubernamental (*California Government Code*, CGC) Sección 7290 y subsiguientes. El DMV usa esta información para mejorar la comunicación de la gente de este estado, según lo establecido por el código CGC Sección 7291 y para cumplir con otras estipulaciones de las Secciones 7292(a) y 7299.4 Subsecciones (a) y (d) del código CGC. Los datos personales que recopilan las agencias estatales están protegidos según la ley de prácticas de información (*Information Practices Act*), la Sección 1798 y subsiguientes del código civil (*California Civil Code*) y la política estatal. La política general de privacidad del DMV está disponible en [www.dmv.ca.gov](http://www.dmv.ca.gov).

**Proporcionar datos personales.** Completar este formulario es voluntario. Sin embargo, si no da suficiente información, el DMV no podrá resolver su queja sobre la falta de acceso a servicios en su idioma ni proveer los servicios solicitados. **Por favor no dé ningún dato personal que no se le pida tal como el número de seguro social, número de licencia de manejar, número de cuenta bancaria, datos médicos o de salud, etc.**

**Acceso a su información.** Si prefiere, puede revisar todos los datos personales en cualquier expediente que el DMV tenga sobre usted, según lo dispuesto en la ley de prácticas de información (*Information Practices Act*) y otras leyes. A continuación, hay más información sobre a dónde comunicarse.

**Posible divulgación de datos personales.** Para poder ofrecer una comunicación eficiente entre unidades del DMV y el público, la división de programas de comunicación (*Communication Programs Division*) quizás deba compartir con otras unidades dentro del DMV los datos personales que usted proporcione y se podrían divulgar en los siguientes casos:

- en respuesta a una petición según la ley de expedientes públicos (*Public Records Act*), conforme a la ley de prácticas de información (*Information Practices Act*),
- a petición de otra agencia de gobierno según lo dispone la ley estatal o federal,
- en respuesta a una orden de la corte o administrativa, una orden de comparecencia o una orden de cateo.

**Información sobre a dónde comunicarse.** Puede obtener una copia de su expediente público de conductor en [www.dmv.ca.gov](http://www.dmv.ca.gov) o en cualquier oficina local del DMV en el horario normal de oficina. Si necesita ayuda para obtener su expediente durante el horario de oficina o para hacer una cita, llame al **1-800-777-0133**.

Si tiene preguntas sobre este formulario, puede comunicarse a: **Department of Motor Vehicles, Att: Bilingual Coordinator, 10911 White Rock Road, Suite 300, Rancho Cordova, CA 95670.**

## 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 en los siguientes idiomas: árabe, armenio, cantonés, coreano, español, farsi, inglés, japonés, mandarín, penjabi, ruso, tagalo y vietnamita. Para recibir asistencia en otros idiomas, comuníquese con el programa de servicios bilingües de CalHR al (916) 324-0970.