



# ROANOKE COUNTY

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES

## CORTRAN

TRANSPORTE DEL CONDADO de ROANOKE

P. O. Box 1127

Salem, Virginia 24153

EMAIL: [CORTRAN@roanokecountyva.gov](mailto:CORTRAN@roanokecountyva.gov)

Joyce W. Earl  
Directora

TEL: (540) 776-7271  
FAX: (540) 283-6750

Marque uno: Aplicación nueva  Recertificación

Por favor marque **TODOS** los que se aplican para su elegibilidad para utilizar el servicio CORTRAN:

Discapacidad permanente  Discapacidad temporal  Mayor de 70 años

### SECCIÓN 1. INFORMACIÓN DEL CLIENTE

1. Primer nombre: \_\_\_\_\_ Apellido: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_  
Dirección en el Condado de Roanoke: \_\_\_\_\_  
Ciudad: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ Código postal: \_\_\_\_\_  
Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_ Número de teléfono: \_\_\_\_\_ Veterano/a: \_\_\_\_\_

Estadísticas demográficas opcionales:  Blanco  Negro o Afroamericano  Hispano / Latino o Español  Asiático  Indio Americano/ Nativo de Alaska  Nativo de Hawai u otro isleño del Pacífico

Otro \_\_\_\_\_

2. Complete esta sección **SOLO si su domicilio actual es temporal** (hogar de ancianos, centro de rehabilitación, u hospital)

Nombre del sitio: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ Código postal: \_\_\_\_\_ Número de teléfono: \_\_\_\_\_

\*Usted se encuentra en un sitio, tal como un centro de rehabilitación o residencia asistida, donde hay servicios de transporte disponibles?  Sí  No

3. Contacto de emergencia

Nombre: \_\_\_\_\_

Dirección de domicilio: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ Código postal: \_\_\_\_\_

Teléfono principal: \_\_\_\_\_ Teléfono secundario: \_\_\_\_\_

Relación al cliente: \_\_\_\_\_

### SECCIÓN 2: EVALUACIÓN DE NECESIDADES

1. ¿Usted tiene alguna discapacidad que lo/la limite de proveer su propio transporte?  
 Sí  No Si marcó "Sí" por favor explique las limitaciones y las acomodaciones necesarias:  
\_\_\_\_\_
2. ¿Esta discapacidad es temporal?  Sí  No
3. Si marco "Sí", ¿por cuánto tiempo espera estar limitado/a de proveer su transporte?  
\_\_\_\_\_

# CORTRAN

Transporte del Condado de Roanoke

4. ¿Usted utiliza cualquiera de las siguientes ayudas para movilidad o equipo especializado?

Bastón

Muletas

Andadera

Animal de servicio

Scooter eléctrico

Abrazaderas para las piernas

Oxígeno portátil

Silla de ruedas eléctrica

Silla de ruedas manual

Bastón blanco largo

Silla de ruedas sobredimensionada

Prótesis

Otro, por favor especifique:

\_\_\_\_\_

5. ¿Usted requiere de un/a asistente de cuidado personal que lo/a acompañe en sus salidas? \_\_\_ Sí

\_\_\_ No Si marcó "Sí" indique el nombre:

\_\_\_\_\_

\*\*Solo se permite un solo asistente de cuidado personal que lo/la acompañe, no se permite ningún otro pasajero en el vehículo.

6. ¿Esta aplicación fue completada por otra persona que no fuera el/la solicitante? \_\_\_ Sí \_\_\_ No

**Si marcó "Sí", por favor complete la siguiente información:**

Nombre: \_\_\_\_\_ Sitio/Centro: \_\_\_\_\_

Teléfono principal: \_\_\_\_\_ Relación al solicitante: \_\_\_\_\_

¿Usted tiene Poder Legal para el/la solicitante? \_\_\_ Sí \_\_\_ No

Yo certifico que la información proporcionada por el solicitante es correcta y verdadera según mi mejor conocimiento.

\_\_\_\_\_  
Firma del Solicitante o Miembro de la Familia/Parte Responsable      Fecha

## Notificación Pública del Título VI

El Condado de Roanoke está comprometido en asegurar que ninguna persona sea excluida de participar en, o le sean negados los beneficios de sus servicios de transporte basado en la raza, color u origen nacional, tal como está protegido por el Título VI del Acta de Derechos Civiles de 1964. Si usted siente que su participación está siendo negada o sus beneficios están siendo negados en los servicios de transporte ofrecidos por el Programa CORTRAN del Condado de Roanoke, o de otra forma está siendo discriminado por su raza, color, origen nacional, género, edad o discapacidad, usted puede contactar a: Paula Benke, PO Box 1127 Salem, VA. 24153, Teléfono (540) 776-7271, Fax (540) 283 -6750 o correo electrónico [CORTRAN@roanokecountyva.gov](mailto:CORTRAN@roanokecountyva.gov).

# CORTRAN

Transporte del Condado de Roanoke

## SECCIÓN 3: CERTIFICACIÓN Y POLÍTICA DE ACUERDO

---

Yo certifico que la información contenida en esta aplicación es correcta y verdadera según mi mejor conocimiento. Yo entiendo que el propósito de esta aplicación es determinar si yo soy elegible para utilizar los servicios de transporte proporcionados por CORTRAN.

Al firmar, yo acuerdo reportar a CORTRAN cualquier cambio en mis circunstancias con respecto a mi elegibilidad para servicios de CORTRAN tan pronto como yo sepa de dichos cambios. Además, yo entiendo que documentación de todos los factores elegibles puede ser requerida para determinar mi elegibilidad o para propósitos de auditoría y que dar con conocimiento declaraciones falsas puede resultar en descalificación de participar en el programa CORTRAN.

Yo confirmo que entiendo que CORTRAN aplica las siguientes políticas:

- Política de Ausencia y Política de Impago. Ver las políticas adjuntas.
- El servicio será aprobado por 2 años, luego de ese período, los clientes deben volver a certificarse. Los individuos que cumplen los criterios basado en una discapacidad temporal deberán volver a certificarse cada 6 meses. Una nueva aplicación debe ser completada para la recertificación. Es la responsabilidad de cada cliente iniciar el proceso de recertificación.
- No hay ningún cargo por UN asistente de cuidado personal para acompañar a un cliente de CORTRAN. A los individuos que estén certificados como clientes de CORTRAN no se les permite actuar como asistente de cuidado personal para otro cliente de CORTRAN. A los viajeros de CORTRAN no se les permite llevar a “invitados” en sus viajes.
- Todo pasajero de CORTRAN debe tener créditos de viaje disponibles para programar y tomar viajes.
- El servicio es ofrecido de curva a curva y en ningún momento podrá el/la conductor/a entrar a un edificio para ofrecer asistencia. Un/a conductor/a ofrecerá asistencia limitada durante el abordaje y la salida de los vehículos de CORTRAN.
- Por favor proporcione documentación para verificar su edad y residencia en el Condado de Roanoke County. Solicítele a un profesional médico que complete el Certificado de Discapacidad si usted es menor de 70 años.
- Al firmar yo acepto y acuerdo que la información que es recolectada a través de mi aplicación para el uso de CORTRAN, incluyendo información demográfica e información sobre los viajes que yo tome, será accesible al Condado de Roanoke y a Via, y será utilizada para ayudar a administrar y ofrecer este servicio.

---

**Firma del solicitante o Miembro de familia/Parte responsable**      **Fecha**

---

**Número de teléfono**

---

**Dirección de correo electrónico**

**\*\*\* Por favor permita hasta cinco días hábiles para procesar la aplicación. No se procesarán aplicaciones que no presenten documentación actualizada.**

# CORTRAN

Transporte del Condado de Roanoke

## Formulario de Certificación de Discapacidad

El propósito de este formulario es proporcionar verificación escrita e independiente que el solicitante aquí nombrado tiene una discapacidad de acuerdo con la definición del Acto de Americanos con Discapacidades. Este formulario debe ser completado por un proveedor médico que tenga conocimiento de la discapacidad del solicitante.

El solicitante ha aplicado para servicios de transporte bajo el programa de Transporte del Condado de Roanoke, el cual está siendo administrado por Via. Si usted tiene cualquier pregunta sobre este formulario, por favor llame al (540) 776-7271. **Los formularios completados deben ser enviados por fax al (540) 283-6750.**

Nombre: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad/Estado: \_\_\_\_\_ Código postal: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Dirección de correo electrónico: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Firma del Solicitante o Miembro de familia/Parte responsable**

\_\_\_\_\_  
**Fecha**

### Definición de Discapacidad

La elegibilidad para este programa está basada en discapacidad tal como está definida por el Acta de Americanos con Discapacidades (ADA). Según el ADA, "Discapacidad significa, con respeto a un individuo, un impedimento físico o mental que sustancialmente limita una o más actividades principales de vida de dicho individuo; un registro de dicho impedimento; o ser considerado como teniendo dicho impedimento". "...actividades principales de vida se refiere a funciones tales como el cuidarse a uno mismo, llevar a cabo tareas manuales, caminar, ver, oír, hablar, respirar, aprender y trabajar."

**Esta sección debe ser completada por un proveedor médico para proporcionar información de verificación de elegibilidad.**

¿La discapacidad del solicitante es permanente, que dure más de 12 meses?  Sí  No

Si no, ¿cuánto se espera que dure? \_\_\_\_\_

¿Cuál es el carácter de la discapacidad del solicitante?

- Discapacidad de movilidad (Ver pregunta a la derecha)
- Discapacidad visual
- Discapacidad de auditiva
- Discapacidad cognitiva
- Otra, especifique: \_\_\_\_\_

Por favor marque todo asistente de movilidad que se aplique.

- Silla de ruedas manual
- Silla de ruedas eléctrica
- Escúter motorizado
- Perro Guía /de servicio
- Requiere de asistente personal
- Muletas
- Bastón
- Andadera
- Bastón blanco

Nombre del profesional médico: \_\_\_\_\_

Agencia/Organización: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Firma del proveedor médico**

\_\_\_\_\_  
**Fecha**

# CORTRAN

Transporte del Condado de Roanoke

## Transporte del Condado de Roanoke

CORTRAN, PO Box 1127, Salem, VA 24153

TELÉFONO: (540) 776-7271 FAX: (540) 283-6750

CORREO ELECTRÓNICO: [CORTRAN@roanokecountyva.gov](mailto:CORTRAN@roanokecountyva.gov)

### Información General del Programa

---

CORTRAN es administrado por el Condado de Roanoke y se asocia con Via para ofrecer un programa de vehículo compartido. CORTRAN está disponible solo a residentes aprobados con antelación y elegibles del Condado de Roanoke que necesiten transporte para y de destinos en el Condado de Roanoke, el Pueblo de Vinton, la Ciudad de Salem y la Ciudad de Roanoke.

- El servicio se ofrece de curva a curva.
- El servicio se ofrece de origen a destino.
- El/La conductor/a ofrece asistencia limitada para abordar y salir del vehículo.
- CORTRAN NO es un servicio de transporte de emergencia.

El servicio de CORTRAN se ofrece de lunes a viernes, de 7:00 am a 6:00 pm y la última hora para ser recogido debe ser programada a más tardar para las 5:30 pm.

No se ofrece el servicio los sábados y domingos, ni en los siguientes días festivos: Día de Martin Luther King Jr., Día de año nuevo, *Memorial Day*, el 4 de julio, *Labor Day*, el Día de acción de gracias, el viernes después del Día de acción de gracias, la Noche Buena y el Día de Navidad. El horario de días festivos está sujeto a cambios en base anual. Por favor verifique el horario de días festivos vigente con Via.

Una vez que sea aprobado o negado para los servicios de CORTRAN usted recibirá una carta. Si es aprobado, usted recibirá un número de Identificación de Cliente. Este número debe ser utilizado cuando haga una reservación con Via o compre créditos de viaje con la Oficina del Tesorero del Condado de Roanoke o Via.

### Elegibilidad para CORTRAN

---

Los clientes de CORTRAN deben ser residentes del Condado de Roanoke que tengan discapacidades calificativas y/o tengan al menos 70 años de edad. Los solicitantes para CORTRAN que declaren ser elegibles por discapacidad deben presentar un formulario de Certificado de Discapacidad completado por un proveedor médico.

Los clientes de CORTRAN serán aprobados por 2 años. Después de 2 años se requerirá que vuelvan a certificarse completando una nueva aplicación y presentando documentación vigente. Esta es la responsabilidad del viajero; el Condado no enviará cartas de renovación. Las aprobaciones por razones de un marco de tiempo o elegibilidad diferentes pueden ser consideradas en situaciones de caso por caso. La aprobación final será hecha por el Director de Servicios Sociales.

Los clientes de CORTRAN que residan en el Condado de Roanoke en un hogar de ancianos, centro de rehabilitación u hospital, serán aprobados por 6 meses. Los solicitantes deben ser residentes del Condado de Roanoke antes de entrar a dichos centros para ser elegibles para el Programa de CORTRAN y deberán poder proporcionar documentación de residencia. Después de 6 meses se requerirá una nueva aplicación. **Los números de Identificación de Cliente no son transferibles.** La carta de aprobación y el número de Identificación de Cliente serán enviados por correo directamente al cliente.

### Planificación de Transporte

---

Los viajeros tendrán dos métodos para coordinar viajes.

# CORTRAN

Transporte del Condado de Roanoke

1. Bajar la aplicación de CORTRAN del App Store o Google Play Store, iniciar la sesión con su número de teléfono y utilizar la clave de seguridad de uso único que le enviaremos cuando complete su inicio de sesión.
2. Llame a Via al **1-855-984-2328**.

Se aceptan reservaciones de lunes a viernes, de 7:00 am a 6:00 pm. Las reservaciones deben ser hechas antes de las 3:00 pm del día anterior al viaje y pueden ser hechas con hasta catorce días de antelación al viaje.

Por favor tenga la siguiente información lista para dársela al despachador:

- Nombre y Número de Identificación del Cliente
- Su solicitud de hora de cita y ubicación donde debe ser recogido/a
- Su destino, que debe incluir nombre del edificio y dirección
- Su hora de retorno

Se hará todo esfuerzo para programar el servicio de recogida a la hora solicitada. Via se reserva el derecho de ajustar las horas de servicio de recogida hasta una hora antes o una hora después de la hora solicitada con arreglo a lo estipulado por las regulaciones. Los viajes serán reservados por “por orden de llegada”. Si su viaje no puede ser confirmado al momento de hacer la reservación, usted será colocado en la lista de espera y recibirá una llamada antes de las 6:00 p.m. del día anterior al día que solicitó el viaje, si el viaje puede ser reservado para el servicio de recogida.

Se debe proporcionar una hora de regreso para poder asistir de la manera más eficiente al programar el horario de los vehículos. El pasajero debe estar a tiempo para las paradas de recogida, ya que a los conductores se les ha dado instrucciones de no esperar más de 5 minutos por un viajero/a que llegue tarde.

Las cancelaciones de viajes deben ser hechas antes de las 5:00 p.m. el día hábil anterior al viaje programado. A los viajeros les será dado un intervalo de reservación indicando cuando podría llegar Via a recogerlos. Este puede ser 15 minutos antes o 15 minutos después del tiempo designado que ha sido solicitado. Se considera un “*No-Show*” (Inasistencia) si no se está en la ubicación designada para ser recogido/a dentro de los 15 minutos de haber llegado el vehículo o si la reservación no se cancela antes de las 5:00 p.m. del día hábil anterior. **Tres inasistencias consecutivas pueden resultar en la suspensión del servicio al programa de CORTRAN. Por favor vea la Política de Inasistencia adjunta para detalles.**

En el caso de inclemencias del tiempo, los servicios de CORTRAN no serán proporcionados si las Escuelas del Condado de Roanoke están cerradas. Si el servicio no es proporcionado por alguna otra razón, los anuncios serán hechos por las estaciones de radio y televisión locales.

## **Información de Crédito de Viaje**

---

**La tarifa por un viaje de ida es de \$5,00.** Todo pasajero debe tener créditos de viaje disponibles en su cuenta para programar y tomar viajes. Los Créditos de Viaje pueden ser comprados utilizando la app de CORTRAN, contactando a Via al 1-855-984-2328 o contactando a la Oficina del Tesorero del Condado de Roanoke al (540) 772-2056, extensión 0.

No se requiere tarifa para UN asistente de cuidado personal aprobado que acompañe a un cliente si es necesario. Los viajeros de CORTRAN no pueden llevar “invitados” en los viajes.

La recolección de tarifas será completada al final de cada viaje conforme a la forma de pago utilizada para el viaje. Si la tarifa no puede ser recolectada debido a falta de fondos, u otro problema, la cuenta será suspendida y el viajero será notificado de por la Administración de CORTRAN que debe pagar la tarifa de inmediato. Tres pagos fallidos dentro de un periodo de 30 días resultarán en una suspensión extendida de su cuenta. Pagos fallidos continuos pueden resultar en terminación del servicio. Por favor vea la Política de Pagos Fallidos para más detalles.

## CORTRAN Transporte del Condado de Roanoke POLÍTICA DE INASISTENCIA Efectiva a partir del 1 de septiembre, 2019

Las regulaciones de paratransito de la Administración Federal de Tránsito permiten al Condado de Roanoke-Programa CORTRAN establecer un proceso administrativo para suspender, por un período de tiempo razonable, el servicio a los clientes que establezcan un patrón o práctica de perder viajes programados, excepto cuando los viajes sean perdidos por razones fuera de su control. Esta política implementa regulaciones federales.

El Condado de Roanoke contrata a un proveedor externo para proporcionar este servicio. Actualmente este proveedor es Via. Via registra cada inasistencia como un viaje perdido. Los clientes cuya pérdida de viajes sea excesiva, tal como es definido por esta política, pueden ser suspendidos por un período de tiempo razonable o perder los privilegios de utilizar el sistema CORTRAN.

### DEFINICIONES

- Una **inasistencia** ocurre cuando un viaje no es cancelado y el vehículo llega al lugar de recogida dentro de los 20 minutos del tiempo designado, espera los 5 minutos requeridos y el cliente no aborda el vehículo.
- Una **cancelación tardía** ocurre cuando un cliente cancela un viaje previamente programado después de las 3:00 p.m. del día hábil anterior a la hora de recogida previamente programada.

### PARA CANCELAR UN VIAJE

Los clientes son responsables por cancelar viajes que ya no necesiten tan pronto como sea posible. Para cancelar un viaje, los clientes deben llamar a Via al 1-855-984 -2328 para hablar con un despachador. Los viajes también pueden ser cancelados con la app de CORTRAN.

### VIAJES PERDIDOS EXCESIVOS

Las inasistencias (“*No-show*”) serán monitoreadas por el Condado de Roanoke. Tres (3) inasistencias dentro de un mes serán consideradas una ocurrencia. El Condado enviará una notificación por escrito indicando que el cliente ha violado la Política de Inasistencia y es sujeto a una suspensión de servicios para el mes siguiente.

### SUSPENSIONES Y NOTIFICACIÓN DE SUSPENSIÓN

Los clientes que incurran viajes perdidos excesivos tal como es definido aquí arriba son sujetos a una suspensión por un período de tiempo razonable. Las violaciones repetidas de esta política causarán que la extensión de las suspensiones aumente con el entendimiento de que el abuso repetido del Sistema resultará en terminación del servicio. Los siguientes períodos de suspensión se aplicarán a violaciones de esta política que ocurran dentro de un período continuo de 12 meses.

- 1<sup>era</sup> ocurrencia      suspensión por 1 mes
- 2<sup>nda</sup> ocurrencia      suspensión por 2 meses
- 3<sup>era</sup> ocurrencia      Puede resultar en pérdida de los servicios de CORTRAN por un año

El Condado de Roanoke enviará notificación de suspensión a los clientes en violación de esta política, efectivo al mes siguiente. La suspensión resultará en la inactivación de la elegibilidad para CORTRAN por el período de tiempo notado aquí arriba. La notificación identificará cada inasistencia no documentada junto con asesoría de las fechas cuando el servicio comenzará y terminará. Después del período de suspensión, el cliente puede volver a aplicar para el uso del servicio y debe cumplir con todos los requerimientos de elegibilidad.

### DERECHO A APELAR

Los clientes que han sido notificados de una suspensión del servicio de CORTRAN tienen el derecho de apelar por escrito. Las apelaciones serán revisadas por el Director de Servicios Sociales.

# CORTRAN

Transporte del Condado de Roanoke

- **APELACIONES POR ESCRITO**

- Los clientes deben presentar una carta que documente el por qué creen que las violaciones deben ser excusadas, junto con la documentación de apoyo.
- Estos documentos deben estar marcados con sello para el día de comienzo de la suspensión, como esté notado en la notificación.
- Una vez que esté notificado de la solicitud de apelación, el Director de Servicios Sociales tendrá 10 días hábiles para hacer contacto inicial, programar una evaluación y tomar una decisión sobre la solicitud de apelación.

## **DECISIÓN DE LA APELACIÓN**

El Condado avisará al cliente por escrito la decisión sobre la apelación. Si la decisión mantiene la suspensión, la notificación de la decisión le proporcionará al cliente las fechas de comienzo y fin del período de suspensión. La decisión del Director de Servicios Sociales es final. Una carta con respuesta a la solicitud de apelación con una decisión será marcada con sello a no más tardar del 10<sup>mo</sup> día hábil del inicio de la solicitud de apelación.



## CORTRAN Transporte del Condado de Roanoke Política de Pago Fallido Efectiva el 12 de enero, 2021

El Condado de Roanoke contrata a un proveedor externo para proporcionar este servicio. Actualmente este proveedor es Via. Via registra cada pago fallido. Los clientes cuyos pagos fallidos sean excesivos, tal como es definido por esta Política, pueden ser suspendidos por un período de tiempo razonable o perder los privilegios de utilizar el Sistema de CORTRAN.

Los pagos serán procesados al final de cada viaje con la forma de pago utilizada para reservar el viaje. Si el pago no se puede recolectar debido a una falta de fondos, o por cualquier otra razón, el/la viajero/a será notificado por el Condado. El/La viajero/a tendrá que entonces proporcionar una forma alterna de pago antes de que cualquier otro viaje sea reservado o tomado.

### DEFINICIONES

- Un **pago fallido** ocurre cuando un pago no está disponible para ser deducido del método utilizado para el viaje reservado. Algunos ejemplos de métodos de pago son tarjeta de crédito, tarjeta de débito o tarjeta de débito prepagada. Esta política también se aplica a cheques devueltos por falta de fondos o cuentas cerradas utilizadas para comprar créditos de viaje. Una vez que la Administración de CORTRAN sea informada sobre el pago fallido, se hará contacto con el viajero para que pague la tarifa. La cuenta de CORTRAN del viajero será suspendida hasta que el pago sea hecho.
- **Pagos fallidos en exceso** se definirá como tres pagos fallidos dentro de un marco de 30 días y resultará en suspensión de su cuenta. Pagos fallidos continuos pueden resultar en terminación del servicio.

### SUSPENSIONES Y NOTIFICACIÓN DE SUSPENSIÓN

Los clientes que incurran pagos fallidos excesivos como se define anteriormente son sujetos a una suspensión por un periodo de tiempo razonable. Las violaciones repetidas de esta política causarán que la duración de las suspensiones sea aumentada con el entendimiento de que el abuso repetido del Sistema resultará en terminación del servicio. Los siguientes periodos de suspensión se aplicarán a las violaciones de esta política que ocurran dentro del mismo período continuo de 12 meses.

- 1<sup>era</sup> ocurrencia      suspensión por 1 mes
- 2<sup>nda</sup> ocurrencia      suspensión por 2 meses
- 3<sup>era</sup> ocurrencia      Puede resultar en pérdida de los servicios de transporte de CORTRAN por un año

El Condado de Roanoke enviará una notificación de suspensión a los clientes en violación de esta política. La suspensión resultará en que la elegibilidad para CORTRAN estará inactiva por el período de tiempo señalado anteriormente. La notificación identificará cada pago fallido identificado que resulte en la suspensión. Después del periodo de suspensión, el cliente puede volver a aplicar para el uso del servicio y debe cumplir todos los requerimientos de elegibilidad.

### DERECHO A APELAR

Los clientes que han sido notificados de una suspensión de los servicios de CORTRAN tienen el derecho de apelar por escrito. Las apelaciones serán evaluadas por el Director de Servicios Sociales.

- **APELACIONES POR ESCRITO**
  - Los clientes deben presentar una carta documentando por qué creen que las violaciones deben ser eximidas, junto con documentación de apoyo.
  - Una vez que sea notificado de la solicitud de apelación, el Director de Servicios Sociales tendrá 10 días hábiles para iniciar contacto, programar una entrevista y tomar una decisión sobre la solicitud de apelación.

### DECISIÓN DE LA APELACIÓN

El Condado informará al cliente por escrito de la decisión con respecto a la apelación. Si la decisión mantiene la suspensión, la notificación con la decisión le proporcionará al cliente las fechas de comienzo y fin del periodo de suspensión. La decisión del Director de Servicios Sociales es final. Una carta con respuesta a la solicitud de apelación, con una decisión, será marcada con sello a no más tardar del 10<sup>imo</sup> día hábil de la fecha inicial de la solicitud de apelación.

## REQUERIMIENTOS DE VERIFICACIÓN DE CORTRAN

Efectivo el 1 de septiembre, 2019

***El programa es solo para Residentes del Condado de Roanoke***

Como parte de la aplicación, por favor proporcione una copia de los siguientes documentos para propósitos de verificación. La aplicación no será procesada hasta que la documentación sea recibida.

**1. Documentación de Edad, uno de los siguientes:**

- Licencia de conducir
- Pasaporte
- Partida de nacimiento
- Otra identificación gubernamental que incluya la fecha de nacimiento

**2. Documentación de dirección de domicilio permanente, que puede incluir, pero no se limita a, uno de los siguientes:**

- Factura de servicios de utilidades, *que no tenga más de dos meses*, a nombre del solicitante (ejemplos: cuenta de gas, electricidad, alcantarillado, agua, televisión por cable o teléfono)
- Recibo de impuestos de propiedad personal o impuestos de bienes raíces pagados dentro del último año
- Factura vigente de seguro de automóvil, hogar o vida
- Tarjeta de registro de votante
- Licencia de conducir, licencia de aprendizaje u otra identificación con foto emitida por el DMV
- Acto, hipoteca, estado de cuenta mensual de hipoteca o acuerdo de alquiler/arrendamiento