METROPOLITAN
TRANSPORTATION
COMMISSION

Joseph P. Bort MetroCenter
101 Eighth Street
Oakland, CA 94607-4700
TEL 510.817.5700
TTY/TDD 510.817.5769
FAX 510.817.5848
E-MAIL info@mtc.ca.gov
WEB www.mtc.ca.gov

A N T E P R O Y E C T O

Plan de Servicios Especiales de Lenguaje de la MTC para Poblaciones con Conocimiento Limitado del Inglés

(Limited English Proficiency o LEP, por sus siglas en inglés)

Anteproyecto para Revisión Pública: Junio del 2010

También disponible en chino e inglés

Favor de enviar sus comentarios por escrito antes del 26 de julio del 2010 a:

Metropolitan Transportation Commission
Attn: Leslie Lara/Public Information Office
Joseph P. Bort MetroCenter
101 Eighth Street
Oakland, CA 94607-4700
por correo electrónico : info@mtc.ca.gov
por fax : 510.817.5848 (fax)

Plan de Servicios Especiales de Lenguaje de la Comisión Metropolitana de Transporte (*Metropolitan Transportation Commission* o *MTC*, por sus siglas en inglés) para Poblaciones con Conocimiento Limitado del Idioma Inglés

Introducción

Las personas que tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o comprender el inglés se consideran personas con conocimiento limitado del idioma, o "LEP" (por sus siglas en inglés). En cumplimiento con los reglamentos del Departamento de Transporte de los EE.UU., y para evitar la discriminación en base a su origen nacional contra las personas LEP, la MTC emprenderá acciones razonables para asegurar que todas las personas tengan un acceso significativo a sus programas, servicios e información, sin costo alguno.

El Plan LEP comienza con una evaluación para identificar a los individuos LEP que necesitan apoyo. Los medios para llevar a cabo el plan incluyen el desarrollo de medidas de apoyo del idioma, la capacitación del personal, medidas de aviso para individuos LEP, y el monitoreo del plan.

Como la agencia metropolitana del transporte de los nueve condados del Área de la Bahía de San Francisco, el área de servicio de la MTC incluye una población de 7 millones que residen en aproximadamente 7,000 millas cuadradas de terreno. Los nueve condados que constituyen el Área de la Bahía incluyen ciudades urbanas y suburbanas, y hasta pueblos rurales y comunidades agrícolas. La población es muy diversa, y un gran número de residentes prefieren usar otro idioma distinto al inglés.

Determinación de la necesidad

Con el fin de preparar este plan, la MTC asumió el análisis de los cuatro factores LEP del Departamento de Transporte de los EE.UU., los cuales consideran lo siguiente:

1. El número y proporción de personas LEP atendidas o encontradas dentro de la población elegible para el servicio;

2. La frecuencia con la que las personas LEP entran en contacto con los programas, actividades o servicios de la MTC

3. La importancia que tienen el programa, las actividades y los servicios de la MTC para las personas LEP; y

4. Los recursos disponibles para la MTC y el costo total para proporcionar apoyo LEP.

Factor 1: Número y proporción de personas LEP atendidas o encontradas en la población
Para propósitos de planificación, la MTC tomó los datos de la Encuesta a la Comunidad Norteamericana en el rubro de personas que hablan inglés "menos que excelente" y las consideró personas con conocimiento limitado del inglés. La Tabla 1 muestra los idiomas hablados en el hogar, por capacidad para hablar el inglés, para personas de 5 años o mayores, con el número y porcentaje desglosados por condado. Viendo los totales por región, los cinco idiomas más frecuentemente hablados, aparte del inglés, son el español (8.4 por ciento), el chino (3.8 por ciento), el vietnamita (1.5 por ciento), el tagalo (1.2 por ciento) y el coreano (0.5 por ciento). Los datos muestran que proporcionar apoyo del idioma en español y

chino aumentaría el acceso a la información y a los servicios en su propio idioma para los grupos de población identificados como que no hablan un excelente inglés y que representan más del 5 por ciento de la población de su condado.

Tabla 1

Idioma hablado en le hogar según capacidad de hablar inglés, personas de 5 años y mayores, 2006-2008
Área de la Bahía de San Francisco
Encuesta a la Comunidad Norteamericana 2006-2008

	Habla inglés menos que "excelente"								
Condado	Español	Coreano	Chino	Vietnamita	Tagalo	Otros idiomas	Total que habla inglés menos que "excelente"	Habla inglés "excelente"	Total
Alameda	114,426	7,947	60,488	15,457	15,509	43,983	257,810	1,097,653	1,355,463
	8.4%	0.6%	4.5%	1.1%	1.1%	3.2%	19.0%	81.0%	100.0%
Contra Costa	80,833	3,165	10,956	2,914	6,297	24,179	128,344	822,653	950,997
	8.5%	0.3%	1.2%	0.3%	0.7%	2.5%	13.5%	86.5%	100.0%
Marin	14,911	401	957	1,005	22	4,449	21,745	211,690	233,435
	6.4%	0.2%	0.4%	0.4%	0.0%	1.9%	9.3%	90.7%	100.0%
Napa[1]	19,195	220	75	152	1,326	1,707	22,675	101,453	124,128
	15.5%	0.2%	0.1%	0.1%	1.1%	1.4%	18.3%	81.7%	100.0%
San Francisco	41,983	3,280	93,528	7,308	10,656	28,581	185,336	571,075	756,411
	5.6%	0.4%	12.4%	1.0%	1.4%	3.8%	24.5%	75.5%	100.0%
San Mateo	58,521	2,442	20,098	1,550	14,585	20,813	118,009	537,407	655,416
	8.9%	0.4%	3.1%	0.2%	2.2%	3.2%	18.0%	82.0%	100.0%
Santa Clara	147,189	11,944	56,985	66,344	16,866	58,426	357,754	1,246,412	1,604,166
	9.2%	0.7%	3.6%	4.1%	1.1%	3.6%	22.3%	77.7%	100.0%
Solano	28,059	581	1,029	862	9,179	6,261	45,971	333,554	379,525
	7.4%	0.2%	0.3%	0.2%	2.4%	1.6%	12.1%	87.9%	100.0%
Sonoma	42,063	648	1,143	1,104	536	4,601	50,095	384,795	434,890
	9.7%	0.1%	0.3%	0.3%	0.1%	1.1%	11.5%	88.5%	100.0%
Área de la Bahía	547,180	30,628	245,259	96,696	74,976	193,000	1,187,739	5,306,692	6,494,431
	8.4%	0.5%	3.8%	1.5%	1.2%	3.0%	18.3%	81.7%	100.0%

Notas: Tabla preparada por el personal de la MTC basada en los datos de la Encuesta a la Comunidad Norteamericana (ACS por sus siglas en inglés) 2006-2008 (Tabla B16001).
[1] Los datos del Condado de Napa no están disponibles con la tabla estándar. Extraído de las Muestras de Microdatos de Uso Público de ACS 2006-2008.

Factor 2: Frecuencia con que las poblaciones LEP entran en contacto con programas, actividades, y servicios.
En su gran mayoría, la experiencia previa de la MTC con personas con conocimiento limitado del inglés ha sido con personas que hablan español o chino. Desde el 2003, la MTC ha firmado contratos con organizaciones comunitarias durante cada actualización de su plan de transporte de largo plazo (*regional transportation plan o RTP*, por sus siglas en inglés) para así realizar reuniones comunitarias y escuchar las opiniones de los residentes de bajos ingresos y que pertenecen a minorías. Tales reuniones proporcionan una perspectiva de las necesidades y preocupaciones de los residentes que no participan muy seguido dentro del gobierno regional. El material es traducido al idioma, o los idiomas, recomendados por el grupo comunitario. El español y el chino son los dos idiomas solicitados más seguido, aunque se han proporcionado traducciones al vietnamita y laosiano. Algunas reuniones se han hecho completamente en español o chino; en otras ocasiones se ha proporcionado traducción simultánea.

Factor 3: Importancia de programas, servicios, actividades para la población LEP.
Respecto a la importancia que tengan los programas, las actividades y los servicios de la MTC para las personas LEP, en general, el acceso al proceso de planificación afecta a los residentes a largo plazo y no de forma inmediata. Por ejemplo, la MTC funciona más como un banco y planificador del transporte de la región que como un proveedor directo de servicios. Sin embargo, algunos de los programas de la MTC tienen un mayor efecto, incluyendo la tarjeta recargable del transporte colectivo regional (conocida como *Clipper*[sm]), el sistema 511 de información para el viajero, un programa de avisos visuales en estaciones de transporte colectivo, teléfonos de emergencia (*call boxes*) en las autopistas para ayuda al automovilista, grúas de servicio en autopistas (*Freeway Service Patrol*) y recolección automática de peajes (*FasTrak*®) en los puentes de cobro estatales de la región.

Factor 4: Recursos disponibles para la MTC y el costo total para proporcionar apoyo LEP.
El proporcionar servicios de traducción es una práctica común de la MTC que permite a las poblaciones LEP a participar en el desarrollo de las políticas esenciales de planificación e inversión de la agencia. Sin embargo, es importante señalar que no ha habido una demanda significante por parte de los residentes LEP de participar en estas discusiones orientadas hacia las políticas de la agencia. Asimismo, la MTC trabaja con muchos grupos que representan a las personas LEP para determinar sus necesidades y preocupaciones relacionadas con la planificación del transporte. Para los programas de la MTC que afectan de forma más directa a los residentes del Área de la Bahía, se han incorporado medidas para proporcionar acceso a las poblaciones LEP (ver la Tabla 2). Sin embargo, en algunos casos el costo de aplicar programas en varios idiomas es grande y actualmente no está financiado. El personal de la MTC está explorando opciones de menor costo para aumentar el acceso a estos programas para quienes hablan español y chino.

Medidas de Apoyo del Idioma

La MTC utilizará varias técnicas o prácticas para proporcionar oportunidades significativas, tempranas y continuas para todos los residentes del Área de la Bahía interesados en participar en el diálogo que da forma a las decisiones clave, sin importar la barrera del idioma. Esto se hace de distintas maneras, por ejemplo:

Medidas o prácticas generales

- Revisión de experiencias previas con poblaciones LEP para determinar los tipos de servicios del idioma que son necesarios.
- Aumento en el uso de técnicas de “visualización”, incluyendo mapas, diagramas y fotografías para ilustrar las tendencias, temas de debate, etc.

- Traducción (español y chino de forma rutinaria; otros idiomas cuando se soliciten) de materiales impresos selectos para los distintos servicios al viajero que ofrece la MTC (*Clipper*[sm]*, FasTrak*®*, Freeway Service Patrol, call boxes*).
- Consultoría con el Consejo Consultivo de Políticas (*Policy Advisory Council*) de la MTC, el cual incluye a representantes designados de comunidades de color y de bajos ingresos (poblaciones que frecuentemente incluyen residentes LEP).
- Uso de encuestas en persona o uso de dispositivos de grabación de audio para obtener comentarios orales en talleres/reuniones públicas clave.
- Traducción de documentos esenciales — incluyendo ciertos comunicados de prensa, folletos, volantes de información y partes del plan regional de largo plazo del transporte.
- Asegurar la capacidad de los traductores; tener traductores disponibles en las reuniones según se solicite.
- Tener contrato con una compañía de traducción para proveer asistencia cuando se solicita (por ejemplo, intérpretes para reuniones públicas o para traducir documentos).

Medios de la Comunidad Local

- Trabajar con medios informativos que no sean en inglés para publicar artículos sobre el trabajo de la MTC y anunciar las oportunidades de participación.
- Comprar anuncios en periódicos de la comunidad que no sean en inglés para avisar sobre reuniones públicas para el RTP o estudios importantes de corredores del transporte.

Trabajar con Defensores de Personas LEP

- Trabajar para involucrar a grupos sin fines de lucro que apoyan a personas con conocimiento limitado del inglés en las actividades de la MTC (por ejemplo, alentar a tales defensores a participar en el Consejo Consultivo de Políticas de la MTC).
- Proporcionar apoyo financiero (en respuesta a las solicitudes competitivas de propuestas) a los grupos comunitarios y sin fines de lucro que trabajan con personas LEP para eventos como co-organización y realización de reuniones en varios idiomas con servicios de traducción simultánea (o realizar reuniones completamente en un idioma distinto al inglés); o apoyo en la identificación de individuos LEP para que participen en grupos de enfoque o reuniones públicas.
- Incluir, según sea apropiado, a poblaciones que hablen poco inglés en encuestas telefónicas al azar o en encuestas de pasajeros del transporte colectivo, teniendo personal bilingüe disponible para realizar la encuesta.

Capacitación del personal

Ajustes de rutina:
La MTC trabaja para infundir en su personal un sentido de conciencia y sensibilidad ante las necesidades de los residentes LEP. El personal está capacitado para proveer acomodamientos a las poblaciones LEP. Algunos de los temas que se tocan también incluyen información sobre la guía del Departamento de Transporte de los EE.UU. sobre personas LEP, contratos de la MTC con la compañía de traducción para apoyar a todo el personal en la traducción de documentos y obtener servicios de traducción para reuniones, proyectos o servicios.

Proyectos especiales:
Según se desarrollan las campañas de participación o de información pública, el personal de la MTC recibe capacitación, ya sea de consultores o del personal de información pública de la MTC, sobre la necesidad de estar alerta y anticipar las necesidades de los participantes poco alfabetizados. Por ejemplo, el personal de planificación que asiste a los talleres públicos para responder preguntas y obtener

opiniones, está capacitado para buscar formas de alentar a los participantes que parecen renuentes a hablar. También, cuando se utilizan pantallas, en lugar de asumir que los participantes son capaces de leer el material, los planificadores reciben instrucciones de estar al tanto de los participantes a quien les cuesta trabajo leer los materiales complejos, y de conversar con ellos, si es apropiado, cuando están leyendo los materiales.

Sesiones "bolsa marrón" a la hora del almuerzo ("Brown-bag" Lunch Sessions):
La MTC ha comenzado una serie de sesiones "brown-bag" para proporcionar al personal con una orientación rápida sobre varios asuntos. De forma periódica, una sesión se enfocará en asuntos especiales de diversidad — incluyendo la sensibilidad ante las necesidades de las poblaciones LEP.

Materiales de capacitación:
La MTC desarrollará materiales de capacitación para el personal que interactúa con las poblaciones LEP.

Avisos a personas LEP o poco alfabetizadas

El público debe estar informado sobre sus derechos conforme al Título VI federal. Esto se hará de distintas maneras:

- Avisos mediante el sitio Web de la MTC.
- Documentos o folletos que describan el derecho de una persona LEP al acceso a servicios de la MTC, traducido a otros idiomas, estos estarán disponibles en las reuniones y en las oficinas de la MTC.
- Avisos en la Biblioteca de la MTC, la cual está abierta al público
- Uso rutinario de lenguaje que alerte a los individuos interesados sobre cómo solicitar servicios de traducción en los avisos impresos y electrónicos de los talleres públicos sobre los esfuerzos clave de planificación.

Monitoreo y Actualización del Plan LEP

La MTC monitoreará las solicitudes de traducción y adaptará las prácticas para cumplir la demanda mientras conserva un nivel básico de acceso para poblaciones LEP a los programas y documentos. Algunos de los programas de la MTC orientados al servicio al cliente — incluyendo el programa 511 de información al viajero — están explorando el costo y la viabilidad de proporcionar un aumento al acceso de sus programas en español y chino. El Plan LEP de la MTC será actualizado cada cierto tiempo según sea necesario para reflejar cambios importantes.

Tabla 2: Programas, Actividades, y Servicios de la MTC y Personas LEP

Programa, Actividad, Servicio	**Componente LEP**
Reuniones de la MTC, actividades clave de planificación y financiamiento	• La MTC tiene un contrato con una empresa para traducir documentos clave (o resúmenes de documentos) o proporcionar apoyo de traducción en persona según se solicite. • Los folletos para talleres comunitarios importantes y reuniones similares incluyen instrucciones sobre cómo solicitar servicios de traducción. • El sitio Web de la MTC incluye contenido en los idiomas español y chino, incluyendo traducciones completas o en forma de resumen de documentos selectos. • Los planes de participación pública para el plan regional de largo plazo del transporte de la MTC incluyen la búsqueda de las perspectivas de las poblaciones LEP (incluyendo la realización de reuniones en otros idiomas y la sensibilidad ante las necesidades de poblaciones poco alfabetizadas). • Avisos en varios idiomas en las reuniones sobre cómo solicitar servicios de traducción.
Cajas telefónicas de emergencia de ayuda al automovilista, *call boxes*	• Instrucciones en las cajas en inglés y español; hay personal de atención al cliente que habla inglés y español disponible gratuitamente en todo momento en el centro de atención; para otros idiomas, el personal de atención puede comunicar a la persona siendo atendida con un servicio de traducción (disponible en todo momento) para que le ayude.
Grúas de Servicio en las Autopistas, *Freeway Service Patrol*	• Los conductores de las grúas tienen una tarjeta disponible en varios idiomas (español, chino, vietnamita, y tagalo); el servicio de traducción está disponible para ayudar en vía telefónica mediante el centro de atención.
FasTrak®	• Solicitudes disponibles en español y chino; • Anuncios y comunicados de prensa en español y chino.

Programa, Actividad, Servicio	**Componente LEP**
Tarjeta universal recargable del transporte colectivo, *Clipper*[sm]	• El programa está disponible en inglés, español y chino. Los materiales son impresos en cada de los tres idiomas. Asimismo, los anuncios son trilingües (cada versión en cada idioma), el servicio telefónico (automático) está disponible en los tres idiomas; para las máquinas de autoservicio "para agregar valor", los clientes pueden seleccionar su idioma de preferencia al iniciar la transacción. • El sitio Web está en inglés con pequeños panoramas generales tanto en español como en chino. • El personal del centro de atención al cliente puede comunicarse con un servicio de traducción a toda hora. • Los lectores de tarjetas están sólo en inglés debido a la capacidad limitada y al tamaño de la pantalla.
Información al viajero en 511	• Página Web 511.org — Menú desplegable con el traductor de Google, opciones para traducciones al chino y el español. • Página Web de tráfico — Menú desplegable con el traductor de Google, opciones para traducciones al chino y el español. • Página Web de transporte colectivo (Transit) — incluye un resumen profesionalmente traducido al chino y al español de los servicios del sitio Transit, así como el traductor de Google con opciones para traducciones al chino y el español. • Página Web de "Rideshare" (viaje compartido) — incluye un resumen profesionalmente traducido al chino y al español de los servicios del sitio Rideshare, así como el traductor de Google con opciones para traducciones al chino y el español. • Página Web de viaje en bicicleta — Vínculos al traductor de Google para chino y español. • Exención de responsabilidad por el idioma — Todos los sitios Web incluyen una exención de responsabilidad que indica que la traducción automática es imperfecta. • Servicio de Teléfono 511 – Los menús de Rideshare y de viaje en bicicleta tienen indicaciones en español. Cuando se comunican con un operador, los clientes pueden hablar con operadores de Rideshare/viaje en bicicleta que hablan español. Para clientes que necesitan ayuda en otros idiomas, los operadores utilizan un servicio de traducción. Las otras opciones del menú telefónico no incluyen indicaciones en otros idiomas.

Programa, Actividad, Servicio	Componente LEP
Programa de avisos visuales en estaciones de transporte colectivo	• La información visual, como mapas, horarios, etc. están intencionalmente hechos con íconos/pictogramas universales para superar la barrera del lenguaje. El espacio limitado para el texto en los señalamientos impide el uso de otros idiomas en la mayoría de los casos.