



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
EMAIL info@mtc.ca.gov
WEB www.mtc.ca.gov

Plan Actualizado de Servicios Especiales del Lenguaje para Poblaciones con Conocimiento Limitado del Inglés (Limited English Proficient o LEP)

Mayo 2013

También disponible en inglés y chino

**Para solicitar una copia en español del Plan de Servicios Especiales
del Lenguaje para Poblaciones con Conocimiento Limitado del Inglés
llame al 510.817.5757.**

**為了滿足英文程度有限的人士的需要，此報告有提供中文版本。請致電
510.817.5757 索取副本。**

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	1
1.0 INTRODUCCIÓN	4
1.1 Autoridad y Guía	4
2.0 ANÁLISIS DE CUATRO FACTORES.....	6
2.1 Análisis del Factor 1: El número o proporción de personas LEP elegibles o con probabilidades de ser encontradas dentro de la población elegible para el servicio	6
2.2 Análisis del Factor 2: Frecuencia con la que las personas LEP entran en contacto con los programas, actividades o servicios de la MTC.....	8
2.3 Análisis del Factor 3: La naturaleza y la importancia de los programas, actividades y servicios de la MTC para la vida de las personas LEP.....	16
2.4 Análisis del Factor 4: Los recursos disponibles para la MTC y el costo total para proporcionar ayuda con el idioma.	19
2.5 Conclusión del Análisis del Factor Cuatro.....	19
3.0 MEDIDAS DE AYUDA CON EL IDIOMA.....	20
3.1 Medidas Actuales de Ayuda con el Idioma.....	20
3.2 Medidas Futuras de Ayuda con el Idioma	22
4.0 LINEAMIENTOS PARA DOCUMENTOS VITALES	23
4.1 Criterio de Traducción del Idioma	23
4.2 Categorías de Documentos Vitales.....	24
5.0 CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	26
6.0 AVISOS A PERSONAS LEP	28
7.0 MONITOREO Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN.....	29
8.0 REFERENCIAS.....	30

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Idioma Hablado en el Hogar Según Capacidad de Hablar Inglés,	7
Tabla 2: Programas, Actividades y Servicios de la MTC para Personas LEP	10
Tabla 3: Llamadas a los Servicios de la Línea de Idiomas de Clipper® Enero 2012 – Diciembre 2012	12
Tabla 4: Clipper® Servicios telefónicos automáticos (Selecciones de Respuesta de Voz Interactiva, IVR), Enero 2012 – Diciembre 2012.....	13
Tabla 5: Llamadas Mensuales en Promedio a los Servicios de la Línea de Idiomas del Centro de Servicio al Cliente de FasTrak®	13
Tabla 6: Visitas a las Páginas Traducidas del Sitio Web de la MTC, 2009-2013	14
Tabla 7: Solicitudes de Interpretación, 2009-2012.....	18
Tabla 8: Solicitudes de Traducción, 2009-2012	18

LISTA DE ILLUSTRACIONES

Ilustración 1: Personas que Respondieron la Encuesta a Individuos LEP por Condado.....	15
Ilustración 2: Frecuencia de Contacto con Programas y Servicios de la MTC por parte de Personas que Respondieron la Encuesta para Individuos LEP	16
Ilustración 3: Importancia de los Programas y Servicios de la MTC por parte de Personas que Respondieron la Encuesta para Individuos LEP	17

LISTA DE ANEXOS

Anexo A: Idioma Hablado en el Hogar Según Capacidad de Hablar Inglés, 2007-2011	31
Anexo B: Mapas de la Distribución de Población LEP.....	33

SIGLAS Y ABREVIATURAS

ACS	Encuesta de la Comunidad Norteamericana <i>(American Community Survey)</i>
BATA	Autoridad de Peajes del Área de la Bahía <i>(Bay Area Toll Authority)</i>
CBO	Organización Comunitaria <i>(Community-Based Organization)</i>
CSC	Centro de Servicio al Cliente <i>(Customer Service Center)</i>
FTA	Administración Federal del Transporte <i>(Federal Transit Administration)</i>
IVR	Respuesta de Voz Interactiva <i>(Interactive Voice Response)</i>
LEP	Conocimiento Limitado del Inglés <i>(Limited English Proficient)</i>
MPO	Organización de Planificación Metropolitana <i>(Metropolitan Planning Organization)</i>
MTC	Comisión Metropolitana del Transporte <i>(Metropolitan Transportation Commission)</i>
U.S. DOT	Departamento de Transporte de los Estados Unidos <i>(United States Department of Transportation)</i>

RESUMEN

La Comisión Metropolitana del Transporte (Metropolitan Transportation Commission: MTC) es la agencia de planificación, financiación, y coordinación del transporte para los nueve condados del Área de la Bahía de San Francisco. La MTC es también la organización de planificación metropolitana (MPO) designada a nivel federal para la región. Por lo tanto, apoya las metas de la Guía para Poblaciones con Conocimiento Limitado del Inglés del Departamento de Transporte de los EE.UU. (U.S. DOT) al brindar acceso significativo a sus servicios, programas y actividades a personas con conocimiento limitado del inglés. Los individuos para quienes el inglés no es su primer idioma y tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o comprender el inglés son personas con conocimiento limitado del inglés o "LEP" (limited English proficient). Este plan para Servicios Especiales del Lenguaje para Poblaciones LEP tiene la intención de asegurar que las medidas de ayuda con el idioma de la MTC reflejen las necesidades de las personas LEP en los nueve condados de la región del Área de la Bahía de San Francisco.

La Guía para personas LEP del Departamento de Transporte de los EE.UU. requiere un análisis de cuatro factores o evaluación de necesidades para personas LEP para determinar qué pasos razonables deben tomar los beneficiarios para asegurar el acceso significativo. Este análisis de cuatro factores considera lo siguiente:

- Factor 1: El número o proporción de personas LEP elegibles o con probabilidades de ser encontradas dentro de la población elegible para el servicio.
- Factor 2: Frecuencia con la que las personas LEP entran en contacto con los programas, actividades o servicios de la MTC.
- Factor 3: La naturaleza e importancia que tienen el programa, las actividades y los servicios de la MTC para las personas LEP.
- Factor 4: Los recursos disponibles para la MTC y el costo total para proporcionar ayuda con el idioma.

Siguiendo las guías del Departamento de Transporte, la MTC exploró múltiples fuentes de datos y realizó actividades enfocadas para desarrollar el análisis de los cuatro factores. La MTC analizó datos de la Encuesta a la Comunidad Norteamericana del Censo de EE.UU. para identificar a la población LEP del Área de la Bahía de San Francisco. Además, la recopilación de datos y las actividades incluyeron encuestas del personal de la MTC y terceros, entrevistas con organizaciones comunitarias, grupos de enfoque de personas LEP y encuestas a personas LEP. La MTC revisó y analizó las interacciones anteriores con personas LEP incluyendo datos del centro de atención telefónica y la línea de idiomas, datos del sitio web y solicitudes tanto de interpretación como de traducción por parte de personas LEP. Los resultados clave del análisis de cuatro factores dieron forma al desarrollo del Plan para Servicios Especiales del Lenguaje para poblaciones LEP.

Según los datos de la Encuesta a la Comunidad Norteamericana del Censo de EE.UU. (2007-2011), el análisis del Factor 1 identificó a 1,197,125 individuos mayores de cinco años que hablan inglés menos que "excelente." Esta cifra representa el 18 por ciento de la población del Área de la Bahía de San Francisco. La MTC identificó treinta y un (31) idiomas que hablan aproximadamente más de 1,000 personas LEP. En el Área de la Bahía, los cinco idiomas que se hablan con más frecuencia además del inglés son el español (8.1% de la población del Área de la Bahía), el chino (3.9%), el vietnamita (1.4%), el tagalo (1.2%) y el coreano (0.5%).

De acuerdo a los resultados del análisis de cuatro factores, el cual se describe en detalle en este reporte, la MTC concluyó que documentos identificados como Documentos Vitales Categoría 1 se traducirán al español y al chino sin necesidad de solicitud. Proporcionar ayuda con el idioma en español y chino le daría a las dos poblaciones más grandes que se identifican como personas que hablan inglés "menos que excelente", acceso a la información y a servicios en el idioma que hablan en casa. Sujeto a disposición de recursos y/o solicitud, la MTC brindará traducción de documentos vitales u otros documentos a idiomas diferentes al chino o al español.

Como parte de su compromiso para asegurar que las personas LEP reciban acceso razonable a apoyo necesario del idioma, la MTC estableció lineamientos para la traducción de materiales escritos o documentos vitales. Estos documentos vitales son importantes tanto para obtener servicios como beneficios, o son requeridos por la ley. El sistema de tres categorías para identificar y traducir documentos vitales se explica en la Sección 4.0, Lineamientos para Documentos Vitales.

Además, la MTC ofrece un amplio rango de herramientas para poblaciones LEP, incluyendo ayuda con el idioma por escrito y oral, alcance comunitario y comunicaciones a través de medios locales. Como parte de la evaluación de la MTC de sus experiencias anteriores con personas LEP, la agencia desarrolló un inventario de servicios de ayuda con el idioma que se brindan actualmente y también identificó servicios de ayuda con el idioma que pueden implementarse (dependiendo del presupuesto) para brindar de manera adicional acceso significativo para personas LEP (ver Sección 2.4, Análisis del Factor 4, y Sección 3.0, Medidas de Ayuda con el Idioma).

La MTC trabaja para garantizar que su personal y terceros estén conscientes y sean sensibles a las necesidades de las personas LEP. La MTC desarrolló una variedad de materiales y lineamientos para asegurar que el personal esté capacitado en procedimientos para brindar facilidades a las poblaciones LEP. Este reporte habla de elementos de capacitación específicos (ver Sección 5.0, Capacitación del Personal).

La MTC brinda avisos a las personas LEP sobre ayuda con el idioma de varias maneras que se explican en este reporte (ver Sección 3.0, Medidas de Ayuda con el Idioma).

La MTC monitoreará y actualizará su Plan para Servicios Especiales del Lenguaje para asegurar el acceso significativo a sus programas y servicios para personas LEP, usando una combinación de actividades cualitativas y cuantitativas para monitorear si el Plan cumple de manera efectiva

las necesidades de las personas LEP en los nueve condados de la región del Área de la Bahía de San Francisco. Cada tres años, la MTC revisará los datos demográficos de las poblaciones LEP del Área de la Bahía y solicitará retroalimentación del personal de la MTC, personas LEP y organizaciones comunitarias que dan servicio a individuos LEP. La MTC también evaluará sus métodos de notificación a las personas LEP según la agencia actualice su Plan para Servicios Especiales del Lenguaje.

1.0 INTRODUCCIÓN

La Comisión Metropolitana del Transporte (Metropolitan Transportation Commission: MTC) es la agencia de planificación, financiación, y coordinación del transporte para los nueve condados del Área de la Bahía de San Francisco. La MTC funciona como la agencia regional de planificación del transporte — una designación a nivel estatal — y, por propósitos federales, como la organización de planificación metropolitana (MPO) para la región.

La MTC brinda servicio a una región única en su diversidad. Hay veinticinco operadores de transporte público, que juntos transportan a casi 500 millones de pasajeros al año. El área de la bahía cubre los nueve condados que colindan con la Bahía de San Francisco (Alameda, Contra Costa, Marin, Napa, San Francisco, San Mateo, Santa Clara, Solano y Sonoma) e incluye a 101 municipalidades. Más de 7 millones de personas residen dentro de las 7,000 millas cuadradas de la región, con más de noventa (90) idiomas diferentes al inglés hablándose dentro de sus límites.

Como beneficiaria de fondos federales, la MTC sigue la Guía de Políticas del Departamento de Transporte de los EE.UU. (U.S. DOT 2005) con respecto a las responsabilidades de los beneficiarios hacia las personas LEP. Los individuos para quienes el inglés no es su primer idioma y tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o comprender el inglés son personas con conocimiento limitado del inglés o "LEP" (limited English proficient). El Plan Actualizado de Servicios Especiales del Lenguaje para Poblaciones con Conocimiento Limitado del Inglés (LEP) tiene la intención de guiar a la agencia en el suministro del acceso significativo a sus servicios, programas y actividades para personas LEP.

Además de este plan, un documento relacionado conocido como el *Plan de Participación Pública para el Área de la Bahía de San Francisco*, describe oportunidades para que el público participe en el proceso de planificación del transporte. Se pueden encontrar copias del Plan de Participación Pública en inglés, español y chino en el sitio web de la MTC:

www.mtc.ca.gov/get_involved/participation_plan.htm.

1.1 Autoridad y Guía

Las regulaciones federales exigen que los beneficiarios de fondos federales tomen medidas razonables para asegurar el acceso significativo a beneficios, servicios, información y otras partes importantes de sus programas y actividades para personas con conocimiento limitado del inglés. El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y sus regulaciones en marcha establecen que ninguna persona en los Estados Unidos deberá ser excluida (con base en raza, color u origen nacional) de participar, o se le negarán beneficios, o se verá sujeta a discriminación bajo algún programa o actividad que reciba ayuda financiera federal.

Se emitió una Decreto Ejecutivo Presidencial para agencias federales en agosto de 2000 con respecto a poblaciones LEP. El Decreto Ejecutivo 13166 Mejorando el Acceso a los Servicios para Personas con Conocimiento Limitado del Inglés indica que realizar de manera diferente el tratamiento con base en la habilidad una persona para hablar, leer, escribir o comprender el inglés es una forma de discriminación por origen nacional.

En 2007, la Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de Transporte (FTA) publicó un manual implementando la Guía de Políticas del Departamento de Transporte con respecto a las Responsabilidades de los Beneficiarios hacia las Personas con Conocimiento Limitado del Inglés (La Guía para poblaciones LEP del Departamento de Transporte establece que los planes de implementación efectiva con frecuencia incluyen los siguientes cinco puntos:

1. Identificar a personas LEP que necesitan ayuda con el idioma
2. Proporcionar medidas de ayuda con el idioma
3. Personal de capacitación
4. Proporcionar aviso a personas LEP
5. Monitorear y actualizar el plan

La Administración Federal de Transporte actualizó el Título VI Circular 4702.1B — Título VI y Título VI- Lineamientos Dependientes para Beneficiarios de la FTA — en Octubre de 2012. Esta circular actualizada brinda orientación a concesionarios sobre cómo cumplir con las regulaciones del Título VI y especifica medidas recomendadas para garantizar que los concesionarios proporcionen acceso significativo del lenguaje a personas LEP.

La MTC ha desarrollado este plan para abordar las necesidades de las poblaciones LEP en los nueve condados de la región del Área de la Bahía de San Francisco según las directrices del Departamento de Transporte para proporcionar apoyo significativo a personas LEP. Los recursos mencionados se usaron para guiar el desarrollo del Análisis de cuatro factores y este Plan para Servicios Especiales del Lenguaje para Poblaciones LEP.

2.0 ANÁLISIS DE CUATRO FACTORES

Con motivo de la preparación de este Plan, la MTC realizó el Análisis de Cuatro Factores del Departamento de Transporte para determinar qué medidas razonables deben tomarse para garantizar el acceso significativo por parte de personas LEP. Los cuatro factores consideran lo siguiente:

- Factor 1: El número o proporción de personas LEP elegibles o con probabilidades de ser encontradas dentro de la población elegible para el servicio.
- Factor 2: Frecuencia con la que las personas LEP entran en contacto con los programas, actividades o servicios de la MTC.
- Factor 3: La naturaleza e importancia que tienen el programa, las actividades y los servicios de la MTC para las personas LEP.
- Factor 4: Los recursos disponibles para la MTC y el costo total para proporcionar ayuda con el idioma.

Siguiendo los lineamientos del Departamento de Transporte, la MTC exploró múltiples fuentes de datos y realizó encuestas dirigidas para desarrollar el análisis de cuatro factores. La recopilación de datos y el alcance incluyó encuestas del personal de la MTC y terceros, entrevistas con el personal de cuatro organizaciones comunitarias, cuatro grupos de enfoque de personas LEP realizados en idiomas nativos y 945 encuestas a personas LEP. Además la MTC revisó y analizó las interacciones anteriores con personas LEP incluyendo datos del centro de atención telefónica y la línea de idiomas, datos del sitio web y solicitudes tanto de interpretación como de traducción por parte de personas LEP.

Este capítulo destaca la metodología y los resultados clave del Análisis de Cuatro Factores que dio forma al desarrollo del Plan para Servicios Especiales del Lenguaje de la MTC. El Análisis de Cuatro Factores completo está disponible bajo solicitud.

2.1 Análisis del Factor 1: El número o proporción de personas LEP elegibles o con probabilidades de ser encontradas dentro de la población elegible para el servicio.

Para el Análisis del Factor 1, la MTC analizó los datos de la Encuesta a la Comunidad Norteamericana (American Community Survey: ACS) del Censo de EE.UU. de 2007-2011 para identificar a la población LEP de la región del Área de la Bahía de San Francisco. La ACS es una encuesta nacional continua de direcciones realizada mensualmente por la Oficina del Censo de los EE.UU. La intención es medir las características y condiciones socioeconómicas cambiantes de la población de manera periódica.

La ACS reporta datos con base en las cuatro categorías según la capacidad para hablar el inglés: “excelente,” “bien,” “no tan bien” y “nada.” La MTC definió a la población LEP como individuos

que hablan inglés menos que “excelente,” lo cual es congruente con los lineamientos del Departamento de Transporte.

Los resultados del Análisis del Factor 1 indican que el 18 por ciento de la población del Área de la Bahía de San Francisco habla inglés menos que “excelente.” Los datos de la ACS identificaron a treinta y un (31) idiomas con 1,000 o más residentes que hablan ese idioma y hablan inglés menos que “excelente” y serían consideradas personas LEP. Los cinco idiomas que se hablan con más frecuencia aparte del inglés son el español, el chino, el vietnamita, el tagalo y el coreano. (ver Tabla 1 abajo para detalles).

Tabla 1 Idioma Hablado en el Hogar Según Capacidad de Hablar Inglés, Personas de 5 Años y Mayores, 2007-2011
Hablan Inglés Menos que “Excelente”*

Condado	Español	Chino	Vietnamita	Tagalo	Coreano	Otro	Total que habla inglés menos que “Excelente”*	Habla ingles “Excelente”	Total
Alameda	113,945	66,243	15,354	15,904	8,563	46,892	266,901	1,129,926	1,396,827
	8.2%	4.7%	1.1%	1.1%	0.6%	3.4%	19.1%	80.9%	100.0%
Contra Costa	78,185	13,914	3,254	7,758	3,430	24,642	131,183	839,679	970,862
	8.1%	1.4%	0.3%	0.8%	0.4%	2.5%	13.5%	86.5%	100.0%
Marin	15,363	908	633	446	430	3,963	21,743	214,852	236,595
	6.5%	0.4%	0.3%	0.2%	0.2%	1.7%	9.2%	90.8%	100.0%
Napa	17,810	280	143	1,324	194	1,205	20,956	106,332	127,288
	14.0%	0.2%	0.1%	1.0%	0.2%	0.9%	16.5%	83.5%	100.0%
San Francisco	39,628	94,696	6,471	10,507	3,701	24,872	179,875	582,813	762,688
	5.2%	12.4%	0.8%	1.4%	0.5%	3.3%	23.6%	76.4%	100.0%
San Mateo	65,028	21,794	1,570	13,999	2,038	21,246	125,675	539,685	665,360
	9.8%	3.3%	0.2%	2.1%	0.3%	3.2%	18.9%	81.1%	100.0%
Santa Clara	140,809	59,770	65,464	18,855	12,278	58,781	355,957	1,281,949	1,637,906
	8.6%	3.6%	4.0%	1.2%	0.7%	3.6%	21.7%	78.3%	100.0%
Solano	27,500	1,580	1,231	8,321	713	5,702	45,047	339,606	384,653
	7.1%	0.4%	0.3%	2.2%	0.2%	1.5%	11.7%	88.3%	100.0%
Sonoma	40,753	1,069	1,448	892	537	5,089	49,788	400,692	450,480
	9.0%	0.2%	0.3%	0.2%	0.1%	1.1%	11.1%	88.9%	100.0%
Área de la Bahía	539,021	260,254	95,568	78,006	31,884	192,392	1,197,125	5,435,534	6,632,659
	8.1%	3.9%	1.4%	1.2%	0.5%	2.9%	18.0%	82.0%	100.0%

Fuente: Censo de EE.U., Encuesta a la Comunidad Norteamericana 2007-2011.

* La MTC utilizó datos de la ACS para personas LEP que hablan inglés menos que “excelente” para el Análisis del Factor 1, según la definición de LEP proporcionada en la Circular 4702.1B de la FTA.

Dentro del área de servicio de nueve condados de la MTC, el español representa la parte más grande de la población LEP con 8.1 por ciento, seguido del chino con 3.9 por ciento. Las personas LEP que hablan vietnamita representan el 1.4 por ciento de la población LEP, el tagalo el 1,2 por ciento, y el coreano el 0.5 por ciento. En el Anexo A se encuentra disponible un desglose completo de los idiomas hablados en el hogar según la capacidad para hablar inglés.

La MTC creó mapas de Sistema de Información Geográfica (GIS) para mostrar concentraciones de personas LEP que hablan alguno de los cinco idiomas más hablados aparte del inglés dentro del área de servicio de la MTC (en el Anexo B). Los mapas GIS ilustran la distribución geográfica de las poblaciones LEP en el Área de la Bahía de San Francisco.

En cumplimiento con los lineamientos del Departamento de Transporte, la MTC también incorporó la Disposición *Safe Harbor* en su Análisis del Factor 1. La Disposición *Safe Harbor* del Circular del Título VI (4702.1B) establece que:

“DOT ha adoptado la Disposición Safe Harbor del Departamento de Justicia (DOJ), el cual explica las circunstancias que pueden proporcionar “seguridad de la información” a beneficiarios en relación a la traducción de materiales escritos para poblaciones LEP. La Disposición Safe Harbor estipula que, si un beneficiario proporciona traducciones por escrito de documentos vitales para cada grupo elegible LEP que constituya el cinco por ciento (5%) ó 1,000 personas, la que sea menor, del total de la población de personas elegibles a ser ayudadas o con posibilidades de verse afectadas o encontradas, entonces dicha acción se considerará como evidencia convincente de cumplimiento con las obligaciones de traducción escrita del beneficiario. De ser necesario, la traducción de documentos no vitales puede proporcionarse de manera oral. Si hay menos de 50 personas en un grupo del idioma que alcanza el detonante de cinco (5%), al beneficiario no se le exige traducir materiales vitales escritos pero debe proporcionar aviso por escrito en el idioma principal del grupo LEP sobre el derecho a recibir interpretación oral competente de dichos materiales escritos, sin costo.”

Según el análisis realizado conforme al Factor 1, los resultados indican que dentro del área de servicio de los nueve condados de la MTC, existen treinta y un (31) idiomas hablados aproximadamente por más de 1,000 personas LEP. Según el análisis completo de los Cuatro Factores, la MTC concluyó que proporcionar ayuda con el idioma de manera regular 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.

2.2 Análisis del Factor 2: Frecuencia con la que las personas LEP entran en contacto con los programas, actividades o servicios de la MTC.

Para el segundo paso de la evaluación de necesidades de personas LEP del Análisis de los Cuatro Factores, la MTC analizó varias fuentes de datos para evaluar con qué frecuencia los individuos LEP entran en contacto con los programas y servicios de la MTC. De acuerdo con los

lineamientos del Departamento de Transporte, la MTC recolectó datos y analizó los resultados de las siguientes fuentes:

- Datos del centro de atención telefónica para servicios y programas de la MTC
- Datos del sitio web para servicios y programas de la MTC
- Solicitudes de interpretación para servicios y programas de la MTC
- Solicitudes de traducción para servicios y programas de la MTC
- Encuestas del personal de la MTC
- Encuestas del personal de terceros para la MTC
- Encuestas a personas LEP
- Grupos de enfoque de personas LEP

Para las tres diferentes encuestas, la frecuencia se midió con base en cuatro categorías de interacción: “muy frecuente,” “frecuente,” “algo frecuente,” y “nunca.” Estas categorías no tienen intervalos de tiempo específicos asociados a ellas, como diariamente, semanalmente, o mensualmente. Sin embargo, la MTC exploró un amplio rango de fuentes de datos para desarrollar una comprensión exhaustiva del contacto general con personas LEP que incluyó datos del centro de atención telefónica, sitio web, solicitudes de servicios de interpretación, solicitudes de traducción y grupos de enfoque de personas LEP. En conjunto, estas fuentes de datos ayudaron a que la MTC evaluara la frecuencia en que las personas LEP entran en contacto con sus servicios y programas. Debido a que la MTC actualiza su Plan para Servicios Especiales del Lenguaje, la agencia perfeccionará el siguiente protocolo de recolección de datos para determinar cálculos precisos de la frecuencia de contacto.

Siguiendo la guía del Departamento de Transporte, la MTC realizó una revisión meticulosa de sus programas, actividades y servicios. La Tabla 2 identifica los servicios y programas que la MTC proporciona a individuos LEP.

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

Programa, actividad o servicio	Componente LEP
<p>Reuniones de la MTC, actividades clave de planificación y financiación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los documentos claves de planeación incluyen, pero no se limitan a: el Plan Regional de Transporte y el Programa de Mejora del Transporte. • La MTC tiene un contrato con una compañía para traducir documentos clave (o resúmenes de documentos) y/o proporciona apoyo de interpretación en persona según se necesite bajo solicitud. • Los folletos para talleres comunitarios importantes y reuniones similares incluyen instrucciones sobre cómo solicitar servicios de traducción. Las oportunidades importantes de participación pública son publicadas en periódicos de la comunidad en los idiomas apropiados. • El sitio web MTC incluye contenido en español y chino, incluyendo versiones o resúmenes traducidos de documentos selectos. • Los planes de participación pública para el plan de transporte de largo plazo de la MTC incluyen la búsqueda de los puntos de vista de las poblaciones LEP, por ejemplo, al realizar reuniones en otros idiomas y diseñar el contenido para que sea sensible a las necesidades de poblaciones poco alfabetizadas. • Los avisos de reuniones incluyen notificación en varios idiomas sobre cómo solicitar servicios de traducción.
<p>Cajas telefónicas de emergencia de ayuda al automovilista (call boxes)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Instrucciones en inglés y español en las cajas; 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 a un servicio de traducción para que le ayude (disponible en todo momento).
<p>Grúas de servicio en las autopistas (Freeway Service Patrol: FSP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>FasTrak®</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hay solicitudes disponibles en español y chino en el sitio web. • El folleto está disponible en español y chino en el sitio web. • Hay una sección de preguntas frecuentes (Frequently Asked Questions: FAQs) en español y chino en el sitio web. • El manual del cliente está disponible en español y chino en el sitio web. • El Acuerdo de licencia está disponible en español y chino en el sitio web. • La política de privacidad está disponible en español y chino en el sitio web. • Hay anuncios y comunicados de prensa en español y chino en el sitio web. • Hay personal bilingüe disponible en el centro de servicio al cliente de FasTrak®.

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

Programa, actividad o servicio	Componente LEP
<p>Tarjeta Universal de transporte público Clipper®</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El programa está disponible en inglés, español y chino. Los materiales son impresos en estos tres idiomas (cada versión en cada idioma). Asimismo, los anuncios son trilingües (cada versión en cada idioma), el servicio telefónico (automático), está disponible en estos tres idiomas; para las máquinas de autoservicio para "agregar valor", los clientes pueden seleccionar su idioma de preferencia cuando comienzan una transacción. • El sitio web está en inglés con pequeños panoramas generales del programa en español y chino. • El personal del centro de servicio al cliente puede comunicarse con un servicio de traducción. • Los lectores de tarjetas están sólo en inglés debido a la capacidad limitada y al tamaño de la pantalla.
<p>Información al viajero en 511</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sitio web 511.org – Menú desplegable con el traductor de Google, opciones para traducción al español y chino. • Sitio web de tráfico – Menú desplegable con el traductor de Google, opciones para traducción al español y chino. • Sitio web de Transit (transporte colectivo) – incluye un resumen profesionalmente traducido al chino y al español de los servicios del sitio Transit, así como el traductor de Google para chino y español. • Sitio web de Rideshare (viaje compartido) – incluye un resumen profesionalmente traducido al chino y al español de los servicios del programa Rideshare, así como el traductor de Google para chino y español. Vínculos de estas dos páginas traducidas dirigen a los visitantes a páginas de registro 511 RMS traducidas por Google. El traductor de Google para chino y español está en cada uno de los pies de página. • Sitio 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 utilizan un servicio de traducción del idioma de terceros. Las otras opciones del menú telefónico no incluyen indicaciones en otros idiomas. • Servicio 511 RideMatch – Se instaló la función del menú desplegable para "Seleccionar idioma" de Google, ofreciendo español y chino. • SchoolPool 511 (viaje compartido a la escuela) – Se instaló la función del menú desplegable para "Seleccionar idioma" de Google con 65 idiomas a elegir. En la página de inicio, se proporcionan folletos para imprimir/descargar en chino, español, coreano, vietnamita y tagalo.
<p>Programa de avisos visuales en estaciones de transporte público</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Las señales de información sobre rutas y transporte están 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.

La MTC proporciona programas de operación identificados en la Tabla 2, a través de terceros. Los dos programas de operación más grandes son Clipper® y FasTrak®. La MTC encuestó al personal de terceros que brindan servicio de atención directa al cliente en los Centros de Servicio al Cliente de Clipper® y FasTrak® a nombre de la MTC o que tienen probabilidades de entrar en contacto con individuos LEP. El personal encuestado incluyó a representantes de servicio al cliente, operadores de servicio y administradores de programas que proporcionan servicios para la MTC en toda la región.

Para determinar la frecuencia de contacto con individuos LEP, la MTC utilizó varios métodos, incluyendo una revisión de las solicitudes de centros de atención telefónica para servicios de la Línea de idiomas y datos del sitio web para el número de visitas a sitios traducidos que contienen programas y servicios de la MTC.

Tarjeta Universal de Transporte Público Clipper®

Clipper® es una tarjeta de transporte “todo en una” que mantiene un registro de los pases, boletos de descuento, libros de viajes y valor en efectivo que se agrega a la tarjeta, mientras que reconoce y cobra todas las tarifas, descuentos y reglas de transbordo que apliquen. Clipper® se ha implementado en las siete agencias de transporte más grandes del Área de la Bahía de San Francisco, y el alcance del programa continúa expandiéndose a la par que agencias de transporte adicionales dentro del área de servicio de la MTC participan en el programa. La MTC monitorea la tarjeta de transporte colectivo Clipper® y la operación de su centro de servicio al cliente.

La Tabla 3 muestra el número de llamadas a la línea de idiomas para el programa de la Tarjeta Clipper® de la MTC. Las llamadas a la línea de idiomas en español y chino para el programa de la Tarjeta Clipper® conforman solamente el cuatro por ciento del total de llamadas.

La Tabla 4 muestra el número de selecciones de Respuesta de Voz Interactiva (Interactive Voice Response: IVR) para las llamadas a la línea de idiomas de Clipper®. IVR es una tecnología que le permite a una computadora interactuar con humanos por medio del uso de voz y entrada tonal vía las teclas del teléfono. Las selecciones de IVR para español y chino de la Tarjeta Clipper® conforman aproximadamente el cuatro por ciento del total de selecciones de IVR.

Tabla 3: Llamadas a los Servicios de la Línea de Idiomas de Clipper® Enero 2012 – Diciembre 2012		
Idioma	Número de llamadas a la línea de idiomas	Porcentaje
Español	10,575	3%
China	4,722	1%
Inglés	334,738	96%
Total	350,035	100%

Tabla 4: Clipper® Servicios telefónicos automáticos (Selecciones de Respuesta de Voz Interactiva, IVR), Enero 2012 – Diciembre 2012

Idioma	Selecciones de Respuesta de Voz Interactiva (IVR)	Porcentaje
Español	14,165	3%
Cantonés	6,537	1%
Inglés	488,352	96%
Total	509,054	100%

FasTrak®

El sistema electrónico de recolección de peajes FasTrak® le permite a los clientes pagar el peaje de puentes de manera electrónica para evitar detenerse en las plazas de cobro de peaje.

FasTrak® opera en los siete puentes de peaje propiedad del estado en el Área de la Bahía de San Francisco, así como también en el Golden Gate Bridge, desde diciembre de 2000, con por lo menos una cabina de recolección de peaje electrónico para facilitar la congestión de tráfico y la velocidad de los viajes. La Autoridad de Peajes del Área de la Bahía de San Francisco (Bay Area Toll Authority: BATA) monitorea el sistema electrónico de recolección de peajes y el funcionamiento del centro de servicio al cliente de FasTrak®. Tome en cuenta que aunque FasTrak® no recibe fondos federales, la MTC incluyó los datos de FasTrak® en el Análisis de Cuatro Factores porque se trata de un servicio importante orientado a los clientes y es usado por poblaciones LEP.

La Tabla 5 muestra el promedio de llamadas mensuales a la línea de idiomas para el programa FasTrak® de la MTC. Las llamadas que no son en inglés a la línea de idiomas para FasTrak® conforman menos del uno por ciento del total de llamadas.

Tabla 5: Llamadas Mensuales en Promedio a los Servicios de la Línea de Idiomas del Centro de Servicio al Cliente de FasTrak® Enero 2012 – Diciembre 2012

Idioma	Llamadas mensuales en promedio a la línea de idiomas	Porcentaje
Llamadas al CSC que no son en inglés	60	0.05%
Llamadas al CSC sólo en inglés	69,455	56.33%
Llamadas a Respuesta de Voz Interactiva (IVR) sólo en inglés	53,794	43.63%
Total	123,309	100%

Sitio Web de la MTC

La MTC examinó los datos disponibles del sitio web para calcular el número de visitas a la página que no son en inglés para varios de sus programas y servicios. El sitio web de la MTC — www.mtc.ca.gov — brinda información sobre servicios, programas y actividades de la agencia. El sitio web brinda páginas web individuales en español y chino con resúmenes de información clave y anuncios importantes.

La Tabla 6 muestra el número total de visitas que el sitio web de la MTC recibió cada año durante los últimos cuatro años (y el porcentaje correspondiente) además de las visitas a las páginas traducidas al español y al chino. El número en conjunto de visitas a las páginas en español y chino representa menos del uno por ciento del total de visitas al sitio web de la MTC.

Tabla 6: Visitas a las Páginas Traducidas del Sitio Web de la MTC, 2009-2013			
Año	Idioma	Visitas	Porcentaje
2013 (Enero – Febrero)	Total de visitas*	158,367	100%
	Visitas a las páginas traducidas al chino	162	0.0010%
	Visitas a las páginas traducidas al español	52	0.0003%
2012	Total de visitas	1,133,602	100%
	Visitas a las páginas traducidas al chino	1174	0.0010%
	Visitas a las páginas traducidas al español	504	0.0004%
2011	Total de visitas	1,104,660	100%
	Visitas a las páginas traducidas al chino	1257	0.0011%
	Visitas a las páginas traducidas al español	663	0.0006%
2010	Total de visitas	1,294,300	100%
	Visitas a las páginas traducidas al chino	2053	0.0016%
	Visitas a las páginas traducidas al español	946	0.0007%
2009	Total de visitas	1,069,553	100%
	Visitas a las páginas traducidas al chino	645	0.0006%
	Visitas a las páginas traducidas al español	224	0.0002%
Total	Total de visitas	6,502,519	100%
	Visitas a las páginas traducidas al chino	7073	0.0011%
	Visitas a las páginas traducidas al español	2961	0.0005%

*El total de visitas incluye las visitas a las páginas en inglés, español y chino.

Encuestas

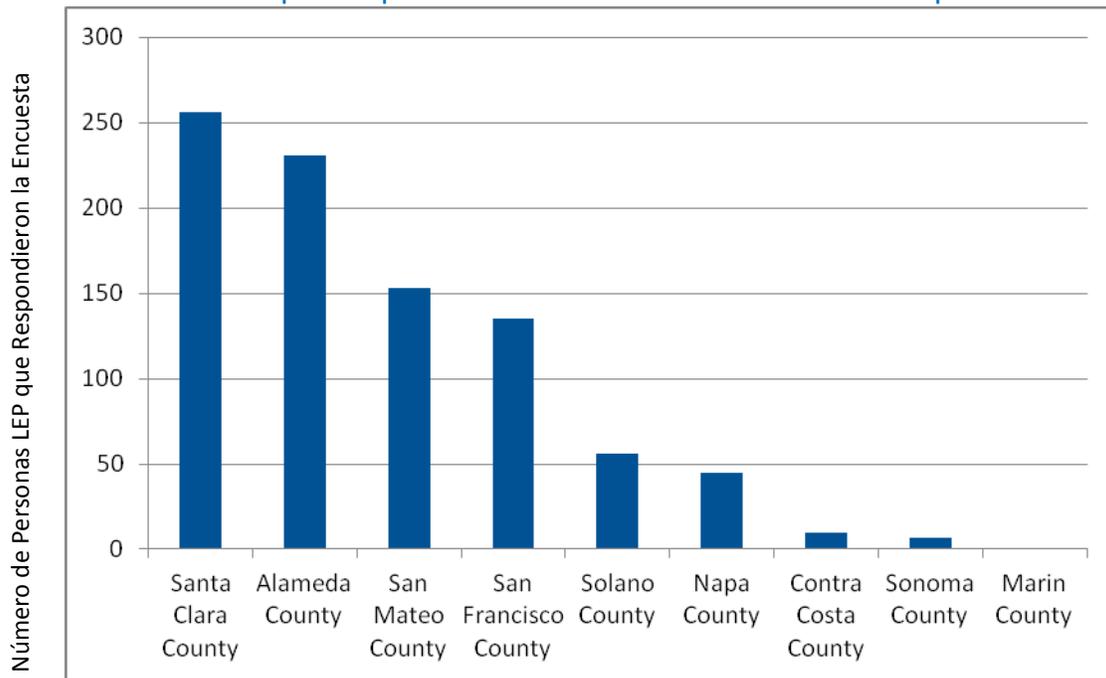
Además, la MTC realizó una encuesta al personal de toda la agencia para determinar la frecuencia y la importancia de la comunicación con individuos LEP en todos los departamentos de la MTC. La MTC proporciona la mayoría de sus programas de operación, como los que aparecen en la Tabla 2, por medio de terceros. Los terceros contratados incluyen

representantes de servicio al cliente, operadores de servicio y administradores de programa que brindan servicios para la MTC en toda la región por medio de programas como Clipper®, FasTrak® y Grúas de servicio en las autopistas. La MTC encuestó al personal de terceros que brindan servicio directo al cliente a nombre de la MTC o que tienen probabilidades de entrar en contacto con individuos LEP.

La MTC también se asoció con organizaciones comunitarias que trabajan de manera directa con comunidades LEP para distribuir y administrar una encuesta a personas LEP. Además del inglés, la encuesta a personas LEP fue traducida a cinco idiomas (español, chino, vietnamita, tagalo y coreano) y distribuida a más de veintidós organizaciones comunitarias en la región de los nueve condados. Se distribuyó una versión en inglés de la encuesta a personas LEP para permitirles a poblaciones con diferentes idiomas (ej. camboyano, francés, ruso, amárico y japonés) proporcionar opiniones y retroalimentación sobre el Plan para Servicios Especiales del Lenguaje.

La MTC realizó un alcance dirigido de encuestas LEP para recopilar opiniones de poblaciones LEP geográfica o lingüísticamente diversas. Se regresó un total de 945 encuestas respondidas a lo largo de los nueve condados del Área de la Bahía de San Francisco. La Figura 1 es una ilustración del número de personas que respondieron la encuesta por condado. La Figura 2 ilustra la frecuencia de contacto de personas LEP con programas, servicios y actividades de la MTC. En un esfuerzo por consultar directamente con individuos LEP, la MTC también organizó cuatro grupos de enfoque con personas LEP para evaluar las medidas actuales de ayuda con el idioma.

Ilustración 1: Personas que Respondieron la Encuesta a Individuos LEP por Condado



Con base en el Análisis del Factor 2, la MTC determinó que los individuos LEP que hablan español y chino son los que tienen mayor contacto con los programas y servicios de la MTC. Sin embargo, los resultados combinados de las diferentes Fuentes de datos indican que la frecuencia de contacto de las personas LEP con los programas, actividades y servicios de la MTC varía dependiendo del programa o la actividad. La MTC determinó que las personas LEP que sí utilizan los servicios de la MTC están en mayor contacto con ciertos programas y servicios, en especial con Clipper® y FasTrak®. En general, las personas LEP tienen menos probabilidades de solicitar información o asistencia accediendo a la política o documentos financieros de la MTC, como el Plan de Transporte Regional o el Programa de Mejoras al Transporte.

Ilustración 2: Frecuencia de Contacto con Programas y Servicios de la MTC por parte de Personas que Respondieron la Encuesta para Individuos LEP				
	Muy frecuente	Frecuente	Algo frecuente	Nunca
511	1.41%	3.59%	9.53%	85.47%
Tarjeta Clipper®	9.70%	5.01%	9.39%	75.90%
FasTrak®	5.92%	5.76%	11.68%	76.64%
Grúas de servicio en las autopistas	1.82%	1.82%	10.73%	85.64%
Cajas telefónicas de emergencia de ayuda al automovilista	2.30%	1.15%	8.39%	88.16%

La gran mayoría de las personas LEP que tienen contacto con el personal de la MTC y las compañías contratadas por la MTC hablan español, seguido del chino. Dependiendo de la fuente de datos, los grupos del lenguaje con más contacto fueron los que hablan español y chino (cantonés y mandarín), seguido del vietnamita, tagalo y coreano.

2.3 Análisis del Factor 3: La naturaleza y la importancia de los programas, actividades y servicios de la MTC para la vida de las personas LEP.

Siguiendo los lineamientos del Departamento de Transporte de los EE.UU., la MTC revisó varias fuentes de datos e incorporó los resultados del Análisis del Factor 2 para determinar la naturaleza e importancia de los programas que proporciona la MTC para la vida de los individuos LEP. La MTC identificó los servicios más importantes para personas LEP revisando las siguientes fuentes de datos:

- Encuestas al personal de la MTC
- Encuestas a terceros contratados por la MTC
- Encuestas a personas LEP
- Grupos de enfoque de personas LEP

Los resultados de este Análisis del Factor 3, incluidos en la Figura 3, describen la naturaleza e importancia de los programas y servicios de la MTC para las comunidades LEP. Siguiendo una meticulosa revisión y análisis de encuestas al personal y a personas LEP, los resultados indicaron que los programas, servicios y actividades de la MTC son importantes para las poblaciones LEP.

Ilustración 3: Importancia de los Programas y Servicios de la MTC por parte de Personas que Respondieron la Encuesta para Individuos LEP				
	Muy importante	Importante	Algo importante	No importante
511	28.67%	29.52%	17.58%	24.23%
Tarjeta Clipper®	23.40%	30.32%	17.20%	29.08%
FasTrak®	22.70%	28.83%	18.38%	30.09%
Grúas de servicio en las autopistas	40.50%	25.33%	13.83%	20.33%
Cajas telefónicas de emergencia de ayuda al automovilista	40.23%	24.50%	15.07%	20.20%

Como una agencia de planeación del transporte, la MTC juega un papel vital en la identificación e implementación de inversiones futuras y estrategias de largo plazo para mantener, administrad y mejorar el transporte en toda la región. Con respecto a la importancia de programas y actividades de la MTC para personas LEP, el acceso al proceso de planeación, en general, afectará a los residentes a largo plazo y no de una manera inmediata.

Aunque la mayoría de las personas que respondieron la encuesta para individuos LEP reportaron que la planeación del transporte a largo plazo es “importante” o “muy importante” para ellos, una revisión de solicitudes de servicios de interpretación y traducción para documentos de políticas y planeación de transporte a largo plazo indica que las personas LEP pocas veces solicitan estos documentos. Vale la pena tomar en cuenta que no ha habido una demanda importante por parte de residentes LEP para participar en discusiones orientadas a políticas.

La MTC revise los registros disponibles de los diferentes programas de la agencia con respecto a solicitudes de interpretación y traducción de 2009 a 2012 y encontró que las solicitudes por parte de personas LEP fueron mínimas. La Tabla 7 muestra las solicitudes para servicios de interpretación por parte de personas LEP. Se han hecho cuatro solicitudes de interpretación, incluyendo dos en español y dos en chino (mandarín y cantonés).

Tabla 7: Solicitudes de Interpretación, 2009-2012			
Fecha	Solicitante	Reunión/Portador	Idioma
7/10/2012	Individuo LEP	Julio 11, Reunión del comité de programación y distribuciones	Cantonés
5/7/2011	Individuo LEP	Sección de información del Título VI de la FTA	Español
5/5/2011	Individuo LEP	Taller público del Área de la Bahía para el Plan del Condado Alameda	Español
3/8/2011	Individuo LEP	Reunión de la Autoridad del Transporte del Condado de San Francisco (San Francisco County Transportation Authority: SFCTA)	Mandarín

La Tabla 8 muestra las solicitudes para servicios de traducción por parte de personas LEP. Hasta la fecha, sólo se ha presentado una solicitud de traducción (al español) por parte de una persona LEP.

Tabla 8: Solicitudes de Traducción, 2009-2012			
Fecha	Solicitante	Documentos solicitados	Idioma
7/21/2010	Individuo LEP	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de participación pública • Plan para Servicios Especiales del Lenguaje para Poblaciones con Conocimiento Limitado del Inglés 	Español

El Departamento de Información Pública de la MTC también inicia solicitudes de interpretación y traducción para poder asignar necesidades anticipadas de acceso al lenguaje. Como resultado, hubo intérpretes presentes en reuniones adicionales a las mencionadas arriba; la mayoría de esas reuniones se hicieron en conjunto con actividades de participación pública relacionadas con el plan de transporte de largo plazo de la MTC.

A pesar del importante papel y la posición única de la MTC en toda la región del Área de la Bahía, el público en general carece de conocimiento sobre las actividades de planeación y financiamiento de la MTC. Los resultados de los grupos de enfoque de personas LEP indicaron que muchos participantes no estaban familiarizados con MTC o muchos de los programas y servicios de la agencia (ej. Sistema 511 de información para el viajero, Grúas de servicio en las autopistas).

Algunos de los programas de la MTC tienen un mayor alcance, incluyendo la Tarjeta Clipper® el Sistema 511 de información para el viajero, el programa regional de avisos visuales en estaciones de transporte colectivo, teléfonos de emergencia (call boxes), grúas de servicio en autopistas (Freeway Service Patrol) y FasTrak®. Con base en las encuestas a personas LEP, estos programas y servicios – operados por la MTC – son de importancia fundamental para las poblaciones LEP. Sin embargo, debido a que muchos de los programas y servicios operados por

la MTC tienen sus propios nombres y marcas individuales (por ejemplo, Clipper® and FasTrak®), el público con frecuencia no los asocia con MTC.

2.4 Análisis del Factor 4: Los recursos disponibles para la MTC y el costo total para proporcionar ayuda con el idioma.

De acuerdo con los lineamientos del Departamento de Transporte de los EE.UU., la MTC incorporó los resultados de los primeros tres factores y de una serie de entrevistas con organizaciones comunitarias. Las entrevistas con organizaciones comunitarias brindaron información sobre las maneras más efectivas para comunicarse con personas LEP, lo cual ayudará a la MTC a desarrollar medidas rentables de ayuda con el idioma.

El Análisis del Factor 4 considera los resultados disponibles para MTC y los costos de los servicios de traducción. Estos recursos financieros y costos impactan la capacidad de la MTC para traducir documentos a varios idiomas. Además de los costos de traducción, la MTC consideró otros factores como el número de personal y el porcentaje del tiempo del personal que es asociado con el proporcionar ayuda con el idioma.

Además, es importante observar que los resultados de las entrevistas con organizaciones comunitarias indicaron que algunas personas LEP tienen niveles bajos de alfabetización en sus idiomas nativos, y por consecuencia, traducir documentos puede no ser la manera más útil de ayuda con el idioma.

Actualmente, la MTC ofrece una variedad de herramientas para que las poblaciones LEP accedan a programas, servicios y actividades, incluidas en la Sección 3.1. Por medio de los esfuerzos para reunir información requerida por la evaluación de necesidades de las poblaciones LEP, la MTC determinó que las personas LEP y otros interesados están satisfechos con las medidas actuales de ayuda con el idioma de la agencia. Sin embargo, con cada actualización del Plan para Servicios Especiales del Lenguaje para Poblaciones LEP, la MTC continuará identificando estrategias para fortalecer y mejorar sus esfuerzos de apoyo al idioma.

2.5 Conclusión del Análisis del Factor Cuatro

La MTC determine que la traducción de Documentos Vitales y el acceso a los servicios deben proporcionarse en español y chino de manera habitual. Bajo solicitud y según la disponibilidad, la MTC proporcionará traducción a otros idiomas. Con base en los resultados del Análisis del Factor Cuatro, la MTC también desarrolló “Lineamientos para documentos vitales” para informar al personal sobre los protocolos de la agencia con respecto a la traducción de documentos (ver Sección 4.0, Lineamientos para documentos vitales).

3.0 MEDIDAS DE AYUDA CON EL IDIOMA

La MTC usa 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. Las siguientes secciones en este capítulo incluyen una revisión de las medidas actuales de ayuda con el idioma de la MTC y sugerencias para medidas futuras.

3.1 Medidas Actuales de Ayuda con el Idioma

Como parte de la evaluación de la MTC de sus experiencias anteriores con personas LEP, la agencia desarrolló un inventario de servicios de ayuda con el idioma que actualmente se proporcionan. En la Tabla 2 se puede encontrar una revisión completa de programas, actividades y servicios de la MTC y el componente LEP actual.

Para programas de la MTC que de manera más directa sirven a los residentes del Área de la Bahía de San Francisco (por ejemplo, Clipper®, Sistema 511 de Información al Viajero y FasTrak®), se incorporaron medidas para brindar acceso a poblaciones LEP. MTC lleva a cabo revisiones periódicas de su material traducido para asegurar que los documentos estén correctamente traducidos y también requiere que sus intérpretes cumplan con los estándares de aptitud. La MTC actualmente ofrece un amplio rango de herramientas para poblaciones LEP, incluyendo ayuda con el idioma por escrito y oral, alcance comunitario y compromiso de medios locales. Estas herramientas y estrategias de apoyo al idioma se detallan a continuación:

Ayuda con el Idioma por Escrito

- Traducción (al español y al chino de forma rutinaria y a otros idiomas cuando se soliciten) de materiales escritos selectos para los distintos servicios al viajero que ofrece la MTC (Clipper®, FasTrak®, Grúas de servicio en las autopistas, Cajas telefónicas de emergencia de ayuda al automovilista).
- Traducción al español y al chino, y a otros idiomas cuando se soliciten, de comunicados de prensa, folletos, hojas de datos y partes de documentos del plan de transporte a largo plazo.
- Utilizar servicios de terceros para la traducción de sitio web a varios idiomas (ej. Google Translate) para traducir contenido en línea para varios programas y servicios de la MTC.
- Optimizar los servicios de terceros para la traducción de sitio web al chino y al español corrigiendo manualmente el texto traducido.
- Anunciar los avisos de disponibilidad de traducción a varios idiomas para reuniones y eventos de la MTC.
- Anunciar las oportunidades clave para la participación pública en periódicos de la comunidad en chino y español.

- Evitar términos muy complejos o técnicos y escribir un lenguaje claro y convincente en un estilo apropiado para la audiencia prevista.

Ayuda con el Idioma Oral

- Operar servicios de línea de idiomas para brindar apoyo oral para varios programas y servicios del MTC.
- Emplear a personal de la MTC y personal de servicio al cliente que sepa varios idiomas.
- Tener contrato con una compañía de traducción para brindar asistencia en turno cuando sea necesario (ej. Intérpretes para reuniones públicas).
- Tener contrato con una compañía de traducción para apoyo de intérprete en el sitio cuando sea necesario (ej., para ayudar a las personas que hablan idiomas diferentes al chino o al español).
- Evaluar la competencia de traductores
- Utilizar aparatos para grabar audio para obtener comentarios orales en reuniones y talleres públicos importantes.
- Utilizar al personal bilingüe para interpretar información según sea necesario.

Participación de la Comunidad

- Proporcionar personal bilingüe en eventos de alcance comunitario en comunidades LEP.
- Proporcionar intérpretes en reuniones comunitarias según sea necesario.
- Desarrollar alianzas significativas con defensores de personas LEP.
- Consultar con el Consejo Consultivo de Políticas de la MTC, el cual incluye representantes designados de comunidades de color y de bajos ingresos (poblaciones que con frecuencia incluyen a personas LEP)
- Asociarse con grupos comunitarios sin fines de lucro que puedan ayudar en adaptar presentaciones, materiales de reuniones y anuncios de reuniones a las necesidades del idioma de los participantes.
- Proporcionar ayuda financiera (en respuesta a 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 y apoyo en la identificación de individuos LEP para que participen en grupos de enfoque o reuniones públicas de la comunidad.

Medios y Relaciones Públicas

- Solicitar anuncios de servicios públicas en periódicos, estaciones de radio y de televisión comunitarios que no sean en inglés para anunciar reuniones públicas para el plan regional de transporte de largo plazo, estudios importantes de corredores, o para anunciar otras noticias relevantes sobre el transporte.
- Comprar espacios de publicidad en periódicos de la comunidad que no sean en inglés para anunciar oportunidades importantes para la participación pública.

- Trabajar con medios informativos que no sean en inglés (impresos o electrónicos) para colocar artículos o anuncios de servicios públicos sobre trabajos de la MTC o anunciar las oportunidades de participación.

3.2 Medidas Futuras de Ayuda con el Idioma

La MTC ha identificado servicios de ayuda con el idioma que pueden implementarse para brindar acceso significativo adicional a personas LEP. Estas sugerencias para servicios futuros de ayuda con el idioma se basan en encuestas al personal de la MTC y a terceros, entrevistas con organizaciones comunitarias, grupos de enfoque de personas LEP y encuestas a personas LEP. Además, estas sugerencias consideran los recursos de la agencia y el tiempo del personal.

Los esfuerzos futuros de alcance para poblaciones LEP que la MTC considerará incluyen:

- Utilizar los “Lineamientos para documentos vitales” para determinar las necesidades de traducción y los idiomas adecuados (Ver Capítulo 4.0).
- Realizar alcance a las poblaciones LEP para informarles sobre los servicios de ayuda con el idioma de la MTC
- Crear mecanismos para que el personal de la MTC documente la participación de personas LEP en reuniones y eventos de la MTC (ej. hojas de registro y encuestas).
- Expandir el conocimiento del personal sobre los lineamientos de ayuda con el idioma detallando el protocolo de la agencia acerca de cómo interactuar y proporcionar servicios a las poblaciones LEP.
- Incrementar el conocimiento del personal sobre la disponibilidad de materiales traducidos.
- Utilizar técnicas robustas de visualización incluyendo pictogramas, mapas, esquemas e imágenes para para ilustrar instrucciones (ej. pago de tarifas de Clipper®) e información del sistema de transporte colectivo (ej. el programa de avisos visuales en estaciones de transporte colectivo)
- Desarrollar un glosario regional de términos de transporte usados comúnmente y traducir dichos términos.

Estas sugerencias de ayuda con el idioma, además de las prácticas que la MTC ya está aplicando, están diseñadas para ayudar a la MTC a modernizar sus esfuerzos con personas LEP y determinar la mezcla correcta de servicios de ayuda con el idioma.

4.0 LINEAMIENTOS PARA DOCUMENTOS VITALES

La MTC está comprometida con el cumplimiento del Título VI y la Orden Ejecutiva 13166 de proporcionar acceso significativo y reducir las barreras a los servicios y beneficios para personas con conocimiento limitado del inglés. De acuerdo con los lineamientos del Departamento de Transporte, la MTC debe determinar cuáles “Documentos vitales” deben traducirse a los idiomas que cumplen con el criterio de traducción.

Para ayudar a las personas a determinar la información crítica y los documentos a traducir, la MTC ha desarrollado los “Lineamientos para documentos vitales”. La clasificación de un documento como “Vital” depende de la importancia del programa, la información, el servicio o encuentro involucrado, y la consecuencia para la persona LEP si la información en cuestión no es proporcionada de manera precisa y oportuna.

4.1 Criterio de Traducción del Idioma

El Análisis del Factor 1, que se describe en la sección 2.1, identificó a 1,197,125 individuos mayores de cinco años que hablan inglés menos que “excelente” (Oficina del Censo de los EE.UU., Encuesta a la Comunidad Norteamericana 2007-2011). Esta cifra representa al 18 por ciento de la población del Área de la Bahía de San Francisco. Al utilizar los datos de la encuesta, la MTC identificó treinta y un (31) idiomas que son hablados por más de 1,000 personas LEP (ver Anexo A).

Las personas LEP que hablan español representan el 8.1 por ciento del total de la población LEP. Los individuos LEP que hablan chino representan el 3.9 por ciento de los hablantes con conocimiento limitado del inglés del Área de la Bahía. Dentro del seis por ciento restante de otros idiomas que hablan personas LEP en el Área de la Bahía, no hay ningún idioma que sobrepase el dos por ciento del total de la población LEP. Con base en el Análisis de Cuatro Factores relacionado con 1) el número y proporción de personas LEP en el área de servicio de la MTC, 2) la frecuencia de contacto con personas LEP, 3) la importancia de programas y servicios de la MTC para la vida de los individuos LEP y 4) los recursos disponibles para la MTC, la agencia determinó que sólo el español y el chino cumplen con el criterio de traducción del idioma.

La MTC concluyó que proporcionar ayuda con el idioma en español y chino le daría a los dos grupos más grandes que se identifican como personas que hablan inglés menos que “excelente”, el acceso a información y servicios en el idioma que hablan en el hogar. Los documentos que se determinen como vitales se traducirán al español y al chino sin una solicitud específica de traducción.

4.2 Categorías de Documentos Vitales

Los documentos vitales de la MTC se definen de la siguiente manera:

1. Cualquier documento que sea importante para obtener servicios y beneficios. La clasificación de un documento como “Vital” depende de la importancia del programa, la información, el servicio o encuentro involucrado, y la consecuencia para la persona LEP si la información en cuestión no es proporcionada de manera precisa y oportuna.
2. Cualquier documento que sea requerido por la ley.

La importancia de los documentos de la MTC para personas LEP varía dependiendo de múltiples factores incluyendo la sensibilidad al tiempo y el impacto en derechos legales. La MTC ha clasificado a los documentos vitales en tres categorías, de acuerdo con la definición anterior. La MTC reevaluará estas categorías continuamente ya que la ayuda con el idioma demanda y necesita evolucionar.

Aunque un documento puede ser clasificado como vital, la MTC no tiene la obligación de brindar una traducción completa. En lugar de eso, un resumen de información relevante puede ser suficiente. La decisión de traducir documentos vitales debe ser comparada con los recursos disponibles y la capacidad del personal. La MTC continuará revisando estos lineamientos mientras la agencia actualiza su Plan para Servicios Especiales del Lenguaje.

Categoría 1: Documentos Importantes

Los documentos de Categoría 1 son los de mayor prioridad para la agencia. La MTC traducirá los documentos vitales categoría 1 sin que se soliciten. Los documentos de Categoría 1 incluyen:

- Los documentos que, sin traducción, impidan seriamente el acceso de las personas LEP a servicios o programas de la MTC.
- Documentos que, sin traducción, limitarían a las personas LEP de un conocimiento de sus derechos legales, en particular de derechos de apoyo en el idioma.

Los documentos de Categoría 1 incluyen información del Título VI, avisos de audiencias legales y públicas e información selecta para servicios de la MTC como:

- Notificación a beneficiarios de protección bajo el Título VI
- Formulario de quejas del Título VI
- Documentos que tendrían consecuencias que pondrían en riesgo la vida, si no se traducen, como información sobre proyectos de construcción que incluyen información sobre seguridad e impactos de una construcción
- Avisos sobre tarifas y cambios en el servicio relacionados con el programa Clipper®

Categoría 2: Documentos que Mejorarán el Acceso a los Servicios y Programas de la MTC

Los documentos de la Categoría 2 incluyen información que mejorará o facilitará la experiencia de usuario para individuos LEP. La MTC traducirá cualquier documento vital de la Categoría 2 bajo solicitud, aunque algunos documentos de esta categoría se traducirán sin necesidad de solicitud, a discreción de la MTC y sujeto a recursos disponibles. Estos documentos pueden incluir los siguientes:

- Información general sobre la MTC
- Anuncios de reuniones, paquetes de agenda y otra información para Comisionados, Reuniones del comité y el Consejo Consultivo de Políticas
- Eventos promocionales que ofrecen beneficios para clientes de la MTC (ej. tarjetas gratis o con descuento de Clipper®)

Categoría 3: Documentos que Mejorarán y Fomentarán la Participación de Personas LEP en la Toma de Decisiones Sobre el Transporte

La Categoría 3 incluye documentos que fomentan la participación de las personas LEP en esfuerzos de planificación del transporte de la MTC. La MTC traducirá cualquier documento vital de la Categoría 3 bajo solicitud, aunque algunos documentos de esta categoría se traducirán sin necesidad de solicitud, a discreción de la MTC y sujeto a recursos disponibles. Estos documentos pueden incluir los siguientes:

- Información respecto a planificación regional del transporte de largo plazo
- Planes de largo plazo sobre inversiones de financiamiento del transporte
- Reportes de impacto ambiental
- Avisos legales publicados en periódicos que anuncian periodos de comentarios públicos sobre varios documentos o programas relacionados con la planificación

5.0 CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

La MTC trabaja para infundir en su personal y en el personal de terceros un sentido de conciencia y sensibilidad ante las necesidades de los residentes LEP. La MTC brinda sus programas en operación, como aquellos identificados en la Tabla 2, por medio de proveedores de servicio bajo contrato.

Tanto el personal de la MTC como de terceros contratados (que brindan servicio directo al cliente a nombre de la MTC o que tienen posibilidades de entrar en contacto con individuos LEP por medio de programas como Clipper®, FasTrak®, Grúas de servicio en las autopistas) está capacitado en procedimientos para brindar facilidades a las poblaciones LEP. La MTC utiliza varios enfoques para proporcionar al personal la capacitación LEP, los cuales se describen a continuación:

Materiales de Capacitación

La MTC desarrolló una capacitación de seminario en línea (webinar) para informar al personal sobre cómo cumplir con las regulaciones y lineamientos del Título VI. Algunos de los elementos que se cubren en la capacitación incluyen información sobre cómo proporcionar acceso significativo a personas con conocimiento limitado del inglés y cómo notificar al público sobre sus derechos según el Título VI. El seminario en línea expande el conocimiento del personal sobre los lineamientos de ayuda con el idioma de la MTC al detallar procedimientos de la agencia para apoyar a individuos LEP tanto en persona como por teléfono. La capacitación también explica el protocolo para proporcionar servicios de traducción de documentos e interpretación a poblaciones LEP.

La MTC continuará desarrollando y actualizando los materiales de capacitación para el personal que interactúa con poblaciones LEP. Estos materiales incluirán instrucciones sobre cómo responder a preguntas por teléfono y a anuncios por escrito de personas LEP. Los materiales de capacitación también incluirán instrucciones sobre cómo obtener servicios de traducción y cómo utilizar los “Lineamientos para documentos vitales”.

Proyectos Especiales

Según se desarrollan las campañas de participación o de información pública, el personal de la MTC recibe capacitación, sobre la necesidad de estar alerta y anticipar las necesidades de los participantes poco alfabetizados. Por ejemplo, el personal de planificación que asiste a talleres públicos para responder preguntas y obtener retroalimentación está capacitado para buscar maneras de alentar a los participantes que parecen reacios a hablar debido a barreras del lenguaje. También, cuando se utilizan pantallas, los planificadores reciben instrucciones de estar al tanto de los participantes a quienes les cuesta trabajo leer los materiales complejos, y de conversar con ellos, si es apropiado, cuando están leyendo los materiales, en lugar de asumir que los participantes son capaces de leer el material.

Sesiones de “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.

6.0 AVISOS A PERSONAS LEP

El público debe estar informado sobre sus derechos conforme al Título VI. La MTC brinda avisos a personas LEP de varias maneras, incluyendo:

- Avisos de la disponibilidad de ayuda con el idioma y servicios de traducción en el sitio web de la MTC
- Avisos en la Biblioteca de la MTC, la cual está abierta al público
- Documentos (ej. folletos, comunicados de prensa y volantes) que describan el derecho de una persona LEP al acceso a servicios de la MTC, traducido a otros idiomas
- 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.
- Anuncios en medios étnicos para promocionar la disponibilidad de servicios de ayuda con el idioma
- Alianzas con organizaciones comunitarias que den servicio a poblaciones LEP para divulgar avisos de disponibilidad de servicios de ayuda con el idioma
- Anuncios de servicio público para promover la ayuda con el idioma

Además, la MTC notifica a personas LEP que hay servicios disponibles de ayuda con el idioma sin costo.

7.0 MONITOREO Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN

La MTC monitoreará y actualizará su Plan para Servicios Especiales del Lenguaje, según sea necesario, para asegurar el acceso significativo a sus programas y servicios para personas LEP. La MTC utilizará una combinación de enfoques cualitativos y cuantitativos para monitorear si el Plan cumple de manera efectiva las necesidades de las personas LEP en los nueve condados de la región del Área de la Bahía de San Francisco. Cada tres años, la MTC revisará los datos demográficos de las poblaciones LEP del Área de la Bahía y solicitará retroalimentación del personal de la MTC, personas LEP y organizaciones comunitarias que dan servicio a individuos LEP para evaluar la efectividad de su plan.

Al establecer una revisión evaluativa del Plan para Servicios Especiales del Lenguaje, la MTC puede evaluar si sus servicios de ayuda con el idioma son efectivos y tienen un impacto en la relación con comunidades LEP. La MTC monitoreará su implementación solicitando retroalimentación de manera regular del personal de la MTC y de terceros, organizaciones comunitarias y personas LEP.

Conforme a los lineamientos del Departamento de Transporte, la MTC monitoreará y evaluará su Plan para Servicios Especiales del Lenguaje revisando la siguiente información:

- Cambios en el número y proporción de las personas LEP en el área de servicio de la MTC
- Nuevos datos demográficos del Censo de EE.UU. y la Encuesta de la Comunidad Norteamericana
- Cambios en la frecuencia de contacto con grupos LEP (ej., uso de la línea de idiomas y visitas al sitio web traducido)
- Naturaleza e importancia de programas, servicios y actividades para personas LEP
- Expansión de servicios y programas (ej., expansión del programa Clipper®)
- *Cambios en la disponibilidad de recursos, incluyendo avances tecnológicos y/o identificación de recursos financieros adicionales*
- La efectividad de las medidas actuales de ayuda con el idioma al cumplir con las necesidades de las personas LEP
- Retroalimentación de personas LEP sobre la efectividad de los servicios actuales de ayuda con el idioma
- Conocimiento y comprensión del personal sobre el Plan de Servicios Especiales del Lenguaje y cómo implementar el plan
- La efectividad de capacitaciones LEP para el personal y el protocolo de ayuda con el idioma en toda la agencia (ej., “Lineamientos para documentos vitales”).

8.0 REFERENCIAS

Federal Transit Administration. *Circular 4702.1B: Title VI and Title VI-Dependent Guidelines for Federal Transit Administration Recipients* (Octubre 2012).

Federal Transit Administration, Office of Civil Rights. *Implementing the Department of Transportation's Policy Guidance Concerning Recipients Responsibilities to Limited English Proficient (LEP) Persons: A Handbook for Public Transportation Providers*. (Abril 2007).

Metropolitan Transportation Commission. *Four-Factor Analysis: Limited English Proficient Needs Assessment* (Mazo 2013).

The White House, Office of the Press Secretary. *Executive Order 13166: Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency*. (Agosto 2000).

U.S. Census Bureau, American Community Survey (2007-2011).

U.S. Department of Transportation. *Policy Guidance Concerning Recipients Responsibilities to Limited English Proficient Persons*. (Diciembre 2005).

Anexo A: Idioma Hablado en el Hogar Según Capacidad de Hablar Inglés, 2007-2011

Idioma hablado en el hogar según capacidad de hablar inglés, personas de 5 años o mayores, 2007 – 2011										
Habla inglés menos que “excelente”										
	Alameda	Contra Costa	Marin	Napa	San Francisco	San Mateo	Santa Clara	Solano	Sonoma	Área de la Bahía
Idiomas africanos:	2,676	789	30	27	242	188	1,991	224	303	6,470
Árabe	2,001	1,176	54	17	977	2,577	1,440	259	135	8,636
Armenio	292	190	155	8	240	291	586	13	6	1,781
Chino	66,243	13,914	908	280	94,696	21,794	59,770	1,580	1,069	260,254
Francés (incluyendo patois, cajun):	983	467	289	162	1,408	309	1,681	76	331	5,706
Francés criollo:	44	109	59	0	0	9	5	0	70	296
Alemán:	428	540	242	29	382	481	960	193	191	3,446
Griego:	305	167	42	38	62	284	377	76	0	1,351
Gujarati:	1,578	194	46	16	167	250	1,237	80	108	3,676
Hebrero:	169	68	16	60	118	32	860	0	0	1,323
Hindi:	4,295	1,118	59	59	415	1,235	3,701	718	134	11,734
Hmong:	283	65	0	11	31	49	174	121	76	810
Húngaro:	201	66	5	19	45	99	169	55	14	673
Italiano:	708	557	189	44	876	891	1,166	67	246	4,744
Japonés:	3,345	948	413	139	2,773	2,323	5,974	383	198	16,496
Coreano:	8,563	3,430	430	194	3,701	2,038	12,278	713	537	31,884
Laosiano:	911	921	4	18	117	31	763	39	437	3,241
Mon-Khmer, camboyano:	2,067	544	81	19	743	83	2,381	26	346	6,290
Navajo:	18	0	0	0	0	0	10	0	0	28
Persa:	4,364	3,625	625	42	467	1,061	5,311	218	243	15,956
Polaco:	465	319	0	0	342	198	476	28	64	1,892
Portugués o portugués criollo:	1,775	1,651	461	22	602	934	3,110	171	367	9,093
Ruso:	2,136	2,858	385	24	8,762	1,968	4,836	88	272	21,329
Idiomas escandinavos:	98	136	103	0	96	117	205	0	49	804

Idioma hablado en el hogar según capacidad de hablar inglés, personas de 5 años o mayores, 2007 – 2011
Habla inglés menos que “excelente”

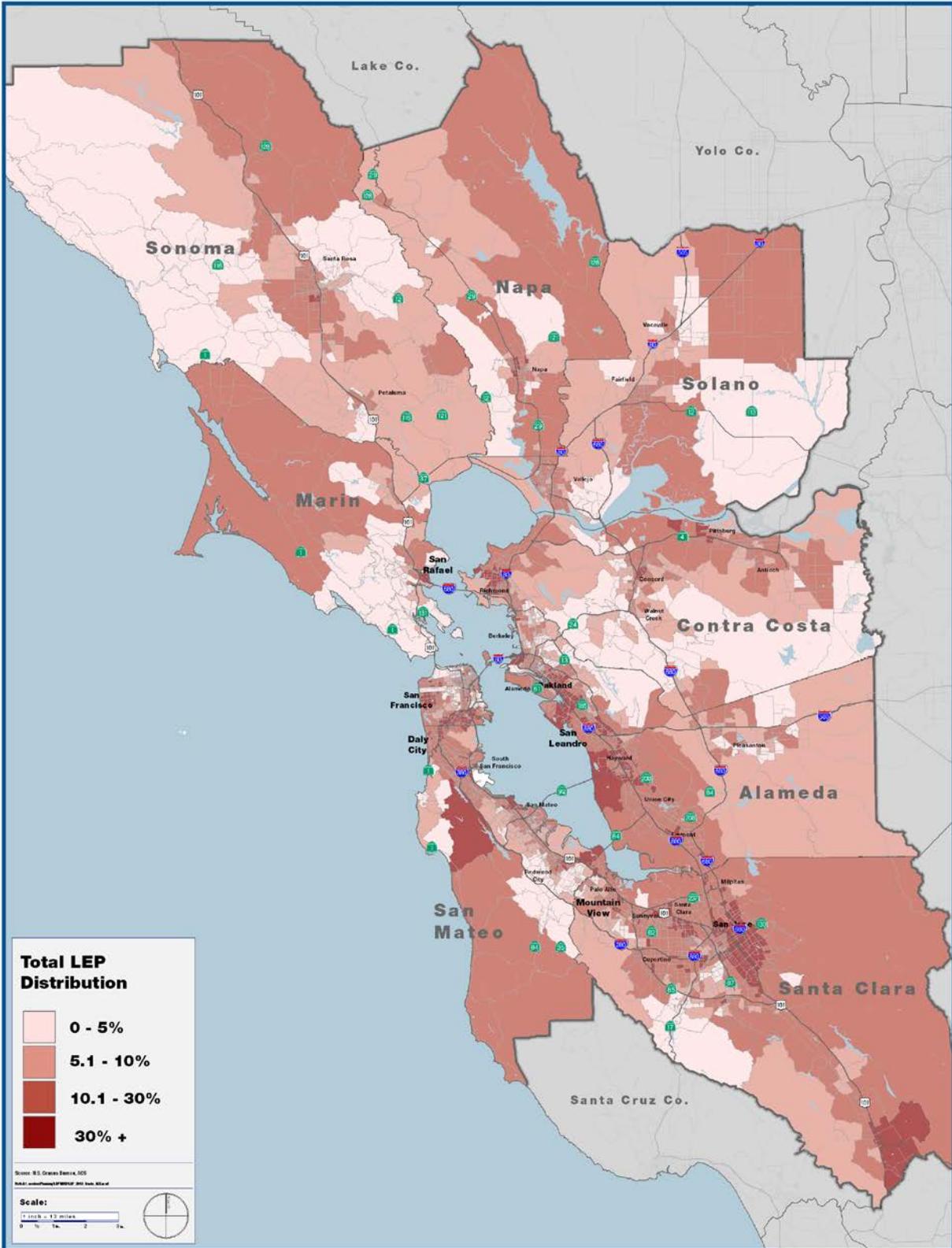
	Alameda	Contra Costa	Marin	Napa	San Francisco	San Mateo	Santa Clara	Solano	Sonoma	Área de la Bahía
Serbocroata:	333	166	40	15	303	192	1,283	10	0	2,342
Español o español criollo:	113,945	78,185	15,363	17,810	39,628	65,028	140,809	27,500	40,753	539,021
Tagalo:	15,904	7,758	446	1,324	10,507	13,999	18,855	8,321	892	78,006
Tailandés:	892	396	116	0	1,210	435	604	183	341	4,177
Urdú:	1,178	310	26	75	182	110	958	128	28	2,995
Vietnamita:	15,354	3,254	633	143	6,471	1,570	65,464	1,231	1,448	95,568
Yidis:	7	0	0	41	73	0	38	14	0	173
Otros idiomas asiáticos:	5,832	2,730	139	14	1,665	2,800	5,883	491	202	19,756
Otros idiomas índicos:	5,742	2,602	0	88	557	1,290	6,843	1,064	164	18,350
Otros idiomas indoeuropeos:	769	227	218	0	276	235	446	60	94	2,325
Otros idiomas de nativos norteamericanos:	1	8	0	0	0	38	70	13	95	225
Otros idiomas isleños del Pacífico:	2,584	1,328	87	218	1,263	2,309	3,250	829	288	12,156
Otros idiomas eslavos:	116	208	36	0	330	303	588	15	98	1,694
Otros idiomas germánicos occidentales:	149	87	0	0	72	53	238	31	124	754
Otros idiomas no especificados:	147	72	43	0	76	71	1,167	29	65	1,670

Fuente: Censo de EE.U., Encuesta a la Comunidad Norteamericana 2007-2011.

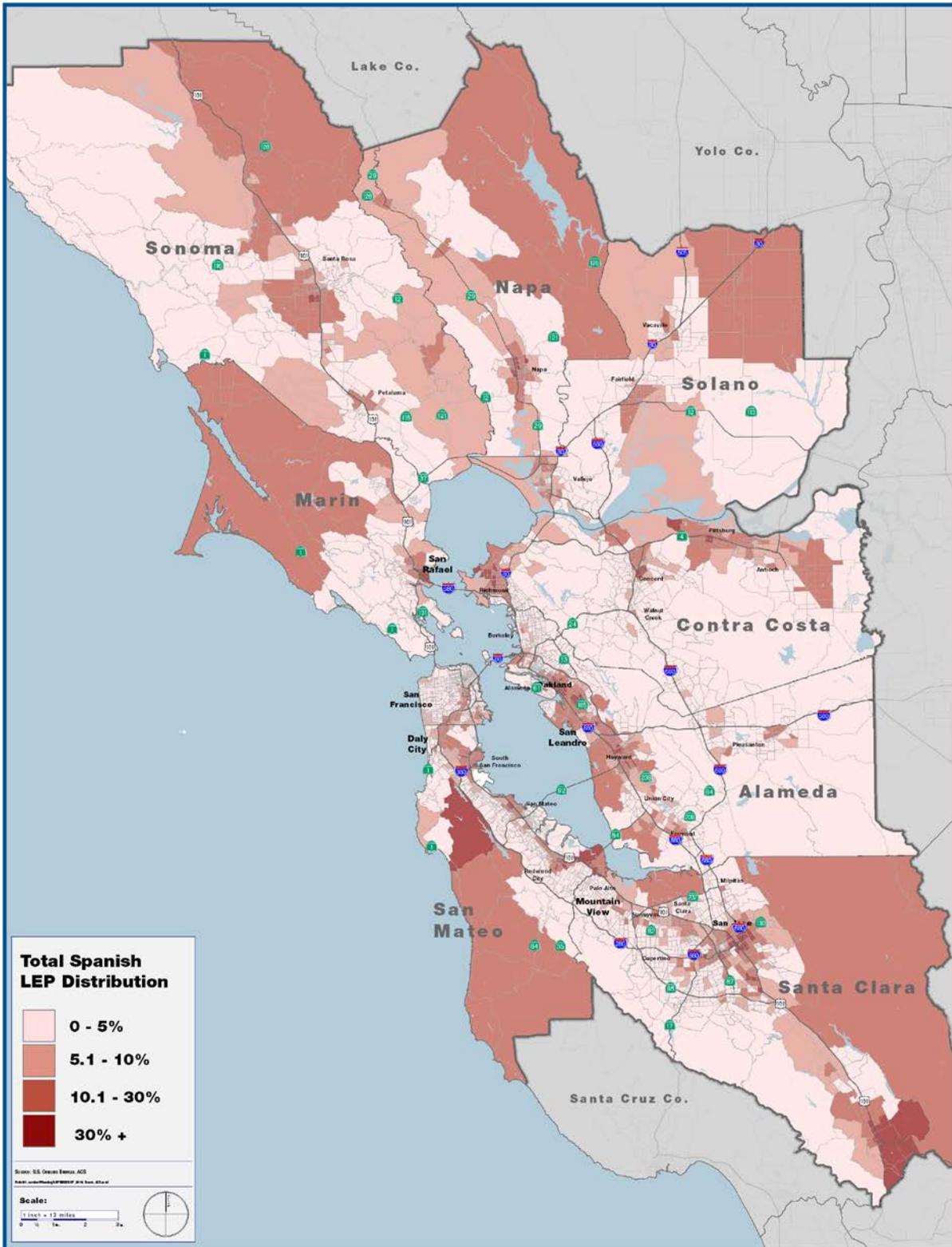
* La MTC utilizó datos de la ACS para personas LEP que hablan inglés menos que “Excelente” para el Análisis del Factor 1, según la definición de LEP proporcionada en la Circular 4702.1B de la FTA.

Anexo B: Mapas de la Distribución de Población LEP

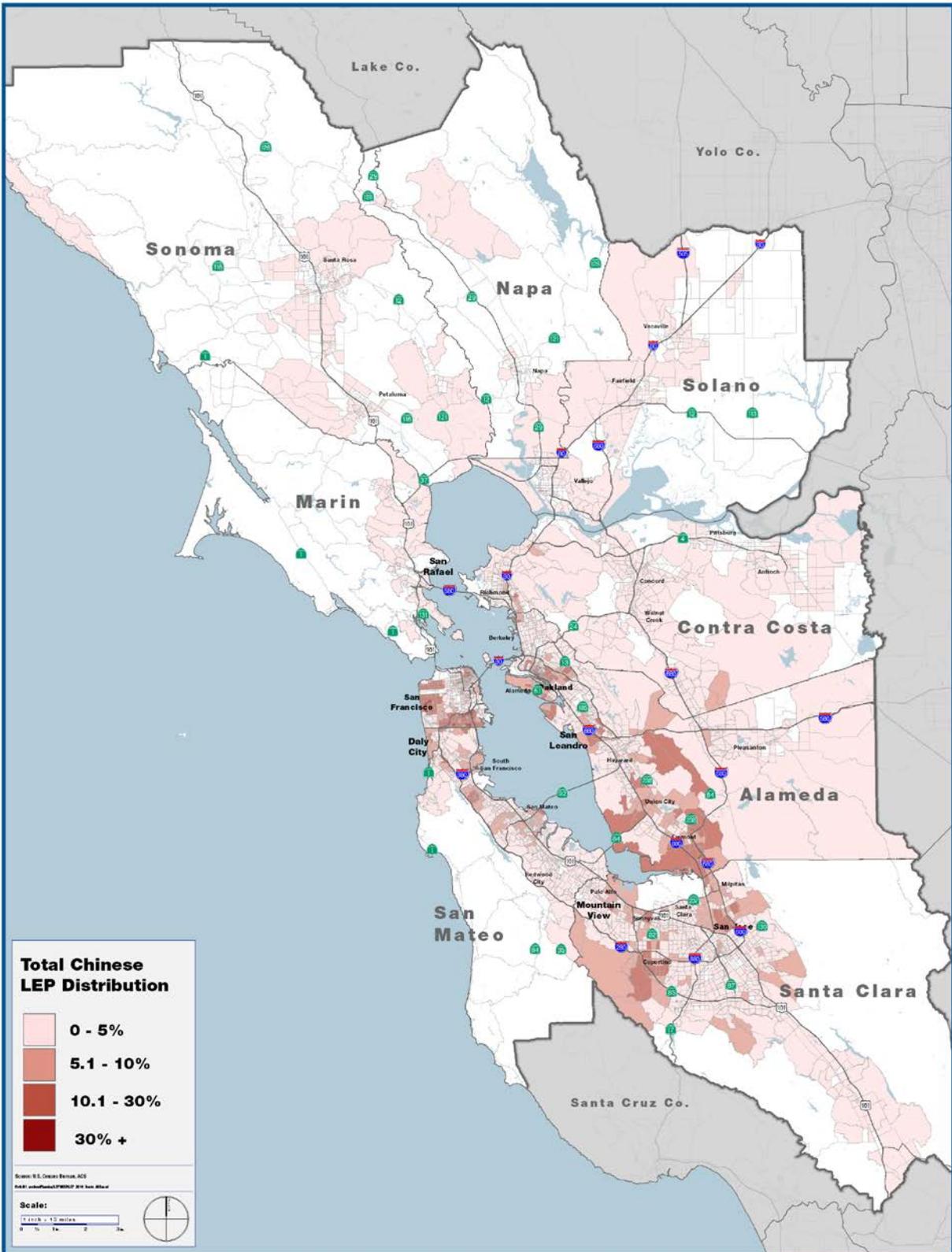
Anexo B - 1: Mapa de Distribución Total de Población LEP



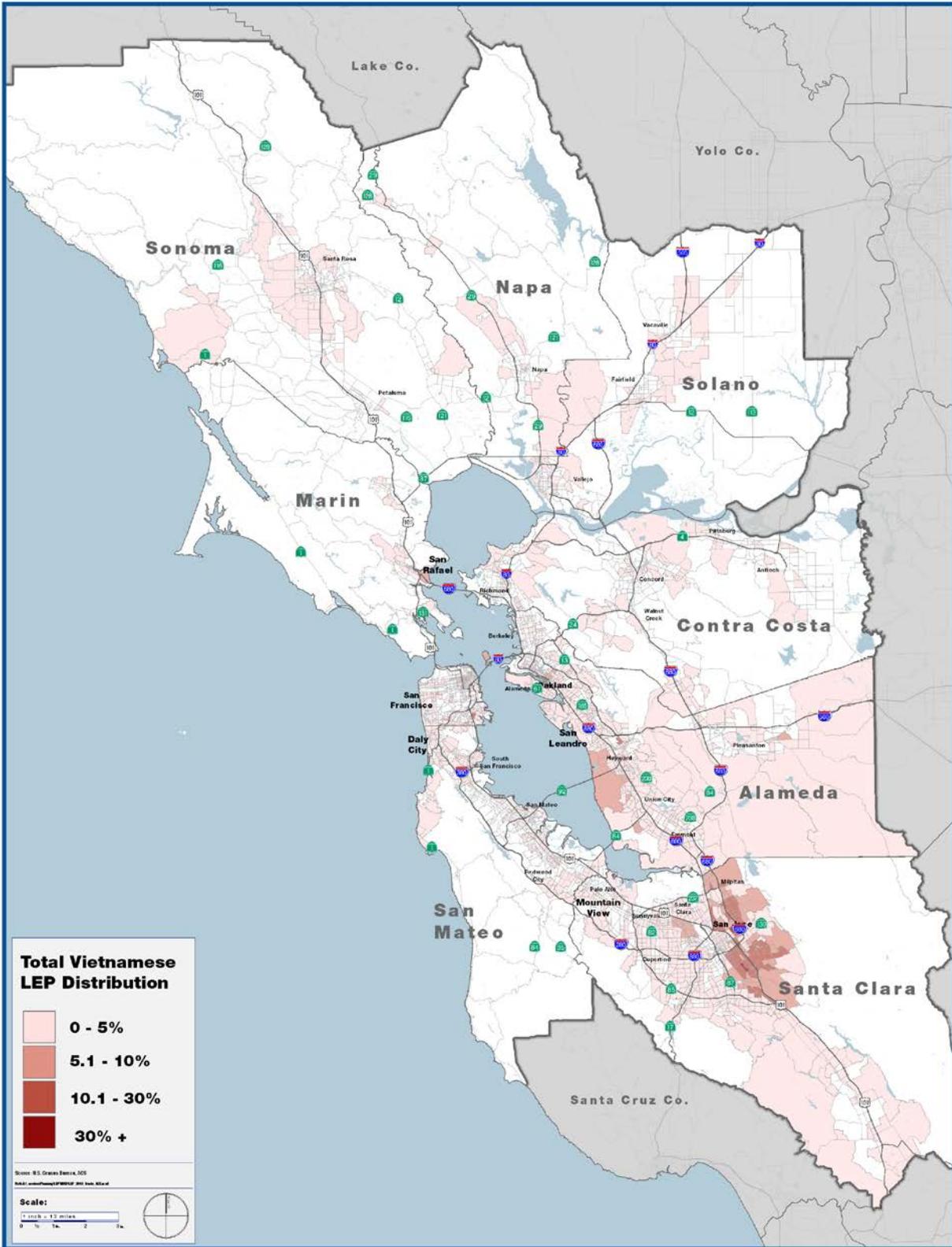
Anexo B - 2: Mapa de la Distribución de Población LEP — Español



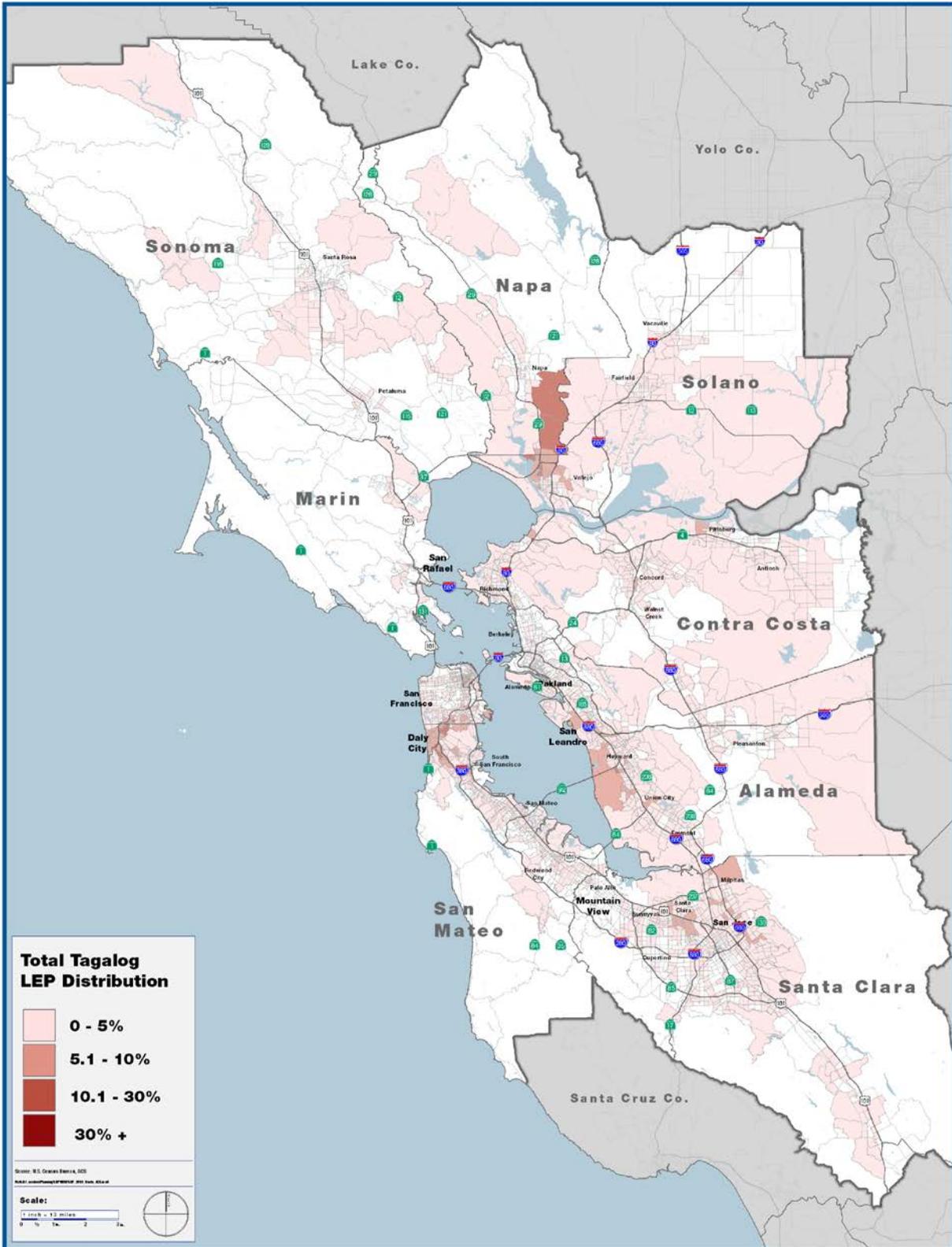
Anexo B - 3: Mapa de la Distribución de Población LEP — Chino



Anexo B - 4: Mapa de la Distribución de Población LEP — Vietnamita



Anexo B - 5: Mapa de la Distribución de Población LEP — Tagalo



Anexo B - 6: Mapa de la Distribución de Población LEP — Coreano

