

## **APPENDIX F**



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](mailto:info@mtc.ca.gov)  
WEB [www.mtc.ca.gov](http://www.mtc.ca.gov)

## **Final Revised Plan for Special Language Services to Limited English Proficient (LEP) Populations**

**May 2013**

**Also available in Chinese and Spanish**

**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。**

# TABLE OF CONTENTS

- EXECUTIVE SUMMARY** ..... 1
- 1.0 INTRODUCTION**..... 3
  - 1.1 Authority and Guidance..... 3
- 2.0 FOUR-FACTOR ANALYSIS**..... 5
  - 2.1 Factor 1 Analysis: The number or proportion of LEP persons eligible to be served or likely to be encountered in the eligible service population..... 5
  - 2.2 Factor 2 Analysis: The frequency with which LEP persons come in contact with MTC’s programs, activities or services..... 7
  - 2.3 Factor 3 Analysis: The nature and importance of MTC’s programs, activities and services to LEP persons’ lives. .... 14
  - 2.4 Factor 4 Analysis: The resources available to MTC and overall cost to provide language assistance..... 16
  - 2.5 Four-Factor Analysis Conclusion..... 17
- 3.0 LANGUAGE ASSISTANCE MEASURES**..... 18
  - 3.1 Current Language Assistance Measures ..... 18
  - 3.2 Future Language Assistance Measures ..... 20
- 4.0 VITAL DOCUMENTS GUIDELINES** ..... 21
  - 4.1 Language Translation Threshold..... 21
  - 4.2 Categories of Vital Documents ..... 22
- 5.0 STAFF TRAINING**..... 24
- 6.0 NOTIFICATION TO LEP PERSONS**..... 25
- 7.0 PLAN MONITORING AND UPDATING** ..... 26
- 8.0 REFERENCES**..... 27

## LIST OF TABLES

Table 1: Languages Spoken at Home by Ability to Speak English,.....	6
Table 2: MTC Programs, Activities and Services to LEP Persons .....	8
Table 3: Calls to Clipper® Language Line Services, January 2012 – December 2012 .....	11
Table 4: Clipper® Automated Phone Services (Interactive Voice Response (IVR) Selections), January 2012 – December 2012 .....	11
Table 5: Average Monthly FasTrak® Customer Service Center Language Line Calls,.....	11
Table 6: MTC Website Translated Pageviews, 2009-2013.....	12
Table 7: Requests for Interpretation, 2009-2012 .....	15
Table 8: Requests for Translation, 2009-2012 .....	16

## LIST OF FIGURES

Figure 1: LEP Person Survey Respondents by County .....	13
Figure 2: Frequency of Contact with MTC Programs and Services by LEP Person Survey Respondents .....	14
Figure 3: Importance of MTC Programs and Services by LEP Person Survey Respondents .....	15

## LIST OF APPENDICES

Appendix A: Languages Spoken at Home by Ability to Speak English, 2007-2011.....	28
Appendix B: Maps of Limited English Proficient Distribution .....	30
Appendix B - 1: Total Limited English Proficient (LEP) Distribution Map .....	31
Appendix B - 2: Spanish Limited English Proficient (LEP) Distribution Map .....	32
Appendix B - 3: Chinese Limited English Proficient (LEP) Distribution Map.....	33
Appendix B - 4: Vietnamese Limited English Proficient (LEP) Distribution Map .....	34
Appendix B - 5: Tagalog Limited English Proficient (LEP) Distribution Map.....	35
Appendix B - 6: Korean Limited English Proficient (LEP) Distribution Map .....	36

## ACRONYMS AND ABBREVIATIONS

ACS	American Community Survey
BATA	Bay Area Toll Authority
CBO	Community-Based Organization
CSC	Customer Service Center
FTA	Federal Transit Administration
IVR	Interactive Voice Response
LEP	Limited English Proficient
MPO	Metropolitan Planning Organization
MTC	Metropolitan Transportation Commission
U.S. DOT	United States Department of Transportation

## EXECUTIVE SUMMARY

---

The Metropolitan Transportation Commission (MTC) is the transportation planning, coordinating and financing agency for the nine-county San Francisco Bay Area. MTC also is the region's federally designated metropolitan planning organization (MPO). As such, it supports the goals of the U.S. Department of Transportation's (U.S. DOT) Limited English Proficiency Guidance to provide meaningful access to its services, programs and activities to persons with limited English proficiency. Individuals for whom English is not their primary language and who have a limited ability to read, write, speak, or understand English are limited English proficient, or "LEP." This Plan for Special Language Services to LEP Populations is intended to ensure that MTC's language assistance measures reflect the needs of LEP persons across the nine-county San Francisco Bay Area region.

U.S. DOT LEP Guidance requires a Four-Factor Analysis or LEP needs assessment to determine what reasonable steps should be taken by recipients to ensure meaningful access by LEP persons. This Four-Factor Analysis considers the following:

- Factor 1: The number or proportion of LEP persons eligible to be served or likely to be encountered in the eligible service population.
- Factor 2: The frequency with which LEP persons come in contact with MTC's programs, activities or services.
- Factor 3: The nature and importance to LEP persons' lives of MTC's programs, activities and services.
- Factor 4: The resources available to MTC and overall cost to provide language assistance.

Following U.S. DOT guidelines, MTC explored multiple data sources and conducted targeted outreach to develop the Four-Factor Analysis. MTC analyzed U.S. Census American Community Survey data to identify the San Francisco Bay Area's LEP population. Additionally, the data collection and outreach included surveys of MTC staff and third-party contractors, interviews with community-based organizations (CBO), LEP person focus groups and LEP person surveys. MTC reviewed and analyzed past interactions with LEP persons including call center and language line data, website data, and requests for both interpretation and translation by LEP persons. The key findings from the Four-Factor Analysis shaped the development of MTC's Plan for Special Language Services to LEP Populations.

Based on U.S. Census American Community Survey data (2007-2011), the Factor 1 Analysis identified 1,197,125 individuals over the age of five who speak English less than "very well." This figure accounts for 18 percent of the San Francisco Bay Area population. MTC identified thirty-one (31) languages that are spoken by more than 1,000 estimated LEP persons. Across the San Francisco Bay Area, the five most frequently spoken languages other than English are Spanish (8.1% of the San Francisco Bay Area Population), Chinese (3.9%), Vietnamese (1.4%), Tagalog (1.2%) and Korean (0.5%).

According to the Four-Factor Analysis findings, described in detail in this report, MTC concluded that documents identified as Tier 1 Vital Documents will be translated into Spanish and Chinese without a request. Providing language assistance in Spanish and Chinese would give the two largest population groups who are identified as speaking English less than “very well,” access to information and services in their language spoken at home. Subject to available resources and/or upon request, MTC will provide translation of Vital Documents or other documents into languages other than Chinese and Spanish.

As part of its commitment to ensuring that LEP persons receive reasonable access to necessary language assistance, MTC established guidelines for the translation of vital written materials or Vital Documents. These Vital Documents are either critical for obtaining services or benefits or required by law. The three-tier system for identifying and translating Vital Documents is detailed in Section 4.0, Vital Documents Guidelines.

Furthermore, MTC offers a wide range of tools for LEP populations, including written and oral language assistance, community outreach and local media engagement. As part of MTC’s evaluation of its prior experiences with LEP persons, the agency developed an inventory of language assistance services currently being provided and also identified additional language assistance services that may be implemented — depending on budget availability — to further provide meaningful access to LEP persons (see Section 2.4, Factor 4 Analysis, and Section 3.0, Language Assistance Measures).

MTC works to ensure that its staff and third-party contractors are aware of and sensitive to the needs of LEP persons. MTC developed a variety of materials and guidelines to ensure that staff is trained on procedures for accommodating LEP populations. Specific training elements are discussed in this report (see Section 5.0, Staff Training).

MTC provides notice to LEP persons of language assistance through various practices which are outlined in this report (see Section 3.0, Language Assistance Measures).

MTC will monitor and update its Plan for Special Language Services to ensure meaningful access to its programs and services by LEP persons, using a combination of qualitative and quantitative approaches to monitor whether the Plan for Special Language Services effectively meets the needs of LEP persons across the nine-county San Francisco Bay Area region. On a triennial basis, MTC will review demographic data of San Francisco Bay Area LEP populations and solicit feedback from MTC staff, LEP persons and CBO’s serving LEP individuals. MTC will also evaluate its methods of notification to LEP persons as the agency updates its Plan for Special Language Services.

## 1.0 INTRODUCTION

---

The Metropolitan Transportation Commission (MTC) is the transportation planning, coordinating and financing agency for the nine-county San Francisco Bay Area. MTC functions as both the regional transportation planning agency — a state designation — and, for federal purposes, as the region's metropolitan planning organization (MPO).

MTC serves a region unique in its diversity. There are twenty-five public transit operators, which together carry nearly 500 million passengers per year. The Bay Area covers the nine counties that touch San Francisco Bay (Alameda, Contra Costa, Marin, Napa, San Francisco, San Mateo, Santa Clara, Solano and Sonoma) and includes 101 municipalities. More than 7 million people reside within the region's 7,000 square miles, with over ninety (90) languages other than English spoken within its boundaries.

As a recipient of federal funds, MTC follows the United States Department of Transportation Policy Guidance (U.S. DOT 2005) concerning recipients' responsibilities to limited English proficient (LEP) persons. Individuals for whom English is not their primary language and who have a limited ability to read, write, speak, or understand English are limited English proficient, or "LEP." MTC's *Plan for Special Language Services to Limited English Proficient (LEP) Populations* is intended to guide the agency in the provision of meaningful access to its services, programs and activities by LEP persons.

In addition to this Plan for Special Language Services to LEP Populations, a separate, related document, MTC's *Public Participation Plan for the San Francisco Bay Area*, describes opportunities for the public to get involved in the transportation planning process. Copies of the Public Participation Plan can be found in English, Spanish and Chinese on MTC's website at: [www.mtc.ca.gov/get\\_involved/participation\\_plan.htm](http://www.mtc.ca.gov/get_involved/participation_plan.htm).

### 1.1 Authority and Guidance

Federal regulations require that recipients of federal funds take reasonable steps to ensure meaningful access to benefits, services, information and other important portions of their programs and activities for individuals with limited English proficiency. Title VI of the Civil Rights Act of 1964 and its implementing regulations state that no person in the United States shall, on the grounds of race, color, or national origin, be excluded from participation in, be denied the benefits of, or be subjected to discrimination under any program or activity that receives federal financial assistance.

A Presidential Executive Order was issued to federal agencies in August 2000 relative to LEP populations. , Executive Order 13166 — Improving Access to Services for Persons with Limited



English Proficiency — indicates that differing treatment based upon a person’s ability to speak, read, write or understand English is a form of national origin discrimination.

In 2007, the FTA’s Office of Civil Rights released a handbook — Implementing the Department of Transportation’s Policy Guidance Concerning Recipients’ Responsibilities to Limited English Proficient (LEP) Persons — to provide recipients with technical assistance to implement federal guidelines. The U.S. DOT LEP Guidance notes that effective implementation plans typically include the following five elements:

1. Identifying LEP individuals who need language assistance
2. Providing language assistance measures
3. Training staff
4. Providing notice to LEP persons
5. Monitoring and updating the plan

The Federal Transit Administration updated the Title VI Circular to 4702.1B — Title VI and Title VI-Dependent Guidelines for FTA Recipients — in October 2012. This revised circular provides guidance to grantees on how to comply with Title VI regulations and specifies recommended steps to ensure grantees provide meaningful language access to persons who are limited English proficient.

MTC has developed this plan to address the needs of LEP populations in the nine-county San Francisco Bay Area region per the U.S. DOT guidance to provide meaningful assistance to LEP persons. The aforementioned resources were used to guide the development of the Four-Factor Analysis and this Plan for Special Language Services to LEP Populations.

## 2.0 FOUR-FACTOR ANALYSIS

---

In order to prepare this Plan for Special Language Services to LEP Populations, MTC completed the U.S. DOT's Four-Factor Analysis to determine what reasonable steps should be taken to ensure meaningful access by LEP persons. The four factors consider the following:

- Factor 1: The number or proportion of LEP persons eligible to be served or likely to be encountered in the eligible service population.
- Factor 2: The frequency with which LEP persons come in contact with MTC's programs, activities or services.
- Factor 3: The nature and importance of MTC's programs, activities and services to LEP persons' lives.
- Factor 4: The resources available to MTC and overall cost to provide language assistance.

Following U.S. DOT guidelines, MTC explored multiple data sources and conducted targeted outreach to develop the Four-Factor Analysis. The data collection and outreach included surveys of MTC staff and third-party contractors; interviews with staff members from four CBO's serving LEP populations; four LEP person focus groups conducted in native languages; and 945 LEP person surveys. MTC also reviewed and analyzed past interactions with LEP persons including call center and language line data, website data, and requests for both interpretation and translation by LEP persons.

This chapter highlights the methodology and key findings from the Four-Factor Analysis that shaped the development of MTC's Plan for Special Language Services. The complete Four-Factor Analysis report is available upon request.

### 2.1 Factor 1 Analysis: The number or proportion of LEP persons eligible to be served or likely to be encountered in the eligible service population.

For the Factor 1 Analysis, MTC analyzed the U.S. Census American Community Survey (ACS) data from 2007-2011 to identify the San Francisco Bay Area region's LEP population. The ACS is a continuous nationwide survey of addresses conducted monthly by the U.S. Census Bureau. It is intended to measure changing socioeconomic characteristics and conditions of the population on a recurring basis.

ACS reports data based on the four categories of English-speaking ability: "very well," "well," "not well," and "not at all." MTC defined the LEP population as individuals who speak English less than "very well," which is consistent with U.S. DOT guidelines.

Factor 1 Analysis findings indicate that 18 percent of the San Francisco Bay Area population speaks English less than “very well.” The ACS data identified thirty-one (31) languages with 1,000 or more residents who speak that language and who speak English less than “very well” and would be considered LEP persons. The five most frequently spoken languages other than English are Spanish, Chinese, Vietnamese, Tagalog and Korean.(see Table 1 below for details).

**Table 1: Languages Spoken at Home by Ability to Speak English, Persons Age 5 Years and Over, 2007-2011 Speaks English Less than "Very Well"\***

County	Spanish	Chinese	Vietnamese	Tagalog	Korean	Other Languages	Total Speaking English Less than "Very Well"	Speaks English "Very Well"	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%
Bay Area	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%

Source: U.S. Census, American Community Survey 2007-2011.

\* MTC used ACS data for LEP persons that speak English less than "very well" for the Factor 1 Analysis, as per the definition of LEP provided in FTA Circular 4702.1B.

Within the nine-county MTC service area, Spanish accounts for the largest share of the LEP population with 8.1 percent, followed by Chinese with 3.9 percent. Vietnamese LEP persons represent 1.4 percent of the LEP population, Tagalog 1.2 percent, and Korean 0.5 percent. A

complete breakdown of the languages spoken at home by ability to speak English is available in Appendix A.

MTC created GIS maps to show concentrations of LEP persons who speak the five most frequently spoken languages other than English within the MTC service area (shown in Appendix B). The GIS maps illustrate the geographic distribution of the LEP populations in the San Francisco Bay Area.

In compliance with U.S. DOT guidelines, MTC also incorporated the Safe Harbor Provision into its Factor 1 Analysis. The Safe Harbor Provision of the FTA Title VI Circular (4702.1B) states that:

*“DOT has adopted DOJ’s Safe Harbor Provision, which outlines circumstances that can provide a “safe harbor” for recipients regarding translation of written materials for LEP populations. The Safe Harbor Provision stipulates that, if a recipient provides written translation of vital documents for each eligible LEP language group that constitutes five percent (5%) or 1,000 persons, whichever is less, of the total population of persons eligible to be served or likely to be affected or encountered, then such action will be considered strong evidence of compliance with the recipient’s written translation obligations. Translation of non-vital documents, if needed, can be provided orally. If there are fewer than 50 persons in a language group that reaches the five percent (5%) trigger, the recipient is not required to translate vital written materials but should provide written notice in the primary language of the LEP language group of the right to receive competent oral interpretation of those written materials, free of cost.”*

Based on the analysis conducted under Factor 1, the findings indicate that within MTC’s nine-county service area, there are thirty-one (31) languages that are spoken by more than 1,000 estimated LEP persons. Based on the complete Four-Factor Analysis, MTC concluded that providing regular language assistance in Spanish and Chinese would give population groups who are identified as speaking English less than “very well” access to MTC’s services, programs and activities.

## **2.2 Factor 2 Analysis: The frequency with which LEP persons come in contact with MTC’s programs, activities or services.**

For the second step of the Four-Factor LEP needs assessment, MTC analyzed several data sources to assess how frequently Limited English Proficient (LEP) individuals come into contact with MTC programs and services. In accordance with U.S. DOT guidelines, MTC collected data and analyzed findings from the following sources:

- Call Center Data for MTC Services and Programs
- Website Data for MTC Services and Programs
- Interpretation Requests for MTC Services and Programs

- Translation Requests for MTC Services and Programs
- MTC Staff Surveys
- MTC Contractor Staff Surveys
- LEP Person Surveys
- LEP Person Focus Groups

For the three different surveys, frequency was measured based on four categories of interaction: “very frequently,” “frequently,” “somewhat frequently,” and “never.” These categories do not have specific time intervals associated with them, such as daily, weekly or monthly frequency. However, MTC explored a broad array of data sources to develop a comprehensive understanding of the overall contact with LEP persons that included call center data, website data, interpretation requests, translation requests and LEP person focus groups. Collectively, these data sources helped MTC assess the frequency with which LEP persons come into contact with MTC’s services and programs. As MTC updates its Plan for Special Language Services, the agency will refine future data collection protocol to determine precise estimates of frequency of contact.

Following U.S. DOT guidance, MTC conducted a thorough review of its programs, activities and services. Table 2 identifies the services and programs that MTC provides for LEP individuals.

Table 2: MTC Programs, Activities and Services to LEP Persons	
Program, Activity or Service	LEP Component
<b>MTC Meetings, Key Planning and Funding Activities</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Key planning documents include, but are not limited to, the Regional Transportation Plan and the Transportation Improvement Program.</li> <li>• MTC contracts with a firm to translate key documents (or summaries of documents) and/or provide in-person interpretation assistance as needed upon request.</li> <li>• Flyers for major community workshops and similar meetings include instructions on how to request translation services. Major public participation opportunities are advertised in community papers in appropriate languages.</li> <li>• MTC’s website includes Spanish and Chinese language content, including translated versions or summaries of selected documents.</li> <li>• Public participation plans for MTC’s long-range plan include seeking out views of LEP populations by, for example, conducting meetings in other languages and designing the content to be sensitive to the needs of low literacy populations.</li> <li>• Meeting notices include multi-lingual notification on how to request translation services.</li> </ul>
<b>Motorist-Aid Call Boxes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructions on call boxes in English and Spanish; English- and Spanish-speaking dispatchers are available at all times through the toll-free dispatch center.</li> <li>• For other languages, dispatchers connect speakers to a translation service for assistance (available at all times).</li> </ul>

**Table 2: MTC Programs, Activities and Services to LEP Persons**

Program, Activity or Service	LEP Component
<b>Freeway Service Patrol (FSP)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tow truck drivers have a card available in multiple languages (Spanish, Chinese, Vietnamese and Tagalog).</li> <li>• Translation service is available to assist via telephone through dispatch center.</li> </ul>
<b>FasTrak®</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applications are available in Spanish and Chinese on website.</li> <li>• Brochure is available in Spanish and Chinese on website.</li> <li>• FAQs are available in Spanish and Chinese on website.</li> <li>• Customer Handbook is available in Spanish and Chinese on website.</li> <li>• License Agreement is available in Spanish and Chinese on website.</li> <li>• Privacy policy is available in Spanish and Chinese on website.</li> <li>• Advertising and news releases are done in Spanish and Chinese on website.</li> <li>• Bilingual Staff are available at the FasTrak® Customer Service Center.</li> </ul>
<b>Clipper® Universal Transit Card</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• The program is available in English, Spanish and Chinese. Materials are printed in these three languages (separate versions in each language). Likewise, advertising is trilingual (separate versions in each language), telephone service (automated service) is available in these three languages; for self-serve “add value” machines, customers can select their language preference when they begin a transaction.</li> <li>• Website is in English with short program overviews in both Spanish and Chinese.</li> <li>• Customer service center’s live support can connect with a translation service.</li> <li>• Card readers themselves are English-only due to limited capacity and a small display screen.</li> </ul>
<b>511 Traveler Information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">511.org homepage</a> – Google translator drop-down menu, options for Chinese and Spanish translations.</li> <li>• <a href="#">Traffic page</a> – Google translator drop-down menu, options for Chinese and Spanish translations.</li> <li>• <a href="#">Transit page</a> – includes professionally translated summary of Transit site services in Chinese and Spanish as well as Google translator for Chinese and Spanish.</li> <li>• <a href="#">Rideshare page</a> – includes professionally translated summary of Rideshare program services in Chinese and Spanish from the “Rideshare Home” navigation. Links from these two translated pages direct visitors to Google translated 511 RMS registration pages. Google translator for Chinese and Spanish is on each page footer.</li> <li>• <a href="#">Bicycling page</a> – Google translator links for Chinese and Spanish.</li> <li>• <a href="#">Language Disclaimer</a> – All websites include language disclaimer stating that machine translation is imperfect.</li> <li>• <a href="#">511 Phone</a> – Rideshare and Bicycling menus have prompts in Spanish. When transferred to a live operator, customers can speak to rideshare/bicycling operators who use a third party language translation service. The other phone menu selections do not include prompts in other languages.</li> <li>• <a href="#">511 RideMatch Service</a> – Google’s “Select Language” drop down menu feature has been installed, offering Spanish and Chinese.</li> <li>• <a href="#">511 SchoolPool</a> – Google’s “Select Language” drop down menu feature has been installed with a choice of 65 languages. On the home page, print/downloadable flyers are provided in Chinese, Spanish, Korean, Vietnamese and Tagalog.</li> </ul>

**Table 2: MTC Programs, Activities and Services to LEP Persons**

Program, Activity or Service	LEP Component
<b>Regional Transit Hub Signage Program</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Way-finding and transit information signs rely on universal icons/pictographs to bridge language barriers.</li> <li>• Limited space for text on signs precludes use of languages other than English in most cases.</li> </ul>

MTC provides the operating programs identified in Table 2, through third-party contractors. The two largest operating programs are Clipper® and FasTrak®. MTC surveyed third-party contractor staff who provide direct customer service at the Clipper® and FasTrak® Customer Service Centers (CSC’s) on behalf of MTC or are likely to come into contact with LEP individuals. Surveyed personnel included customer service representatives, service operators and program managers who provide services for MTC throughout the region.

To determine the frequency of contact with LEP individuals, MTC used various methods including a review of call center requests for Language Line services and website data for the number of translated website pageviews for MTC programs and services.

### **Clipper® Universal Transit Card**

Clipper® is an all-in-one transit card that keeps track of passes, discount tickets, ride books and cash value loaded onto it, while recognizing and applying all applicable fares, discounts and transfer rules. Clipper® has been implemented at the seven largest San Francisco Bay Area transit agencies, and the reach of the Clipper® program continues to expand as additional transit agencies within the nine-county MTC service area participate in the program. MTC oversees the Clipper® transit card and the operation of the Clipper® CSC.

Table 3 shows the number of language line calls for MTC’s Clipper® Card program. Spanish and Chinese language line calls for the Clipper® Card program make up only four percent of the total calls.

Table 4 shows the number of Interactive Voice Response (IVR) selections for Clipper® language line calls. IVR is a technology that allows a computer to interact with humans through the use of voice and tonal input via telephone keypads. Spanish and Chinese IVR selections for the Clipper® Card program make up approximately four percent of the total IVR selections.

Table 3: Calls to Clipper® Language Line Services, January 2012 – December 2012		
Language	Number of Language Line Calls	Percentage
Spanish	10,575	3%
Chinese	4,722	1%
English	334,738	96%
<b>Total</b>	<b>350,035</b>	<b>100%</b>

Table 4: Clipper® Automated Phone Services (Interactive Voice Response (IVR) Selections), January 2012 – December 2012		
Language	Interactive Voice Response (IVR) Selections	Percentage
Spanish	14,165	3%
Cantonese	6,537	1%
English	488,352	96%
<b>Total</b>	<b>509,054</b>	<b>100%</b>

## FasTrak®

The FasTrak® electronic toll collection system allows customers to pay bridge tolls electronically to avoid stopping at toll plazas. FasTrak® has been operational on all seven of the state-owned toll bridges in the San Francisco Bay Area, as well as the Golden Gate Bridge, since December 2000, with at least one electronic toll collection -dedicated toll booth on each bridge to ease traffic congestion and speed travel. The San Francisco Bay Area Toll Authority (BATA) oversees the FasTrak® electronic toll collection system and operation of the FasTrak® CSC. Note that although FasTrak® does not receive any federal funds, MTC included FasTrak® data in the Four-Factor Analysis because it is an important customer-oriented service used by LEP populations.

Table 5 shows the number of average monthly language line calls for MTC's FasTrak® program. Non-English language line calls for FasTrak® make up less than one percent of the total calls.

Table 5: Average Monthly FasTrak® Customer Service Center Language Line Calls, January 2012 – December 2012		
Language	Average Monthly Language Line Calls	Percentage
Non-English CSC Calls	60	0.05%
English Only CSC Calls	69,455	56.33%
English Only Interactive Voice Response (IVR) Calls	53,794	43.63%
<b>Total</b>	<b>123,309</b>	<b>100%</b>



## MTC Website

MTC examined available website data to estimate the number of non-English pageviews for its various programs and services. The MTC website — [www.mtc.ca.gov](http://www.mtc.ca.gov) — provides information on the services, programs and activities of the agency. The website provides individual web pages in Spanish and Chinese with summaries of key information and important announcements.

Table 6 shows the total number of pageviews that MTC’s website received each year for the past four years (and the corresponding percentage) plus pageviews for the Spanish and Chinese translated pages. The combined number of pageviews for the Spanish and Chinese pages represent less than one percent of the total number of pageviews to the MTC site.

Table 6: MTC Website Translated Pageviews, 2009-2013			
Year	Language	Page Views	Percentage
2013 (January – February)	Total Pageviews*	158,367	100%
	Chinese Translated Pageviews	162	0.0010%
	Spanish Translated Pageviews	52	0.0003%
2012	Total Pageviews*	1,133,602	100%
	Chinese Translated Pageviews	1174	0.0010%
	Spanish Translated Pageviews	504	0.0004%
2011	Total Pageviews*	1,104,660	100%
	Chinese Translated Pageviews	1257	0.0011%
	Spanish Translated Pageviews	663	0.0006%
2010	Total Pageviews*	1,294,300	100%
	Chinese Translated Pageviews	2053	0.0016%
	Spanish Translated Pageviews	946	0.0007%
2009	Total Pageviews*	1,069,553	100%
	Chinese Translated Pageviews	645	0.0006%
	Spanish Translated Pageviews	224	0.0002%
Total	Total Pageviews*	6,502,519	100%
	Chinese Translated Pageviews	7073	0.0011%
	Spanish Translated Pageviews	2961	0.0005%

\*Total pageviews includes English, Spanish, and Chinese pageviews.

## Surveys

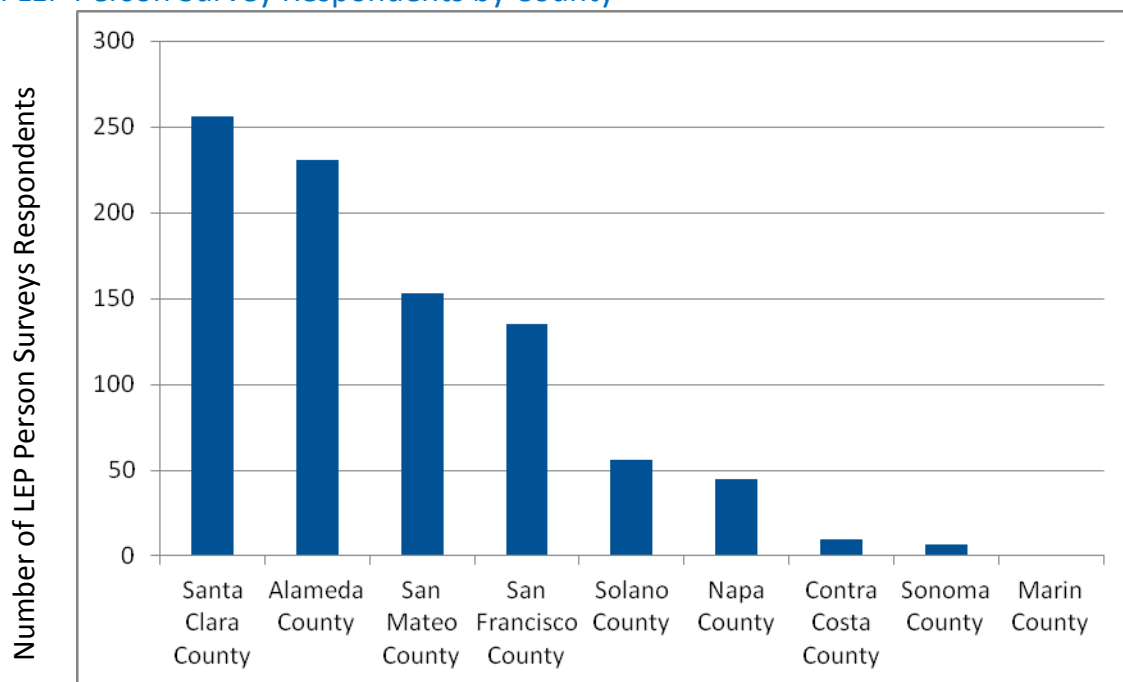
Additionally, MTC conducted an agency-wide staff survey to determine the frequency and importance of contact with LEP individuals across all MTC departments. MTC provides most of its operating programs, such as those identified in Table 2, through third-party contractors. Third-party contractors include customer service representatives, service operators and program managers who provide services for MTC across the region through programs such as Clipper®, FasTrak® and Freeway Service Patrol. MTC surveyed third-party contractor staff who

provide direct customer service on behalf of MTC or are likely to come into contact with LEP individuals.

MTC also partnered with CBOs that work directly with LEP communities to distribute and administer a survey to LEP persons. In addition to English, the LEP Person survey was translated into five languages (Spanish, Chinese, Vietnamese, Tagalog, and Korean) and distributed to over twenty-one CBOs across the nine-county MTC region. An English version of the LEP Person survey was distributed to allow LEP persons of other linguistic populations (e.g., Cambodian, French, Russian, Amharic and Japanese) to provide input and feedback on the Plan for Special Language Services.

MTC conducted targeted LEP survey outreach to collect input from geographically and linguistically diverse LEP populations. A total of 945 surveys were returned by LEP respondents from throughout the nine-county San Francisco Bay Area. Figure 1 is an illustration of the number of LEP person survey respondents by county. Figure 2 illustrates LEP persons' rate of contact with MTC programs, services and activities. In an effort to consult directly with LEP individuals, MTC also held four focus groups with LEP persons to evaluate current language assistance measures.

Figure 1: LEP Person Survey Respondents by County



Based on the Factor 2 Analysis, MTC determined that Spanish- and Chinese-speaking LEP individuals are in most contact with MTC's programs and services. However, the combined results from the various data sources indicate that LEP persons' frequency of contact with MTC programs, activities and services varies depending on the program or activity. MTC determined that LEP persons that do utilize MTC's services are in more contact with certain programs and

services, specifically Clipper® and FasTrak®. Overall, LEP persons are far less likely to request information or assistance accessing MTC’s policy or financial documents, such as the Regional Transportation Plan or the Transportation Improvement Program.

**Figure 2: Frequency of Contact with MTC Programs and Services by LEP Person Survey Respondents**

	<b>Very Frequently</b>	<b>Frequently</b>	<b>Somewhat Frequently</b>	<b>Never</b>
<b>511</b>	1.41%	3.59%	9.53%	85.47%
<b>Clipper® Card</b>	9.70%	5.01%	9.39%	75.90%
<b>FasTrak®</b>	5.92%	5.76%	11.68%	76.64%
<b>Freeway Service Patrol</b>	1.82%	1.82%	10.73%	85.64%
<b>Roadside Call Boxes</b>	2.30%	1.15%	8.39%	88.16%

A large majority of the LEP persons encountered by MTC staff and MTC contractors speak Spanish, followed by Chinese. Depending on the data source, the language groups with the most contact were Spanish and Chinese (Cantonese and Mandarin), followed by Vietnamese, Tagalog and Korean.

### **2.3 Factor 3 Analysis: The nature and importance of MTC’s programs, activities and services to LEP persons’ lives.**

Following U.S. DOT guidelines, MTC reviewed various data sources and incorporated findings from the Factor 2 Analysis to determine the nature and importance of the programs provided by MTC to LEP individuals’ lives. MTC identified the critical services to LEP persons by reviewing the following data sources:

- MTC Staff Surveys
- MTC Contractor Surveys
- LEP Person Surveys
- LEP Person Focus Groups

The findings of this Factor 3 Analysis, included in Figure 3, describe the nature and importance of MTC programs and services to LEP communities. Following a thorough review and analysis of staff surveys and LEP person surveys, the results indicated that MTC’s programs, services and activities are important to LEP populations.

**Figure 3: Importance of MTC Programs and Services by LEP Person Survey Respondents**

	<b>Very Important</b>	<b>Important</b>	<b>Somewhat Important</b>	<b>Not Important</b>
<b>511</b>	28.67%	29.52%	17.58%	24.23%
<b>Clipper® Card</b>	23.40%	30.32%	17.20%	29.08%
<b>FasTrak®</b>	22.70%	28.83%	18.38%	30.09%
<b>Freeway Service Patrol</b>	40.50%	25.33%	13.83%	20.33%
<b>Roadside Call Boxes</b>	40.23%	24.50%	15.07%	20.20%

As a transportation planning agency, MTC plays a vital role identifying and implementing future investments and long-range strategies to maintain, manage and improve transportation throughout the region. Regarding the importance of MTC’s programs and activities to LEP persons, access to the planning process, in general, will affect residents in the long-term and not in an immediate manner.

Although the majority of LEP survey respondents reported that long-range transportation planning is “important” or “very important” to them, a review of interpretation and translation requests for MTC’s policy and long-range transportation planning documents indicates that LEP persons rarely request these documents. It is worth noting that there has not been a significant demand from LEP residents to participate in policy-oriented discussions.

MTC reviewed the available records from the agency’s various programs regarding interpretation and translation requests from 2009 – 2012 and found that requests by LEP persons have been minimal. Table 7 shows the requests for interpretation services from LEP persons. A total of four requests for interpretation have been made, including two in Spanish and two in Chinese (Mandarin and Cantonese).

**Table 7: Requests for Interpretation, 2009-2012**

<b>Date</b>	<b>Requestor</b>	<b>Meeting/Host</b>	<b>Language</b>
7/10/2012	LEP Individual	July 11 Programming & Allocations Committee Meeting	Cantonese
5/7/2011	LEP Individual	FTA Title VI Information Session	Spanish
5/5/2011	LEP Individual	Alameda County Plan Bay Area Public Workshop	Spanish
3/8/2011	LEP Individual	San Francisco County Transportation Authority (SFCTA) Meeting	Mandarin

Table 8 shows the requests for translation services from LEP persons. To date, only one translation request (for Spanish) has been made by an LEP person.

**Table 8: Requests for Translation, 2009-2012**

Date	Requestor	Document(s) Requested	Language
7/21/2010	LEP Individual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Public Participation Plan</li> <li>• Plan for Special Language Services to Limited English Proficient Populations</li> </ul>	Spanish

MTC’s Public Information Department also initiates interpretation and translation requests in order to accommodate anticipated language access needs. As a result, interpreters were present at additional meetings than those listed above; the majority of those meetings were in conjunction with public participation activities related to MTC’s long-range transportation plan.

Despite MTC’s critical role and unique position throughout the San Francisco Bay Area region, the general public lacks awareness of MTC’s planning and funding activities. The results from the LEP person focus groups indicated that many of the focus group participants were not familiar with MTC or many of the agency’s programs and services (e.g., 511 Traveler Information, Freeway Service Patrol).

Some of MTC’s programs have a larger reach, including the Clipper® Card, the 511 traveler information system, the regional transit hub signage program, motorist-aid call boxes, freeway service patrols and FasTrak® . Based on the LEP person surveys, these programs and services — operated by MTC — were found to be of critical importance to LEP populations. However, because many of the programs and services operated by MTC have their own individual names and branding (e.g., Clipper® and FasTrak®), the general public often does not associate them with MTC itself.

**2.4 Factor 4 Analysis: The resources available to MTC and overall cost to provide language assistance.**

In accordance with U.S. DOT guidelines, MTC incorporated findings from the first three factors and from a series of interviews with CBOs. The interviews with CBOs provided information about the most effective ways to communicate with LEP persons, which in turn, will assist MTC in developing cost-effective language assistance measures.

The Factor 4 Analysis considers the resources available to MTC and the costs for translation services. These financial resources and costs impact MTC’s ability to translate documents into multiple languages. In addition to the translation costs, MTC considered other factors such as the number of staff and percentage of staff time that is associated with providing language assistance.

Additionally, it is important to note that the CBO interview findings indicated that some LEP persons have low-literacy levels in their native languages, and by extension, translating documents may not be the most helpful form of language assistance.

Currently, MTC offers an array of tools for LEP populations to access programs, services and activities, included in Section 3.1. Through the information gathering efforts required for the Four-Factor LEP needs assessment, MTC determined that LEP persons and other stakeholders are satisfied with the agency's current language assistance measures. However, with each update of the Plan for Special Language Services to LEP Populations, MTC will continue to identify strategies to strengthen and improve its language assistance efforts.

## **2.5 Four-Factor Analysis Conclusion**

MTC determined that translation of Vital Documents and access to services should be provided in Spanish and Chinese languages as a matter of course. Upon request and subject to available resources, MTC will provide translation into other languages. Based on the Four-Factor Analysis findings, MTC also developed "Vital Documents Guidelines" to advise staff on agency protocol for document translation (see Section 4.0, Vital Documents Guidelines).

## 3.0 LANGUAGE ASSISTANCE MEASURES

---

MTC uses a number of techniques and practices to provide meaningful, early and continuous opportunities for all interested San Francisco Bay Area residents to participate in the dialogue that informs key decisions, regardless of language barriers. The following sections in this chapter include a review of MTC's current language assistance measures and suggestions for future language assistance measures.

### 3.1 Current Language Assistance Measures

As part of MTC's evaluation of its prior experiences with LEP persons, the agency developed an inventory of language assistance services currently being provided. A complete review of MTC's programs, activities and services and the current LEP component can found in Table 2.

For MTC's programs that more directly serve San Francisco Bay Area residents (e.g., Clipper®, 511 Traveler Information and FasTrak®), measures have been incorporated to provide access for LEP populations. *MTC conducts periodic checks of translated materials to ensure that they are interpreted correctly and requires translators and interpreters to meet its competency standards.* MTC currently offers a wide range of tools for LEP populations, including written and oral language assistance, as well as community outreach and local media engagement. These language assistance tools and strategies are detailed below:

#### Written Language Assistance

- Translate select printed materials for the various traveler services provided by MTC (e.g., Clipper®, FasTrak®, Freeway Service Patrol, Call Boxes) into Spanish and Chinese as a matter of routine and other languages as requested
- Translate news releases, brochures, fact sheets and portions of long-range transportation planning documents into Spanish and Chinese, and other languages as requested
- Utilize third-party, multi-lingual website translation services (e.g., Google Translate) to translate online content for various MTC programs and services
- Optimize Chinese and Spanish third-party website translation services by manually correcting translated text
- Advertise notices of availability of multi-lingual translation for MTC meetings and events
- Advertise key opportunities for public participation in Chinese and Spanish community newspapers
- Avoid overly complex or technical terms and write in clear, compelling language in a style appropriate to the intended audience

## Oral Language Assistance

- Operate Language Line services to provide oral language assistance for various MTC programs and services
- Employ multi-lingual MTC staff and customer service personnel
- Contract with a language translation firm for on-call assistance on an “as needed” basis (e.g., interpreters for public meetings)
- Contract with a language translation firm for on-the-spot interpreter assistance on an “as needed” basis (e.g., to assist callers who speak languages other than Chinese and Spanish)
- Evaluate competency of translators
- Use audio recording devices to obtain oral comments at key public workshops and meetings
- Utilize bilingual staff to interpret information on an “as needed” basis

## Community Outreach

- Provide bilingual staff at community outreach events in LEP communities
- Provide interpreters at community meetings as needed
- Develop meaningful partnerships with advocates of LEP persons
- Consult with MTC’s Policy Advisory Council, which includes appointed representatives from communities of color and low-income communities (populations that frequently include LEP persons)
- Partner with community non-profits that can assist in tailoring presentations, meeting materials and meeting announcements to meet the language needs of local LEP participants
- Provide financial assistance (in response to competitive requests for proposals) to community-based organizations that work with LEP persons for such activities as co-hosting and conducting meetings in multiple languages and assistance with identifying LEP individuals for participation in community focus groups or public meetings

## Media and Public Relations

- Request public service announcements in non-English language community newspapers, radio stations or television stations to announce public meetings for the long-range regional transportation plan, major corridor studies, or to announce other important transportation news
- Purchase display ads in non-English language community newspapers to announce important opportunities for public participation
- Work with non-English language media outlets (print or electronic media) to place articles or public service announcements about MTC’s work or announce participation opportunities



## 3.2 Future Language Assistance Measures

MTC has identified additional language assistance services that may be implemented to further provide meaningful access to LEP persons. These suggestions for future language assistance services are based on MTC staff and contractor surveys, interviews with community-based organizations, LEP person focus groups and LEP person surveys. Moreover, these suggestions take into account agency resources and staff time.

Future outreach efforts to LEP populations that MTC will consider include the following:

- Utilize the “Vital Documents Guidelines” to determine translation needs and appropriate languages (see Chapter 4.0)
- Conduct outreach to LEP populations to inform them of MTC’s language assistance services
- Create mechanisms for MTC staff to document LEP participation at MTC meetings and events (e.g., sign-in sheets and surveys)
- Expand staff awareness of language assistance guidelines detailing agency protocol on how to interact and provide services to LEP populations
- Increase staff awareness of the availability of translated materials
- Use robust visualization techniques including pictographs, maps, charts and images to illustrate instructions (e.g., Clipper® fare payment) and transit system info (e.g., regional transit hub signage program)
- Develop a regional glossary of commonly used transportation terms and translate those terms

These language assistance suggestions, in addition to the practices MTC already has in place, are designed to help MTC streamline its LEP efforts and determine the right mix of language assistance services.

## 4.0 VITAL DOCUMENTS GUIDELINES

---

MTC is committed to full compliance with Title VI and Executive Order 13166 to provide meaningful access and reduce barriers to services and benefits for persons with limited English proficiency (LEP). In accordance with the U.S. DOT guidelines, MTC must determine which “Vital Documents” should be translated into the languages that meet MTC’s translation threshold.

To assist staff in determining the critical information and documents for translation, MTC has developed “Vital Documents Guidelines.” Classification of a document as Vital depends upon the importance of the program, information, service, or encounter involved, and the consequence to the LEP person if the information in question is not provided accurately or in a timely manner.

### 4.1 Language Translation Threshold

The Factor 1 Analysis, described in Section 2.1, identified 1,197,125 individuals over the age of five who speak English less than “very well” (U.S. Census Bureau, 2007-2011 American Community Survey). This figure accounts for 18 percent of the San Francisco Bay Area population. Using American Community Survey data, MTC identified thirty-one (31) languages that are spoken by more than 1,000 estimated LEP persons (see Appendix A).

Spanish-speaking LEP persons represent 8.1 percent of the total LEP population. Chinese-speaking LEP individuals represent 3.9 percent of the San Francisco Bay Area’s limited English speakers. Within the remaining six percent of other LEP languages in the San Francisco Bay Area, there is no language that exceeds two percent of the LEP population share. Based on the Four-Factor Analysis related to 1) the number and proportion of LEP persons in the MTC service area, 2) the frequency of contact with LEP persons, 3) the importance of MTC programs and services to LEP individuals’ lives and 4) the resources available to MTC, the agency has determined that only Spanish and Chinese meet the Language Translation Threshold.

MTC concluded that providing language assistance in Spanish and Chinese would give the two largest population groups who are identified as speaking English less than “very well,” access to information and services in their language spoken at home. Documents determined as Vital will be translated into Spanish and Chinese without a specific request for translation.

## 4.2 Categories of Vital Documents

MTC's Vital Documents have been defined as follows:

1. Any document that is critical for obtaining services and benefits. Classification of a document as Vital depends upon the importance of the program, information, service, or encounter involved, and the consequence to the LEP person if the information in question is not provided accurately or in a timely manner.
2. Any document that is required by law.

The importance of MTC documents to LEP persons varies depending on multiple factors including time-sensitivity and impact on legal rights. MTC has ranked Vital Documents into three tiers, according to the definition above. MTC will re-evaluate these tiers on an on-going basis as language assistance demands and needs evolve.

Although a document may be classified as Vital, MTC is not required to provide a word-for-word translation. Instead, a summary of relevant information may be sufficient. The decision to translate Vital Documents will be weighed against available resources and staff capacity. MTC will continue to revise these guidelines as the agency updates its Plan for Special Language Services.

### Tier 1: Critical documents

Tier 1 documents are the agency's highest priority. MTC will translate Tier 1 Vital Documents without request. Tier 1 documents include:

- Documents that, without translation, would seriously impede access by LEP persons to MTC services or programs.
- Documents which, without translation, would deprive LEP persons of an awareness of their legal rights, particularly rights to language assistance.

Tier 1 documents include Title VI information, legal and public hearing notices and select information for MTC services such as:

- Notification to beneficiaries of protection under Title VI
- Title VI complaint form
- Documents which would have life-threatening consequences, if not translated, such as information on construction projects that include information on construction safety and impacts

- Fare and service change notices related to the Clipper® program

### **Tier 2: Documents that will enhance access to MTC services and programs**

Tier 2 documents include information that will enhance or facilitate the customer experience for LEP individuals. MTC will translate any Tier 2 Vital Document upon request, though some Tier 2 Vital Documents, at MTC's discretion, subject to available resources will be translated without request. These documents could include the following:

- General MTC information
- Meeting announcements, agenda packets and other information for MTC Commissioners, Committee Meetings and Policy Advisory Council
- Promotional events that offer benefits to MTC customers (e.g., free or discounted Clipper® cards)

### **Tier 3: Documents that will enhance and support participation of LEP persons in transportation decision-making**

Tier 3 includes documents that encourage LEP persons to participate in MTC transportation planning efforts. MTC will translate any Tier 3 Vital Document upon request, though some Tier 3 Vital Documents, at MTC's discretion, subject to available resources will be translated without request. These documents may include the following:

- Information regarding long-range, regional transportation planning
- Long-term plans regarding transportation funding investments
- Environmental Impact Reports
- Legal notices published in newspapers announcing public comment periods on various documents or for other planning-related programs

## 5.0 STAFF TRAINING

---

MTC works to instill its staff and third-party contractors with an awareness of and sensitivity to the needs of LEP persons. MTC provides its operating programs, such as those identified in Table 2, through third-party contract service providers.

Both MTC staff and third-party contractors — staff who provide direct customer service on behalf of MTC or are likely to come into contact with LEP individuals through programs such as Clipper®, FasTrak® and Freeway Service Patrol — are trained on procedures for accommodating LEP populations. MTC uses various approaches to provide staff with LEP training, which are described below.

### Training Materials

MTC developed a webinar training to inform staff of how to comply with Title VI regulations and guidelines. Some of the items covered in the training include information on how to provide meaningful access to persons with limited English proficiency and how to notify the public of their Title VI rights. The webinar expands staff awareness of MTC’s language assistance guidelines by detailing agency procedures for assisting LEP individuals both in person and/or by telephone. The training also outlines the protocol for providing document translation and interpretation services to LEP populations.

MTC will continue to develop and revise training materials for staff who interact with LEP populations. These materials will include instructions on how to respond to phone inquiries and written communications from LEP persons. Training materials will also include instructions on how to arrange for translation services and how to utilize the “Vital Documents Guidelines.”

### Special Projects

As public participation or public information campaigns are developed, MTC provides staff training about the need to be alert to and anticipate the needs of low-literacy participants. For example, planning staff who attend public workshops to answer questions and get feedback are trained to look for ways to draw out participants who seem to be reluctant to speak due to language barriers. When display boards are used, planners are taught to be mindful of participants who might be struggling to read complex materials and converse with them, if appropriate, as they view the materials rather than assume they are able to read all the materials.

### “Brown Bag” Lunch Sessions

MTC conducts “brown bag” sessions to provide staff with a quick orientation on a number of issues. Periodically, a session will focus on special issues of diversity, including sensitivity to the needs of LEP populations.

## 6.0 NOTIFICATION TO LEP PERSONS

---

In accordance with Title VI regulations, the public must be informed of their rights. MTC provides notice to LEP persons through various practices including:

- Notice of the availability of language assistance and translation services on MTC's website
- Notification at MTC's Library, which is open to the public
- Documents (e.g., flyers, press releases and brochures) that describe an LEP person's right to access MTC's services, translated into other languages
- Routine use of language on printed or electronic announcements for public workshops on key planning efforts that alert interested individuals on how to request translation services
- Display advertisements in ethnic media outlets to promote the availability of language assistance services
- Partnerships with community-based organizations that serve LEP populations to disseminate notices of availability of language assistance services
- Public service announcements to promote language assistance

Additionally, MTC notifies LEP persons that language assistance services are available free of charge.

## 7.0 PLAN MONITORING AND UPDATING

---

MTC will monitor and update its Plan for Special Language Services, as needed, to ensure meaningful access to its programs and services by LEP persons. MTC will use a combination of qualitative and quantitative approaches to monitor whether the Plan for Special Language Services effectively meets the needs of LEP persons across the nine-county San Francisco Bay Area region. On a triennial basis, MTC will review demographic data of San Francisco Bay Area LEP populations and solicit feedback from MTC staff, LEP persons and community-based organizations serving LEP individuals to evaluate the effectiveness of its Plan for Special Language Services.

By establishing an evaluative review of the Plan for Special Language Services, MTC can assess whether its language assistance services are effective and have impacted relations with LEP communities. MTC will monitor its implementation plan by soliciting regular feedback from MTC staff and third-party contractors, community-based organizations and LEP persons.

In compliance with U.S. DOT guidelines, MTC will monitor and evaluate its Plan for Special Language Services by reviewing the following information:

- Changes in the number and proportion of LEP persons in the MTC service area
- New demographic data from U.S. Census and American Community Survey
- Changes in the frequency of contact with LEP language groups (e.g., language line usage and translated website pageviews)
- Nature and importance of programs, services and activities to LEP persons
- Expansion of services and programs (e.g., Clipper® program expansion)
- Changes in the availability of resources, including technological advances and/or identification of additional financial resources
- The effectiveness of current language assistance measures in meeting the needs of LEP persons
- Feedback from LEP persons on the effectiveness of current language assistance services
- Staff knowledge and understanding of the Plan for Special Language Services and how to implement the plan
- The effectiveness of staff LEP trainings and agency-wide language assistance protocol (e.g., “Vital Documents Guidelines”)

## 8.0 REFERENCES

---

Federal Transit Administration. Circular 4702.1B: *Title VI and Title VI-Dependent Guidelines for Federal Transit Administration Recipients* (October 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*. (April 2007).

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

The White House, Office of the Press Secretary. Executive Order 13166: *Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency*. (August 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*. (December 2005).



## Appendix A: Languages Spoken at Home by Ability to Speak English, 2007-2011

Languages Spoken at Home by the Ability to Speak English, Persons Age 5 Years and Over, 2007 – 2011 Speaks English Less than "Very Well"*										
	Alameda	Contra Costa	Marin	Napa	San Francisco	San Mateo	Santa Clara	Solano	Sonoma	Bay Area
African languages:	2,676	789	30	27	242	188	1,991	224	303	6,470
Arabic:	2,001	1,176	54	17	977	2,577	1,440	259	135	8,636
Armenian:	292	190	155	8	240	291	586	13	6	1,781
Chinese:	66,243	13,914	908	280	94,696	21,794	59,770	1,580	1,069	260,254
French (incl. Patois, Cajun):	983	467	289	162	1,408	309	1,681	76	331	5,706
French Creole:	44	109	59	0	0	9	5	0	70	296
German:	428	540	242	29	382	481	960	193	191	3,446
Greek:	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
Hebrew:	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
Hungarian:	201	66	5	19	45	99	169	55	14	673
Italian:	708	557	189	44	876	891	1,166	67	246	4,744
Japanese:	3,345	948	413	139	2,773	2,323	5,974	383	198	16,496
Korean:	8,563	3,430	430	194	3,701	2,038	12,278	713	537	31,884
Laotian:	911	921	4	18	117	31	763	39	437	3,241
Mon-Khmer, Cambodian:	2,067	544	81	19	743	83	2,381	26	346	6,290
Navajo:	18	0	0	0	0	0	10	0	0	28
Persian:	4,364	3,625	625	42	467	1,061	5,311	218	243	15,956
Polish:	465	319	0	0	342	198	476	28	64	1,892
Portuguese or Portuguese Creole:	1,775	1,651	461	22	602	934	3,110	171	367	9,093
Russian:	2,136	2,858	385	24	8,762	1,968	4,836	88	272	21,329
Scandinavian languages:	98	136	103	0	96	117	205	0	49	804

**Languages Spoken at Home by the Ability to Speak English, Persons Age 5 Years and Over, 2007 – 2011  
Speaks English Less than “Very Well”\***

	<b>Alameda</b>	<b>Contra Costa</b>	<b>Marin</b>	<b>Napa</b>	<b>San Francisco</b>	<b>San Mateo</b>	<b>Santa Clara</b>	<b>Solano</b>	<b>Sonoma</b>	<b>Bay Area</b>
Serbo-Croatian:	333	166	40	15	303	192	1,283	10	0	2,342
Spanish or Spanish Creole:	113,945	78,185	15,363	17,810	39,628	65,028	140,809	27,500	40,753	539,021
Tagalog:	15,904	7,758	446	1,324	10,507	13,999	18,855	8,321	892	78,006
Thai:	892	396	116	0	1,210	435	604	183	341	4,177
Urdu:	1,178	310	26	75	182	110	958	128	28	2,995
Vietnamese:	15,354	3,254	633	143	6,471	1,570	65,464	1,231	1,448	95,568
Yiddish:	7	0	0	41	73	0	38	14	0	173
Other Asian languages:	5,832	2,730	139	14	1,665	2,800	5,883	491	202	19,756
Other Indic languages:	5,742	2,602	0	88	557	1,290	6,843	1,064	164	18,350
Other Indo-European languages:	769	227	218	0	276	235	446	60	94	2,325
Other Native North American languages:	1	8	0	0	0	38	70	13	95	225
Other Pacific Island languages:	2,584	1,328	87	218	1,263	2,309	3,250	829	288	12,156
Other Slavic languages:	116	208	36	0	330	303	588	15	98	1,694
Other West Germanic languages:	149	87	0	0	72	53	238	31	124	754
Other and unspecified languages:	147	72	43	0	76	71	1,167	29	65	1,670

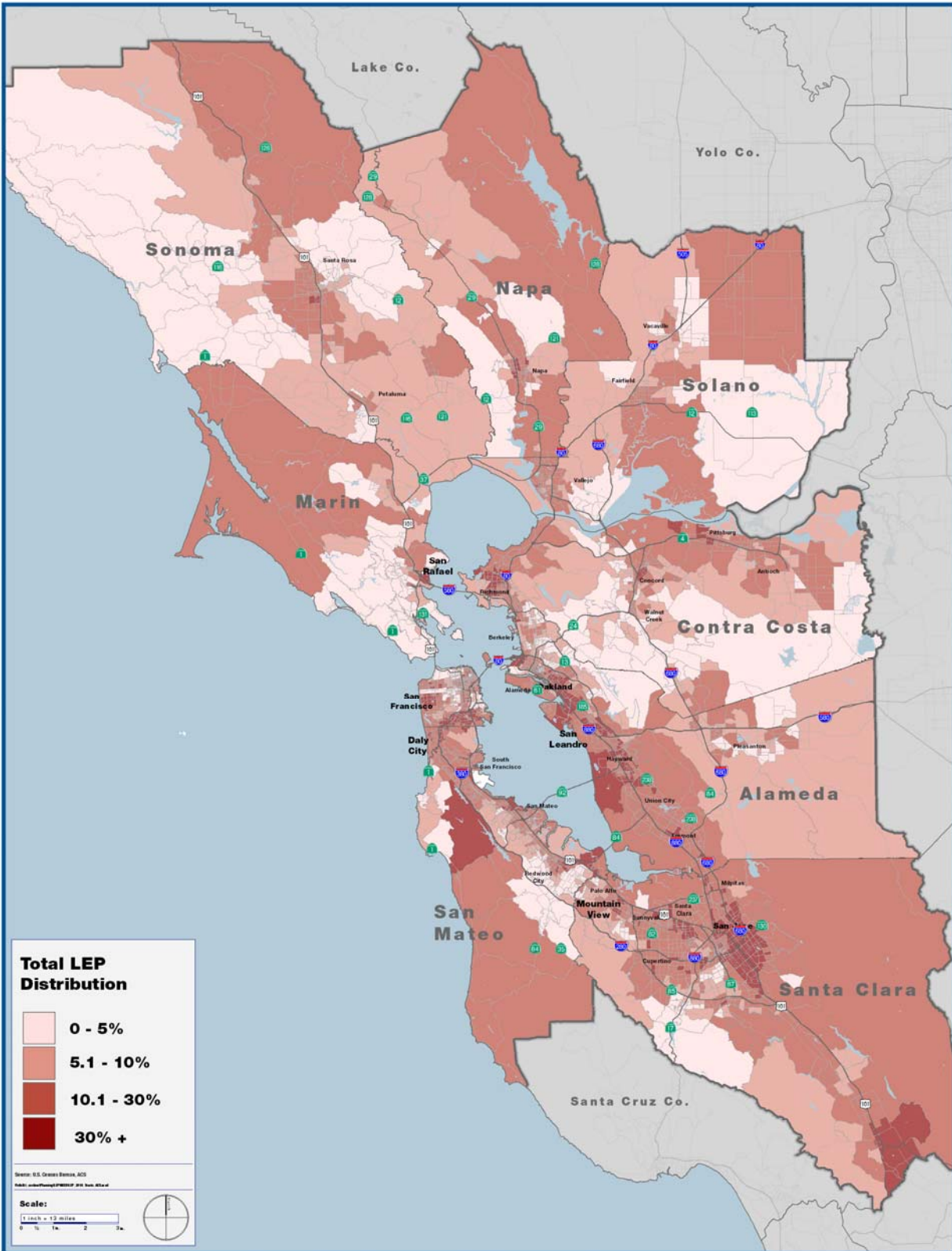
Source: U.S. Census, American Community Survey 2007-2011.

\* MTC used ACS data for LEP persons that speak English less than “very well” for the Factor 1 Analysis, as per the definition of LEP provided by FTA Circular 4702.1B.

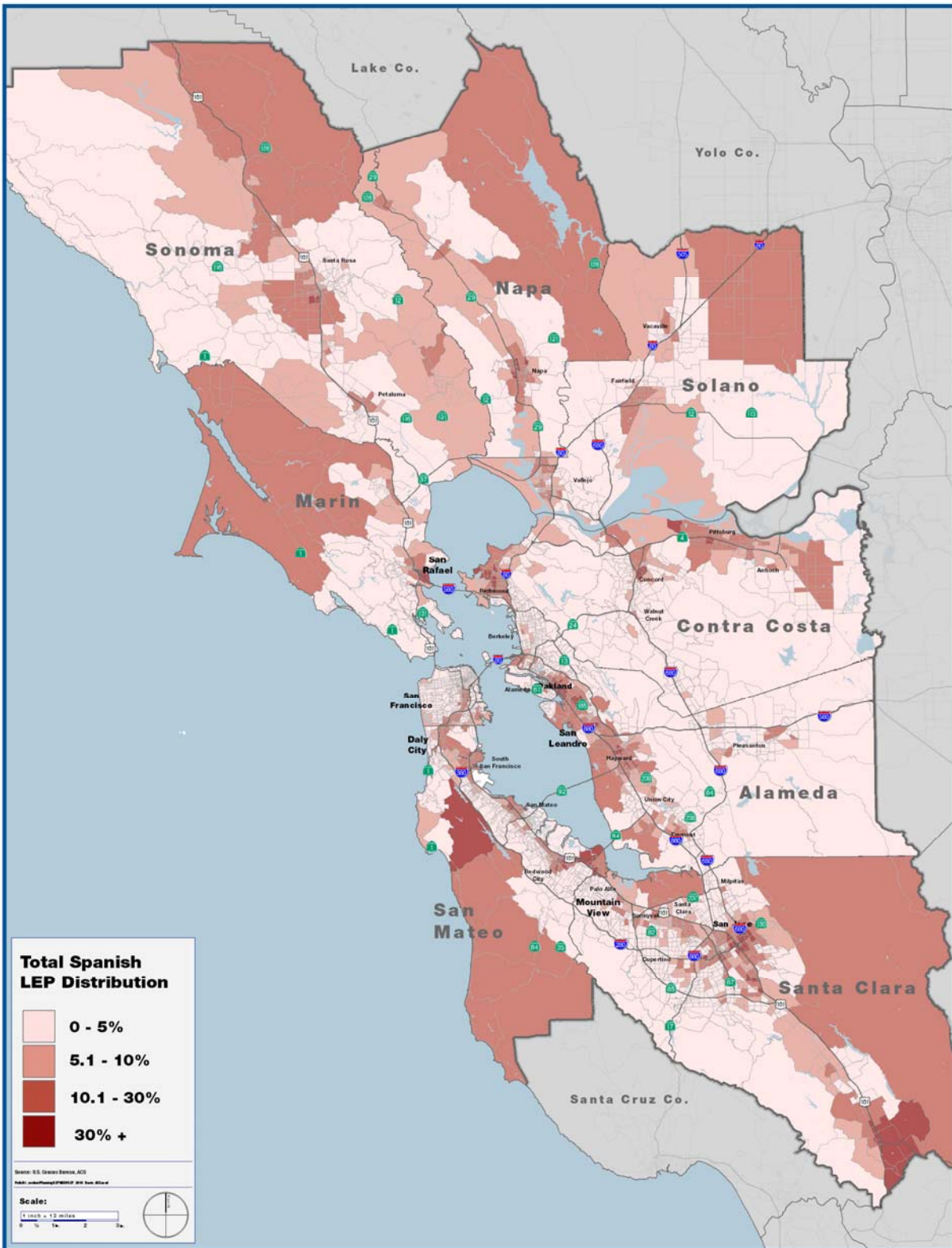
# Appendix B: Maps of Limited English Proficient Distribution

---

# Appendix C - 1: Total Limited English Proficient (LEP) Distribution Map

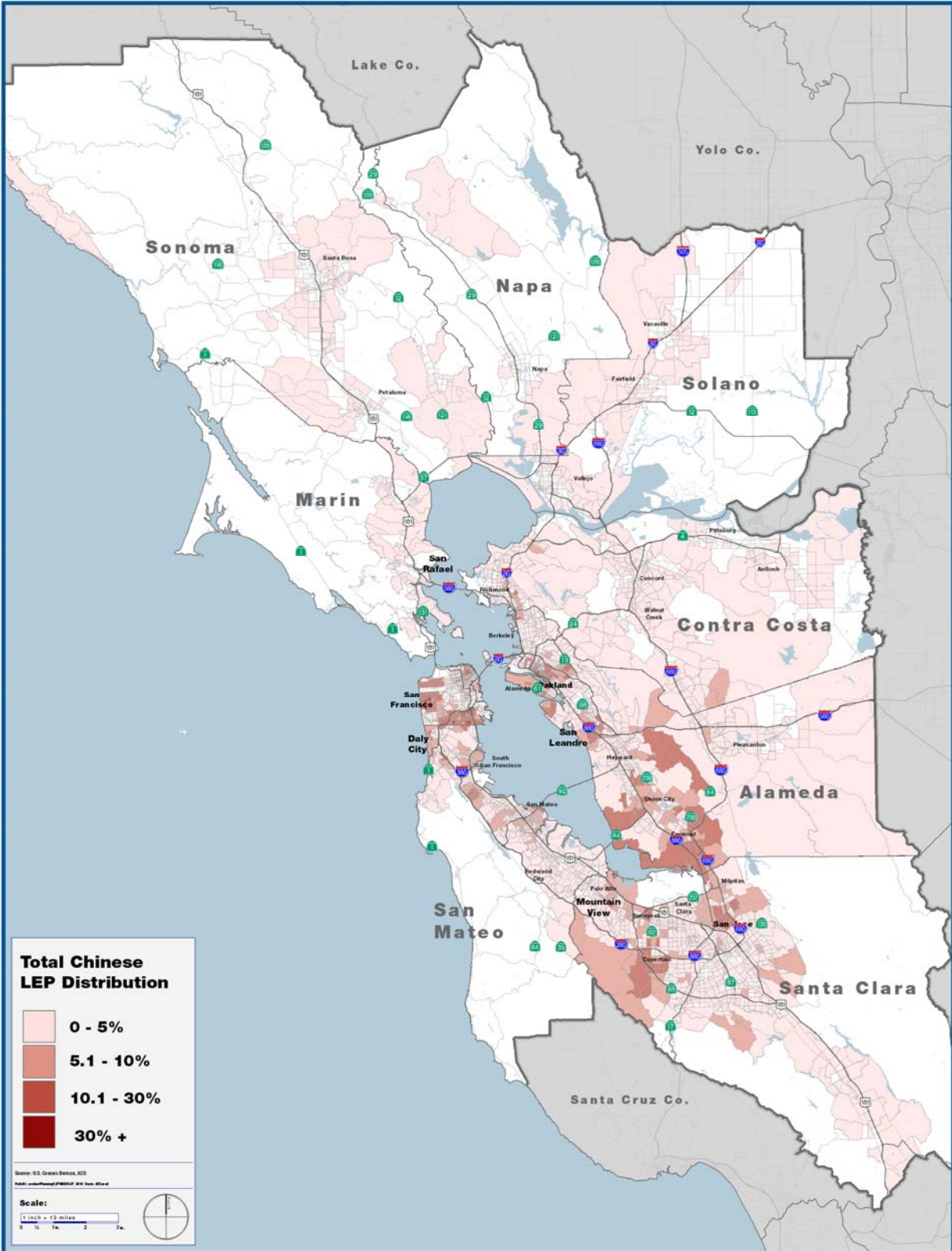


## Appendix D - 2: Spanish Limited English Proficient (LEP) Distribution Map

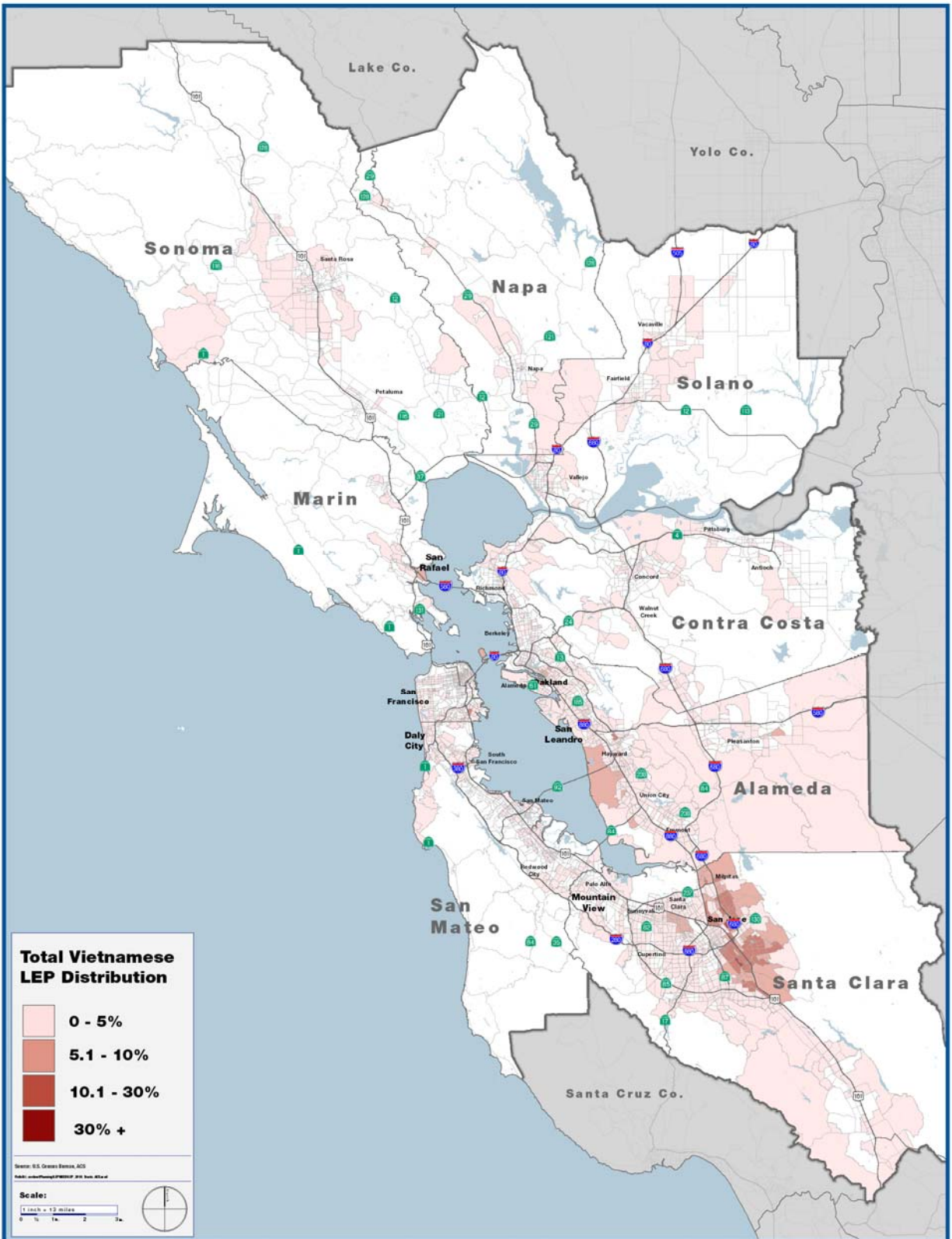




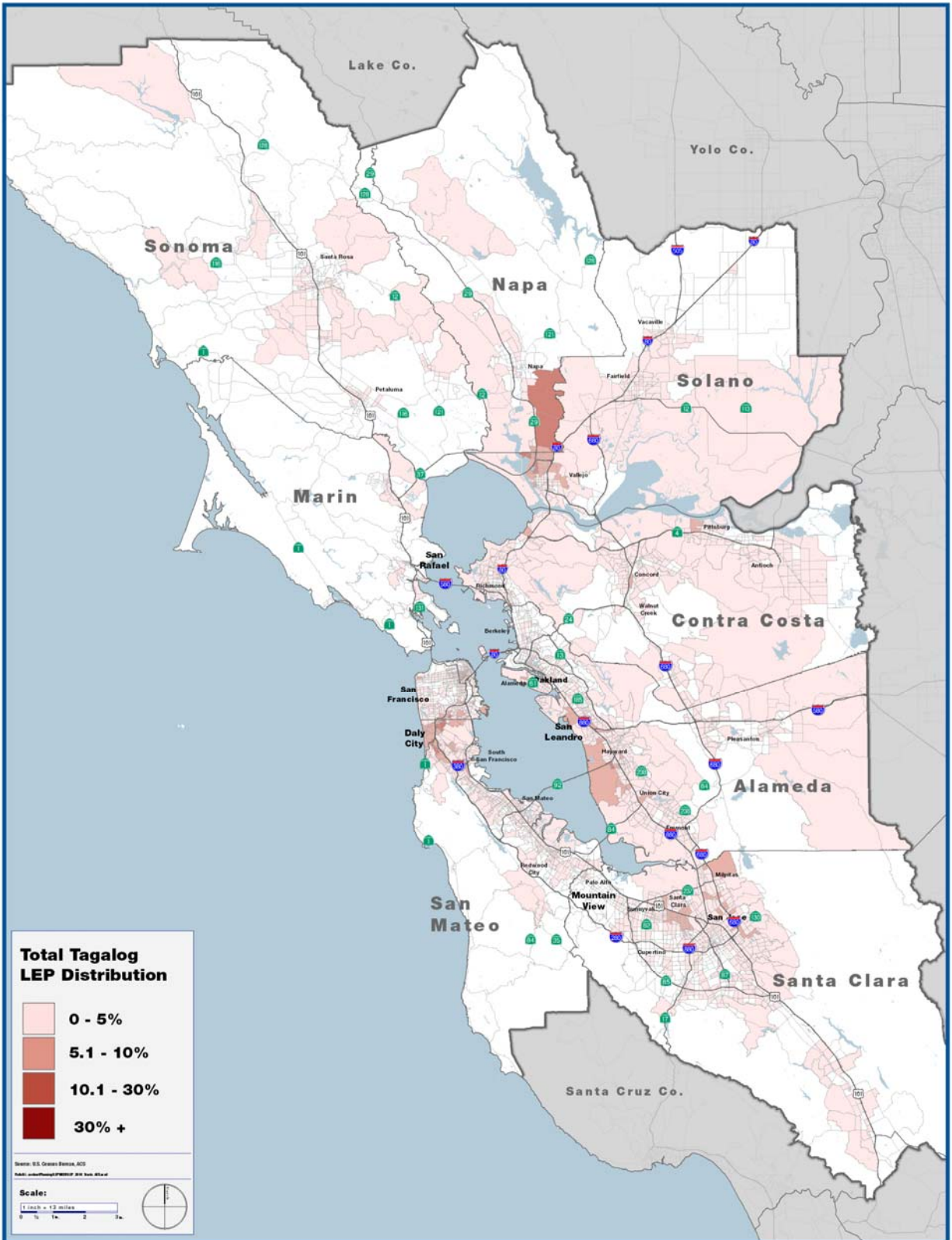
### Appendix E - 3: Chinese Limited English Proficient (LEP) Distribution Map



# Appendix F - 4: Vietnamese Limited English Proficient (LEP) Distribution Map

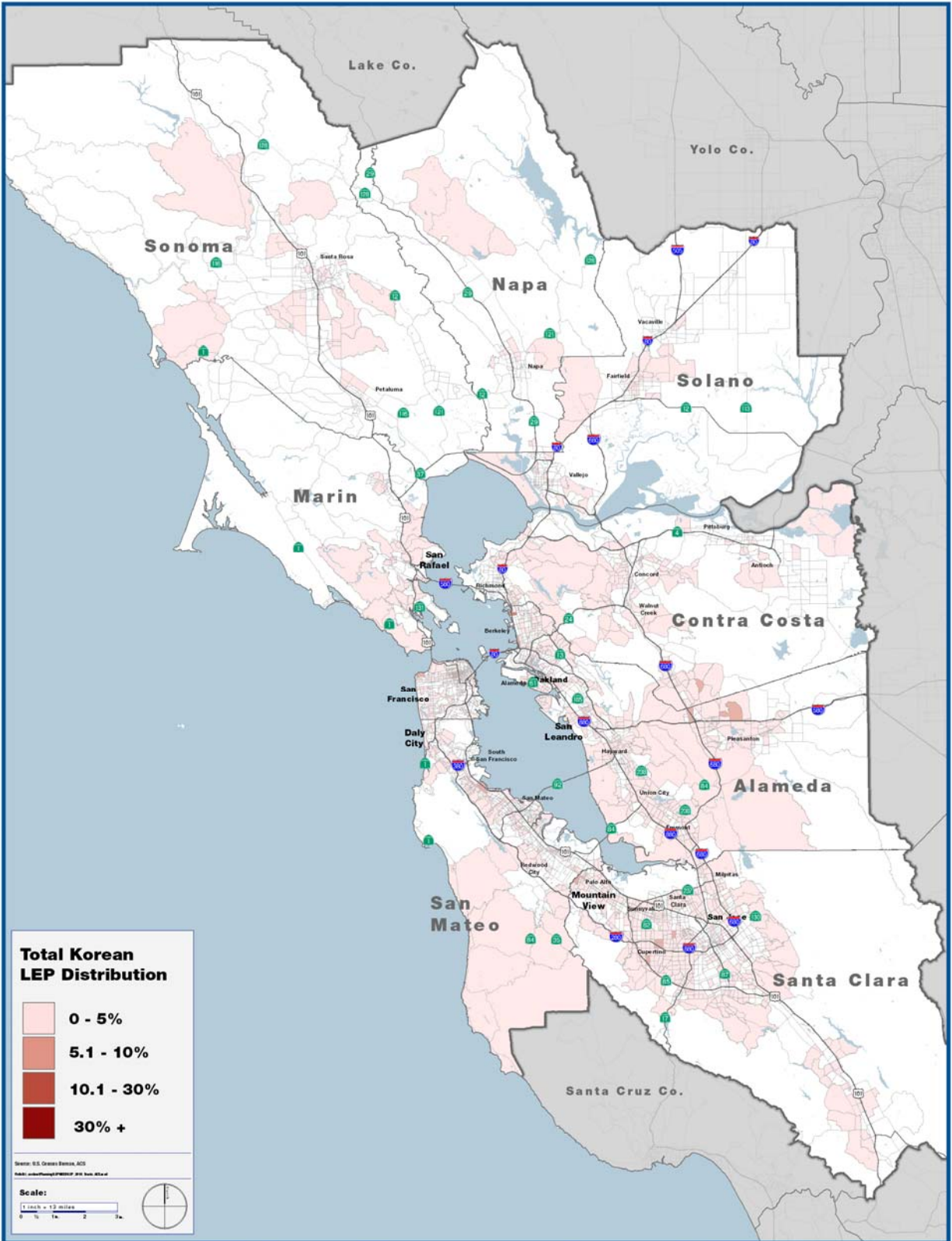


# Appendix G - 5: Tagalog Limited English Proficient (LEP) Distribution Map





# Appendix H - 6: Korean Limited English Proficient (LEP) Distribution Map



## ATTACHMENT B

### Community Based Organizations (CBOs) Notified of Public Comment Period for *Draft Revised Plan*

County	Community-Based Organization
<b>Alameda</b>	• Alameda Point Collaborative
	• Bay Area Marketing
	• California Walks
	• Castro Valley Unified School District
	• Causa Justa Just Cause
	• Hope Collaborative
	• San Lorenzo Adult School
	• South Hayward Parish
	• The Rose Foundation
	• Unity Council
	• Vietnamese American Community Center
	• West Berkeley Neighborhood Development Corporation
	• Youth Radio
<b>Contra Costa</b>	• Familias Unidas
	• Monument Community Partnership
	• Opportunity West
<b>Marin</b>	• Community Action Marin, Inc.
	• Grassroots Leadership Network of Marin
	• Marin Grassroots
<b>Napa</b>	• American Canyon Family Resource Center
	• Clinic Ole
	• Napa Valley Adult Education
	• ParentsCAN
<b>San Francisco</b>	• Asian, Inc.
	• Cameron House
	• Chinatown Community Development Center
	• Chinese Community Health Resource Center
	• Chinese Newcomers Service Center
	• Community Learning Center
	• Community Youth Center
	• Dolores Street Community Services
	• Green Action for Health & Environmental Justice
	• Latino Community Foundation
	• Lighthouse for the Blind
	• Planning for Elders in the CC
	• People Organized to Win Employment Rights (POWER)
	• West Bay Pilipino Multi-Service Center
	<b>San Mateo</b>
• Housing Leadership Council	
• International Institute of the Bay Area (IIBA)	
• Latino Collaborative, San Mateo Health Dept.	
• Mi Puente	
	• Multicultural Institute

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peninsula Conflict Resolution Center</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• San Mateo Adult School/Smart Center</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• San Mateo County Health Services</li> </ul>
<b>Santa Clara</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asian Americans for Community Involvement</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metro Adult Learning Center</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuestra Casa</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outreach</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• San Jose Downtown Association</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Viet Voters</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vietnamese Voluntary Foundation</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VIVO</li> </ul>
<b>Solano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bay Area Electric Railroad Association</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dixon Family Services</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fairfield-Suisan Adult School</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vallejo Adult School</li> </ul>
<b>Sonoma</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Filipino American Community of Sonoma County</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KBBF Radio</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Luz Center</li> </ul>

**ATTACHMENT C**

**Summary of Comments and Responses to  
MTC's Draft Revised Plan for Special Language Services to Limited English Proficient  
(LEP) Populations**

COMMENTS	RESPONSE
<p><b>#1 — E-mail comment</b> (Comment from: Jacqueline Pelton)</p> <p>I am angered by the increasing amount of money we are spending pandering to populations of people who will not learn to speak English. My parents were immigrants and I didn't learn to speak English until I started school. <b>NO ONE TRANSLATED ANYTHING FOR THEM AND THEY DIDN'T EXPECT IT!!!</b> At school, the teacher kept me for 20 min. after school to give me extra help. With no unions dictating what she could and could not do, she generously chose to help me. My parents realized their error and everyone began to speak English with my parents getting their citizenship papers. Now we encourage people to remain isolated and needy, always on the public dole because we have created a subclass of people who feel entitled and demand more and more services for which they are not paying. There is no incentive for them to do otherwise.</p> <p>Please do not tell me that I do not know what I am talking about. The difference between my grandparents, parents, my generation and the NOW generation is that with no immigration mechanism in place, illegals are flooding California from Mexico, Central American, South American countries and China. Once here, employment is hard to find in an increasingly technological society. Young Hispanic women can't even be trained to be hotel maids because many of them came from houses with no electricity. They can't run a vacuum cleaner, read the labels on cleaning products and have horrible standards of cleanliness. But they come with a sense of entitlement - once here they expect to get housing, food and medical assistance. They defy anyone to question their right to any of this. They keep one foot here and one foot in Mexico. They wave the Mexican flag in the faces of those that are being taxed to support them. They expect special services for their children when no one at home makes an effort to learn English. They take their children back to Mexico for most of December and part of January and have no concern that they are even farther behind. (I am a retired teacher and elementary administrator - I know of what I speak)!!</p> <p>We do need the above workforce to take the low paying jobs that Americans will not do but not with the insanity that currently prevails. Large areas of southern California where my extended family once lived, are now enclaves of people who speak little or no English. Strip malls and streets signs all cater to the ethnic group living in that area. Shops are run by people who cannot or will not speak English and look upon you as an intruder. A whole industry caters to these people producing illegal papers, setting up post office box centers giving illegals American addresses where unemployment, disability and Social Security checks can be sent and then forwarded to foreign countries, and birthing houses for Chinese women who will be here long enough to secure American citizenship for their newly born children. In a time of crisis what loyalty will these people have towards the United States? Your agency translating public documents for foreigners is the tip of the iceberg that is going to sink the Titanic.</p> <p>I am not an alarmist and consider myself a moderate but I am also A Worried American</p>	<p>MTC has developed this plan in response to federal requirements for improving access to government services among people with limited English language abilities. More importantly, the Commission is committed to providing meaningful access to all MTC programs and activities to all residents of the Bay Area.</p>

COMMENTS	RESPONSE
<p><b>#2 — E-mail comment</b> (Comment from: Eve Sutton)</p> <p>The plan is a noble undertaking, but the report itself is in high-level English that is unreadable for the average English-speaking patron of public transportation. Normally, I would share this report with my Adult School ESL students for their comments, but the report would require way too much laborious explanation to help them understand each paragraph. Plenty of ESL teachers are available throughout the Bay Area to translate this report into Easy English. As a freelance curriculum developer with a graduate degree from Stanford, I charge \$80 and get excellent results. I will do the job if you want, or you might make it a public project, sort of like Wikipedia, for editing directly on your website.</p> <p>Here is how I might translate the first paragraph of the Executive Summary, for use with new immigrants who barely know their way around and who are most likely to use Public Transportation, or those residents who are trying to understand the transportation system in order to help these immigrants:</p> <p>The San Francisco Bay Area has nine counties: San Mateo, Santa Clara, Contra Costa, Alameda, Napa, (etc.) This large, metropolitan area has many roads, freeways, and public transportation systems, including busses, trains, underground trains (subways), and ferry boats. The Metropolitan Transportation Commission (MTC) is a special group of people who organize all the parts of the transportation system in these nine counties. We pay for these roads, freeways, and public transportation systems using money from the governments of Bay Area cities and counties, the state of California, and the United States federal government, especially the US Department of Transportation (US DOT). This money comes from the taxes that people pay, and from fees that are charged for some transportation services. Therefore, this money must be used to help everyone who lives here, and we must provide services that everyone can use and understand. We want to be sure that our services are explained in many languages, not just English. People who speak only a little English are called "Limited English Proficient" or LEP. This report tells how we plan to communicate with people who are Limited English Proficient (LEP).</p>	<p>You noted that draft document is not written in a style that would be readily accessible to the Bay Area population at large. This draft plan is intended to detail the various ways MTC works to serve the needs of Bay Area residents who are limited English proficient. MTC provides translated web content and provides simple, concise instructions on how to request translation services, both on the web and at our meetings.</p>
<p><b>#3 — E-mail comment</b> (Comment from: Joo Young Hwang)</p> <p>Hi, my name is Jooyoung and I am a reporter at Korea Daily.</p> <p>I got an email about Release of Revised Plan for Special Language Services to LEP Populations.</p> <p>Do you provide Korean language service as well?</p> <p>Joo Young Hwang The Korea Daily-JoongAng Ilbo Editorial Dept/Reporter</p>	<p>As per the MTC Revised Plan for Special Language Services to Limited English Proficient (LEP) Populations, "According to the Four-Factor Analysis findings, described in detail in this report, MTC concluded that documents identified as Tier 1 Vital Documents will be translated into Spanish and Chinese without a request. Providing language assistance in Spanish and</p>

COMMENTS	RESPONSE
	Chinese would give the two largest population groups who are identified as speaking English less than ‘very well’ access to information and services in their language spoken at home. Subject to available resources and/or upon request, MTC will provide translation of Vital Documents or other documents into languages other than Chinese and Spanish.”
<p><b>#4 — E-mail comment</b> (Comment from Maureen Schulz)</p> <p>I hope that Braille as well as screen-reader-friendly websites are part of your special language considerations.</p>	<p>This comment relates to the Americans With Disabilities Act (ADA). MTC fully complies with the ADA. MTC's policy is to provide assistance as needed and requested, including Braille and with screen-reader friendly web sites, to people with disabilities to ensure effective communications with all citizens of the Bay Area.</p>

**Comments from the MTC Policy Advisory Council  
Equity and Access Subcommittee  
April 10, 2013**

<p><b>Randi Kinman:</b> Establishing competency standards for translators is important to ensure that information is correctly interpreted for LEP persons.</p>	<p>Please see the revision to Section 3.1 of <i>Final Revised Plan</i> that clarifies that MTC performs periodic checks of translated materials to ensure they are interpreted correctly and requires translators and interpreters to meet MTC’s competency standards.</p>
<p><b>Rich Hedges:</b> Concurred with the finding of the four-factor analysis that indicated that some LEP persons have low-literacy levels in their native languages, and by extension, translating documents may not be the most helpful form of language assistance.</p>	<p>Thank you. Comment noted.</p>



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](mailto:info@mtc.ca.gov)  
WEB [www.mtc.ca.gov](http://www.mtc.ca.gov)

## 針對英語能力有限(LEP)人士的 特殊語言服務修訂計劃

2013 年五月

有英文和西班牙語版本

**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。





# 目錄

內容提要.....	1
<b>1.0 導言</b> .....	<b>3</b>
1.1 權威指南.....	3
<b>2.0 四因素分析</b> .....	<b>5</b>
2.1 因素 1 分析：有資格被服務的 LEP 人士或可能符合條件人士的數目或比例.....	5
2.2 因素 2 分析：LEP 人士參與 MTC 的計劃，活動或服務的頻率.....	7
2.3 因素 3 分析：在 LEP 人士的生活中，MTC 程序，活動和服務的性質和重要性.....	18
2.4 因素 4 分析：可用的 MTC 資源和提供語言協助整體成本.....	16
2.5 四因素分析結論.....	17
<b>3.0 語言協助措施</b> .....	<b>18</b>
3.1 目前語言協助措施.....	18
3.2 未來語言協助措施.....	19
<b>4.0 重要文件指南</b> .....	<b>21</b>
4.1 語言翻譯臨界點.....	21
4.2 重要文件分類.....	22
<b>5.0 員工培訓</b> .....	<b>24</b>
<b>6.0 通知 LEP 人士</b> .....	<b>26</b>
<b>7.0 計劃監督和更新</b> .....	<b>27</b>
<b>8.0 參考文獻</b> .....	<b>28</b>

## 表格目錄

表 1: 在家使用的語言，根據講英語的能力.....	6
表 2: MTC 針對 LEP 人士的方案，活動和服務 .....	8
表 3: 呼叫 Clipper®語言熱線服務，2012 年 1 月至 2012 年 12 月 .....	11
表 4: Clipper®自動電話服務（交互式語言應答(IVR)選擇，2012 年 1 月至 2012 年 12 月 ...	11
表 5: 平均每月 FasTrak®客戶服務中心語言熱線呼叫量.....	11
表 6: MTC 網站翻譯頁瀏覽量，2009-2013.....	12
表 7: 翻譯需求，2009-2012.....	15
表 8: 翻譯需求 2009-2012 .....	16

## 圖片目錄

圖 1: LEP 人士調查回復，根據縣統計.....	13
圖 2: LEP 人受訪者 MTC 程序和服務接觸頻率.....	14
圖 3: 對於 LEP 受訪者，MTC 方案和服務的重要性.....	15

## 附錄目錄

附錄 A: 在家使用的語言，根據講英語的能力, 2007-2011 .....	29
附錄 B: 英語能力有限人士分布地圖.....	31
附錄 B - 1: 總體英語能力有限 (LEP) 人士分布地圖 .....	32
附錄 B - 2: 西班牙裔英語能力有限 (LEP) 人士分布地圖 .....	33
附錄 B - 3: 中國裔英語能力有限 (LEP) 人士分布地圖 .....	34
附錄 B - 4: 越南裔英語能力有限(LEP)人士分布地圖 .....	35
附錄 B - 5: 菲律賓裔英語能力有限 (LEP) 人士分布地圖 .....	36
附錄 B - 6: 韓裔英語能力有限 (LEP) 人士分布地圖 .....	37

## 首寫字母縮寫詞和縮略詞

ACS	American Community Survey 美國社區調查
BATA	Bay Area Toll Authority 灣區收費管理局
CBO	Community-Based Organization 以社區為主體的機構
CSC	Customer Service Center 客戶服務中心
FTA	Federal Transit Administration 聯邦公交管理局
IVR	Interactive Voice Response 交互式語音應答
LEP	Limited English Proficient 英語能力有限
MPO	Metropolitan Planning Organization 大都會規劃機構
MTC	Metropolitan Transportation Commission 大都會交通運輸委員會
U.S. DOT	United States Department of Transportation 美國交通部

## 執行概要

---

大都會交通運輸委員會是舊金山灣區九縣交通規劃，協調和撥款的機構。MTC 也是該地區的聯邦政府指定的大都市規劃組織（MPO）。因此，它支持美國交通部的英語能力有限指導條令的目標，從而幫助那些英語能力有限的人士有意義的接觸到服務，方案和活動。那些英語不是他們主要使用語言和那些有讀，寫，說或理解英語障礙的人被歸類為英語能力有限，或“LEP。”該項針對 LEP 人群的特殊語言服務計劃旨在確保 MTC 的語言協助措施反映了舊金山灣區九個縣 LEP 人群的需求。

美國交通部 LEP 指導要求了一個四因素分析，或稱為 LEP 需求評估，來判斷應該採取哪些可行步驟去保證接受者可以有意義的使用服務。

- 因素 1: 有資格被服務的 LEP 人士或可能符合條件人士的數目或比例。
- 因素 2: LEP 人士參與 MTC 的計劃，活動或服務的頻率。
- 因素 3: 在 LEP 人士的生活中，MTC 程序，活動和服務的性質和重要性，。
- 因素 4: 可用的 MTC 資源和提供語言協助整體成本。

繼美國交通部指引，MTC 探索多數據源並進行了有針對性的推廣發展四因素分析。MTC 分析美國人口普查美國社區調查數據以確定三藩灣區的 LEP 人口。此外，數據收集和推廣包括 MTC 員工調查和第三方的承包商，以社區為基礎的組織（CBO）的訪談，LEP 人士焦點小組和 LEP 人群調查。MTC 回顧並分析了與 LEP 人士以往的互動，包括呼叫中心和語言數據，網站數據和 LEP 人群翻譯請求。四個因素分析的主要結果塑造 MTC 針對 LEP 人群的特殊語言服務發展計劃。

根據美國人口普查局的美國社區調查數據（2007-2011），因子分析 1 確定了 1197125 個超過五歲的個體說英語程度達不到“很好”。這個數字占三藩灣區人口總數百分之 18。MTC 確定三十一種語言，被超過 1000 的 LEP 人士使用。在三藩灣區，五個最經常使用的英語以外的語言是西班牙語（三藩灣區人口的 8.1%），中文（3.9%），越南文（1.4%），菲律賓語（1.2%）和韓語（0.5%）。

根據四個因素的分析結果，該報告將詳細介紹，MTC 總結，確定為 1 級至關重要的文件，在沒有任何特殊要求情況下，將被翻譯成西班牙語和漢語。提供西班牙語和漢語語言協助將給兩個最大的人口群體中被確定為說英語程度低於“很好，”的人群足夠的信息和服務。在現有資源和/或申請允許的情況下，MTC 將提供重要的文件或其他文件除中文和西班牙語之外的其他語言翻譯。

作為承諾的一部分，為確保 LEP 人士得到合理的獲得語言支持，MTC 建立重要的書面材料或重要文件的翻譯準則。這些重要的文件或是對於獲得服務和利益至關重要的，或是法律要求的。用於識別和翻譯重要文件的三級系統在第 4 節重要文件的指導方針中被詳細闡明，。

此外，MTC 為LEP人群提供範圍廣泛的工具，包括書面和口頭的語言幫助，社區外展和當地媒體的應用。作為評估以往與LEP人士經驗的一部分，該機構開發語言支持服務目前提供的庫存也確定了附加語言支持服務，可以根據預算的可用性-進一步為LEP人士提供有意義的訪問（見2.4節，4因子分析，和3節，語言的援助措施）。

MTC盡力確保其員工和第三方的承包商對於LEP人士需求敏感。MTC開發了多種材料和指南以確保工作人員在服務LEP人群的步驟上得到訓練。具體的培訓內容在本報告中討論（見5節，員工培訓）。

MTC通過各種方式向LEP人群提供關於語言協助的通知，，在本報告中有所闡述（見3節，語言的援助措施）。

MTC將監測和更新特殊語言服務計劃，以確保LEP人士能夠有意義的使用項目和服務，採用定性和定量相結合的方法來監測特殊語言服務計劃是否有效地滿足九縣三藩灣區LEP人群的需要。在一個三年期的基礎上，MTC將審查三藩灣區LEP人群的人口統計數據和征求MTC員工，LEP人士，和服務LEP人群的CBO的反饋。MTC也將在機構更新其特殊語言服務計劃時，評估其通知LEP人群的方式。

## 1.0 導言

---

大都會交通運輸委員會是舊金山灣區九縣交通規劃，協調和撥款的機構。MTC 同時作為區域交通規劃機構——一個加州指定的——並且，具有聯邦目的，也是區域內的大都市規劃組織（MPO）。

MTC 服務著一個有著獨特的多樣性地區。在區域內有二十五個公共運輸商，每年運載近 50000000 人次左右。海灣地區覆蓋著臨舊金山灣的九個縣，（Alameda, Contra Costa, Marin, Napa, San Francisco, San Mateo, Santa Clara, Solano and Sonoma），包括 101 個直轄市。超過 7000000 人居住在該地區的 7000 平方公裏，有超過九十（90）種英語之外的語言在該地區使用。

作為聯邦基金的接受者，MTC 遵循美國交通部政策導向(U.S. DOT 2005)，有關接受者對於英語能力有限（LEP）人士的職責。對於那些英語不是主要語言和讀，寫，說或理解英語能力有限的個體，成為英語能力有限，或 ‘ ‘LEP.’’ “MTC 的針對英語能力有限（LEP）人群的特別服務語言計劃的目的是引導機構為 LEP 人群提供有意義的服務，項目和活動。

除了針對 LEP 人群的特殊語言服務，另一個單獨，相關的文件，MTC 的三藩灣區公眾參與計劃，描述了公眾參與交通規劃過程中的機會。公眾參與計劃的英語，西班牙語和漢語副本可以在 MTC 的網站上獲取：[www.mtc.ca.gov/get\\_involved/participation\\_plan.htm](http://www.mtc.ca.gov/get_involved/participation_plan.htm).

### 1.1 權威指南

聯邦法規要求接受政府救助資金採取合理的步驟確保那些英語能力有限的個人可以有意義的接受服務，利益，信息和程序活動的其他重要部分。在 1964 年民權法標題 VI 及其實施條例中規定，在美國沒有人因為種族，膚色或國籍被排除在外，剝奪利益或在接受聯邦財政援助的任何程序或活動中受到歧視。

2000 年 8 月，總統行政命令針對 LEP 人群向聯邦機構發出，行政命令 13166，—改善英語能力有限的人群接受的服務—表明根據一個人的說，讀，寫或理解英語能力不同而不同處理是一種形式的民族歧視。

2007 年，FTA 的民事權利辦公室發布手冊——實施交通部的政策指導有關接受者對英語能力有限 (LEP) 人士的責任 —為接受者提供技術支持從而實施聯邦指導方針。美國交通部 LEP 指引指出，有效的實施計劃一般包括以下五個要素：

1. 確認需要語言協助的 LEP 個體
2. 提供語言協助措施
3. 員工培訓

4. 為 LEP 人士提供通知
5. 監督和更新計劃

聯邦公共交通管理局更新標題 VI 通函 4702.1B — 標題 VI 和標題 VIFTA 接受者相關指南 — 在 2012 十月。這個修訂的通函提供了指導承授人如何遵守標題 VI 法規和指定保證承授人對那些英語能力有限的人提供有意義的語言幫助。

MTC 開發了該計劃，根據美國交通部指導為 LEP 人士提供有意義的幫助，解決九縣三藩灣區的 LEP 人群的需要。這些資源被用於指導四因子分析的發展和針對 LEP 群體的特殊語言服務這一計劃。

## 2.0 四分子分析

---

為了準備針對 LEP 群體的特殊語言服務這一計劃，MTC 完成美國交通部的四因素分析，確定合理的應采取措施確保 LEP 人群有意義的使用服務。這四個因素考慮為以下：

- 因素 1： 有資格被服務的 LEP 人士或可能符合條件人士的數目或比例。
- 因素 2： LEP 人士參與 MTC 的計劃，活動或服務的頻率。
- 因素 3： 在 LEP 人士的生活中，MTC 程序，活動和服務的性質和重要性，。
- 因素 4： 可用的 MTC 資源和提供語言協助整體成本。

繼美國交通部指引，MTC 探索多數據源並進行了有針對性的推廣發展四因素分析。MTC 分析美國人口普查美國社區調查數據以確定三藩灣地區的 LEP 人口。此外，數據收集和推廣包括 MTC 員工調查和第三方的承包商，以社區為基礎的組織（CBO）的訪談，LEP 人士焦點小組和 LEP 人群調查。MTC 回顧並分析了與 LEP 人士以往的互動，包括呼叫中心和語言數據，網站數據和 LEP 人群翻譯請求。

這一章講述了從四個因素分析得出的主要結果和方法論，其塑造了 MTC 針對 LEP 人群的特殊語言服務發展計劃。完整的四個因素分析報告可以通過索要獲取。

### 2.1 因素 1 分析：有資格被服務的 LEP 人士或可能符合條件人士的數目或比例。

對於因素分析 1，MTC 分析了美國人口普查局的美國社區調查（ACS）的數據，從 2007 年至 2011 年確定了三藩灣區的 LEP 人口。ACS 是一個連續的每月由美國人口普查局進行全國範圍內的地址調查。它是用來測量在循環的基礎上不斷變化的社會經濟特點和人口條件。

ACS 報告基於英語口語能力的四類數據：“很好，”“好”，“不好，和“一點也不”。MTC 定義的 LEP 人口是講英語程度低於“很好”這個標準的個體。這與美國交通部的指導方針一致。

1 因子分析結果表明，三藩灣區百分之 18 的人口講英語程度低於“很好”。ACS 數據確定了三十一種（31）超過 1000 人或更多的居民使用的語言，那些居民使用該語言並且英語水平低於“很好”，將被視為 LEP 人群。五個最常用的英語以外的語言是西班牙語，中文，越南語，菲律賓語和韓文。（見下面的表 1 中的細節）。



表 1: 在家使用的語言，根據講英語的能力，  
年齡在 5 歲以上的人，2007-2011  
說英語程度低於“很好”\*

縣	西班牙語	中文	越南語	菲律賓語	韓文	其他語言	說英語程度低於“很好”的人群總數	說英語“很好”的人數	總計
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%
Bay Area	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%

來源：美國人口普查，美國社區調查 2007-2011。

\* MTC 運用 ACS 數據來進行 LEP 人士英語程度低於“好”的因素分析 1，按 LEP FTA 通函 4702.1b 提供的定義。

在 MTC 服務的九縣區域中，西班牙裔占 LEP 人口的最大份額，為 8.1%，其次是中國裔占 3.9%。越南裔 LEP 人士占 LEP 人口的 1.4%，菲律賓裔 1.2%，韓國裔 0.5%。根據講英語能力，附錄 A 中提供一個完整的家庭中所使用語言的解析。

MTC 創建 GIS 地圖中顯示在 MTC 的服務區域內，LEP 人士五個最經常使用的英語以外的其他語言的密集程度（在附錄 B）。GIS 地圖闡述了 LEP 人口在三藩灣區的地理分布。

根據美國交通部指導，MTC 還將安全港條款包括進因子 1 分析。FTA 第六章通函 (4702.1B) 安全港條款陳述：

“美國交通部採納了司法部的安全港條款，概述了在一定情況下可以為接受者對於書面材料的翻譯提供一個“安全港”。安全港條款規定，如果接受者為每個符合條件的占總體符合條件的可以或可能影響的總人口條件人口的百分之五 (5%) 或 1000 人 (以最少為準) LEP 語言組提供重要文件書面翻譯，那麼這種行為將被視為接受者履行書面翻譯義務的強有力證據。翻譯的非重要的文件，如果需要的話，可以口頭提供。如果有一個語言組到達百分之五的臨界值，但少於 50 人，接受者不需要翻譯重要書面材料，但應向 LEP 語言組提供書面該種語言的通知，闡明他們有免費獲取該書面材料口頭翻譯的權力。”

基於因素 1 的分析，結果表明，MTC 的九縣服務區內，有三十一種 (31) 語言被超過 1000 的 LEP 人群使用。基於完整的四因素分析，MTC 總結，提供西班牙語和漢語定期語言援助被確定給予說英語程度低於“很好”的人口組。

## 2.2 因素 2 分析: LEP 人士參與 MTC 的計劃，活動或服務的頻率。

四個因素 LEP 需求評估的第二步，MTC 分析多種數據源評估英語能力有限 (LEP) 的個人接觸到 MTC 程序和服務的頻率。按照美國交通部指引，MTC 收集的數據和分析的結果從下列來源：

- MTC 服務和方案呼叫中心數據
- MTC 服務和方案網絡數據
- MTC 服務和方案口譯請求
- MTC 服務和方案翻譯請求
- MTC 員工調查
- MTC 第三方員工調查
- LEP 人士調查
- LEP 人士焦點小組

對三種不同的調查，基於四類互動頻率測定：“非常頻繁”，“經常”，“有點頻繁，”和“不”。這些類別沒有特定的相對時間間隔，如每天，每周或每月的頻率。然而，MTC 探索了廣泛的數據源，發展了一個全面的了解對於 LEP 人士的總體接觸情況，包括呼叫中心的數據，網站的數據，口譯請求，翻譯請求和 LEP 人士焦點小組。總的來說，這些數據源幫助 MTC 評估 LEP 人士與 MTC 服務和項目的聯系頻率。MTC 更新其特殊的語言服務計劃，該機構將使未來的數據收集原型更加精準，從而確定接觸頻率的精確估計。

繼美國交通部指導，MTC 進行徹底審查它的方案，活動和服務。表 2 列出的服務和方案是 MTC 提供給 LEP 人群的。

表 2: MTC 針對 LEP 人士的方案，活動和服務

方案，活動或服務	LEP 評論
<b>MTC 會議，重要規劃和撥款活動</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 重點規劃文件包括，但不限於，區域交通規劃和交通改善計劃。</li> <li>● MTC 與公司合約翻譯重要文件（或文件的摘要）和/或提供必要的口譯協助。</li> <li>● 主要社區研討會和類似的會議包括說明如何要求翻譯服務的傳單。在適當的社區報紙上登關於主要公眾參與機會的廣告。</li> <li>● MTC 的網站包括西班牙和中國語言的內容，包括翻譯版本或選定的文件的摘要。</li> <li>● 公眾參與計劃 MTC 的長期計劃包括尋找 LEP 群體的意見，例如，使用其他語言開會和設計適應低文化程度人群需要的內容。</li> <li>● 會議通知包括多語言的通知關於如何請求翻譯服務。</li> </ul>
<b>司機援助電話亭</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 西班牙語和英語的呼叫電話亭指導；可以在任何時間在調度中心免費的找到英語和西班牙語調度人員。</li> <li>● 其他語言，調度人員會接線至翻譯服務（任何時間）。</li> </ul>
<b>高速公路巡邏隊 (FSP)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 卡車拖車司機配有一張有多語言顯示的卡（西班牙語，中文，越南語和菲律賓語）。</li> <li>● 可通過致電調度中心尋求翻譯服務。</li> </ul>
<b>FasTrak®</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 網站上有西班牙語和中文的申請表。</li> <li>● 網站上有西班牙語和中文的手冊。</li> <li>● 網站上有西班牙語和中文常問問題。</li> <li>● 網站上有西班牙語和中文客戶手冊。</li> <li>● 網站上有西班牙語和中文許可協議。</li> <li>● 網站上有西班牙語和中文隱私政策。</li> <li>● 網站上有西班牙語和中文廣告和新聞發布。</li> <li>● FasTrak® 客戶服務中心有雙語工作人員。</li> </ul>
<b>Clipper® 通用公交卡</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 程序提供英語，西班牙語和中文。材料通過這三種語言印刷（在每種語言有不同版本）。同樣地，廣告語也有三種語言（在每種語言有不同版本），電話服務（自動服務）有三種語言；在自助服務“增值”機上，客戶在交易時可以選擇自己的語言偏好。</li> <li>● 網站是英文的，有少量西班牙語和中文的項目概況介紹。</li> <li>● 客戶服務中心即時支持可轉接到翻譯服務。</li> <li>● 由於屏幕大小的關係，讀卡器只有英文顯示。</li> </ul>

表 2: MTC 針對 LEP 人士的方案，活動和服務

方案，活動或服務	LEP 評論
511 旅客信息	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 511.org 首頁-Google 翻譯下拉菜單，可選擇中文和西班牙語翻譯。</li> <li>• 交通路況頁面-Google 翻譯下拉菜單，可選擇中文和西班牙語翻譯。</li> <li>• Transit page - includes professionally translated summary of Transit site services in Chinese and Spanish as well as Google translator for Chinese and Spanish. 公共交通頁面--包括了專業公共交通網站總結的西班牙語和中文翻譯，以及 Google 翻譯的西班牙語和中文版本。</li> <li>• 公乘頁面--包括公乘項目服務的專業西班牙語和中文翻譯總結。這兩個翻譯頁面將訪客鏈接到 Google 翻譯的 511RMS 註冊頁面。Google 翻譯的中文和西班牙語版本在每個頁面底部。</li> <li>• 騎車頁面-Google 翻譯連接到中文和西班牙語版本。</li> <li>• 語言聲明-所有網站包括了一個語言聲明，說明機器翻譯是不完美的。</li> <li>• 511 電話-共乘和騎車的菜單有西班牙語提示。當被轉接到接線員，顧客可以直接同共乘、騎車的使用第三方語言翻譯服務的接線員通話。另一個電話菜單選擇不包括其他語言的提示。</li> <li>• 511 RideMatch 服務-Google 的“選擇語言”下拉菜單功能已被安裝，提供西班牙語和中文翻譯。</li> <li>• 511 SchoolPool-Google 的“語言選擇”下拉菜單功能已經被安裝，可以選擇 65 種語言。在主頁，打印、下載有中文，西班牙語，韓文，越南語和菲律賓語的傳單。</li> </ul>
區域公交樞紐標牌項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 指路和公共交通信息標牌依靠通用標誌和圖片來解決語言障礙。</li> <li>• 但是有限的標牌文字空間使得大多數情況下無法展示英語之外的其他語言。</li> </ul>

表 2 確定了 MTC 通過第三方承包商提供的運行方案。兩個最大的運行項目是 Clipper® 和 FasTrak®。MTC 調查第三方承包商人員提供直接的客戶服務在 Clipper® and FasTrak® 客戶服務中心（CSC），代表 MTC 有可能接觸到 LEP 個體。調查人員包括為 MTC 提供服務整個地區的客戶服務代表，服務人員和項目經理。

確定與 LEP 個體接觸的頻率，MTC 用各種方法包括審查呼叫中心處理的語言熱線服務請求，翻譯的關於 MTC 項目和服務相關的網站瀏覽量。

### Clipper® 通用公交卡

Clipper® 是一個一體化的公交卡，可記錄月票，折扣票，票本和現金值，運用所有適用的票價，折扣及轉車規律。Clipper® 已在七個最大的三藩灣區運輸機構實施，Clipper® 項目繼續擴展到 MTC 服務區域內九個縣的其他運輸機構。MTC 負責 Clipper® 公交卡和 Clipper® CSC 的操作。

表 3 顯示 MTC 的 Clipper® 卡項目語言調用次數。西班牙語和漢語熱線只占 Clipper® 卡程序百分之四的總要求。

表 4 顯示 Clipper® 語言電話熱線交互式語音應答 (IVR) 的數量。IVR 是一種技術，允許一臺計算機通過聲音和音調的輸入通過電話鍵盤與人類互動。西班牙和中文 Clipper® 卡 IVR 選擇占約百分之四的總 IVR 選擇

表 2: 呼叫 Clipper® 語言熱線服務，2012 年月至 2012 年 12 月		
語言	語言熱線電話數量	百分比
西班牙語	10,575	3%
中文	4,722	1%
英語	334,738	96%
總計	350,035	100%

表 3: Clipper® 自動電話服務 (交互式語言應答 (IVR) 選擇)，2012 年 1 月至 2012 年 2 月		
語言	語言熱線電話數量	百分比
西班牙語	14,165	3%
中文	6,537	1%
英語	488,352	96%
總計	509,054	100%

## FasTrak®

FasTrak® 電子收費系統允許客戶避免收費站停止付過橋費電子。FasTrak® 在所有七座三藩灣區國有收費橋梁上運用，以及金門大橋，自 2000 年十二月以來，至少有一個電子收費專用收費亭在每一座橋上來緩解交通擁堵和加快速度。三藩灣區收費管理局(BATA)負責 FasTrak® 和 FasTrak® CSC 電子收費系統的操作。請註意，儘管 FasTrak® 不接收任何聯邦資金，MTC 將 FasTrak® 數據包括在四個因素的分析中，因為它是由 LEP 人群使用的一個重要的客戶服務。

表 5 顯示了 MTC 的 FasTrak® 程序平均每月語言電話熱線調用的次數。FASTRAK® 非英語電話呼叫量占不到總數電話的百分之一。

表 4: 平均每月 FasTrak®客戶服務中心語言熱線呼叫量  
2012 年 1 月至 2012 年 12 月

語言	語言熱線電話數量	百分比
西班牙語	60	0.05%
中文	69,455	56.33%
英語	53,794	43.63%
總計	123,309	100%

### MTC 網站

MTC 為不同的項目和服務研究網站的數據，估計非英語頁面瀏覽數。該網站 [www.mtc.ca.gov](http://www.mtc.ca.gov) -提供服務，程序和機構的活動的信息。該網站提供了西班牙語和中文個人網頁與關鍵的信息和重要的公告總結。

表 6 顯示，MTC 的網站在過去的四年中每年收到的總頁面訪問量（和相應的百分比）分別針對西班牙語和中文翻譯的網頁。西班牙語和中文的網頁瀏覽量總數占 MTC 網站頁面瀏覽量總數不到百分之一。

表 5: MTC 網站翻譯頁面瀏覽量，2009-2013

年	語言	頁面瀏覽量	百分比
2013 (1 月-2 月)	總頁面瀏覽量*	158,367	100%
	中文頁面瀏覽量	162	0.0010%
	西班牙語頁面瀏覽量	52	0.0003%
2012	總頁面瀏覽量*	1,133,602	100%
	中文頁面瀏覽量	1174	0.0010%
	西班牙語頁面瀏覽量	504	0.0004%
2011	總頁面瀏覽量*	1,104,660	100%
	中文頁面瀏覽量	1257	0.0011%
	西班牙語頁面瀏覽量	663	0.0006%
2010	總頁面瀏覽量*	1,294,300	100%
	中文頁面瀏覽量	2053	0.0016%
	西班牙語頁面瀏覽量	946	0.0007%
2009	總頁面瀏覽量*	1,069,553	100%
	中文頁面瀏覽量	645	0.0006%
	西班牙語頁面瀏覽量	224	0.0002%
Total	總頁面瀏覽量*	6,502,519	100%
	中文頁面瀏覽量	7073	0.0011%
	西班牙語頁面瀏覽量	2961	0.0005%

\*總頁面瀏覽量包括英語，西班牙語，和中文。

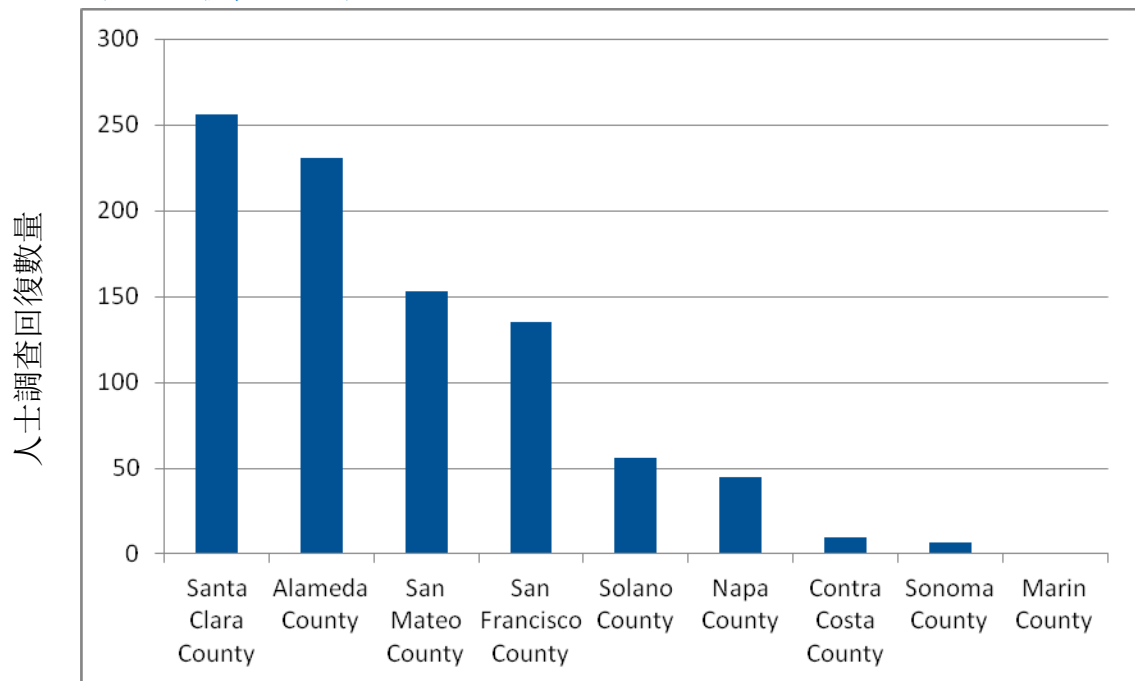
## 調查

此外，MTC 進行機構廣泛的員工調查確定 LEP 個人與所有的 MTC 部門聯系的頻率和重要性。MTC 提供大部分的運行項目，如表 2 確定，通過第三方承包商。第三方承包商包括客戶服務代表，服務人員和項目經理，提供 MTC 跨區域服務，諸如 Clipper®，FasTrak®和高速公路巡邏隊。MTC 調查第三方承包商人員，他們提供代表 MTC 直接參與客戶服務從而接觸到 LEP 人群。

MTC 也與那些直接與 LEP 社區接觸的 CBOs 合作，分發和管理向 LEP 人群的調查。除了英語，LEP 人群調查被翻譯成五種語言（西班牙語，中文，越南語，菲律賓語，韓文）和分配到在九個縣 MTC 區超過二十一個社區組織。LEP 人群調查一個英文版被分發以允許其他語言群體 LEP 人士（例如，柬埔寨，法國，俄羅斯，阿姆哈拉語和日本）向特殊語言服務計劃提供反饋。

MTC 進行針對性的 LEP 調查外展，收集地理和語言多樣化的 LEP 種群意見。整個三藩灣區九縣 LEP 受訪者返回了共 945 個調查。圖 1 顯示了不同縣 LEP 受訪者人數。圖 2 說明了 LEP 人群與 MTC 程序，服務和活動的接觸頻率。為了與 LEP 個人直接諮詢，MTC 還舉行了四個 LEP 人士焦點組評價當前語言援助措施。

圖 1: LEP 人士調查回復，根據縣統計



基於因素 2 分析，MTC 確定，西班牙語和漢語的 LEP 人群是與 MTC 的計劃和服務聯系緊密的大多數人群。然而，從不同的數據源合並後的結果表明，LEP 人群與 MTC 程序，



活動和服務的聯系頻率，取決於項目或活動。MTC 確定那些利用 MTC 服務的 LEP 人群與一類特定程序和服務有更多的接觸，特別是 Clipper® 和 FasTrak®。總的來說，LEP 人士不太可能請求協助去訪問 MTC 的政策或財務文件，如區域交通規劃和交通改善計劃。

圖 2: LEP 收訪者 MTC 程序和服務接觸頻率				
	非常頻繁	頻繁	有點頻繁	從不
511	1.41%	3.59%	9.53%	85.47%
Clipper® Card	9.70%	5.01%	9.39%	75.90%
FasTrak®	5.92%	5.76%	11.68%	76.64%
高速路服務巡邏隊	1.82%	1.82%	10.73%	85.64%
路邊電話亭	2.30%	1.15%	8.39%	88.16%

大部分 MTC 的員工和 MTC 承包商遇到的 LEP 人士說西班牙語，其次是中文。根據數據源的不同，與接觸最多的語言組是西班牙語和漢語（粵語和普通話），其次是越南語，菲律賓語和韓文。

### 2.3 因素 3 分析：在 LEP 人士的生活中，MTC 程序，活動和服務的性質和重要性。

繼美國交通部指南，MTC 綜述了各種數據源和結合因素 2 分析調查結果，確定由 MTC 提供的項目在 LEP 個人生活中的性質和重要性。MTC 通過審查下列數據源確定 LEP 人士關鍵服務：

- MTC 員工調查
- MTC 承包商調查
- LEP 人士調查
- LEP 人士焦點小組

這個因素 3 個分析的結果，包括在圖 3 中，描述了 MTC 程序和服務對於 LEP 社區的性質和重要性。經過徹底的審查和分析人員的調查和 LEP 人群調查，結果表明，MTC 的程序，服務和活動對於 LEP 人群是重要的。

圖 3: 對於 LEP 受訪者，MTC 方案和服務的重要性				
	非常重要	重要	有點重要	不重要
511	28.67%	29.52%	17.58%	24.23%
Clipper® 卡	23.40%	30.32%	17.20%	29.08%
FasTrak®	22.70%	28.83%	18.38%	30.09%
高速路服務巡邏隊	40.50%	25.33%	13.83%	20.33%
路邊電話亭	40.23%	24.50%	15.07%	20.20%



作為交通規劃機構，MTC 有著至關重要的作用，確定和實施未來投資和長期策略來維護，管理和改善整個地區的交通。關於 MTC 項目的重要性和針對 LEP 人士參與規劃過程活動，總的來說，將以長期的和非直接的方式影響居民。

雖然大多數 LEP 受訪者表示遠程運輸規劃是“重要”或“非常重要”，LEP 人士很少要求這些文件的口譯或翻譯。值得註意的是，在 LEP 居民參與政策的討論中這些並不是一個顯著需求。

MTC 回顧該機構的各種程序翻譯和口譯請求記錄 2009 – 2012，發現 LEP 人士要求很少。表 7 顯示了 LEP 人士的口譯服務要求。共有四個口譯服務要求，包括兩個西班牙和兩個中文要求（普通話和廣東話）。

表 6: 翻譯需求, 2009-2012			
日期	要求者	會議/時間	語言
7/10/2012	LEP 個體	July 11 Programming & Allocations Committee Meeting	粵語
5/7/2011	LEP 個體	FTA Title VI Information Session	西班牙語
5/5/2011	LEP 個體	Alameda County Plan Bay Area Public Workshop	西班牙語
3/8/2011	LEP 個體	San Francisco County Transportation Authority (SFCTA) Meeting	普通話

表 8 顯示了 LEP 人士的翻譯請求。至今，只有一個翻譯請求（西班牙語）被收到。

表 7: 翻譯請求, 2009-2012			
日期	要求者	文件	語言
7/21/2010	LEP 个体	<ul style="list-style-type: none"> <li>Public Participation Plan</li> <li>Plan for Special Language Services to Limited English Proficient Populations</li> </ul>	西班牙語

MTC 的公共信息部門也為了適應預期的語言訪問需求開始發起口譯和翻譯請求。因此，譯員也會出席除上述列出的其他會議；這些會議的大部分是在與 MTC 的長期運輸計劃公眾參與活動相關的。

儘管 MTC 在整個三藩灣區有關鍵作用和獨特的地位，公眾缺乏對於 MTC 的規劃和投資活動的意識。LEP 人群焦點小組的結果表明，許多的焦點小組的參與者不熟悉 MTC 和許多機構的程序或服務（例如，511 的旅客信息，高速公路巡邏隊）。

一些 MTC 項目有一個更大的範圍，包括 Clipper®卡，511 的旅客信息系統，區域運輸樞紐標誌計劃，司機援助電話亭，高速公路服務巡邏和 FasTrak®。基於 LEP 人群調查，這些程序和服務-由 MTC 運行-被發現對於 LEP 人群是至關重要的。然而，因為很多的項目和服務 MTC 有自己的名字和品牌（例如，Clipper® and FasTrak®），公眾往往不會將它們與 MTC 聯繫起來。

## 2.4 因素 4 分析：可用的 MTC 資源和提供語言協助整體成本

按照美國交通部指引，MTC 結合從前三個因素的研究結果和一系列與社區組織的訪談。與 CBOs 的訪談提供了關於和 LEP 人群最有效的溝通方式信息，這反過來，將協助 MTC 開發高性價比的語言援助措施。

因素 4 分析中考慮 MTC 可用資源和翻譯服務的成本。這些資源和成本影響 MTC 翻譯為多種語言的能力。除了翻譯成本，MTC 考慮其它因素如員工人數的員工時間百分與提供語言協助相關。

此外，需要註意的是，CBO 訪談結果表明，一些 LEP 人士本國語言的識字水平低，並推而廣之，翻譯文件可能不是最有用語言協助形式。

目前，MTC 提供 LEP 人群一系列工具去訪問程序，服務和活動，包括在 3.1 節。通過四因素 LEP 需求評估要求信息收集的努力，MTC 確定 LEP 人士和其他利益相關者滿意當前語言援助措施。然而，與每一個更新的針對 LEP 人士的特殊語言服務計劃，MTC 將繼續尋找加強和改進其語言協助策略。

## 2.5 四因素分析結論

MTC 確定重要文件和訪問服務的翻譯理所當然應是西班牙語和中文。根據要求和現有資源，MTC 將提供其他語言翻譯。基於四因素分析發現，MTC 還發展了“重要文件指南”，建議員工去使用機構翻譯原型（見 4 節，重要文件指南）。

## 3.0 語言協助措施

---

MTC 使用了大量的技術和實踐提供有意義的、早期和持續的機會，為所有感興趣的三藩灣區居民，無論是否有語言障礙，參與那些涵蓋關鍵決策的對話。本章以下部分包括 MTC 的當前語言援助措施的審閱，和對今後語言援助措施的建議。

### 3.1 當前語言協助措施

作為 MTC 評價與 LEP 人士以往經驗的一部分，該機構開發了語言援助服務庫存，目前正在被提供。一個 MTC 計劃，活動和服務的完整審查，和當前的 LEP 組成部分可在表 2 中找到。

對於那些更直接服務於三藩灣區的居民的 MTC 的計劃，（例如，Clipper®，511 的出行者信息和 FasTrak®），措施已被整合，從而為 LEP 人群提供使用。MTC 定期檢查被翻譯的資料，以確保它們被準確的翻譯，並且要求筆譯和口譯人員達到能力要求。MTC 目前為 LEP 人群提供廣泛的工具，包括書面和口頭語言的幫助，以及社區外展和當地媒體的應用。這些語言支持的工具和策略如下：

#### 書面語言協助

- 為 MTC 提供的各種旅客服務翻譯特定印刷品（例如，Clipper®，FasTrak®，高速路服務巡邏隊，電話亭），常規翻譯為西班牙語和中文，或其他被要求的語言。
- 將新聞發布，手冊，事實表，和長期交通規劃文件的一部分翻譯為西班牙語和中文，或其他被要求的語言。
- 利用第三方，多語言網站翻譯功能（例如，Google 翻譯），將 MTC 項目和服務網上資源進行翻譯。
- 通過人工更正被翻譯的文字對中文和西班牙語第三方翻譯網站服務進行優化。
- 宣傳通知 MTC 會議和活動的多語言翻譯服務
- 在中文和西班牙語社區報紙上宣傳重要的公眾參與機會。
- 避免過分復雜的術語，使用清晰，緊湊的語言和恰當的書寫風格

#### 口語語言協助

- 運行語言熱線服務，為 MTC 項目和服務提供口語語言協助
- 雇用多語言 MTC 員工和顧客服務人員
- 將語言翻譯即時協助承包給語言翻譯公司，在需要的基礎上（例如，公眾會議的口譯人員）
- 將現場口譯協助承包給語言翻譯公司，在需要的基礎上（例如，協助那些將除了中文和西班牙語之外的呼叫者）

- 評估翻譯的水平
- 利用錄音設備獲取關鍵公眾研討會和會議的口頭評論
- 利用雙語員工去翻譯那些必要的信息。

## 社區拓展

- 在 LEP 社區擴展活動中提供雙語員工
- 在社區會議中提供口譯人員，在需要的情況下
- 發展與 LEP 人士主張有意義的夥伴關係
- 與 MTC 的政策諮詢委員會諮詢，其中包括膚色和低收入社區的代表（通常包括 LEP 人士的群體，）
- 社區非營利團體形成夥伴關係，可以協助修改演講，會議材料、會議通知使其符合當地 LEP 參與者的語言需要
- 提供財政援助（對於建議的競爭要求）給社區為基礎的組織，使其開展多語言會議並且協助識別 LEP 個體，使其參與焦點小組或公共會議

## 媒體公眾關係

- 要求公共服務公告在非英語語言的社區報紙，電臺或電視臺，宣布長期區域交通規劃的公共會議，研究主幹道，或其他重要的交通消息
- 在非英語語言社區報紙購置付費廣告，宣布關於公眾參與的重要機會
- 與非英語語言媒體合作（印刷或電子媒體），安排有關MTC的工作或宣傳參與機會的文章或公眾服務通告

### 3.2 未來語言協助措施

MTC 已確定附加語言支持服務，可以實現進一步為 LEP 人士提供有意義的訪問。這些未來語言協助服務的建議基於 MTC 的員工和承包商，社區組織，LEP 人焦點小組和 LEP 群體的調查與訪談。此外，這些建議考慮機構的資源和人員的時間。

MTC 將考慮的未來 LEP 群體擴展努力包括下列：

- 利用“重要文件指導”決定翻譯需求和恰當語言種類（見第四章）
- 告知 LEP 群體關於 MTC 的語言協助服務
- 為 MTC 員工創建記錄 LEP 人士參與 MTC 的會議和活動的機制（例如，登記表和調查）
- 擴展員工對於語言協助指南的意識，詳細介紹代理協議如何互動和為 LEP 群體提供服務
- 提高員工對於可用翻譯材料的意識
- 使用強大的可視化技術，包括象形文字，地圖，圖表和圖片說明指令（例如，Clipper®車費支付）和運輸系統信息（例如，運輸樞紐區域標識項目）
- 創建一個區域常用交通屬於和相應翻譯的詞匯表

這些語言支持的建議，除了MTC已經實踐的行動，旨在幫助MTC精簡其LEP的努力和判斷語言協助服務的正確組合。

## 4.0 重要文件指導

---

MTC 致力於全面配合第六章和行政命令 13166，提供有意義的訪問和減少英語能力有限（LEP）人群的服務和福利壁壘。按照美國交通部指導，MTC 必須確定哪些“重要文件”應被翻譯，為滿足 MTC 的翻譯臨界值。

協助員工決定翻譯關鍵信息和文件，MTC 創建了“重要文件指南”。一個文檔分類的重要性取決於程序，信息，服務，或參與程度，和如果問題中的信息不及時準確的提供而對於 LEP 人群的影響。

### 4.1 語言翻譯臨界值

因素 1 分析，第 2.1 節中描述的，發現 1197125 名的五歲以上的人講英語程度低於“很好”（美國人口普查局的數據顯示，2007 年至 2011 年美國社區調查）。這一數字占了三藩灣區人口百分之 18。採用美國社區調查數據，MTC 確定三十一種語言，有超過 1000 的 LEP 人使用（見附錄 A）。

講西班牙語的 LEP 人群代表總 LEP 人口百分之 8.1。漢語 LEP 人群代表三藩灣區的有限的英語人群百分之 3.9。在三藩灣區的其他 LEP 語言剩余的百分之六的範圍內，沒有任何一種語言有超過百分之二的 LEP 人口使用。基於四因素分析 1) 有資格被服務的 LEP 人士或可能符合條件人士的數目或比例，2) LEP 人士參與 MTC 的計劃，活動或服務的頻率 3) M2.3 因素 3 分析：在 LEP 人士的生活中，MTC 程序，活動和服務的性質和重要性 4) 可用的 MTC 資源，該機構已確定，只有西班牙語和中文滿足了語言翻譯臨界值。

MTC 總結，提供西班牙語和漢語的援助會給予兩個最大的人口群體被確定為說英語程度低於“很好，”用他們在家中使用的語言來接受信息和服務。確定為重要的文件將被翻譯成西班牙語和漢語，而無須特殊要求。

### 4.2 重要文件分類

MTC 的重要文件被定義如下：

1. 任何獲得服務和利益的關鍵文件。一個文檔分類的重要取決於程序，信息，服務，或參與程度的重要性，和如果問題中的信息不及時準確地提供對 LEP 人群造成的後果。
2. 所有被法律要求的文件。

對於 LEP 人士來講 MTC 文件的重要性取決於包括時間的敏感性和合法權益的影響等多重因素。MTC 已經將至關重要的文件分為三類，根據上面的定義。MTC 將在一個持續的基礎上重新評估這些類別，隨著語言支持的需求發展。

雖然有些文件可能被列為重要，MTC 不需要提供逐字的翻譯。相反，相關信息的總結可能是足夠的。權衡是否重要的文件將需考慮到可用的資源和人員能力。MTC 將繼續修訂這些指南，在機構更新其特殊語言服務計劃的同時。

### 類別 1: 關鍵文件

具有機構最高優先權，MTC 將在無特殊通知的情況下翻譯所有類別 1 文件。類別 1 文件包括：

- 在沒有翻譯的情況下，這些文件將嚴重影響 LEP 人士使用 MTC 的服務和項目。
- 在沒有翻譯的情況下，這些文件將剝奪 LEP 人士的合法權益，特別是在語言協助上的權益。

類別 1 文件包括第六章信息，法律和公眾聽證會通知和 MTC 服務信息例如：

- 對於第六章受益人保護的通知
- 第六章申訴表
- 那些如果沒有翻譯，有著危及生命後果的文件，如施工項目，包括關於施工安全，影響的信息
- Clipper®項目的車費和服務更改通知

### 類別 2: 那些會加強 MTC 服務和項目的文件

類別 2 文件包括那些增強或促進 LEP 個人客戶體驗的信息。MTC 將在要求的情況下翻譯任何類別 2 重要文件，但一些類別 2 重要文件，在 MTC 的自由裁量權下，在現有資源下會無須特殊要求而被翻譯。這些文件可包括以下內容：

- MTC 一般信息
- MTC 會議通知，議程，和其他 MTC 委員，委員會會議和政策諮詢委員會信息
- 為 MTC 顧客提供利益的宣傳活動(例如，免費或折扣 Clipper®卡)

### **類別 3: 那些可以加強和支持 LEP 人士參與交通決策的文件**

類別 3 包括那些鼓勵 LEP 人士參與 MTC 交通規劃的文件。在要求的基礎上，MTC 將翻譯任何類別 3 重要文件，但一些類別 3 重要文件，在 MTC 的自由裁量權下，在現有資源下會無須特殊要求而被翻譯。這些文件可包括以下內容：

- 關於長期，區域交通規劃的信息
- 關於交通撥款投資長期長期計劃
- 環境影響報告
- 對於多種文件或其他規劃相關的項目在報紙上提供的公眾評論階段的法律公告



## 5.0 員工培訓

---

MTC 盡力灌輸其員工和第三方的承包商對於 LEP 人士需要的意識和敏感性。MTC 通過第三方服務提供商提供其運營項目，如表 2 所確定那些。

MTC 的員工和第三方承包商—代表 MTC 直接進行客戶服務的員工--有可能通過程序如 Clipper®, FasTrak®和高速公路巡邏隊接觸到 LEP 個人—他們通過程序化訓練來幫助 LEP 群體。MTC 採用多種方法，為員工提供針對 LEP 的培訓，描述如下。

### 培訓資料

MTC開發了一個網絡研討會培訓告知員工如何符合第六條法規和準則。一些包括在培訓項目的內容有，關於如何為英語能力有限的人提供有意義使用，和如何通知向公眾第六章的權益。研討會拓展了員工對於MTC語言協助指導的意識，詳細介紹了機構對於在當面或通過電話服務LEP人士人員時的步驟。培訓還概述了為LEP人群提供文件翻譯和口譯服務的協議。

MTC將繼續開發和修改訓練材料的人員與LEP的人群。這些材料包括說明如何應對電話查詢和LEP人書面溝通。培訓材料也會包括有關如何安排翻譯服務和如何利用“重要文件的指南”。

### 特殊項目

特殊項目在公眾參與和公眾信息活動開發的同時，MTC提供員工培訓，留意那些需求和低文化水平的人士的需求。例如，那些出席公開研討會來回答問題並且得到反饋的規劃人員通過訓練，要尋找出令參與者由於語言障礙不願發表意見的方法。當使用顯示板時，規劃者被教導要註意參與者可能難以讀懂復雜的材料和與他們交談，如果合適的話，他們的觀點的材料而不是認為他們能夠讀取所有的材料。

### “Brown Bag” 午飯系列

MTC 進行了“brown bag”系列，為員工提供各種問題的指導活動。每隔一段時間，一個會議會針對特別的多樣性問題，包括 LEP 人群需求的敏感性。

## 6.0 通知 LEP 人群

---

第六章的規定，公眾必須被告知他們的權利。MTC通過各種措施來提供通知LEP人士，包括：

- 在MTC網站上通知可用的語言協助和翻譯服務
- MTC圖書館提供的通知，面向公眾開放
- 文件（例如，傳單，新聞發布和手冊），這些描述了LEP人群使用MTC服務的權利，相應翻譯成其他語言。
- 對於公眾研討會重點規劃工作印刷或電子公告常用語言，提示感興趣的個人如何請求翻譯服務
- 在少數族裔媒體上刊登廣告，促進語言協助服務
- 與社區為主體的組織形成合作夥伴關係，這些組織可以向LEP群體發放可用的語言協助服務通知
- 通過公共服務宣傳來促進語言協助

另外，MTC還應告知LEP人群，這些語言服務協助都是免費的。

## 7.0 計劃監督和更新

---

MTC 在需要的情況下，將監測和更新其特殊語言服務計劃的，確保 LEP 人群有意義的訪問項目和服務。MTC 將利用定性和定量相結合的方法來監測為特殊語言服務計劃是否有效地滿足跨越九個縣三藩灣區 LEP 人群的需要。在一個三年期的基礎上，MTC 將審查三藩灣區的 LEP 人口統計數據和征求 MTC 員工反饋，LEP 人士和為 LEP 個人服務的社區組織，從而評價其特殊語言服務計劃的有效性。

通過建立特殊語言服務計劃的評估審查，MTC 可以評估其語言協助服務是否有效和影響了 LEP 社區關係。MTC 將定期監測實施方案，征求從員工和第三方承包商，以社區為基礎的組織和 LEP 人群的反饋。

依從美國交通部指南，MTC 將通過審查以下信息來監測和評估特殊語言服務計劃：

- 服務區域內 LEP 人群數量和比例的變化
- 來自美國人口普查和美國社區調查的新的人口數據
- 與 LEP 語言組接觸頻率的變化（例如，語言熱線的使用，和翻譯網頁的瀏覽量）
- 這些項目，服務和活動對於 LEP 人群的性質和重要性
- 服務和項目的擴展（例如，Clipper®項目擴展）
- 可用資源的變化，包括科技進步和/或額外的金融資源。
- 現階段語言協助措施對於滿足 LEP 人群需求的有效性
- 由 LEP 人群反饋的關於現階段語言協助服務的有效性
- 員工對於特殊語言服務計劃的理解和認識，以及如何實施這個計劃
- 員工 LEP 培訓的效率和機構範圍內語言協助協議的效率(例如，“重要文件指導“)

## 8.0 參考文獻

---

Federal Transit Administration. Circular 4702.1B: *Title VI and Title VI-Dependent Guidelines for Federal Transit Administration Recipients* (October 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*. (April 2007).

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

The White House, Office of the Press Secretary. Executive Order 13166: *Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency*. (August 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*. (December 2005).

## 附錄 A：在家使用的語言，根據講英語的能力，2007–2011

在家使用的語言，根據講英語的能力，年齡在 5 歲以上，2007 - 2011  
講英語程度低於“很好”

	Alameda	Contra Costa	Marin	Napa	San Francisco	San Mateo	Santa Clara	Solano	Sonoma	Bay Area
African languages:	2,676	789	30	27	242	188	1,991	224	303	6,470
Arabic:	2,001	1,176	54	17	977	2,577	1,440	259	135	8,636
Armenian:	292	190	155	8	240	291	586	13	6	1,781
Chinese:	66,243	13,914	908	280	94,696	21,794	59,770	1,580	1,069	260,254
French (incl. Patois, Cajun):	983	467	289	162	1,408	309	1,681	76	331	5,706
French Creole:	44	109	59	0	0	9	5	0	70	296
German:	428	540	242	29	382	481	960	193	191	3,446
Greek:	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
Hebrew:	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
Hungarian:	201	66	5	19	45	99	169	55	14	673
Italian:	708	557	189	44	876	891	1,166	67	246	4,744
Japanese:	3,345	948	413	139	2,773	2,323	5,974	383	198	16,496
Korean:	8,563	3,430	430	194	3,701	2,038	12,278	713	537	31,884
Laotian:	911	921	4	18	117	31	763	39	437	3,241
Mon-Khmer, Cambodian:	2,067	544	81	19	743	83	2,381	26	346	6,290
Navajo:	18	0	0	0	0	0	10	0	0	28
Persian:	4,364	3,625	625	42	467	1,061	5,311	218	243	15,956
Polish:	465	319	0	0	342	198	476	28	64	1,892
Portuguese or Portuguese Creole:	1,775	1,651	461	22	602	934	3,110	171	367	9,093
Russian:	2,136	2,858	385	24	8,762	1,968	4,836	88	272	21,329
Scandinavian languages:	98	136	103	0	96	117	205	0	49	804

在家使用的語言，根據講英語的能力，年齡在 5 歲以上，2007 - 2011  
講英語程度低於“很好”

	Alameda	Contra Costa	Marin	Napa	San Francisco	San Mateo	Santa Clara	Solano	Sonoma	Bay Area
Serbo-Croatian:	333	166	40	15	303	192	1,283	10	0	2,342
Spanish or Spanish Creole:	113,945	78,185	15,363	17,810	39,628	65,028	140,809	27,500	40,753	539,021
Tagalog:	15,904	7,758	446	1,324	10,507	13,999	18,855	8,321	892	78,006
Thai:	892	396	116	0	1,210	435	604	183	341	4,177
Urdu:	1,178	310	26	75	182	110	958	128	28	2,995
Vietnamese:	15,354	3,254	633	143	6,471	1,570	65,464	1,231	1,448	95,568
Yiddish:	7	0	0	41	73	0	38	14	0	173
Other Asian languages:	5,832	2,730	139	14	1,665	2,800	5,883	491	202	19,756
Other Indic languages:	5,742	2,602	0	88	557	1,290	6,843	1,064	164	18,350
Other Indo-European languages:	769	227	218	0	276	235	446	60	94	2,325
Other Native North American languages:	1	8	0	0	0	38	70	13	95	225
Other Pacific Island languages:	2,584	1,328	87	218	1,263	2,309	3,250	829	288	12,156
Other Slavic languages:	116	208	36	0	330	303	588	15	98	1,694
Other West Germanic languages:	149	87	0	0	72	53	238	31	124	754
Other and unspecified languages:	147	72	43	0	76	71	1,167	29	65	1,670

來源：美國人口普查，美國社區調查 2007-2011。

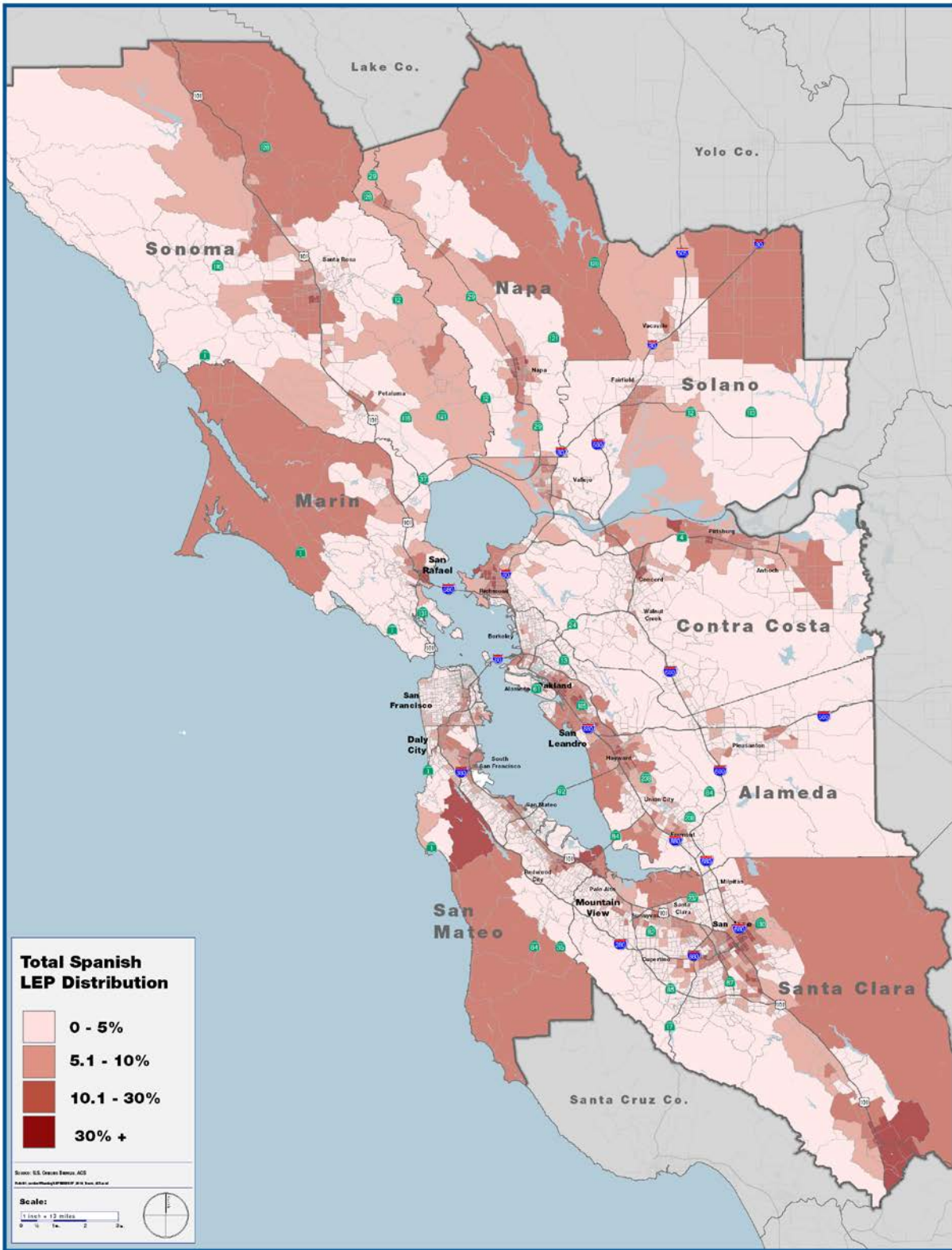
\*MTC 使用 ACS 數據和 LEP 人群說英語程度低於“很好”，來進行因素 1 分析，按照 FTA 通函 4702.1B 中定義的 LEP 人群。

附錄 A: 英語能力有限人士分布地圖

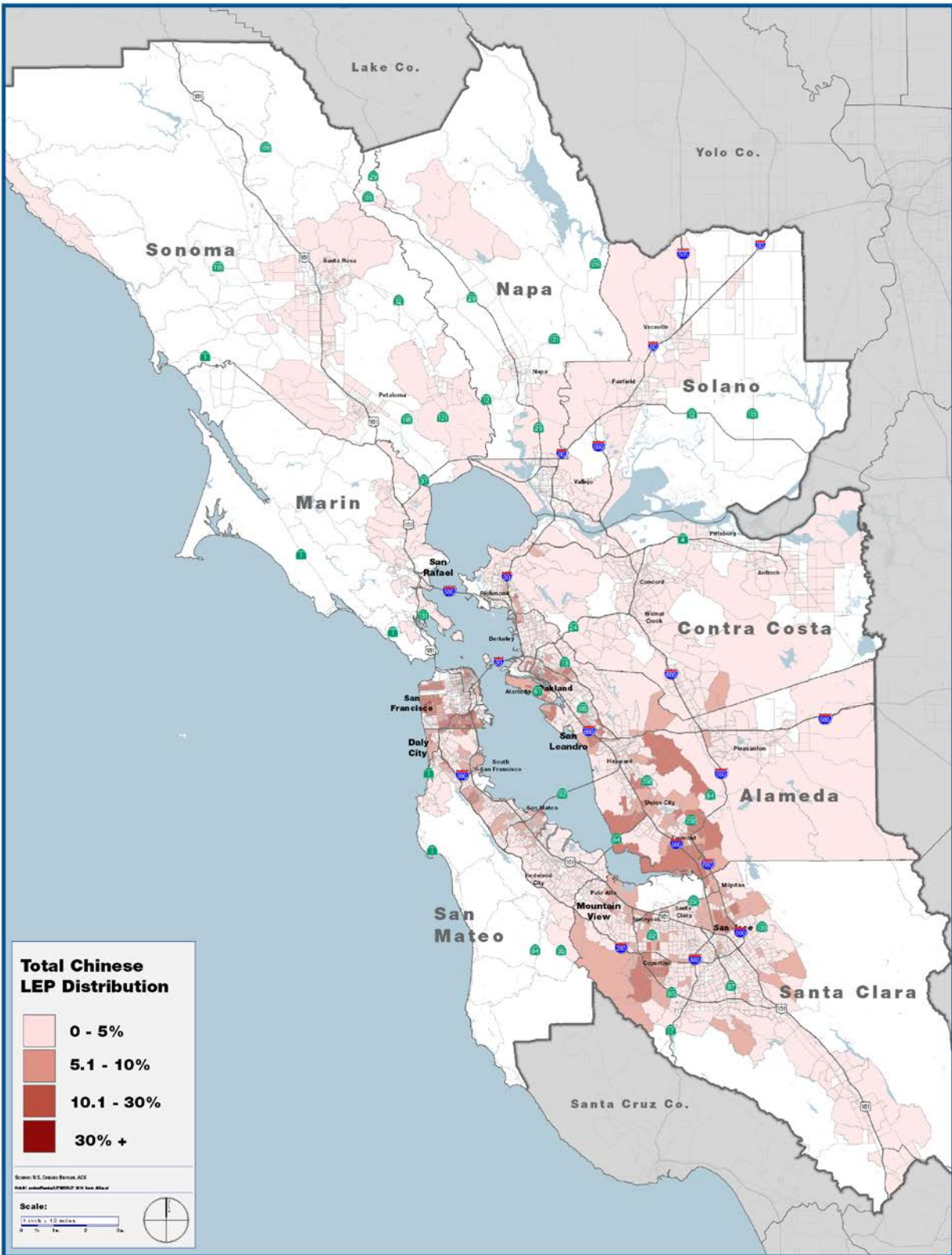




## 附錄 C - 2: 西班牙裔英語能力有限人士 (LEP) 分布地圖

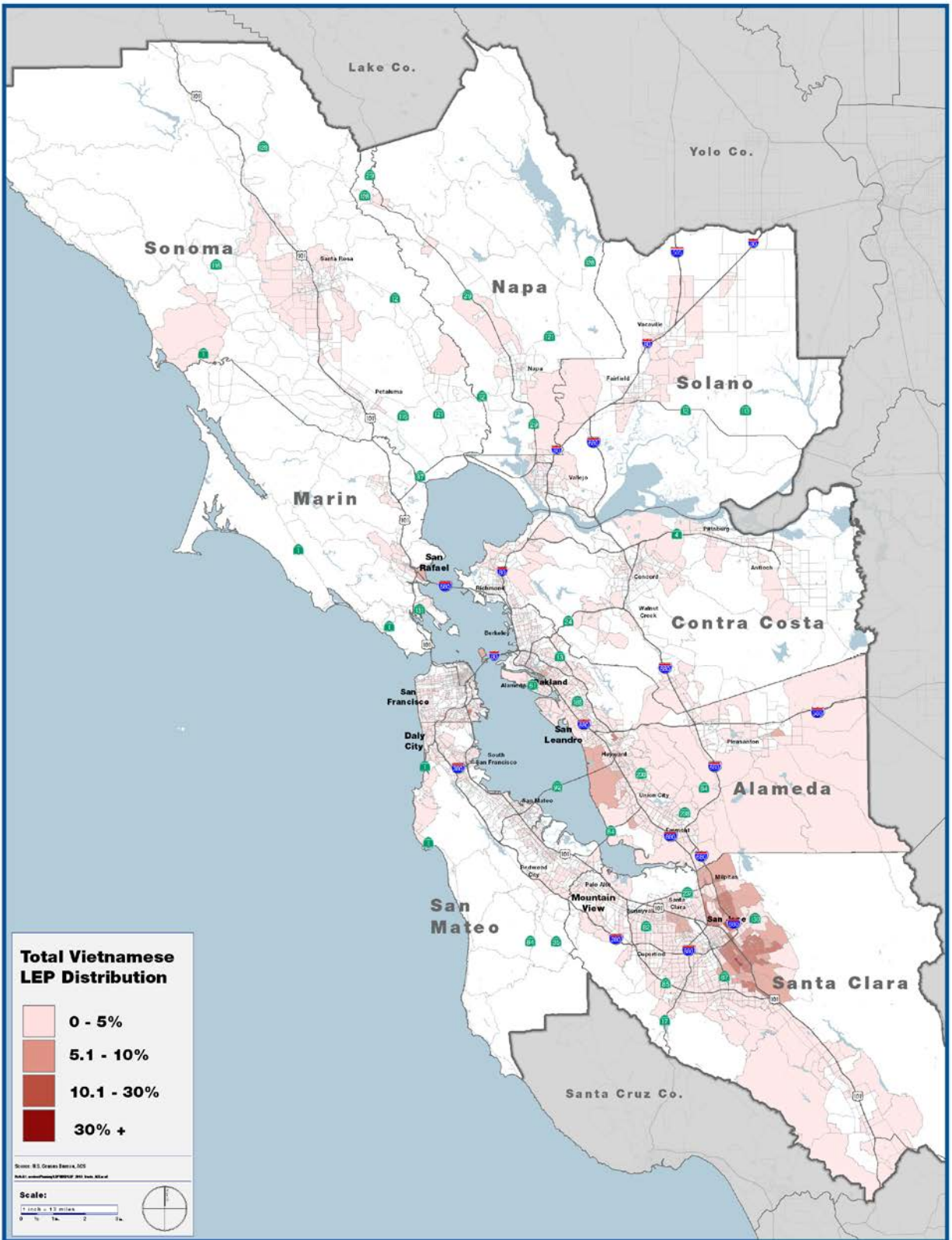


附錄 D - 3: 中國裔英語能力有限人士 (LEP) 分布地圖

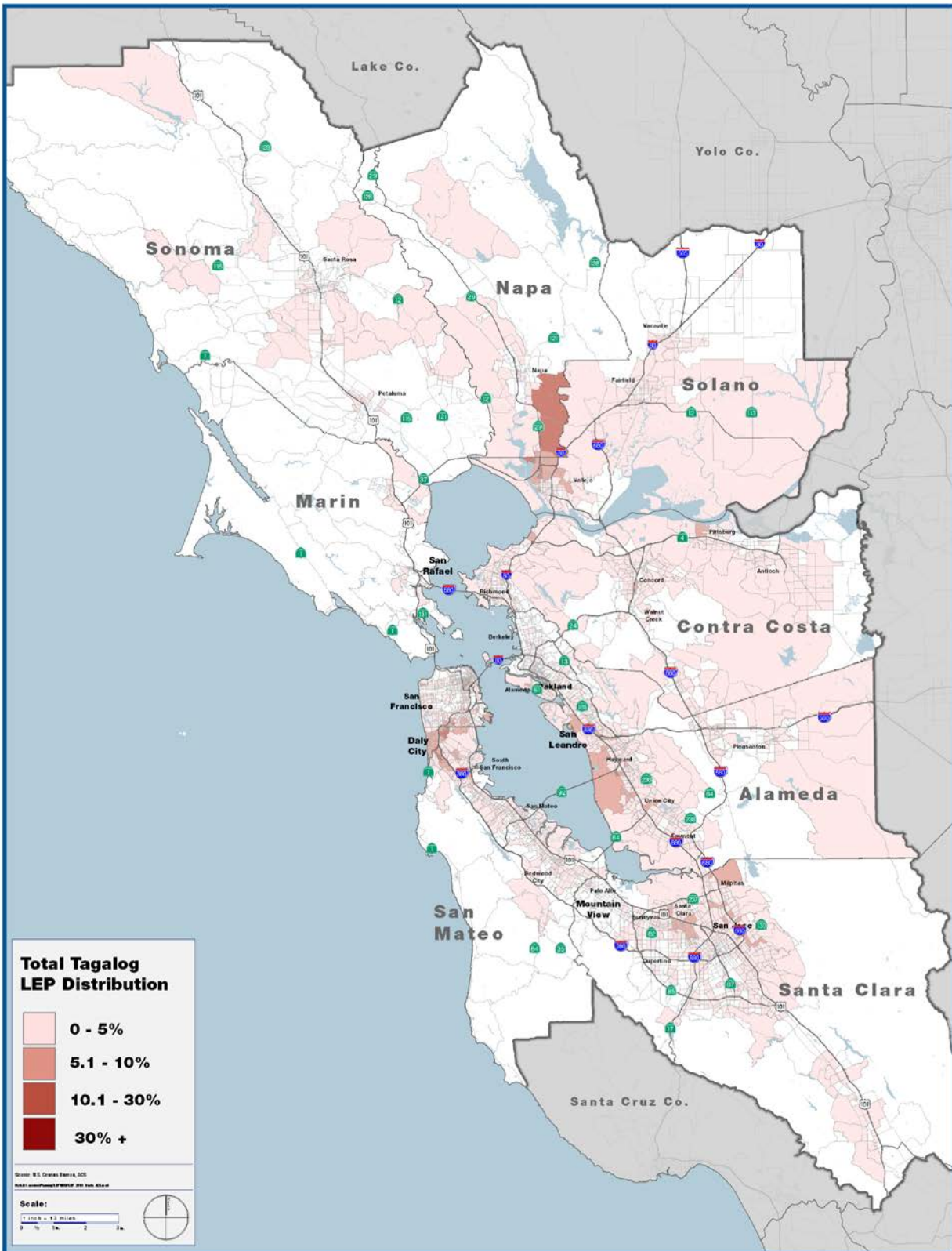




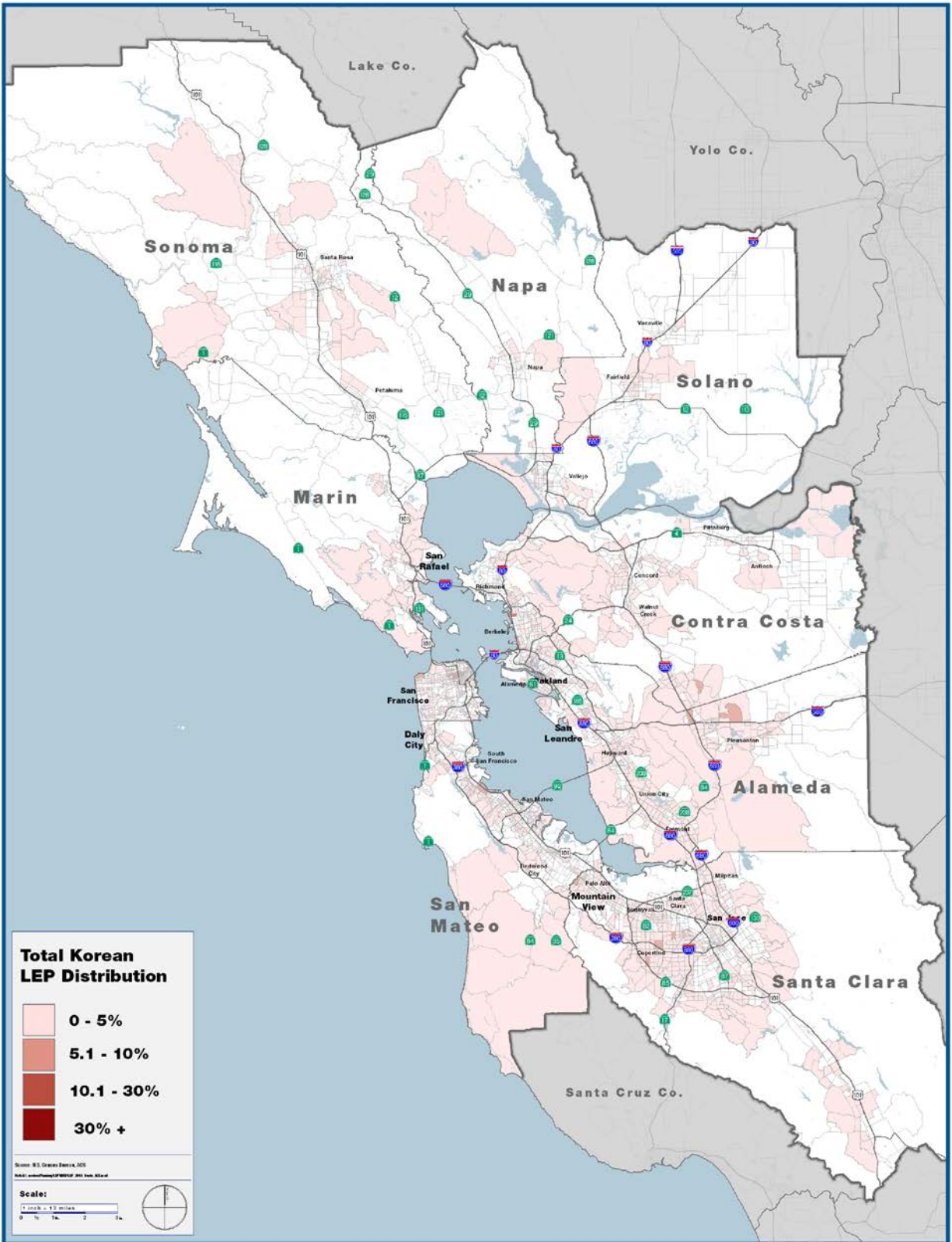
附錄 E - 4: 越南裔英語能力有限人士 (LEP) 分布地圖



附錄 F - 5: 菲律賓裔英語能力有限人士 (LEP) 分布地圖



附錄 G - 6: 韓裔英語能力有限人士 (LEP) 分布地圖







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](mailto:info@mtc.ca.gov)  
WEB [www.mtc.ca.gov](http://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

<b>RESUMEN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.0 INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
1.1 Autoridad y Guía .....	4
<b>2.0 ANÁLISIS DE CUATRO FACTORES.....</b>	<b>6</b>
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
<b>3.0 MEDIDAS DE AYUDA CON EL IDIOMA.....</b>	<b>20</b>
3.1 Medidas Actuales de Ayuda con el Idioma.....	20
3.2 Medidas Futuras de Ayuda con el Idioma .....	22
<b>4.0 LINEAMIENTOS PARA DOCUMENTOS VITALES .....</b>	<b>23</b>
4.1 Criterio de Traducción del Idioma .....	23
4.2 Categorías de Documentos Vitales.....	24
<b>5.0 CAPACITACIÓN DEL PERSONAL .....</b>	<b>26</b>
<b>6.0 AVISOS A PERSONAS LEP .....</b>	<b>28</b>
<b>7.0 MONITOREO Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN.....</b>	<b>29</b>
<b>8.0 REFERENCIAS.....</b>	<b>30</b>

## 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](http://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
<b>Reuniones de la MTC, actividades clave de planificación y financiación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los documentos claves de planeación incluyen, pero no se limitan a: el Plan Regional de Transporte y el Programa de Mejora del Transporte.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• El sitio web MTC incluye contenido en español y chino, incluyendo versiones o resúmenes traducidos de documentos selectos.</li> <li>• 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.</li> <li>• Los avisos de reuniones incluyen notificación en varios idiomas sobre cómo solicitar servicios de traducción.</li> </ul>
<b>Cajas telefónicas de emergencia de ayuda al automovilista (call boxes)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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).</li> </ul>
<b>Grúas de servicio en las autopistas (Freeway Service Patrol: FSP)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los conductores de las grúas tienen una tarjeta disponible en varios idiomas (español, chino, vietnamita y tagalo).</li> <li>• El servicio de traducción está disponible para ayudar en vía telefónica mediante el centro de atención.</li> </ul>
<b>FasTrak®</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hay solicitudes disponibles en español y chino en el sitio web.</li> <li>• El folleto está disponible en español y chino en el sitio web.</li> <li>• Hay una sección de preguntas frecuentes (Frequently Asked Questions: FAQs) en español y chino en el sitio web.</li> <li>• El manual del cliente está disponible en español y chino en el sitio web.</li> <li>• El Acuerdo de licencia está disponible en español y chino en el sitio web.</li> <li>• La política de privacidad está disponible en español y chino en el sitio web.</li> <li>• Hay anuncios y comunicados de prensa en español y chino en el sitio web.</li> <li>• Hay personal bilingüe disponible en el centro de servicio al cliente de FasTrak®.</li> </ul>

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

Programa, actividad o servicio	Componente LEP
<p><b>Tarjeta Universal de transporte público Clipper®</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• El sitio web está en inglés con pequeños panoramas generales del programa en español y chino.</li> <li>• El personal del centro de servicio al cliente puede comunicarse con un servicio de traducción.</li> <li>• Los lectores de tarjetas están sólo en inglés debido a la capacidad limitada y al tamaño de la pantalla.</li> </ul>
<p><b>Información al viajero en 511</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Sitio web 511.org</a> – Menú desplegable con el traductor de Google, opciones para traducción al español y chino.</li> <li>• <a href="#">Sitio web de tráfico</a> – Menú desplegable con el traductor de Google, opciones para traducción al español y chino.</li> <li>• <a href="#">Sitio web de Transit (transporte colectivo)</a> – 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.</li> <li>• <a href="#">Sitio web de Rideshare (viaje compartido)</a> – 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.</li> <li>• <a href="#">Sitio web de viaje en bicicleta</a> – Vínculos al traductor de Google para chino y español.</li> <li>• <a href="#">Exención de responsabilidad por el idioma</a> – Todos los sitios web incluyen una exención de responsabilidad que indica que la traducción automática es imperfecta.</li> <li>• <a href="#">Servicio de teléfono 511</a> – 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.</li> <li>• <a href="#">Servicio 511 RideMatch</a> – Se instaló la función del menú desplegable para "Seleccionar idioma" de Google, ofreciendo español y chino.</li> <li>• <a href="#">SchoolPool 511 (viaje compartido a la escuela)</a> – 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.</li> </ul>
<p><b>Programa de avisos visuales en estaciones de transporte público</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las señales de información sobre rutas y transporte están hechos con íconos/pictogramas universales para superar la barrera del lenguaje.</li> <li>• El espacio limitado para el texto en los señalamientos impide el uso de otros idiomas en la mayoría de los casos.</li> </ul>

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.

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

**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%
<b>Total</b>	<b>509,054</b>	<b>100%</b>

## 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%
<b>Total</b>	<b>123,309</b>	<b>100%</b>

## 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](http://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.

<b>Tabla 6: Visitas a las Páginas Traducidas del Sitio Web de la MTC, 2009-2013</b>			
<b>Año</b>	<b>Idioma</b>	<b>Visitas</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>2013 (Enero – Febrero)</b>	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%
<b>2012</b>	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%
<b>2011</b>	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%
<b>2010</b>	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%
<b>2009</b>	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%
<b>Total</b>	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

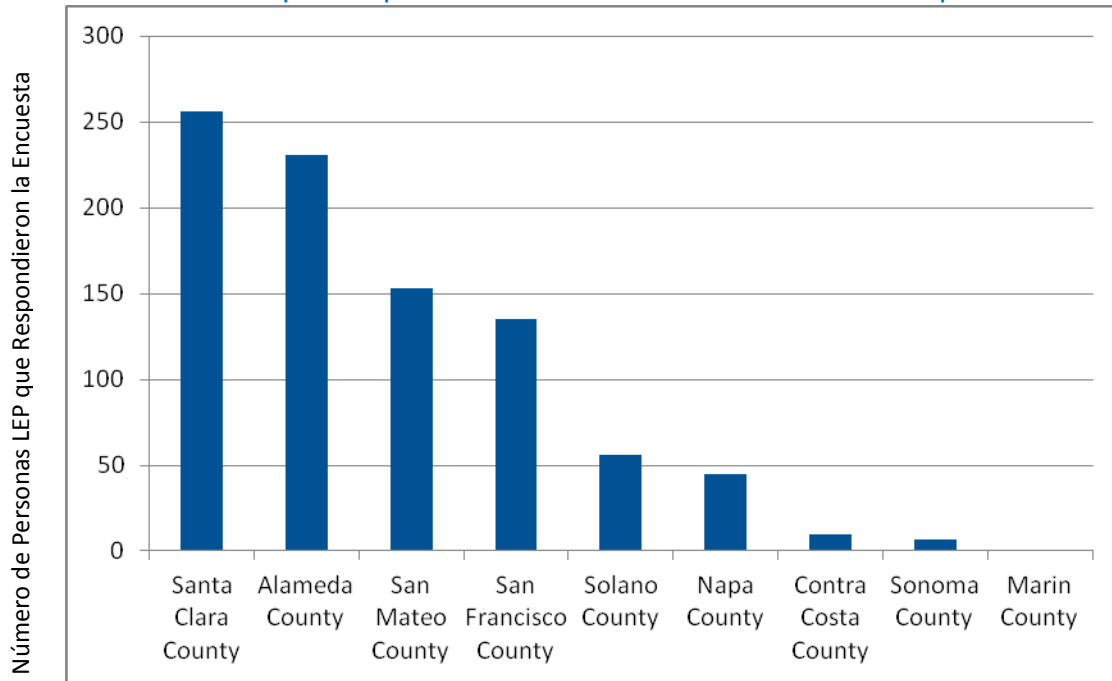
Además, la MTC realizó una encuesta al personal de toda la agencia para determinar la frecuencia y la importancia de la comunicación con individuos LEP en todos los departamentos de la MTC. La MTC proporciona la mayoría de sus programas de operación, como los que aparecen en la Tabla 2, por medio de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

	<b>Muy frecuente</b>	<b>Frecuente</b>	<b>Algo frecuente</b>	<b>Nunca</b>
<b>511</b>	1.41%	3.59%	9.53%	85.47%
<b>Tarjeta Clipper®</b>	9.70%	5.01%	9.39%	75.90%
<b>FasTrak®</b>	5.92%	5.76%	11.68%	76.64%
<b>Grúas de servicio en las autopistas</b>	1.82%	1.82%	10.73%	85.64%
<b>Cajas telefónicas de emergencia de ayuda al automovilista</b>	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.

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

<b>Tabla 7: Solicitudes de Interpretación, 2009-2012</b>			
<b>Fecha</b>	<b>Solicitante</b>	<b>Reunión/Portador</b>	<b>Idioma</b>
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.

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

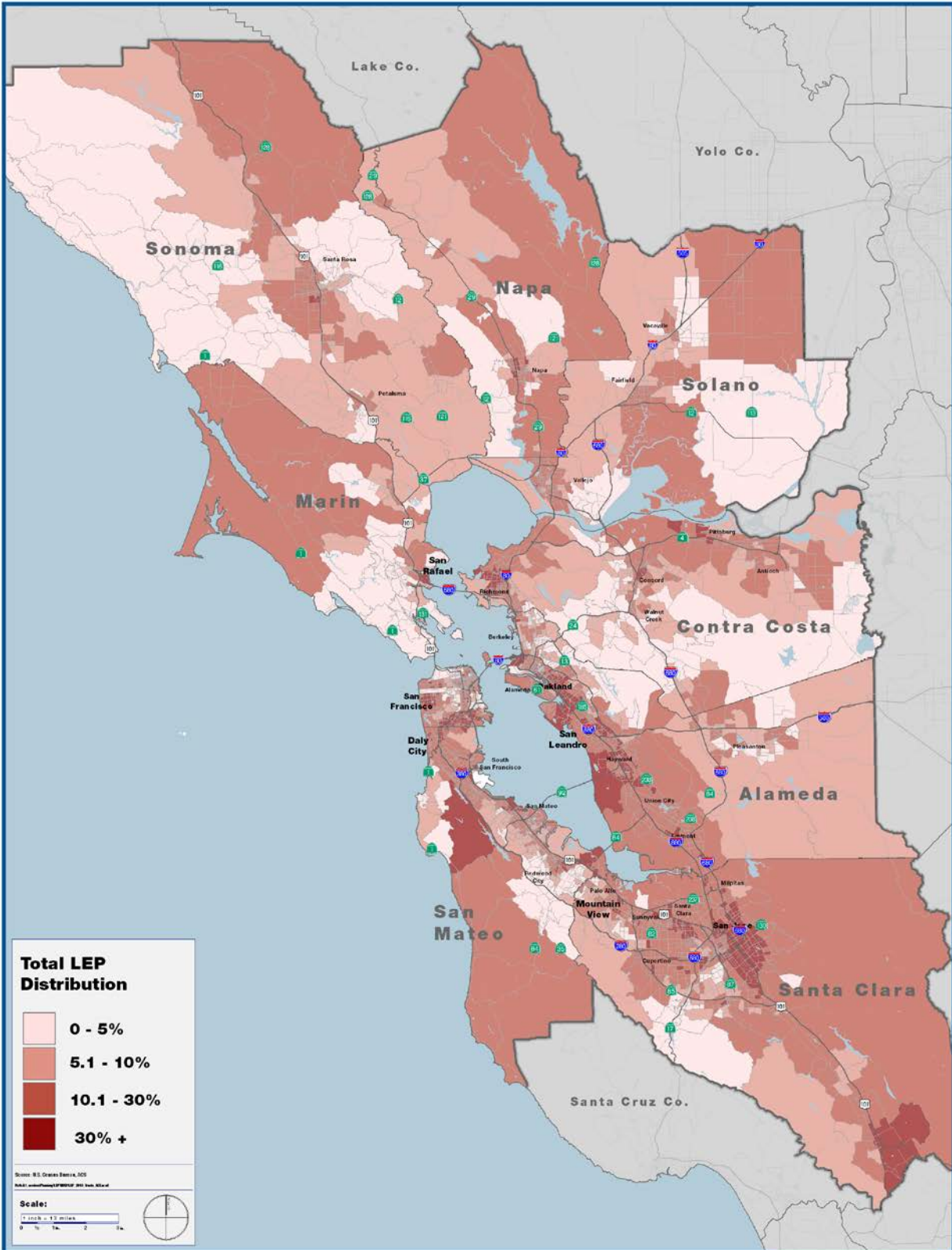
Fuente: Censo de EE.U., Encuesta a la Comunidad Norteamericana 2007-2011.

\* 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.

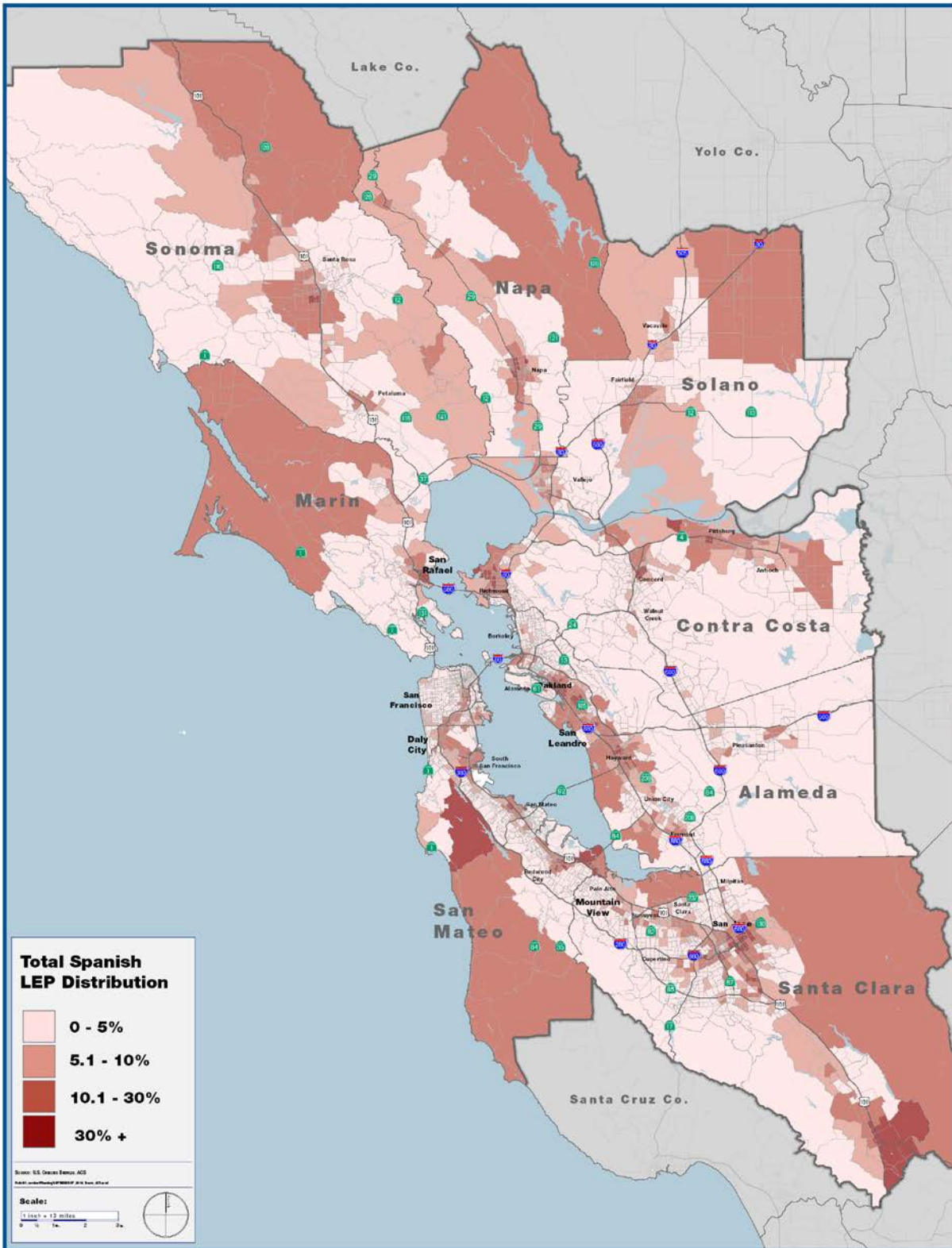
## Anexo B: Mapas de la Distribución de Población LEP

---

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

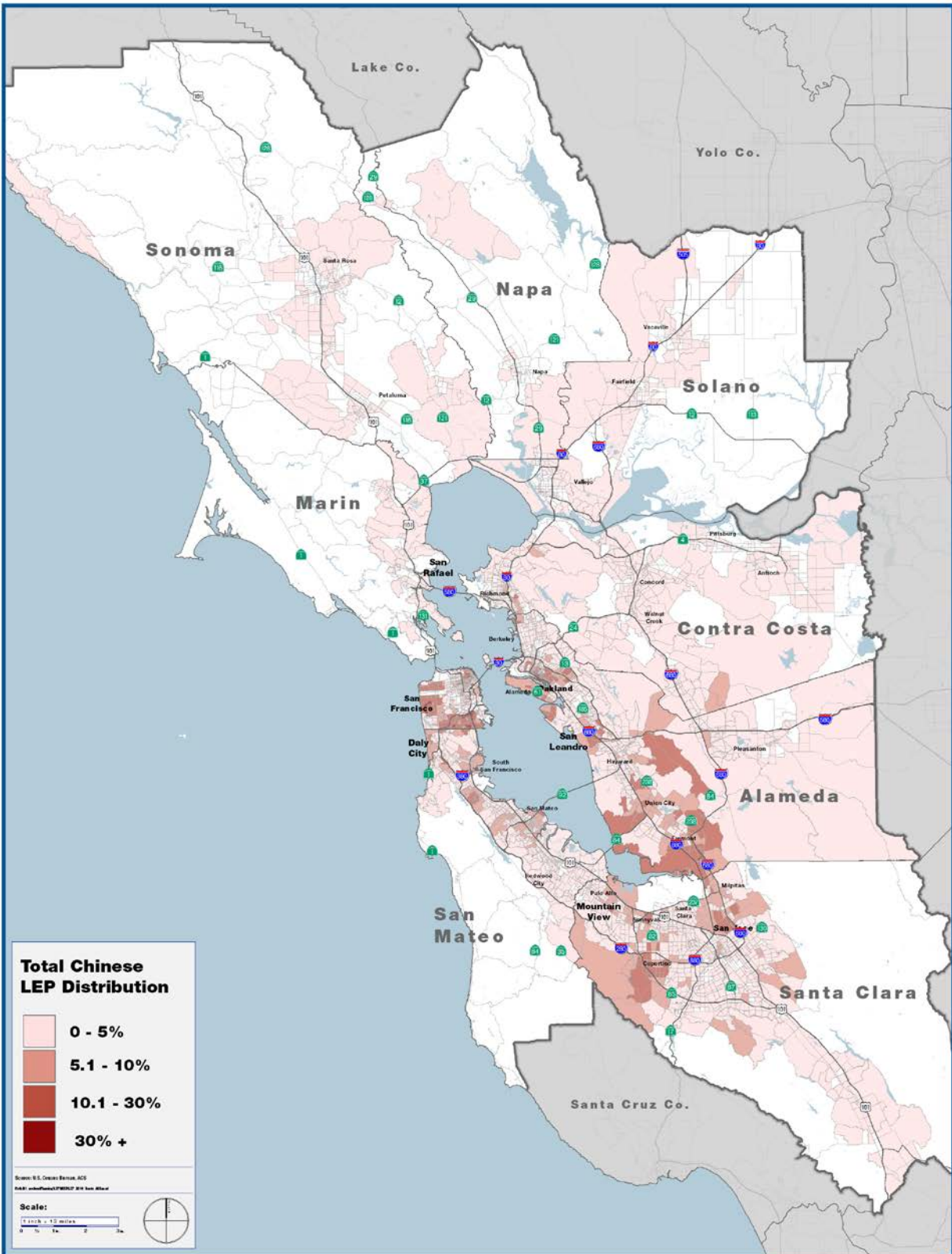


## Anexo B - 2: Mapa de la Distribución de Población LEP — Español

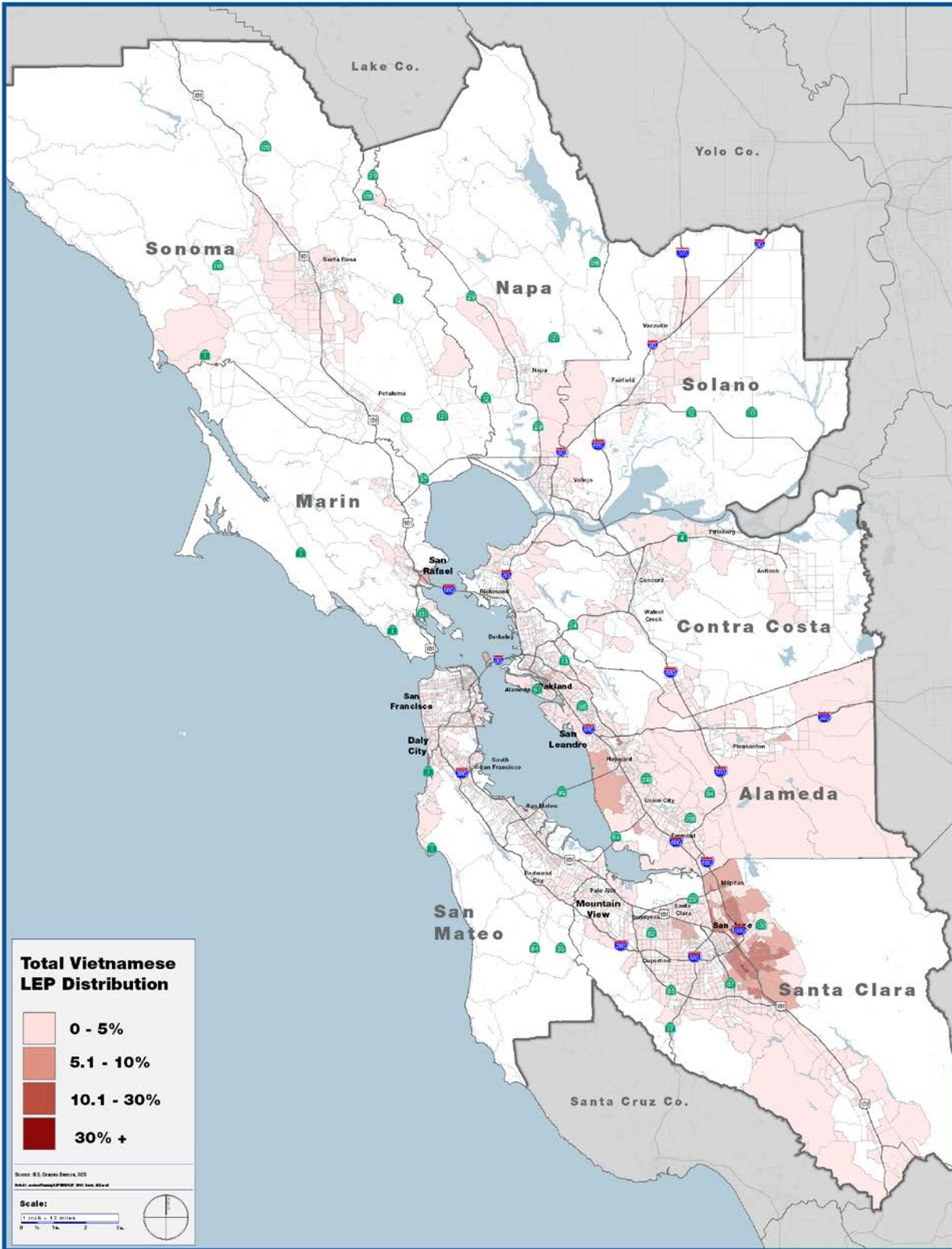




### Anexo B - 3: Mapa de la Distribución de Población LEP — Chino

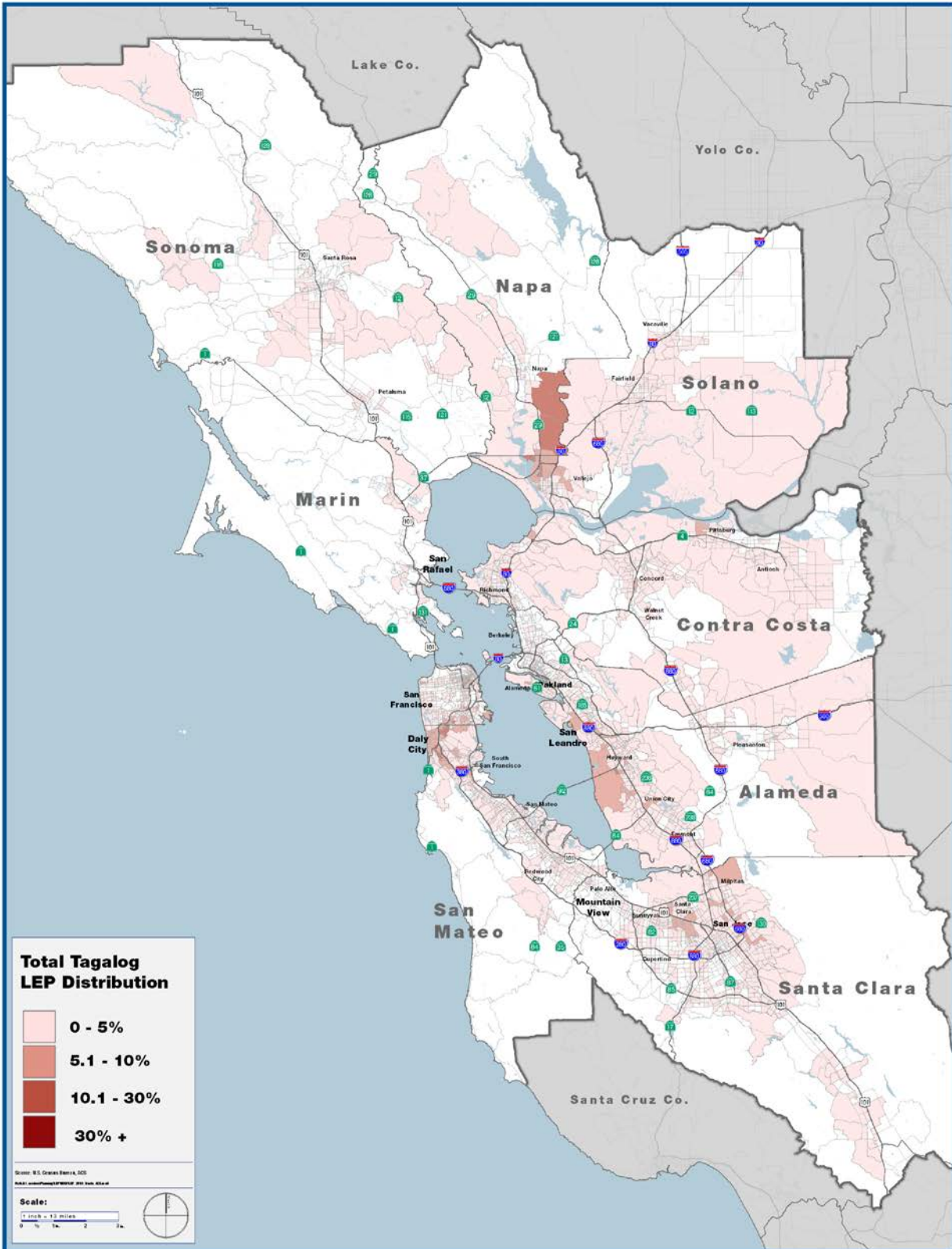


## Anexo B - 4: Mapa de la Distribución de Población LEP — Vietnamita





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





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

