METROPOLITAN
TRANSPORTATION
COMMISSION

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

Memorandum

PARA: Comité de Legislaciones FECHA: 4 de junio de 2010

DE: Director Ejecutivo W. I. 1112

ASUNTO: Lanzamiento del Anteproyecto del Plan de Servicios Especiales de Lenguaje para Poblaciones con Pocas Habilidades en el Idioma Inglés

Antecedentes
El Decreto Ejecutivo Presidencial 13166 establece que las personas que hablan un inglés limitado deben tener un acceso significativo a los programas y actividades financiadas y realizadas a nivel federal. Éste exige que todas las agencias federales identifiquen cualquier necesidad de servicios para aquellos con pocas habilidades en el idioma ingles y que implementen un sistema para brindar tales servicios de manera que todas las personas puedan tener un acceso significativo a los servicios. Las agencies como MTC que reciben fondos federales también están sujetas a este requisito. MTC tiene varios procedimientos en marcha para ayudar a los residentes del Área de la Bahía que tienen pocas habilidades en el idioma inglés. El Adjunto 1 documenta los distintos servicios y propone algunos nuevos procedimientos en un Anteproyecto de Plan de Servicios Especiales de Lenguaje de MTC para Personas con Pocas Habilidades en el Idioma Inglés (LEP).

El personal de MTC distribuirá este documento de anteproyecto en toda la región, y realizará grupos de enfoque con los residentes con pocas habilidades en el idioma inglés, así como con grupos comunitarios que trabajan con estos residentes. El anteproyecto también será lanzado en español y chino. También buscaremos comentarios por Internet, mediante envíos de avisos por correo regular y correo electrónico, y por medio de presentaciones a grupos, incluyendo el Consejo Consultivo de Políticas de MTC. El programa requiere la aprobación final de este Plan LEP para octubre.

El próximo mes regresaremos con una actualización del anteproyecto 2010 para el Plan de Participación Pública federal de MTC, el cual detallará los planes para involucrar a los residentes del Área de la Bahía en la Estrategia de Comunidades Sostenibles en el área (OneBayArea). Esto se desarrolla en conjunto con la Asociación de Gobiernos del Área de la Bahía, el Bay Area Air Quality Management District y la Comisión de Conservación y Desarrollo de la Bahía.

Recomendación
Para comenzar el diálogo sobre el documento adjunto del anteproyecto, el personal solicita la acción del Comité de Legislaciones para lanzar el Plan de Servicios Especiales de Lenguaje de MTC para Personas con Pocas Habilidades en el Idioma Inglés (LEP) para su revisión pública, con el periodo de comentarios finalizando a las 4 p.m. del lunes 26 de julio de 2010. Los comentarios por escrito pueden enviarse por correo electrónico a info@mtc.ca.gov, por fax al 510.817.5848, o por correo a:

Metropolitan Transportation Commission
Attention: Public Information Office
Joseph P. Bort MetroCenter
101 Eighth Street, Oakland, CA 94607-4700

Adjunto
C:\Temp\XPgrpwise\3_LEP_DraftPlan_Sp.doc

METROPOLITAN
TRANSPORTATION
COMMISSION

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

ANTEPROYECTO

Plan de Servicios Especiales de Lenguaje de MTC para Poblaciones con Pocas Habilidades en el Idioma Inglés (LEP, por sus siglas en inglés)

Anteproyecto para Revisión Pública: Junio de 2010

También disponible en chino e inglés

Favor de enviar los comentarios por escrito a más tardar el 26 de julio de 2010 a:

Comisión Metropolitana del Transporte (Metropolitan Transportation Commission, MTC)
Attn: Public Information Office
Joseph P. Bort MetroCenter
101 Eighth Street
Oakland, CA 94607-4700
info@mtc.ca.gov
510.817.5848 (fax)

Plan de Servicios Especiales de Lenguaje de MTC para Poblaciones con Pocas Habilidades en el Idioma Inglés (LEP, por sus siglas en inglés)

Introducción

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

Un Plan LEP comienza por una evaluación para identificar a los individuos LEP que necesitan apoyo. La aplicación incluye el desarrollo de medidas de apoyo del idioma, la capacitación del personal, medidas de aviso para individuos LEP, y el seguimiento del plan.

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

Determinación de la necesidad

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

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

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

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

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

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

identificados como que no hablan un excelente inglés y que representan más del 5 por ciento de la población del condado.

Tabla 1
Idioma hablado en le hogar según capacidad de hablar inglés, personas de 5 años y mayores, 2006-2008
Área de la Bahía de San Francisco
Encuesta a la Comunidad Norteamericana 2006-2008

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

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

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

Factor 3: Importancia de programas, servicios, actividades para la población LEP.
Respecto de la importancia que tengan los programas, las actividades y los servicios de MTC para las personas LEP, en general, el acceso al proceso de planificación afectará a los residentes a largo plazo y no de forma inmediata. Por ejemplo, MTC funge más como un banco y planificador del transporte de la región que como un proveedor directo de servicios. Sin embargo, algunos de los programas de MTC tienen un mayor efecto, incluyendo la tarjeta de tarifas del transporte regional (conocida como la tarjeta "Clipper[sm]"), un sistema 511 de información para el viajero, un programa regional de avisos de transporte sobre conexiones, cajas telefónicas de ayuda al automovilista, patrullas de servicio en autopistas y recolección automática de peajes para los puentes con peaje de la región que son propiedad del Estado.

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

Medidas de Apoyo del Idioma

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

Medidas o practices generales

- Revisión de experiencias previas con poblaciones LEP para determinar los tipos de servicios del idioma que se necesitan.
- Aumento en el uso de técnicas de "visualización", incluyendo mapas, diagramas y fotografías para ilustrar las tendencias, elecciones en debate, etc.

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

Medios de la Comunidad Local

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

Trabajar con Defensores de Personas LEP

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

Capacitación del personal

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

Proyectos especiales:
Según se desarrollan las campañas de participación o de información pública, el personal de MTC recibe capacitación ya sea de consultores o del personal de información pública de MTC sobre la necesidad de

estar alerta y de anticipar las necesidades de los participantes poco alfabetizados. Por ejemplo, el personal de planificación que asiste a los talleres públicos para responder preguntas y obtener opiniones, está capacitado para buscar formas de alentar a los participantes que parecen renuentes a hablar. Cuando se utilizan pantallas, los planificadores reciben instrucciones para estar al tanto de los participantes que pudieran batallar para leer materiales complejos y conversar con ellos si es apropiado cuando ellos leen los materiales, en lugar de asumir que son capaces de leerlos.

Sesiones de comida de "bolsa marrón":
MTC ha comenzado una serie de sesiones de "bolsa marrón" para proporcionar al personal una orientación rápida sobre varios asuntos. De forma periódica, una sesión se enfocará en asuntos especiales de diversidad – incluyendo la sensibilidad ante las necesidades de las poblaciones LEP.

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

Avisos a personas LEP o poco alfabetizadas

El público debe tener información sobre sus derechos conforme al Título VI. Esto se hará de distintas maneras:

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

Monitoreo y Actualización del Plan LEP

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

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

Programa, Actividad, Servicio	**Componente LEP**
Reuniones de MTC, actividades clave de planificación y financiamiento	• MTC tiene un contrato con una empresa para traducir documentos clave (o resúmenes de los documentos) o proporcionar apoyo de traducción en persona según se requiera a solicitud. • Los folletos para talleres comunitarios importantes y reuniones similares incluyen instrucciones sobre cómo solicitar servicios de traducción. • El sitio web de MTC incluye contenido en los idiomas español y chino, incluyendo versiones o resúmenes de documentos selectos traducidos. • Los planes de participación pública para el plan de MTC de largo alcance incluyen la búsqueda de las perspectivas de las poblaciones LEP (incluyendo la realización de reuniones en otros idiomas y la sensibilidad ante las necesidades de poblaciones poco alfabetizadas). • Avisos en varios idiomas en las reuniones sobre cómo solicitar servicios de traducción.
Cajas telefónicas de ayuda al automovilista	• Instrucciones en las cajas en inglés y español; hay personal de atención que habla inglés y español disponible en todo momento mediante el centro gratuito de atención; para otros idiomas, el personal de atención comunica a la persona atendida con un servicio de traducción para que le ayude (disponible en todo momento).
Patrullas de Servicio en Autopistas	• Los conductores de las grúas tienen una tarjeta disponible en varios idiomas (español y chino, vietnamita, tagalo); el servicio de traducción está disponible para ayudar vía telefónica mediante el centro de atención.
FasTrak®	• Solicitudes disponibles en español y chino; • Anuncios y comunicados de prensa en español y chino.

Programa, Actividad, Servicio	Componente LEP
Boleto universal de transporte público Clipper[sm]	• El programa está disponible en inglés, español y chino. Los materiales son impresos en estos tres idiomas (versiones aparte en cada idioma). Asimismo, los anuncios son trilingües (versiones aparte en cada idioma), el servicio telefónico (automático) está disponible en los tres idiomas; para las máquinas de autoservicio "para agregar valor", los clientes pueden seleccionar su idioma de preferencia al hacer la transacción. • El sitio web está en inglés con pequeños panoramas generales tanto en español como en chino. • El apoyo en vivo del centro de atención al cliente puede comunicarse con un servicio de traducción. • Los lectores de tarjetas están sólo en inglés debido a la capacidad limitada y al tamaño de la pantalla.
Información al viajero en 511	• Página 511.org – Menú desplegable de traductor de Google, opciones para traducciones a chino y español. • Página de tráfico – Menú desplegable de traductor de Google, opciones para traducciones a chino y español. • Página de Transit – incluye un resumen profesionalmente traducido de los servicios del sitio de Transit al chino y al español, así como el traductor de Google al chino y al español. • Página de Rideshare – incluye un resumen profesionalmente traducido de los servicios del sitio de Rideshare al chino y al español, así como el traductor de Google al chino y al español. • Página de viaje en bicicleta – Vínculos al traductor de Google para chino y español. • Exención de responsabilidad por idioma – Todos los sitios web incluyen una exención de responsabilidad por idioma que dice que la traducción automática es imperfecta. • Teléfono 511 – Los menús de Rideshare y de viaje en bicicleta tienen indicaciones en español. Cuando se les comunica con un operador, los clientes pueden hablar con operadores de rideshare/viaje en bicicleta que hablan español. Para clientes que necesitan ayuda en otros idiomas, los operadores utilizan un servicio de traducción. Las otras opciones del menú telefónico no incluyen indicaciones en otros idiomas.
Programa de avisos de transporte sobre conexiones	• Las señales de información para encontrar el camino y de transporte están intencionalmente en íconos/pictogramas universales para superar la barrera del lenguaje. El espacio limitado para texto en las señales impide el uso de otros idiomas en la mayoría de los casos.