

Plan de Asistencia en Idiomas para Tri-County Action Program, Inc.

Vigencia
30 de julio de 2018

Propósito

El propósito del Plan de Asistencia en Idiomas (en adelante, "el plan") es satisfacer los requisitos de la Administración Federal del Transporte Público (FTA - *Federal Transit Administration*) con respecto al cumplimiento del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, que prohíbe la discriminación en base a la raza, el color o la nación de origen. Este sistema de transporte público, en su carácter de beneficiario secundario de fondos de la FTA, ha asumido el compromiso de adoptar medidas razonables a fin de brindar acceso a sus servicios de transporte público a personas que no hablan inglés como su idioma principal y que tienen capacidad limitada para leer, hablar, escribir o comprender el inglés. La FTA se refiere a dichas personas como individuos con dominio limitado del inglés (LEP, por la sigla inglesa).

El cumplimiento de este plan para personas con dominio limitado del inglés cumple los requisitos de la Circular 4702.1B de la FTA sobre Requisitos del Título VI de la Ley y Lineamientos para Beneficiarios de la Administración Federal del Transporte Público.

En la preparación del presente plan se utilizó la publicación titulada *Implementing the Department of Transportation's Policy Guidance Concerning Recipients' Responsibilities to Limited English Proficient Persons – A Handbook for Public Transportation Providers* (Implementación del lineamiento de políticas del Departamento de Transporte sobre la responsabilidad de los beneficiarios frente a las personas con dominio limitado del inglés: manual para proveedores de transporte público), fechada el 13 de abril de 2007 y editada por la Oficina de Derechos Civiles de la FTA, dependiente del Departamento de Transporte de los Estados Unidos, como así también la serie de seminarios virtuales "RTAP 101" del Programa Nacional de Asistencia al Transporte Público Rural sobre los Requisitos del Título VI de la Ley, fechado el 29 de julio de 2014.

El plan para Tri-County Action Program, Inc. (Tri-CAP) contiene:

- A. Una evaluación de necesidades basada en el análisis de cuatro factores
- B. Medidas de asistencia en idiomas
- C. Un plan de capacitación para el personal
- D. Métodos para notificar a las personas con dominio limitado del inglés sobre los servicios de asistencia en idiomas disponibles
- E. Métodos para supervisar, evaluar y actualizar el plan

A. Evaluación de necesidades de personas con dominio limitado del inglés: el análisis de cuatro factores

Factor 1. La cantidad o proporción de personas con dominio limitado del inglés en nuestra área de servicios a quienes se puede prestar servicios o para quienes es

probable hacer contacto con un programa, una actividad o un servicio de transporte público.

Evaluamos la siguiente información sobre las personas con dominio limitado del inglés para determinar la cantidad o proporción de dichas personas que podrían usar o desean usar los servicios de nuestra agencia:

- La plataforma estadística Data USA (2014), que utiliza una fuente de datos de la Encuesta Comunitaria Estadounidense (ACS - *American Community Survey*) refleja que, en forma combinada, los cuatro idiomas extranjeros principales que se hablan en el área de servicio de transporte público de cuatro condados de Tri-CAP (Benton, Morrison, Sherburne y Stearns), en orden descendiente, son español, idiomas africanos, alemán y hmong.
- Resultados de la Encuesta de Evaluación de Necesidades Comunitarias (*Community Needs Assessment*) del 2016 de la agencia (disponible en el sitio web Tri-CAP.org).
- Información de organizaciones locales (religiosas, legales, de servicio social, etc.) sobre las personas con dominio limitado del inglés en nuestra área de servicios.
- Informes de conductores, despachadores y otros miembros del personal del programa Tri-CAP sobre su contacto con personas con dominio limitado del inglés.

Según datos encontrados en la plataforma estadística Data USA (2014) que se basa en la Encuesta Comunitaria Estadounidense:

- 1) El número total de personas con dominio limitado del inglés en nuestra área de servicios es 17,775.
- 2) La población total elegible en nuestra área de servicios es 315,179.
- 3) La proporción de personas con dominio limitado del inglés frente a la población total elegible es del 5.6%.

Según las respuestas a la Encuesta de Evaluación de Necesidades Comunitarias para Consumidores del 2016 de Tri-CAP se halló que el 5% de los entrevistados (23 de 441) no identificó el inglés como su idioma principal (página 7 de la encuesta de consumidores).

Según los resultados de la Encuesta de Evaluación de Necesidades Comunitarias para Proveedores del 2016 de Tri-CAP (página 28 de la encuesta de proveedores), cuando se les preguntó "Cuál es la mayor necesidad que observa en las familias con las que usted trabaja", uno de los entrevistados escribió "Dificultades para hacer contacto con servicios o programas debido a barreras idiomáticas o de perspectiva".

Eso refleja un 10% o 1 de cada 10 respuestas de proveedores.

Factor 2. La frecuencia con que las personas con dominio limitado del inglés hacen contacto con nuestros programas, actividades o servicios de transporte público.

El personal de transporte de Tri-CAP hace contacto a diario con clientes con dominio limitado del inglés. Transportamos a niños de habla hispana a programas preescolares y escuelas durante todo el año del programa en las áreas de Rockville, Cold Spring, Melrose y Sauk Centre. Hay pasajeros de habla hispana que usan nuestros servicios en el área de Melrose para atender sus necesidades médicas y de compras. Transportamos regularmente a pasajeros que hablan idiomas africanos por la zona occidental del Condado de Stearns. Además de estos viajes regulares, recibimos en forma rutinaria

consultas telefónicas sobre otras necesidades de transporte. Durante los seis últimos meses, los despachadores de Tri-CAP utilizaron el servicio de interpretación telefónica 9 veces en español y 12 veces en somalí.

La conclusión basada en el examen de esta información sobre personas con dominio limitado del inglés que procuran servicios de transporte público es que hemos fortalecido nuestra capacidad para interactuar con nuestras poblaciones con dominio limitado del inglés al colaborar con socios comunitarios y al aumentar la información general sobre la agencia y los programas que está disponible en diversos idiomas. Hay mucho más que hacer en esta área; por lo tanto, continuaremos cultivando relaciones, utilizando mejoras tecnológicas y respondiendo a necesidades emergentes.

Factor 3. La naturaleza y la importancia de programas, actividades o servicios prestados a la población con dominio limitado del inglés.

Tri-CAP considera que el transporte es algo importante y esencial para muchas personas que viven en nuestra área de servicios. El transporte es también un factor de equidad. Muchas personas con dominio limitado del inglés dependen de nuestro servicio de transporte público para ir al trabajo, a la escuela y atender sus necesidades médicas y de compras.

Factor 4. Los recursos disponibles y el costo general para prestar asistencia en idiomas.

Tri-CAP emplea actividades de marketing y comunicación para relacionarse con las personas con dominio limitado del inglés en su propio idioma. El actual presupuesto para actividades de marketing y comunicación para personas con dominio limitado del inglés en su propio idioma acerca de los servicios de transporte público a disposición de ellas es de \$1,000. Dichos servicios profesionales incluyen marketing, servicios de interpretación y traducción, diseño gráfico, creación de plantillas para folletos, avisos en periódicos, avisos en radio y diseño web.

B. Medidas de asistencia en idiomas

Hay varias medidas de asistencia en idiomas disponibles y que se han utilizado con el transporte de Tri-CAP para facilitar la comunicación y el acceso. Estas incluyen:

- ✓ Traducción de documentos clave al español y somalí
- ✓ Coordinación de servicios de interpretariado oral
- ✓ Comunicación con grupos de personas con dominio limitado del inglés sobre servicios de transporte público
- ✓ Publicación de avisos en idiomas pertinentes para informar a las personas con dominio limitado del inglés sobre los servicios disponibles
- ✓ Servicios de intérprete telefónico
- ✓ Empleo de personal bilingüe cuando es posible
- ✓ Traducción del sitio web a otros idiomas
- ✓ Equipo de competencia cultural

A ninguna persona se le negará acceso a los programas ni a la información sobre programas de Tri-CAP porque no habla o no lee inglés, o porque tiene dominio limitado de inglés. Tri-CAP prestará servicios de asistencia en idiomas según se necesite para clientes

con dominio limitado del inglés a fin de no solo brindar un acceso amplio a programas y servicios sino también de garantizar una comunicación efectiva entre los clientes y el personal de Tri-CAP. Se prestarán servicios de asistencia en idiomas a los clientes sin costo para ellos y de manera oportuna durante las horas laborales.

Se han traducido políticas y guías clave de transporte de Tri-CAP y están disponibles en el sitio web de la agencia o en forma impresa. Se han traducido folletos de información general sobre la agencia y están disponibles en forma impresa.

Tri-CAP utiliza servicios de intérpretes profesional para asegurarse de que estos sean competentes en la prestación de dichos servicios. Los intérpretes tienen que dominar tanto el inglés como el idioma de destino y ser capaces de transmitir información en ambos idiomas en forma exacta. Se si necesita un intérprete para un idioma inusual o si no está disponible en forma oportuna, el personal de Tri-CAP notificará al Director del Programa a fin de coordinar los detalles adecuados.

El personal de Tri-CAP brinda asistencia a clientes con dominio limitado del inglés que no leen en su idioma principal en la misma medida en que asistiría a clientes de habla inglesa que no leen el inglés.

A los clientes que no hablan inglés se les notificará sobre la asistencia disponible en idiomas mediante folletos, información en el sitio web y otros medios según corresponda.

El personal utilizará el servicio *Language Line* para brindar interpretación por teléfono.

Tri-CAP invita a candidatos bilingües a solicitar empleos permanentes a fin de reclutar a trabajadores bilingües cuando sea posible. Colaboramos con socios de extensión que prestan servicios a poblaciones minoritarias para publicitar las vacantes e incluir aptitudes bilingües como calificación preferida en todos los puestos que prestan servicios directos a nuestros clientes. Además, cuando trabajamos con agencias de empleo temporal, damos preferencia a candidatos bilingües.

El sitio web de Tri-CAP se diseñó mediante una combinación de íconos y palabras para comunicar temas en forma verbal y simbólica. El sitio se diseñó para optimizar el uso de magnificadores de pantalla y la funcionalidad de voz sintética, lo cual facilita el acceso al sitio a los residentes con dificultades visuales. Asimismo, el sitio web de Tri-CAP utiliza una funcionalidad que lo traduce instantáneamente a cualquiera de 105 idiomas diferentes con un solo clic.

En razón de que el idioma y la cultura se interrelacionan estrechamente, en el año 2017 Tri-CAP constituyó un equipo multifuncional específico de competencia cultural cuyos miembros trabajan para mejorar la competencia de la agencia en su relación con diversas poblaciones. Con la meta de crear un ambiente inclusivo y mejorar el acceso a todos los programas y la utilización de estos por parte de las poblaciones con dominio limitado del inglés, la Junta Directiva de Tri-CAP aprobó seis fundamentos de competencia cultural como principios de interacción de la agencia. Los seis fundamentos son:

- Brindar oportunidades de aprendizaje y capacitación con la expectativa de que el personal se desarrolle profesionalmente
- Fomentar la autonomía de nuestros clientes, respetando a cada individuo

- Comprometernos a honrar las diferencias que caracterizan a nuestra comunidad
- Brindar acceso igualitario a todos los servicios prestados por Tri-CAP
- Procurar contactar y recibir a diversos clientes y candidatos para las oportunidades de la agencia
- Identificarnos con el individuo y apoyarlo mediante el reconocimiento de su cultura

C. Capacitación del personal

Para garantizar la implementación efectiva de este plan, la agencia planea oportunidades de formación mediante capacitación anual en el servicio y planes de asimilación para nuevos empleados, lo cual incluye:

- El plan de asistencia en idiomas del sistema de transporte público
- Materiales impresos para personas con dominio limitado del inglés
- Cómo atender solicitudes verbales de servicio en otro idioma
- La responsabilidad de notificar sobre cualquier necesidad no cubierta de una persona con dominio limitado del inglés

Además, se han planeado oportunidades de capacitación en competencia cultural y el Equipo de Competencia Cultural las pondrá a disposición de todo el personal de Tri-CAP. Para mejorar la competencia cultural del personal de Tri-CAP con la meta de crear un espacio inclusivo para diversas poblaciones se incorporan eventos informativos, un calendario interno de actuales eventos comunitarios y auditorías internas de la agencia.

D. Aviso a personas con dominio limitado del inglés sobre asistencia disponible en idiomas

Nuestra agencia planea notificar a las personas con dominio limitado del inglés en su propio idioma sobre la asistencia en idiomas a su disposición y sin costo mediante los siguientes métodos:

- Enviar información a organizaciones locales que trabajan con personas con dominio limitado del inglés
- Disponibilidad del sitio web en diversos idiomas
- Mesas de información en eventos locales

E. Plan anual de supervisión, evaluación y actualización

El sistema de transporte público examinará este plan durante su evaluación anual con el Departamento de Transporte de Minnesota (MN/DOT) y el gerente de proyectos de transporte público mediante:

- La evaluación de su efectividad,
- La evaluación del alcance de la capacitación del personal y el presupuesto para la asistencia en idiomas,
- La evaluación de las actuales fuentes de asistencia a fin de garantizar la disponibilidad permanente, y
- La evaluación de toda queja planteada por personas con dominio limitado del inglés o sobre sus necesidades que se recibieron durante el último año.

F. Difusión del plan

Este plan de asistencia en idiomas está disponible en nuestro sitio web en www.tricap.org

Este plan también está disponible, sin costo, en inglés, español y somalí, previa solicitud por teléfono, fax, correo o personalmente.

Si se lo solicita en otro idioma y es factible traducirlo, la información se entregará sin costo al solicitante.

G. Información de contacto

Las preguntas o los comentarios sobre este plan pueden enviarse a:

Lori Schultz
Directora Ejecutiva
P.O. Box 683
Waite Park, MN 56387

320.251.1612
Fax: 320.255.9518
email: general@tricap.org