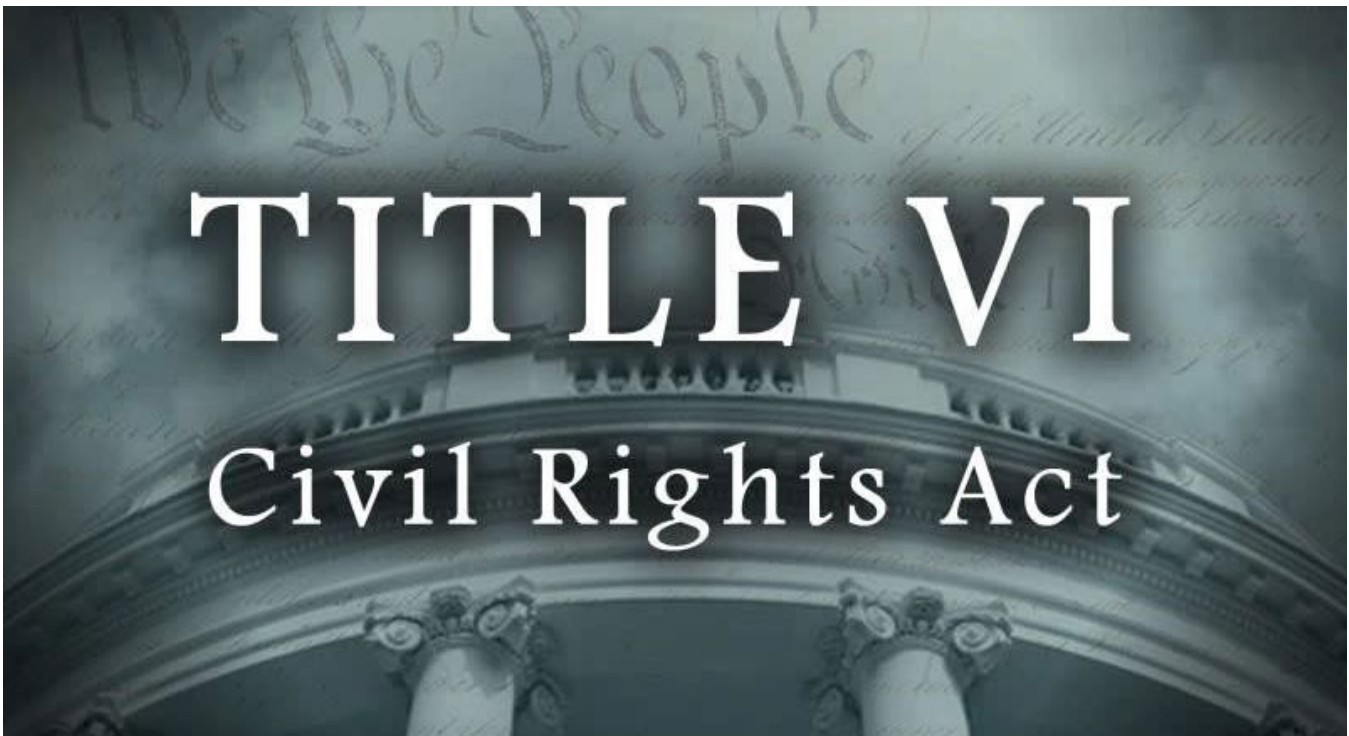




Plan de Asistencia Lingüística de Tri-County Action Program Inc. (Tri-CAP)



Garantizar un acceso significativo para personas con dominio limitado del inglés

En vigor:
20 de octubre de 2022

Propósito	1
Definiciones	2
Identificación de personas LEP: el análisis de cuatro factores	3
A. Medidas de asistencia lingüística	3
Registro del uso de los servicios de asistencia lingüística	4
Compromiso público/participación	4
B. Capacitación del personal.....	5
Programa de capacitación del personal y registro de capacitación.....	6
C. Aviso para personas LEP.....	6
D. Seguimiento y actualización del Plan de Asistencia Lingüística.....	7
E. Información de contacto	8

Apéndices

- Apéndice A:** Análisis de cuatro factores
- Apéndice B:** Datos de dominio limitado del inglés (LEP)
- Apéndice C:** Identificación del idioma
- Apéndice D:** Plan de participación pública
- Apéndice E:** Servicio de idiomas / Registro de participación pública
- Apéndice F:** Recursos de capacitación del personal y registro de capacitación
- Apéndice G:** Aviso público de derechos bajo el Título VI
- Apéndice H:** Procedimiento conforme al Título VI
- Apéndice I:** Formulario de queja del Título VI
- Apéndice J:** Registro de Investigaciones, Quejas y Demandas del Título VI
- Apéndice K:** Tomadores de decisiones no elegidos del Título VI
- Apéndice L:** Plantilla de resolución LAP

Propósito

El propósito de este Plan de Asistencia Lingüística (en adelante, "LAP") es cumplir con los requisitos de la Administración Federal de Transporte (FTA) para cumplir con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, que prohíbe la discriminación por motivos de raza, color u origen nacional.

"Ninguna persona, por motivos de raza, color u origen nacional, será excluida de la participación, a ninguna persona se le negarán los beneficios ni será objeto de discriminación en ningún programa o actividad que reciba asistencia federal". - Ley de Derechos Civiles de 1964

Como subdestinatario de los fondos de la FTA, el sistema de transporte público Tri-CAP resuelve tomar medidas razonables para proporcionar un acceso significativo a sus servicios de transporte público para las personas que no hablan inglés como idioma principal y que tienen una capacidad limitada para leer, hablar, escribir o entender inglés. La FTA se refiere a estas personas como personas con dominio limitado del inglés (LEP). Para las personas LEP, el acceso significativo denota un acceso que no está significativamente restringido, retrasado o que no es inferior en comparación con los programas o actividades proporcionados a las personas con dominio del inglés.

La finalización de este LAP para personas con dominio limitado del inglés cumple con los requisitos de la Circular 4702.1B de la FTA, Título VI, Requisitos y pautas para los destinatarios de la Administración Federal de Transporte.

En la preparación de este plan se utilizó la publicación de la Oficina de Derechos Civiles de la FTA del DOT de EE. UU. "Implementación de la Guía de políticas del Departamento de Transporte sobre las responsabilidades de los destinatarios ante personas con dominio limitado del inglés: un manual para proveedores de transporte público", con fecha del 13 de abril de 2007.

El LAP brinda guía al personal que puede interactuar directamente con personas LEP o cuyo trabajo implica brindar información o servicios al público. El plan proporciona protocolos para identificar a las personas LEP, medidas de asistencia lingüística y responsabilidades y capacitación del personal relacionadas con garantizar un acceso significativo para las personas LEP.

La Guía LEP del DOT recomienda que todos los destinatarios, especialmente aquellos que sirven a grandes poblaciones LEP, deben desarrollar un plan de implementación para abordar las necesidades de las poblaciones LEP a las que sirven. La Guía LEP del DOT establece que, para proporcionar planes de implementación efectivos, normalmente se incluirían los siguientes cinco elementos:

1. Identificación de personas LEP que necesitan asistencia con el idioma (Análisis de cuatro factores)
2. Proporcionar medidas de asistencia lingüística
3. Capacitación del personal
4. Notificación a personas LEP
5. Monitoreo, evaluación y actualización del plan

Si tiene más preguntas sobre este plan, comuníquese con:

Lori Schultz
Directora Ejecutiva
Tri-CAP
Número de teléfono 320-251-1612
General@tricap.org

Definiciones

Carga desproporcionada: Se refiere a una política o práctica neutral que afecta de manera desproporcionada a las poblaciones de bajos ingresos más que a las poblaciones que no son de bajos ingresos. Una determinación de carga desproporcionada requiere que el destinatario evalúe alternativas y mitigue las cargas cuando sea factible.

Análisis de cuatro factores: La evaluación proporcionada por la regulación federal para ayudar al sistema de transporte público a determinar el nivel de asistencia lingüística requerida para un programa o actividad.

Interpretación: El acto de escuchar una comunicación en un idioma (idioma de origen) y convertirlo oralmente a otro idioma (idioma de destino) conservando el mismo significado.

Guía de asistencia lingüística: Proporciona una lista detallada de idiomas distintos del inglés y se puede utilizar como una herramienta para ayudar a una persona LEP a identificar su idioma preferido para el personal del sistema de transporte público.

Asistencia con el idioma: Servicios lingüísticos orales y escritos necesarios para ayudar a las personas LEP a comunicarse de manera efectiva con el personal y garantizar un acceso significativo y la igualdad de oportunidades para participar plenamente en los programas y actividades proporcionados por el sistema de transporte público.

Dominio limitado del inglés (LEP): Personas cuyo idioma principal no es el inglés y que tienen una capacidad limitada para leer, hablar, escribir o comprender el inglés. Las personas pueden dominar el inglés para ciertos tipos de comunicación (p. ej., hablar o comprender), pero aún así ser LEP para otros fines (p. ej., leer o escribir).

Acceso significativo: Asistencia con el idioma que resulte en una comunicación precisa, oportuna y efectiva sin costo alguno para la persona LEP. Para las personas LEP, el acceso significativo denota un acceso que no está significativamente restringido, retrasado o que no es inferior en comparación con los programas o actividades proporcionados a las personas con dominio del inglés.

Compromiso público: Todo proceso que (1) involucre al público en la identificación y resolución de desafíos y problemas, y utilice los aportes del público para tomar decisiones sostenibles, (2) eduque o informe al público sobre un tema o asunto, o (3) busque construir conexiones significativas y confianza con el público a través de la comunicación y la interacción.

Oportuno: Asistencia lingüística proporcionada en un momento y lugar que evite la denegación efectiva del servicio, beneficio o derecho en cuestión o la imposición de una carga indebida o la demora en derechos, beneficios o servicios importantes para las personas LEP.

Traducción: El reemplazo de una palabra, frase o texto en un idioma (idioma de origen) con una palabra, frase o texto de significado equivalente en otro idioma (idioma de destino).

Documentos vitales: Material escrito en papel o electrónico que contenga información que (1) sea crítica para acceder a programas, servicios, beneficios o actividades, (2) esté directa y sustancialmente relacionada con la seguridad pública, o (3) sea requerida por la ley.

Identificación de personas LEP: el análisis de cuatro factores

El Título VI y sus reglamentaciones exigen que los subdestinatarios tomen medidas razonables para garantizar un acceso significativo a la información y los servicios del sistema de transporte. Lo que constituye pasos razonables para garantizar un acceso significativo depende de un análisis de cuatro factores establecido por el Departamento de Justicia de EE. UU.¹ El análisis de cuatro factores es una evaluación individualizada que se debe aplicar a todos los programas y actividades del sistema de transporte para determinar qué medidas razonables se deben tomar para garantizar un acceso significativo para las personas LEP.

Tri-CAP ha completado el análisis de cuatro factores adjunto como **Apéndice A**. El Análisis tiene como objetivo ayudar a garantizar el cumplimiento de la guía federal de dominio limitado del inglés y el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964. Este análisis no cubre todas las situaciones, y las determinaciones de cumplimiento se realizan caso por caso.

Puerto seguro para traducciones escritas

La guía LEP del DOT de EE. UU. proporciona un “puerto seguro” para ayudar a garantizar una mayor claridad con respecto a si un subdestinatario está cumpliendo con su obligación de proporcionar traducciones escritas. Estas disposiciones solo se aplican a la traducción de documentos escritos y no afectan el requisito de proporcionar un acceso significativo a las personas LEP a través de intérpretes orales competentes cuando los servicios de asistencia en el idioma oral sean necesarios y razonables.

¹ Aplicación del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 - Discriminación por Origen Nacional contra Personas con Dominio Limitado del Inglés, en vigor el 11 de agosto de 2000. Disponible aquí: <https://www.justice.gov/sites/default/files/crt/legacy/2010/12/14/eolep.pdf>

A. Medidas de asistencia lingüística

Se necesitan varios servicios o protocolos de asistencia lingüística para garantizar un acceso significativo a las personas LEP. Tri-CAP ha identificado los servicios de asistencia lingüística disponibles y las medidas operativas donde se necesitan medidas de asistencia lingüística en función de los dos primeros factores del análisis de cuatro factores.

Con base en nuestro análisis, Tri-CAP ha determinado la importancia de la asistencia lingüística para nuestro(s) programa(s), actividad(es) o servicio(s) como:

- A. Nivel bajo (poca o ninguna población LEP)
- B. Nivel medio (alguna población LEP)
- C. Nivel alto (población LEP significativa)

Tri-CAP ha analizado diferentes consideraciones en la comunicación con las poblaciones LEP sobre los servicios de transporte público y la información. Una consideración es proporcionar una guía para identificar el idioma extranjero hablado por personas que no hablan inglés, llamada tarjeta de “identificación de idioma” (**Apéndice C**) Tarjeta de ejemplo de identificación de idioma Otras consideraciones son la traducción de documentos clave al español y al somalí, arreglos para la disponibilidad de intérpretes orales, comunicación con proveedores LEP sobre servicios de transporte público, publicación de avisos en los idiomas apropiados para informar a las personas LEP sobre los servicios disponibles, intérpretes telefónicos de Language Line, contratación de personal bilingüe cuando sea posible y traducción del sitio web a otros idiomas.

Registro del uso de los servicios de asistencia lingüística

Tri-CAP tiene la responsabilidad de documentar todos los servicios de interpretación y traducción proporcionados de manera proactiva o previa solicitud. Se debe mantener un registro escrito que documente todos los servicios de asistencia lingüística proporcionados. Se adjunta una plantilla para el Registro del Servicio Lingüístico/Participación Pública como **Apéndice E**.

Tri-CAP proporciona servicios de asistencia lingüística que cumplirían con las solicitudes de servicios de interpretación y traducción de manera oportuna. A continuación, se describe cómo se prestaría cada uno de estos servicios:

Traducción (escrita): La traducción es el reemplazo de una palabra, frase o texto en un idioma (idioma de origen) con una palabra, frase o texto de significado equivalente en otro idioma (idioma de destino).

Tri-CAP contrata los servicios de expertos de The Bridge World Language Center Inc. para la traducción de documentos clave al español y al somalí. Los documentos se publican en el sitio web de la agencia, tricap.org, y están disponibles a petición. La traducción se completa cuando se revisan documentos vitales y cuando se crean nuevos documentos vitales. Los costos varían anualmente según la cantidad de documentos traducidos, pero el promedio de los últimos años es de \$1,000 por año.

Interpretación (oral): La interpretación es el acto de escuchar una comunicación en un idioma (idioma de origen) y convertirla oralmente a otro idioma (idioma de destino) conservando el mismo significado

Tri-CAP contrata los servicios de The Language Line para interpretación oral cuando se comunica con clientes LEP por teléfono. Cuando un cliente LEP llama a Tri-CAP, el despachador pone al cliente en espera, llama a The Language Line para solicitar asistencia y pone en conferencia al intérprete y al cliente en la misma línea telefónica. El intérprete convierte el habla del cliente al inglés para el despachador y el habla en inglés al idioma distinto del inglés para el cliente. Las tarifas anuales promedio por el uso de The Language Line son de \$2,400.

Tri-CAP ha incorporado las consideraciones del Título VI y LEP en un plan de participación pública establecido.

Compromiso público/participación

El Plan de Participación Pública que describe los pasos que sigue nuestra agencia se adjunta como **Apéndice D**. El plan adjunto proporciona un proceso claro para comprometer e involucrar al público, incluidas las poblaciones minoritarias y LEP. La consideración de las comunidades LEP se documenta utilizando primero los resultados del análisis de cuatro factores que determina el nivel y el tipo de asistencia lingüística necesaria para un plan o actividad de participación pública en particular.

El plan tiene como objetivo pedir y considerar los puntos de vista de las poblaciones minoritarias, de bajos ingresos y LEP en el curso de la realización de actividades de divulgación y participación pública. La estrategia de participación pública de Tri-CAP ofrece un aviso adecuado de las actividades de participación pública, así como oportunidades tempranas y continuas para la revisión y los comentarios públicos en los puntos de decisión clave para identificar los impactos sociales, económicos y ambientales de las decisiones de transporte propuestas. El plan describe las estrategias proactivas, los procedimientos y los resultados proyectados que se alinean con las actividades de participación pública a lo largo de los años. Se hace todo lo posible para involucrar a las poblaciones minoritarias y LEP en la participación efectiva de nuestro proceso de toma de decisiones. Las siguientes prácticas incluyen, sin carácter limitativo:

- Programar reuniones en horarios y lugares que sean convenientes y accesibles para las comunidades minoritarias y LEP
- Emplear diferentes tamaños y formatos de reuniones
- Coordinar con organizaciones comunitarias y religiosas, instituciones educativas y otras organizaciones para implementar estrategias de participación pública que lleguen específicamente a los miembros de las comunidades minoritarias y/o LEP afectadas.
- Considerar tener los anuncios de radio, televisión, periódicos y redes sociales en las estaciones, los puntos de venta y las publicaciones que atienden a las poblaciones LEP. El alcance a las poblaciones LEP también podría incluir programación de audio disponible en podcasts.
- Brindar oportunidades para la participación pública a través de medios distintos a la comunicación escrita, como entrevistas personales o el uso de dispositivos de grabación de audio o video para capturar comentarios orales.
- Prepararse para las actividades de participación pública determinando formas de proporcionar asistencia lingüística cuando no hay un intérprete presente o si se necesita o no, proporcionar documentos escritos en otros idiomas, si se solicitan, incluidos medios étnicos, escuelas y organizaciones religiosas o comunitarias para ayudar a proporcionar información.

Todos los servicios de asistencia con el idioma que se brinden durante la participación pública o el alcance comunitario se registrarán en el Registro del Servicio Lingüístico/Participación Pública que se adjunta como **Apéndice E**.

B. Capacitación del personal

Para garantizar que el personal del transporte público y/o el personal apropiado de la agencia en general comprenda las obligaciones de brindar un acceso significativo a la información y los servicios para las personas LEP, todos los empleados en puestos de contacto con el público recibirán la capacitación adecuada. Este plan describe la capacitación proporcionada de forma anual, continua y/o según se necesite para implementar lo siguiente:

- El personal ha sido capacitado y comprende las políticas y los procedimientos significativos de LEP
- El nuevo personal tendrá la capacitación adecuada como parte de la orientación para los nuevos empleados
- El personal que tiene contacto con el público está capacitado para trabajar eficazmente con intérpretes en persona y por teléfono

- El personal de administración, incluso si no interactúa regularmente con personas LEP, conocerá y comprenderá completamente el plan para reforzar la importancia del programa y garantizar que el personal lo implemente en consecuencia

Tri-CAP ha desarrollado presentaciones estándar, conexiones de recursos y otras capacitaciones de asistencia lingüística que brindan oportunidades rentables y flexibles para que el personal y la gerencia comprendan el Plan LAP, el Plan de Participación Pública y las responsabilidades. A los empleados existentes, especialmente a los gerentes y aquellos que trabajan con el público, se les ofrecerá capacitación adicional o nuevas sesiones de capacitación para mantenerse actualizados sobre sus responsabilidades para con las personas LEP. A continuación, se describe la información incorporada dentro de la capacitación proporcionada anualmente, en curso o a petición:

- Presentación estándar proporcionada a empleados nuevos, existentes y administradores sobre la responsabilidad del personal con las poblaciones LEP. La plantilla se usa en capacitaciones de múltiples agencias y se actualiza regularmente y según sea necesario
 - Se incluirá información coherente sobre las responsabilidades de la agencia de transporte público hacia las poblaciones LEP
 - Resumen del Plan de Asistencia Lingüística
 - Datos demográficos sobre la población LEP local
 - Frecuencia de los contactos entre las poblaciones LEP y los servicios, programas y actividades del sistema de transporte público
 - La importancia del alcance comunitario y la inclusión de actividades para las poblaciones LEP
 - Descripción del tipo de asistencia lingüística que se brinda actualmente e instrucciones sobre cómo puede el personal acceder a estos productos y servicios
 - Descripción de las políticas y prácticas de sensibilidad cultural de Tri-CAP y/o de la agencia en general
- Recursos impresos LEP: comprender la información, cómo usar la información y el método para presentar información a las poblaciones LEP
- Recursos y métodos en respuesta a solicitudes verbales de servicio de transporte público en un idioma extranjero
- Responsabilidad de notificar al administrador de transporte público sobre las necesidades insatisfechas de cualquier persona LEP

Programa de capacitación del personal y registro de capacitación

Un resumen del programa de capacitación, que incluye el título de la capacitación, el tipo de recurso (video, presentación, documentos escritos, etc.) y el registro de capacitación (identifica la capacitación y el cronograma de capacitación (anual, de orientación, continuo y/o a petición), se adjunta como Programa de Capacitación del Personal e Iniciar Sesión de Capacitación en el **Apéndice F**.

C. Aviso para personas LEP

Con base en el análisis de cuatro factores, Tri-CAP ha determinado que los servicios lingüísticos se brindarán a las poblaciones LEP identificadas como necesitadas. Para aquellos idiomas que cumplan con la necesidad de traducción para el umbral de documentos escritos según la guía de Puerto Seguro, los avisos estarán en el idioma que entendería la persona LEP. Para los idiomas que no cumplan con el requisito del documento escrito, según la guía de Puerto Seguro, Tri-CAP brindará un acceso significativo a las personas LEP a través de intérpretes orales competentes cuando los servicios de asistencia en el idioma oral sean necesarios y razonables. Todas las notificaciones indicarán que los servicios identificados están disponibles sin cargo para las personas LEP.

Ejemplos de notificaciones consideradas incluyen:

- Áreas de entrada de transporte público, estaciones de transbordo, casetas del transporte público, paradas del transporte público o áreas similares
Es importante que las personas LEP puedan identificar cómo acceder a los servicios lingüísticos a su disposición en los puntos de contacto iniciales
- Señales en los autobuses
- Folletos o panfletos
- Pósteres

- Eventos o reuniones de alcance comunitario dirigidos
- Información proporcionada a organizaciones locales que trabajan con personas LEP
- Mensajes telefónicos
- Anuncios locales (impresos, radio, televisión, redes sociales, vallas publicitarias)
- Avisos en el sitio web
- Mesas/puestos de información en eventos locales, negocios comunitarios, escuelas e iglesias
- Alcance y reclutamiento de empleados
- Otro: Describir:

Todas las instalaciones donde interactúe Tri-CAP con el público en persona tendrán un Aviso público de derechos bajo el Título VI publicado de manera clara y visible, incluidas versiones del aviso en idiomas distintos del inglés, si se considera necesario después de realizar el análisis de cuatro factores. Los avisos en inglés, español y somalí se adjuntan como **Apéndice G**. El personal utilizará, cuando sea necesario, una herramienta de guía de idioma o un proceso similar para interactuar con personas LEP. Todas las interacciones con las personas LEP se registrarán en el Registro del Servicio Lingüístico/Participación Pública como **Apéndice E**.

Este Plan de Asistencia Lingüística y el Aviso están disponibles en nuestro sitio web en:

[How to Ride | Tri-CAP \(tricap.org\)](http://How to Ride | Tri-CAP (tricap.org))

D. Plan de monitoreo, evaluación y actualización

Tri-CAP ha desarrollado un proceso para determinar si los nuevos documentos, programas, servicios y actividades deben ser accesibles para las personas LEP y notificará cualquier cambio en los servicios al público LEP y al personal. El proceso incluye una revisión anual para considerar cambios en la demografía, tipos de servicios u otras necesidades que puedan requerir una reevaluación anual. Tri-CAP también pedirá comentarios de las poblaciones LEP y los programas de alcance comunitario con reuniones de seguimiento, grupos de enfoque y/o con encuestas.

El Plan de Asistencia Lingüística considera los siguientes cinco elementos:

1. Identificación de personas LEP que necesitan asistencia con el idioma (Análisis de cuatro factores)
2. Proporcionar medidas de asistencia lingüística
3. Capacitación del personal
4. Notificación a personas LEP
5. Monitoreo, evaluación y actualización del plan

Además de los cinco elementos, el plan establece metas claras, responsabilidad gerencial y oportunidades para el aporte y la planificación del personal y la comunidad durante todo el proceso.

Las áreas a considerar al monitorear, evaluar y actualizar incluyen:

- Poblaciones LEP actuales en el área de servicio o población afectada o encontrada.
- Frecuencia de encuentros con grupos lingüísticos LEP.
- Naturaleza e importancia de las actividades para las personas LEP.
- Disponibilidad de recursos, incluidos los avances tecnológicos y las fuentes de recursos adicionales, y los costos impuestos.
- Si la asistencia existente satisface las necesidades de las personas LEP.
- Si el personal conoce y entiende el plan LEP y cómo implementarlo.
- Si las fuentes de asistencia identificadas todavía están disponibles y son viables.
- Si la formación del personal es suficiente.
- Revisar todas las quejas de personas LEP recibidas durante el último año.

Tri-CAP se compromete a garantizar que ninguna persona sea excluida de la participación, que a ninguna persona se le nieguen los beneficios ni la sometan a discriminación por motivos de raza, color u origen nacional por parte de Tri-CAP, que brinda programas y servicios en los siguientes condados de Benton, Mille Lacs, Morrison, Sherburne y Stearns. La persona que alegue que se ha cometido una infracción de los requisitos del Título VI, puede presentar una queja del Título VI completando y enviando el Formulario de Queja del Título VI a Tri-CAP y/o a la Oficina de Tránsito y Transporte Activo del MnDOT, a la atención de: Coordinador de Cumplimiento. Tri-CAP y/o MnDOT investigarán las quejas recibidas no más de 180 días después del presunto incidente. Todas las quejas que estén completas serán procesadas y respondidas en base a los Procedimientos de quejas del Título VI adjuntos como **Apéndice H**.

Tri-CAP ha creado y puesto a disposición un formulario de quejas del Título VI para que lo utilicen los clientes que deseen presentar una queja del Título VI. El formulario de quejas está disponible en el sitio web de Tri-CAP en tricap.org. El Formulario de Queja del Título VI especifica las tres clases protegidas por el Título VI —raza, color y origen nacional— y permite que el denunciante seleccione una o más de esas clases protegidas como base o bases de la discriminación. El Formulario de Quejas del Título VI es un documento vital. Si una población con dominio limitado del inglés (LEP) en el área Tri-CAP alcanza el umbral de puerto seguro, entonces el procedimiento se proporciona en inglés y en cualquier otro idioma hablado por las poblaciones LEP que cumplan con el Umbral de Puerto Seguro. Adjunto como **Apéndice I** se encuentra el Formulario de Queja del Título VI.

E. Información de contacto

Basado en los comentarios recibidos del personal de la agencia, miembros de la comunidad, poblaciones LEP y otras partes interesadas clave, es posible que se necesiten cambios incrementales para el tipo de asistencia lingüística oral y escrita proporcionada, junto con cualquier capacitación del personal y esfuerzos de alcance comunitario.

Este Plan de Asistencia Lingüística será revisado por nuestro sistema de transporte público cada dos años, y cualquier revisión será aprobada por la Junta Directiva o la Junta Normativa y fechada. La próxima revisión tendrá lugar en octubre de 2024.

Las preguntas o comentarios sobre este plan pueden enviarse a:

Nombre: Lori Schultz
Cargo: Directora Ejecutiva
Dirección: 1210 23rd Avenue S, PO Box 683
Waite Park, MN 56387

Teléfono: 320-251-1612
Dirección de correo electrónico:
General@tricap.org

Todos los elementos de este Plan cumplen con la Circular 4702.1B de la FTA, Título VI, "Un manual para proveedores de transporte público y DOT del Estado de Minnesota - Programa del Título VI de la Oficina de Tránsito y Transporte Activo: FTA"

