

Mejorar el acceso a los servicios a personas con un manejo limitado del inglés, que les dé un acceso significativo a los programas y servicios de MPO.

Plan Borrador para Personas con Manejo Limitado del Inglés

2014

Organización Planificadora del Area Metropolitana Urbana
de Winston-Salem

Organización Planificadora del Area Metropolitana Urbana de Winston-Salem. Plan para Personas con Manejo Limitado del Inglés (LEP Plan)

El compromiso

La Organización Planificadora del Área Metropolitana Urbana de Winston-Salem (WSUAMPO, por sus siglas en inglés), está comprometida a mejorar el acceso a los servicios a personas con un manejo limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés) y a desarrollar e implementar un sistema que les dé un “acceso significativo” a los programas y servicios de WSUAMPO. Esta organización ha adoptado las políticas y procedimientos contenidas en el Capítulo VI de la Ley de los Derechos Civiles de 1964. Como resultado, WSUAMPO le ha delegado autoridad a un coordinador que trabaja para el Departamento de Transporte de la Ciudad de Winston Salem para estar en conformidad con los mandatos del mencionado capítulo VI.

El propósito

WSUAMPO, como destinatario de fondos entregados por el Departamento de Transporte de los Estados Unidos (US DOT, por sus siglas en inglés), debe asegurarse que las personas clasificadas como LEP tengan una asistencia de lenguaje significativa, usando razonablemente los recursos, cuando utilicen los servicios proveídos por WSUAMPO, especialmente si estos son posibilitados por fondos federales. Los recursos proveídos por secretarías y agencias federales como US DOT, La Administración de Carreteras Federales y la Administración de Tránsito Federal requieren un plan para proveer un acceso significativo a las personas con bajo manejo del inglés de acuerdo con el Título VI de la Ley de los Derechos Civiles de 1964 y sus regulaciones vigentes.

EL plan para personas LEP de WSUAMPO presenta las fuentes de autoridad de los requerimientos de este plan y las instrucciones para determinar si las condiciones que muestran la necesidad de asistencia en el lenguaje están presentes.

El plan proveerá lineamientos para los integrantes de WSUAMPO y las organizaciones que reciban fondos federales del Departamento de Transporte de Carolina del Norte para resolver estas necesidades y definir el rol del programa de WSUAMPO derivado del Capítulo VI en este proceso. Específicamente, este plan delinearé cómo recolectar la información de las poblaciones LEP y cómo analizarla.

Antecedentes

El Congreso de los Estados Unidos aprobó el Capítulo VI de la Ley de los Derechos Civiles de 1964 para asegurar que los recursos federales no sean utilizados para discriminar en base a la raza o el origen nacional de las personas en actividades gubernamentales. La sección 601 establece: “Ninguna persona en los Estados Unidos deberá, por su raza, color u origen nacional, ser excluida de participar, recibir beneficios o ser sujeta a discriminación en ningún programa o actividad que reciba asistencia financiera del gobierno federal”. Ni el capítulo VI de la mencionada ley ni sus regulaciones vigentes hablan de proveer específicamente asistencia de lenguaje; sin embargo, las cortes han encontrado consistentemente una conexión cercana entre el origen nacional y el lenguaje.

Organización Planificadora del Area Metropolitana Urbana de Winston-Salem. Plan para Personas con Manejo Limitado del Inglés (LEP Plan)

En el año 2000, el Presidente firmó la Orden Ejecutiva (EO, por sus siglas en inglés) 13166 que ordenó que todas las secretarías federales y las agencias gubernamentales de cualquier nivel que reciban fondos federales tomen pasos razonables para asegurar acceso significativo a sus programas y servicios a individuos con un manejo limitado del inglés. Estas personas podrían tener derecho a recibir ayuda en el lenguaje respecto de un tipo particular de servicio, beneficio o encuentro. WSUAMPO recibe fondos federales para apoyar programas, servicios y actividades. La ciudad también recibe becas federales y dinero, de vez en cuando, para proyectos de infraestructura.

Persona con Manejo Limitado del Inglés

Son individuos que no hablan inglés como primera lengua, que tienen una habilidad limitada para leer, escribir, hablar o entender inglés. Estos individuos pueden tener derecho a asistencia de lenguaje amparados en el Capítulo VI de la Ley de los Derechos Civiles de 1964 respecto de un tipo específico de servicio, beneficio o encuentro.

Capítulo VI, Sección 601 de la Ley de los Derechos Civiles de 1964

Ninguna persona en los Estados Unidos deberá, por su raza, color u origen nacional, ser excluida de participar, recibir beneficios o ser sujeta a discriminación en ningún programa o actividad que reciba asistencia financiera del gobierno federal.

Orden Ejecutiva 13166 de la Ley de los Derechos Civiles de 1964.

Las agencias federales y los destinatarios de la asistencia federal deben tomar medidas razonables para asegurar el acceso significativo a sus programas a individuos con un manejo limitado del inglés siempre que constituyan un cinco por ciento de la población ó mil personas, la cantidad que sea menor.

Cumplimiento voluntario

La meta del Capítulo VI y la aplicación de sus regulaciones es lograr un cumplimiento voluntario. El Departamento de Transporte hace cumplir el capítulo VI porque se aplica a las responsabilidades de los destinatarios a través de procedimientos provistos en el Capítulo VI de regulaciones del Departamento de Transporte (49 CFR parte 21). El Coordinador del Capítulo VI de WSUAMPO es responsable de garantizar que los derechos y los procedimientos adecuados de los individuos clasificados como LEP se observen.

Todo el personal de WSUAMPO y sus agencias afiliadas son responsables de asegurar que los servicios significativos para las personas LEP sean provistos en sus respectivos programas o proyectos. Adicionalmente, el coordinador del Capítulo VI monitoreará estos programas y proyectos para asegurar que los requerimientos para las poblaciones LEP se están cumpliendo y reportará anualmente a la oficina de Derechos Civiles del Departamento de Transporte de Carolina del Norte acerca de los logros y metas relacionadas con las actividades para las poblaciones LEP.

Organización Planificadora del Area Metropolitana Urbana de Winston-Salem. Plan para Personas con Manejo Limitado del Inglés (LEP Plan)

Análisis de Cuatro Factores

Se requiere que WSUAMPO tome medidas razonables para asegurar el acceso significativo a programas y actividades de las personas clasificadas como LEP. Aunque está diseñado para ser un estándar flexible y basado en los hechos, el punto de arranque es una evaluación individualizada que toma en cuenta los cuatro factores siguientes: 1) El número o proporción de personas LEP elegibles o que pueden ser encontradas por un programa actividad o servicio de WSUAMPO; 2) la frecuencia con que los individuos LEP entran en contacto con el programa; 3) la naturaleza e importancia del programa, actividad o servicio proveído por el WSUAMPO en la vida de las personas y 4) Los recursos disponibles al WSUAMPO y sus costos. Como se indicó en el párrafo anterior, la intención de esta guía es sugerir un balance que asegure un acceso significativo a personas LEP a servicios críticos siempre que esto no imponga pesadas cargas.

Este plan detalla los pasos que WSUAMPO tomará para mejorar y monitorear sus programas y actividades federales por individuos elegibles que tengan un manejo limitado del inglés. Los cuatro siguientes factores serán aplicados a los varios grupos lingüísticos incluidos en este plan para ayudar a decidir cuáles pasos razonables deben ser tomados para asegurar este acceso significativo a personas LEP:

1. Porción de Personas LEP

¿Quiénes son las personas LEP que recibirán servicios o que probablemente se encontrarán con el personal de WSUAMPO o serán directamente afectadas por los proyectos de WSUAMPO?

Cada programa y/o proyecto, junto con el Coordinador del Capítulo VI, será evaluado basado en las necesidades de asistencia del lenguaje de la población que será atendida usando los siguientes lineamientos:

- Cualquier contacto previo con las poblaciones LEP por WSUAMPO o uno de sus proyectos debe ser examinado. Esta información puede ser analizada para establecer las necesidades básicas.
- Usar información del censo y otras fuentes actuales de información demográfica para investigar el número de personas que hablan otra lengua diferente del inglés en el área afectada por el proyecto hacienda notar que la información acerca de estas poblaciones puede cambiar antes de que se emita el próximo reporte censal. El Coordinador del Capítulo VI puede asistir en este proceso comparando lo que dice el censo con las experiencias anteriores.
- Contactar con integrantes de asociaciones comunitarias (como sistemas escolares, y organizaciones religiosas o vecinales) en una etapa temprana del proyecto para ayudar a determinar si existen barreras del lenguaje. Estas asociaciones, muy probablemente, ya están trabajando con estas poblaciones LEP y pueden ser la mejor fuente de información acerca de las necesidades actuales de estos individuos.

Organización Planificadora del Area Metropolitana Urbana de Winston-Salem. Plan para Personas con Manejo Limitado del Inglés (LEP Plan)

2. Frecuencia de contactos

¿Cuál es la frecuencia con la que individuos LEP entran contacto con el programa o con el proyecto?

Un programa particular o proyecto puede estar localizado cerca de una gran población de personas LEP y aún así tener muy poco contacto con ellas. Si existe esta condición, es críticamente importante determinar si esta carencia de contacto se debe a barreras en el lenguaje. Consideraciones acerca del tipo de lengua hablada por estas poblaciones LEP también deben ser tomadas en cuenta. Mientras los contactos sean más frecuentes, existen mayores posibilidades de que sean necesarios servicios amplificados de lenguaje.

3. Naturaleza e importancia del servicio proveído.

¿Cuál es la naturaleza y la importancia del programa, proyecto o servicio proveído por WSUAMPO?

La misión de este organismo es abogar por y entregar servicios de transporte que apoyen la vitalidad económica, medioambiental y social de una comunidad. El resultado es un rango amplio de servicios y proyectos que van desde la planificación del transporte en el largo plazo a la construcción de carreteras, pasando por la implementación de instalaciones para bicicletas y peatones y la coordinación de servicios de tránsito. Cada área de nuestro servicio de transportación tendrá una importancia y efecto diferente en las poblaciones LEP y la relevancia de la actividad, y la posibilidad mayor de consecuencias para la gente LEP, tiene que ser revisada y analizada en contra de los otros tres factores.

4. Costo

¿Cuáles recursos se necesitan para proveer asistencia de lenguaje efectiva incluyendo el lugar, la disponibilidad y los arreglos necesarios para su uso oportuno?

Los costos deben ser tomados en cuenta en este análisis como parte de las consideraciones sobre "recursos disponibles". Las medidas razonables a lo mejor dejan de serlo cuando los costos impuestos rebasan de manera sustancial los beneficios una vez que se toman en cuenta los factores delineados en las guías para poblaciones LEP del Departamento de Transporte de los Estados Unidos. En este caso, las necesidades serán priorizadas de manera que los servicios de lenguaje se concentren donde haya mayor necesidad por la naturaleza y la importancia de la actividad involucrada. Las personas LEP tienen el derecho de recibir ayuda de lenguaje sin costo para ellos en su lengua.

Organización Planificadora del Area Metropolitana Urbana de Winston-Salem. Plan para Personas con Manejo Limitado del Inglés (LEP Plan)

Demografía

WSUAMPO ha desarrollado un perfil demográfico de la población que será servida o que probablemente recibirá los servicios. La siguiente información está basada en datos de La Encuesta de Comunidades Americanas (ACS, por sus siglas en inglés). Este es un estudio estadístico conducido por la Oficina del Censo de Estados Unidos y que provee información año tras año dando a las comunidades información actualizada necesaria para planificar inversiones y servicios. La información de esta encuesta anual genera cifras que ayuda a determinar cómo distribuir cada año los recursos federales y estatales. En 2012, el área abarcada por WSUAMPO tenía una población de 401,708 individuos. Los detalles de las razas y etnias se describen a continuación:

Blanco	277,496	69.1%
Afroamericano	93,691	23.3%
Indio Americano o nativo de Alaska	903	0.2%
Asiático	6,876	1.7%
Nativo de Hawaii o Isleño del Pacífico	53	0.0%
Dos o más razas	6,192	1.5%
Hispano/Latino	42,790	10.7%

Un 9.2% de la población de Winston-Salem nació en el extranjero y un 47% de ellos entraron al área después del año 2000. Un 66.4% de estos individuos nacidos en el extranjero no son ciudadanos. Usando información de ACS del periodo 2008-2012 podemos ver que la región del extranjero donde estas personas nacieron es como sigue:

Europa	8.8%
Asia	17.4%
África	3.2%
Oceanía	0.4%
América Latina	68.7%
América del Norte	1.5%

Un 12.6% de la población de cinco años de edad o más de Winston-Salem habla otra lengua diferente del inglés en casa y, de este grupo, un 50% habla inglés muy bien.

Español	9.6%
Habla español abajo de "muy bien"	5.4%
Lenguas Indoeuropeas	1.6%
Habla inglés abajo de "muy bien"	0.4%
Lenguas asiáticas y de islas del Pacífico	1.1%
Hablan inglés abajo de "muy bien"	0.4%
Otras lenguas	0.3%
Hablan inglés abajo de "muy bien"	0.0%

Organización Planificadora del Area Metropolitana Urbana de Winston-Salem. Plan para Personas con Manejo Limitado del Inglés (LEP Plan)

La población hispana de Winston-Salem es 42,790 lo cual representa un 10.7% de la población total. La suma de todas las poblaciones LEP es menor al 7% de la población total.

Requisitos demográficos de WSUAMPO

El método WSUAMPO define una minoría como la población que no está identificada en el censo como Blanco, sin ascendencia hispana. De acuerdo con esta definición, personas de una minoría racial constituyen el 36.9% de la población en la región. Los grupos étnicos o raciales incluidos son:

- Blanco sin ascendencia hispana.
- Afroamericano o Negro.
- Hispano o Latino (de cualquier raza).
- Asiático (incluye a los nativos de Hawaii y otros).
- Indio Americano (y nativos de Alaska)
- Alguna otra raza.
- Dos o más razas.

De los 401,708 residentes del área abarcada por el plan de WSUAMPO, un total de 148,307 encajan en esta definición de minoría. Cuando el análisis fue aplicado a los 109 tractos del censo (algunos tractos son parciales y los datos se asignaron de manera proporcional), se encontró que 148,307 que viven en estas secciones del censo pueden ser consideradas como pertenecientes a las minorías raciales.

La tabla en la siguiente página es una lista detallada de los grupos raciales que viven dentro del área de WSUAMPO. Los mapas de los tractos del censo de WSUAMPO y las demografías de LEP están localizadas al final del Plan LEP

Organización Planificadora del Area Metropolitana Urbana de Winston-Salem. Plan para Personas con Manejo Limitado del Inglés (LEP Plan)

Tabla detallada de razas de WSUAMPO

Raza	Número	% del Total
Población Total	401,708	100.00%
Una raza	395,516	98.46%
Blanco	277,496	69.08%
Negro o Afroamericano	93,691	23.32%
Indio Americano o Nativo de Alasks	903	0.22%
Tribus Indias Americanas, especificadas	638	0.16%
Cherokee	182	0.05%
Chippewa	18	0.00%
Creek	2	0.00%
Iroquois	26	0.01%
Lumbee	238	0.06%
Sioux	11	0.00%
Otras Tribus Indias Americanas	161	0.04%
Tribus Nativas de Alaska, especificadas	6	0.00%
Tlingit-Haida	6	0.00%
Tribus Indias Americanas o Tribus Nativas de Alaska, no especifi	259	0.06%
Asiático	6,876	1.71%
Hindú Asiático	1,857	0.46%
Camboyano	58	0.01%
Chino excepto Taiwanés	1,678	0.42%
Filipino	930	0.23%
Hmong	22	0.01%
Indonesio	47	0.01%
Japonés	309	0.08%
Koreano	607	0.15%
Laosiano	15	0.00%
Malasio	11	0.00%
Paquistaní	259	0.06%
Taiwanés	44	0.01%
Tailandés	52	0.01%
Vietnamita	547	0.14%
Otros asiáticos	412	0.10%
Otros asiáticos, no especificados	27	0.01%
Nativo de Hawaii u otros isleños del Pacífico	53	0.01%
Polinesio	22	0.01%
Hawaiano nativo	22	0.01%
Micronesios	31	0.01%
Guamayano o Chamorro	17	0.00%
Otros Micronesios	14	0.00%
Alguna otra raza	16,500	4.11%
Dos o más razas	6,326	1.57%
Población hispana o latina	42,790	10.65%
Mexicano	28,490	7.09%
Puertorriqueño	2,952	0.73%
Cubano	630	0.16%
Dominicano	636	0.16%
Centroamericano	6,399	1.59%
Costarricense	67	0.02%
Guatemalteco	2,144	0.53%
Hondureño	634	0.16%
Nicaragüense	371	0.09%
Panameño	86	0.02%
Salvadoreño	3,097	0.77%
Suramericano	3,007	0.75%
Argentino	175	0.04%
Boliviano	28	0.01%
Chileno	9	0.00%
Colombiano	869	0.22%
Ecuatoriano	534	0.13%
Paraguayo	40	0.01%
Peruano	626	0.16%
Uruguayo	149	0.04%
Venezolano	577	0.14%
Otro Hispano o Latino	674	0.17%
Español	143	0.04%
Castellano	76	0.02%
Todos los otros Hispanos o Latinos	455	0.11%

Organización Planificadora del Area Metropolitana Urbana de Winston-Salem. Plan para Personas con Manejo Limitado del Inglés (LEP Plan)

Plan de implementación de WSUAMPO para asistencia de lenguaje para personas LEP.

Después de completar el análisis de cuatro factores y decidir cuáles servicios de asistencia de lenguaje son apropiados, WSUAMPO ha desarrollado un plan de implementación para tratar las necesidades identificadas de la población LEP. La clave para proveer acceso significativo a los beneficios y servicios para personas LEP es asegurar que la asistencia en el lenguaje provea resultados medidos en una comunicación certera y efectiva entre el personal y las personas LEP acerca de los programas y proyectos. Para lograr esta comunicación efectiva, hay que resolver los cinco elementos siguientes.

1. Identificar a individuos LEP que necesitan asistencia de lenguaje.

El personal de WSUAMPO evaluará el número o proporción de los individuos LEP elegibles de recibir servicios o encontrados por casualidad y la frecuencia de los encuentros de acuerdo con los primeros dos factores en el análisis de cuatro elementos previamente explicado. WSUAMPO usará tarjetas de identificación del lenguaje (o tarjetas de lenguaje) las cuales invitan a las personas LEP a informar sus necesidades de lenguaje al personal. Esas tarjetas, por ejemplo, dirían “Yo hablo Español” tanto en inglés como en castellano; o “yo hablo hindú” tanto en inglés como en esta otra lengua. Poner estos avisos en los lenguajes comúnmente encontrados en esta zona notificando así a las poblaciones LEP de la existencia de estos servicios de asistencia en el lenguaje los animará a que ellos mismos se identifiquen ante la autoridad.

El personal mantendrá registros de las interacciones con los miembros del público. Los lenguajes de las personas LEP serán incluidos en el registro. Además de ayudar a identificar a los empleados el lenguaje que hablan las personas con las que se encuentran, este proceso ayudará en futuras aplicaciones de los primeros dos factores del ya mencionado análisis.

2. Medidas de asistencia de lenguaje

WSUAMPO proveerá asistencia de lenguaje en información oral (asistencia de lenguaje), información escrita (traducción de materiales escritos vitales), información electrónica (páginas de internet), entrenamiento al personal y programas de alcance comunitario. Los siguientes métodos específicos serán usados:

- Boletines informativos de WSUAMPO; comunicación directa con los vecinos y comunidades que tengan poblaciones LEP e información electrónica importante será traducida.
- Servicios de traducción para los posibles clientes LEP estarán disponibles en reuniones públicas donde se anuncie específicamente el servicio en áreas de conveniente acceso a estas poblaciones LEP o que estén en rutas donde haya transporte público.
- Anuncios que indiquen asistencia de lenguaje serán puestos en lugares públicos
- Se ofrecerán servicios de traducción a las poblaciones LEP en las líneas 1-800 cuando haya periodos abiertos al público para que la gente pueda comentar acerca de programas o proyectos de importancia en las comunidades LEP.
- Las respuestas por escrito para las personas LEP se harán en la lengua nativa del cliente.

Organización Planificadora del Area Metropolitana Urbana de Winston-Salem. Plan para Personas con Manejo Limitado del Inglés (LEP Plan)

- Individuos de la población LEP que hayan entrado en contacto con el personal de WSUAMPO se les proveerá con asistencia en interpretación.
- WSUAMPO revisará las cualificaciones y proveerá una lista de expertos, contratistas, profesionales y entrenadores disponibles para proveer servicios de traducción e interpretación verificados como competentes por el Departamento de Relaciones Humanas de la Ciudad de Winston-Salem.

3. Entrenamiento al personal.

El personal de WSUAMPO y los integrantes de la agencia serán entrenados para entender sus obligaciones de proveer un acceso significativo a la información y los servicios para personas LEP para asegurarse de que el personal conoce las políticas y procedimientos para la población LEP y es capaz de implementar las medidas de asistencia del lenguaje contenidas en el Plan para personas LEP.

WSUAMPO incluirá entrenamiento como parte del Capítulo VI y refrescará políticas y procedimientos antes de conducir programas de alcance comunitario para cualquier proyecto o programa en áreas donde es probable que haya poblaciones LEP. Para el personal que tenga un contacto más frecuente con estas personas, se proveerá un entrenamiento más a profundidad. Para todo el personal, aún cuando no interactúen regularmente con personas LEP, se les hará saber de la existencia del plan y que lo entiendan para reforzar su importancia y asegurar su implementación.

4. Proveer avisos a las personas LEP

En todos sus contactos con las personas LEP, WSUAMPO proveerá servicios de traducción sin costo alguno. Para llegar a las personas LEP al primer contacto, se desplegarán anuncios en sitios de entrada o en áreas donde haya un alto volumen de personas LEP que estén buscando acceso a información acerca del transporte. Las notificaciones de los programas, proyectos y oportunidades para el involucramiento del público se proveerán en lenguajes que las personas LEP entienden y se notará la disponibilidad de asistencia en el lenguaje de la siguiente forma:

- Estableciendo en documentos de alcance comunitario que los servicios de lenguaje están disponibles.
- Trabajando con organizaciones comunitarias y otras semejantes.
- Usando un mensaje grabado en el teléfono o un sistema de menús telefónicos.
- Incluir avisos en periódicos locales publicados en lenguajes diferentes del inglés.
- Dar anuncios en radios y estaciones de televisión que sean en otra lengua diferente del inglés.
- Proveer presentaciones y/o avisos a las escuelas y organizaciones religiosas.

5. Monitorear/Evaluar el desempeño de WSUAMPO y actualizar el Plan LEP

WSUAMPO determinará, de manera frecuente y de acuerdo con las reacciones que reciba de la comunidad, cuáles nuevos documentos, programas servicios y actividades se necesitan hacer accesibles a individuos LEP y proveerá avisos sobre cualquier cambio en los servicios prestados al público LEP y sus empleados. El personal de WSUAMPO reevaluará cambios en la demografía, el

Organización Planificadora del Area Metropolitana Urbana de Winston-Salem. Plan para Personas con Manejo Limitado del Inglés (LEP Plan)

tipo de servicios y otras necesidades del plan LEP durante actualizaciones del Plan Metropolitano de Transportación (MTO, por sus siglas en inglés).

Durante la revisión, se realizará lo siguiente:

- Conducir encuestas, hacer trabajo con los interesados y revisar los documentos existentes y las traducciones del sitio de internet para determinar si la asistencia disponible está resolviendo las necesidades de las personas LEP.
- Evaluar la frecuencia de los encuentros con grupos de lenguaje LEP y la naturaleza e importancia de las actividades de las personas LEP.
- Determinar la disponibilidad de recursos, incluyendo avances tecnológicos y fuentes adicionales de dinero y los costos.
- Revisar el conocimiento del personal y el entendimiento del plan LEP y cómo implementarlo así como explorar nuevas avenidas en el entrenamiento del personal y alcance comunitario.
- Evaluar si los recursos identificados para proveer la asistencia todavía están disponibles y son viables.