

Comisión de Transporte Regional (RTC, por sus siglas en inglés) del Sur de Nevada

Plan de Asistencia de Idioma

Extracto del Título VI de los informes de la MPO y Transporte Público

Mayo 2019

2.5. Plan de Asistencia de Idioma

El Departamento de Transporte de los EE.UU. (DOT, por sus siglas en inglés) requiere que los beneficiarios del DOT tomen medidas responsables para asegurar el acceso significativo a los beneficios, información y otras partes importantes de sus programas y actividades para personas que tienen Competencia Limitada de Inglés (LEP, por sus siglas en inglés). La Orden Ejecutiva 13166, "Mejora del acceso a servicios para personas con competencia limitada de inglés," reimpressa en 65 FR 50121 (16 de agosto de 2000), instruye a cada agencia federal para que examine los servicios que brinda y desarrolle e implemente un sistema mediante el cual las personas LEP pueda acceder de manera significativa a dichos servicios. La Orden Ejecutiva establece que los beneficiarios deben tomar medidas razonables para asegurar acceso significativo a sus programas y actividades por parte de las personas LEP.

El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, 42 U.S.C. 2000d et seq., y las reglamentaciones que la implementan establecen que ninguna personas en los Estados Unidos podrá, sobre la base de raza, color u país de origen, ser excluida de la participación o negársele los beneficios, o ser sometida a cualquier tipo de discriminación bajo ningún programa o actividad que reciba asistencia financiera federal. La Corte Suprema, en Lau v. Nichols, 414 U.S. 563 (1974), interpretó las reglamentaciones del Título VI promulgadas por el ex Departamento de Salud, Educación y Bienestar de manera que sostuvo que el Título VI prohíbe conducta que tenga un efecto desproporcionado sobre las personas LEP debido a que dicha conducta constituye discriminación por país de origen. Las agencias federales también han publicado pautas para sus respectivos beneficiarios para poder asistirlos con sus obligaciones con las personas LEP de acuerdo con el Título VI. Esta orden se aplica a todas las agencias estatales y locales que reciben fondos federales.

El Plan de Asistencia de Idioma es una herramienta clave para la planificación de transporte público y transporte de la RTC, según se describe a continuación.

- **RTC de Transporte Público:** El transporte público es un medio clave para lograr la movilidad para muchas personas LEP. Brindar asistencia de idioma a personas con competencia limitada de inglés es una manera efectiva de asegurar el alcance comunitario que ayude a identificar las necesidades de movilidad de esta población y cualquier preocupación o dificultad que puedan experimentar debido a cambios en el servicio o tarifas. Un Plan de Asistencia de Idioma efectivo demuestra que la RTC valora a sus clientes que utilizan los servicios de autobuses de ruta fija de la RTC y los servicios de Respuesta a Demanda de Transporte Público para Personas Discapacitadas de ADA (Ley de Estadounidenses con Discapacidad, en inglés) y está comprometida a buscar la opinión de la comunidad para poder contratar y mejorar el servicio que la RTC ofrece a la comunidad.
- **MPO (Organización de Planificación Metropolitana, en inglés):** Las decisiones de planificación y programación tomadas por la MPO afectarán la salud económica futura de la región y las opciones de transporte disponibles para los residentes. Un programa LEP efectivo es una herramienta para determinar hasta dónde las necesidades de transporte de la población LEP reflejan las de la toda la comunidad, y hasta dónde las personas LEP tienen necesidades diferentes que deben ser tratadas a través del proceso de planificación y desarrollo de proyecto.

**Comisión de Transporte Regional (RTC, por sus siglas en inglés) del Sur de Nevada
Plan de Asistencia de Idioma**

*Extracto del Título VI de los informes de la MPO y Transporte Público
Mayo 2019*

El Plan de Asistencia de Idioma se basa en las pautas federales brindadas por el DOT de los EE.UU. El plan evalúa las necesidades de idioma usando el “análisis de cuatro factores”, identifica los servicios de idioma disponibles y establece un plan de implementación.

2.5.1. Determinación de necesidades de idioma

Para poder preparar un Plan de Asistencia de Idioma (LAP, por sus siglas en inglés), se lleva a cabo una evaluación de necesidades utilizando el Análisis de Cuatro factores, según recomienda el USDOT. Los cuatro factores son:

1. La cantidad o proporción de personas con competencia limitada de inglés (LEP) que son elegibles para recibir servicios o que probablemente encuentren los servicios y programas de la RTC.
2. La frecuencia con la cual las personas LEP entran en contacto con los servicios y programas de la RTC.
3. La naturaleza e importancia de los servicios y programas de la RTC en las vidas de las personas.
4. Los recursos disponibles de la RTC para promoción LEP, así como los costos asociados con dicha promoción.

En los siguientes análisis, se considera cada uno de los factores en relación con la RTC de Transporte Público y la RTC cuando actúa como la Organización de Planificación Metropolitana.

Factor 1: Cantidad y proporción de la población LEP

Las personas con Competencia limitada de inglés son aquellas que informaron hablar inglés “menos que muy bien” en la Encuesta de la Comunidad Americana (ACS, en inglés). La RTC usó datos de la ACS 2013-2017 para determinar la cantidad de personas LEP mayores de 5 años en el Condado de Clark. A continuación se resumen las conclusiones clave de los datos de la ACS.

- El 33% de la población total habla un idioma diferente de inglés en el hogar. Al comparar los estimados de cinco años de 2012 y 2017 de la ACS, el Condado de Clark experimentó un incremento general del 14% de la cantidad de personas que hablan un idioma diferente de inglés en el hogar, comparado con un 9% de incremento de la población en general ([Tabla 2.2](#)).
- El 13.5% de la población total tiene competencia limitada del inglés y para los grupos de idioma español y de asiáticos/islas del Pacífico, 40% de las personas tienen competencia limitada de inglés ([Tabla 2.3](#)). Los grupos de idiomas con personas LEP más grandes son español y tagalo ([Tabla 2.4](#)).
- El 30.7% de la población local son hispanos o latinos, 11.2% son negros o afroamericanos, y 9.6% son asiáticos ([Tabla 2.5](#)). Los residentes filipinos componen más de la mitad del total de la población asiática con un 53.4% ([Tabla 2.6](#)).

**Comisión de Transporte Regional (RTC, por sus siglas en inglés) del Sur de Nevada
Plan de Asistencia de Idioma**

*Extracto del Título VI de los informes de la MPO y Transporte Público
Mayo 2019*

Umbral de Disposiciones de Salvaguarda

La Disposición de Salvaguarda para materiales escritos se activa cuando una población LEP alcanza el 5% o 1,000 personas, lo que sea menor. De acuerdo con la [Tabla 2.4](#), nueve grupos de idioma cumplen con este umbral. Según se muestra en la [Sección 2.5.2](#), la RTC brinda materiales escritos en español, que es el grupo de idioma con personas LEP más grande. Para el segundo grupo de idioma con personas LEP más grande, tagalo, no está completa en este momento la traducción de documentos escritos ya que inglés también es el idioma oficial de las Filipinas. La RTC ofrece traducción al tagalo o a cualquier otro idioma si se solicita.

Tabla 2.2: Idioma que se habla en el hogar

Idioma que se habla en el hogar	Cambio porcentual en 5 años en la cantidad de gente	2008 - 2012		2013 - 2017	
		Cantidad estimada de gente	Porcentaje de la pob. total	Cantidad estimada de gente	Porcentaje de la pob. total
Población total de 5 años o más	9%	1,815,331	-	1,976,398	-
Habla inglés solamente	6%	1,218,087	67%	1,295,036	66%
Hablan otro idioma que no sea inglés	14%	597,244	33%	681,362	35%
Español o Español criollo	14%	410,349	23%	466,049	24%
Otros idiomas indoeuropeos	9%	48,181	3%	52,753	3%
Idiomas asiáticos y de las Islas del Pacífico	16%	120,107	7%	139,880	7%
Otros idiomas	17%	19,314	1%	22,680	1%

Fuente: Oficina de Censos de los EE.UU. – ACS 2008-2012 y 2013-2017 Estimados de 5 años, Tabla S1601 – “Idiomas que se hablan en el hogar”

Tabla 2.3: Competencia limitada de inglés

Población total de 5 años o más: 1,976,398			
Idioma que se habla en el hogar	Cantidad total del grupo de idioma que habla inglés “Menos que muy bien”	Porcentaje del grupo de idioma que habla inglés “Menos que muy bien”	Porcentaje de la población total (+ de 5 años de edad)
Español o Español criollo	188,391	40%	9.5%
Idiomas indoeuropeos	14,619	28%	0.7%
Idiomas asiáticos y de las Islas del Pacífico	55,563	40%	2.8%
Otros idiomas	7,646	34%	0.4%
% de la población total (+ de 5 años de edad) con competencia limitada de inglés			13.5%

Fuente: Oficina de Censos de los EE.UU. – ACS 2013-2017 Estimados de 5 años, Tabla C16001 – “Idiomas que se hablan en el hogar para poblaciones de 5 años y más”

Comisión de Transporte Regional (RTC, por sus siglas en inglés) del Sur de Nevada

Plan de Asistencia de Idioma

Extracto del Título VI de los informes de la MPO y Transporte Público

Mayo 2019

Tabla 2.4: Competencia limitada de inglés (lista detallada de idiomas)

Idioma	Estimado	% del grupo de idioma con competencia limitada de inglés	% de la población total
Total:	1,976,398		
Habla inglés solamente	1,295,036		65,53%
Español:	466,049		
Habla inglés menos que “muy bien”	188,391	40%	14,55%
Francés, haitiano o cajún:	6,802		
Habla inglés menos que “muy bien”	1,298	19%	0.10%
Alemán u otros idiomas germánicos occidentales:	7,118		
Habla inglés menos que “muy bien”	964	14%	0.07%
Ruso, polaco u otros idiomas eslavos:	13,344		
Habla inglés menos que “muy bien”	4,568	34%	0.35%
Otros idiomas indoeuropeos:	25,489		
Habla inglés menos que “muy bien”	7,789	31%	0.60%
Coreano:	10,526		
Habla inglés menos que “muy bien”	5,497	52%	0.42%
Chino (incl. mandarín, cantonés):	25,720		
Habla inglés menos que “muy bien”	14,636	57%	1.13%
Vietnamita:	7,944		
Habla inglés menos que “muy bien”	4,197	53%	0.32%
Tagalo (incl. filipino):	70,739		
Habla inglés menos que “muy bien”	21,395	30%	1.65%
Otros idiomas asiáticos y de las Islas del Pacífico:	24,951		
Habla inglés menos que “muy bien”	9,838	39%	0.76%
Árabe:	5,092		
Habla inglés menos que “muy bien”	1,503	30%	0.12%
Otros e idiomas no especificados:	17,588		
Habla inglés menos que “muy bien”	6,143	35%	0.47%

Fuente: Oficina de Censos de los EE.UU. – ACS 2013-2017 Estimados de 5 años, Tabla C16001 – “Idiomas que se hablan en el hogar para poblaciones de 5 años y más”

**Comisión de Transporte Regional (RTC, por sus siglas en inglés) del Sur de Nevada
Plan de Asistencia de Idioma**

*Extracto del Título VI de los informes de la MPO y Transporte Público
Mayo 2019*

Tabla 2.5: Raza y Etnia

Raza	Estimado	Porcentaje de la población total
Una raza	2,006,805	95.0%
Blanco	1,301,043	61.6%
Negro o Afroamericano	237,543	11.2%
Indio Americano o nativo de Alaska	13,399	0.6%
Asiático	203,606	9.6%
Indoasiático	9,932	0.5%
Chino	30,768	1.5%
Filipino	108,668	5.1%
Japonés	9,185	0.4%
Coreano	13,035	0.6%
Vietnamita	10,388	0.5%
Otros asiáticos	21,630	1.0%
Nativo hawaiano u Otro isleño del Pacífico	15,583	0.7%
Otras razas	235,631	11.2%
Dos o más razas	105,631	5.0%
Etnia		
Hispano o latino (de cualquier raza)	648,211	30.7%
No hispano o latino	1,464,225	69.3%
Población total	2,112,436	--

Fuente: Oficina de Censos de los EE.UU. – ACS 2013-2017 Estimados de 5 años, Tabla DP05 – “Estimados demográficos y de vivienda”

Tabla 2.6: Distribución dentro de la población asiática en el Condado de Clark

Etnia	Estimado	Porcentaje de la población asiática
Filipino	108,668	53.4%
Chino, excepto taiwanés	29,932	14.7%
Coreano	13,035	6.4%
Vietnamita	10,388	5.1%
Indoasiático	9,932	4.9%
Japonés	9,185	4.5%
Tailandés	5,806	2.9%
Dos o más asiáticos	6,664	3.3%
Otros asiáticos	9,996	4.9%
Total:	203,606	100%

Fuente: Oficina de Censos de los EE.UU. – ACS 2013-2017 Estimados de 5 años, Tabla B02015 – “Asiáticos únicamente por grupos seleccionados”

**Comisión de Transporte Regional (RTC, por sus siglas en inglés) del Sur de Nevada
Plan de Asistencia de Idioma**

*Extracto del Título VI de los informes de la MPO y Transporte Público
Mayo 2019*

Factor 2: Frecuencia de contacto

Transporte público

Por lo general, el personal de primera línea tales como conductores, controladores y personal de centro de llamadas están principalmente en contacto directo con clientes y responden consultas relacionadas con los servicios o actividades de transporte público y transporte público para personas discapacitadas. Actualmente, la solicitud de traducción más comúnmente solicitada es español y los servicios de traducción para otros idiomas o servicios (por ej. lenguaje de señas) son infrecuentes.

Durante octubre de 2017, la RTC llevó a cabo la encuesta de satisfacción de clientes “Wave 9” a través de encuestas a bordo de 458 residentes y 310 turistas. La información demográfica de los que respondieron a la encuesta es la siguiente:

- Los ingresos de la mayoría de los clientes se encuentra por debajo del ingreso medio promedio; 55% de los clientes encuestados tienen ingresos menores a \$25,000, 38% tienen ingresos de entre \$25,000 y \$50,000, y 7% tienen ingresos de más de \$50,000.
- La raza y etnia de los participantes de la encuesta incluye negros/afroamericanos (35%), hispanos (30%), blancos (29%), asiáticos (4%) e indioamericanos/nativos de Alaska (1%).

Durante noviembre de 2018, la RTC llevó a cabo la Encuesta de satisfacción del cliente “Wave 11”, una encuesta estadísticamente válida de 911 clientes a bordo de autobuses de ruta fija de la RTC. Las respuestas incluyeron 649 encuestas a residentes y 262 encuestas a turistas. La raza y la etnia de los turistas que participaron en la encuesta es la siguiente: Español/hispano/latino (29%), blanco/caucásico (27%), negro/afroamericano (24%), asiático/isleño del Pacífico (6%), e indioamericano/nativo de Alaska (1%).

Ambas encuestas confirman que el transporte público de RTC tiene contacto frecuente con clientes hispanos, que representa el grupo más grande de idioma de personas LEP (español).

MPO

La MPO tiene contacto con personas LEP a través de compromisos comunitarios relacionados con estudios y planes de transporte incluyen talleres públicos, eventos especiales, sesiones abiertas y en línea (es decir, redes sociales, sitios web). Cada estudio de planificación incluye el desarrollo de una estrategia de compromiso comunitario, en donde se identifican los métodos para llegar a las poblaciones LEP y las necesidades de traducción/asistencia de idioma en base a la frecuencia de contacto específica del proyecto.

Además, la RTC lleva a cabo análisis para evaluar los impactos potenciales de proyectos regionalmente significativos sobre minorías, poblaciones de bajos ingresos y LEP, según se describe en [Sección 3.3.](#)

Factor 3: Naturaleza e importancia de los Programas, Servicios y Actividades

Transporte público

Comisión de Transporte Regional (RTC, por sus siglas en inglés) del Sur de Nevada Plan de Asistencia de Idioma

*Extracto del Título VI de los informes de la MPO y Transporte Público
Mayo 2019*

La RTC brinda servicios de transporte público a la población en general a través de su servicio de autobuses de ruta fija así como también algunos servicios de transporte especializado que se basan en la respuesta a la demanda, tales como los servicios de transporte público para personas discapacitadas y ancianos. La RTC siempre se esfuerza en brindar un servicio al cliente excepcional a sus pasajeros. Por lo tanto, es importante para la agencia que el idioma no sea una barrera para los clientes LEP cuando acceden a dichos servicios de transporte público o transporte.

El Departamento de Planificación de Transporte Público de la RTC también lleva a cabo análisis especiales para evaluar aquellas rutas que operan en minorías, poblaciones de bajos ingresos, con pocos recursos y LEP. La mayoría de las rutas de transporte público de la RTC operan en áreas en donde hay una población LEP significativa. Además, todas las rutas de transporte público operan al menos parcialmente en poblaciones LEP debido a la longitud de la ruta y a la expansión del área de servicio, según se muestra en el [Mapa 3.1](#).

MPO

La función primaria de la MPO es establecer las necesidades a largo plazo de inversión en el transporte público regional a través del desarrollo y la actualización del Plan de Transporte Regional a 20 años (RTP, por sus siglas en inglés). Este plan brinda un marco para el debate sobre la importancia del transporte para la economía, accesibilidad, movilidad y seguridad regionales. El RTP funciona como una base para seleccionar los proyectos a ser implementados en el corto plazo usando fondos de los programas de transporte federales. Estos proyectos se encuentran identificados en el Programa de Mejora de Transporte (TIP, por sus siglas en inglés).

La RTC también lleva a cabo estudios de planificación que se encuentran financiados bajo el Programa Unificado de Planificación de Trabajo (UPWP), lo que incluye estudios de transporte multimodal, recolección y modelación de datos y una planificación de un sistema inteligente de transporte. Estos estudios por lo general brindan la base para incluir proyectos en el RTP y en el TIP. Además, debido a una cantidad en aumento de las fatalidades entre los peatones, hogares sin automóviles y personas con enfermedades crónicas vinculadas a la falta de actividad física, la RTC ha aumentado las iniciativas relativas a la planificación del transporte activo. La RTC lleva a cabo con frecuencia actividades de promoción y brinda información a la comunidad relacionada con los estudios de planificación.

Factor 4: Recursos disponibles

Todos los años, la RTC se compromete con un monto considerable de fondos y recursos para brindar y mejorar el acceso a sus servicios y programas para poblaciones que tradicionalmente han tenido menos servicios incluyendo a las personas LEP. Los costos asociados con los servicios al cliente a la población LEP son parte de presupuesto anual de la RTC.

2.5.2. Brindar asistencia de idioma

La RTC brinda asistencia de idioma a través de los siguientes métodos:

Comunicaciones impresas y digitales bilingües

**Comisión de Transporte Regional (RTC, por sus siglas en inglés) del Sur de Nevada
Plan de Asistencia de Idioma**

*Extracto del Título VI de los informes de la MPO y Transporte Público
Mayo 2019*

Actualmente, el español es el segundo idioma más común en el Condado de Clark y dentro del área de servicio de transporte público de la RTC; por lo tanto, se crea y traduce una cantidad de materiales en un formato que pueda ser comprendido de manera fácil por esta población hablante de español.

Se crean y traducen materiales adicionales para fines de comercialización y promoción, incluyendo:

- Envíos directos en inglés y en español
- Señales/calcomanías colocadas en paradas de transporte público y en máquinas de ventas de boletos
- Envíos de correos electrónicos de difusión enviados a los suscriptores apropiados de rtcshnv.com
- Audio en inglés y en español para avisos y actualizaciones clave en los sistemas de lista telefónica de la RTC
- Información destacada en todas las Guías de Bolsillo de la agencia distribuidas de manera gratuita a los clientes
- Información destacada en todas las Guías de Transporte Público de la agencia que se venden a los clientes
- Comunicados de prensa difundidos a la televisión, radio y medios impresos locales
- Boletines y envíos de correo electrónico por parte de Club Ride
- Materiales de promoción en español (avisos públicos, explicaciones de servicios)
- Cartelería de a bordo en inglés/español (cómo usar los servicios, tarifas)
- Folletos en inglés/español (es decir: uso de la casilla de tarifa, conozca sus derechos)
- Guías de ruta y horario en español
- Versiones en español de documentos clave, tales como Resúmenes Ejecutivos de los documentos de planificación

Personal multilingüe

El Centro de Llamadas de la RTC también tiene dos o más hablantes de español certificados por turno de trabajo. Además, Recursos Humanos de la RTC mantiene una lista de personal de la RTC que habla idiomas distintos de inglés a nivel conversación o mayor. El personal con estas habilidades brinda asistencia de idioma a los clientes cuando es necesario, y pueden hacerlo con aviso con poco tiempo de antelación. A abril de 2019, 123 miembros del personal de la RTC hablan 26 idiomas diferentes, incluyendo: Español (67), tagalo (12), chino (5), alemán (5), francés (4), mandarín (3), árabe (2), asante twi (2), ga (2), italiano (2), ruso (2), akono (1), búlgaro (1), danés (1), hawaiano (1), hindi (1), ilocano (1), japonés (1), coreano (1), punjabi (1), shona (1), lenguaje de señas (1), swahili (1), tailandés (1), urdu (1), y cebuano (1).

Reuniones públicas bilingües

La dotación de personal en reuniones públicas incluye al menos un miembro del personal con habilidades de español para conversar, y se asignan más recursos bilingües en reuniones en áreas

**Comisión de Transporte Regional (RTC, por sus siglas en inglés) del Sur de Nevada
Plan de Asistencia de Idioma**

*Extracto del Título VI de los informes de la MPO y Transporte Público
Mayo 2019*

que se saben tienen una alta proporción de hablantes de español. El Facebook Live que se utiliza durante las reuniones públicas también brinda subtítulos en español.

Anuncios de autobuses bilingües

Los sistemas de audio de los autobuses de la RTC brindan información/anuncios de transporte público tanto en inglés como en español.

Lenguaje de señas y Braille

Cuando se solicitan servicios de idioma adicionales, contratistas externos, tales como American Sign Language Communication y Preston Bass, brindan estos servicios con capacitación por parte del personal de la RTC. También se encuentra disponible Braille por parte del contratista Master Engravers a pedido.

Traducción de sitio web

El sitio web de la RTC se actualiza regularmente para mostrar las actividades más recientes y el sitio web permite la traducción instantánea de la información publicada a los siguientes ocho idiomas: Chino, holandés, francés, japonés, coreano, ruso, español y sueco.

Asistencia adicional

La RTC también ofrece servicios de traducción de idiomas adicionales para reuniones públicas sin costo para el público, si la solicitud se realiza con 48 horas de antelación al horario programado para las reuniones. Los documentos de planificación de la MPO también pueden traducirse a otros idiomas a pedido.

2.5.3. Implementación del plan

Una de las tareas principales de la RTC es monitorear la priorización de proyectos de transporte en el Plan de Transporte Regional (RTP) y los cambios a las rutas, tarifas y servicios de Transporte Público de la RTC. En particular, la RTC debe analizar cualquier decisión de importancia que se tome sobre el sistema de transporte en general, particularmente si afecta de manera negativa las áreas de alta concentración de población LEP. Las estrategias continuas de implementación del LAP incluyen:

- Monitorear las necesidades de idioma
- Medidas de Asistencia de idioma
- Capacitación del personal
- Participación del público
- Monitoreo y actualización del LAP
- Punto de contacto

Monitorear las necesidades de idioma

La RTC continuará monitoreando las necesidades de idioma de las personas LEP dentro de sus áreas de servicio y continuarán haciendo lo siguiente:

**Comisión de Transporte Regional (RTC, por sus siglas en inglés) del Sur de Nevada
Plan de Asistencia de Idioma**

*Extracto del Título VI de los informes de la MPO y Transporte Público
Mayo 2019*

- Continuará monitoreando los idiomas y las necesidades de los clientes con las que se encuentra el personal de primera línea.
- Continuará monitoreando las preferencias de idioma de los solicitantes de servicios de transporte público para personas discapacitadas.
- Continuará monitoreando los estimados de 1 año de la Encuesta de la Comunidad Americana que publica la Oficina de Censos de los EE.UU. todos los años para verificar cambios en la población LEP.
- Monitoreará de cerca los datos del Censo y asegurará que el Plan de Asistencia de Idioma (LAP) se actualice según corresponda cuando se alcance el umbral de población en la comunidad filipina que es la población con crecimiento más rápido en el sur de Nevada además de la población hispana.

Medidas de Asistencia de idioma

La RTC continuará implementando las medidas actuales para asistir a la población LEP y continuará mejorando sus servicios para fortalecer el LAP para:

- Continuar brindando intérpretes según sea necesario, en español y en cualquier otro idioma solicitado.
- Mantener comunicación regular con los conductores, controladores y otro personal de primera línea en relación con su experiencia con los clientes LEP para poder evaluar la asistencia brindada.
- Continuar traduciendo notificaciones importantes relacionadas con tarifas, cambios de servicios y estudios de planificación de transporte o cambios en políticas importantes que puedan tener un impacto directo o indirecto sobre la población LEP.
- Continuar trabajando con las agencias locales de servicios sociales para difundir información a la población LEP y recolectar información relativa a las necesidades insatisfechas.
- Brindar información relacionada con la traducción de idioma disponible para futuros documentos de la MPO.

Capacitación del personal

La RTC asegurará que el personal cuente con la capacitación adecuada para brindar un alto nivel de servicio al cliente tanto a la población general como a la población LEP.

- Todo el personal recibirá capacitación regular para manejar potenciales quejas por Título VI y LEP.
- Se alentará al personal con capacidades bilingües a trabajar para la agencia y se le dará capacitación especial relacionada con la asistencia de idioma y con cómo manejar potenciales quejas de Título VI y LEP.
- Continuará consultando al personal sus habilidades de idioma para poder brindar asistencia de idioma de conversación a los clientes de RTC, según sea necesario.

Participación del público

**Comisión de Transporte Regional (RTC, por sus siglas en inglés) del Sur de Nevada
Plan de Asistencia de Idioma**

*Extracto del Título VI de los informes de la MPO y Transporte Público
Mayo 2019*

La RTC continuará implementando su proceso altamente abarcativo e inclusivo de promoción pública según se ha detallado anteriormente.

- Continuará monitoreando la efectividad del proceso actual a través de la información recibida por parte del público así como de determinadas encuestas dirigidas.
- Actualizará el Plan de Participación Pública según sea necesario.
- Explorará nuevas e innovadoras técnicas y estrategias para comprometer al público en la planificación del transporte.

Monitoreo y actualización del LAP

La RTC continuará actualizando el LAP según lo requiera el USDOT y según cambien las características de la población. Se realizarán las actualizaciones según sea necesario y podrán incluir, entre otras:

- Cambios en la población LEP por cantidad o área a medida que se encuentre disponible nueva información;
- Análisis actualizado del área de servicio LEP actual;
- Requerimientos de servicios de traducción de idiomas adicionales; y/o
- Actualizaciones a políticas y procedimientos, si dichas pautas son dictadas por la Junta de la RTC.

Contacto

Puede solicitarse asistencia de idioma contactando a:

Regional Transportation Commission
Government Affairs, Media & Marketing
600 S. Grand Central Parkway, Suite 350
Las Vegas, NV 89106
(702) 676-1500 (teléfono)