

Comisión Regional de Transporte del Sur de Nevada

Plan de Asistencia Lingüística

*Extracto del Título VI: Informes de la Organización de Planificación Metropolitana y de transporte público
Septiembre del 2022*

2.5 Plan de asistencia lingüística

El Departamento de Transporte de EE. UU. (DOT por sus siglas en inglés) requiere que los receptores de los fondos del DOT tomen medidas responsables para garantizar un acceso significativo a los beneficios, servicios, información y otras partes importantes de sus programas y actividades para personas con dominio limitado del inglés (LEP por sus siglas en inglés). La Orden Ejecutiva 13166, "Mejora del acceso a los servicios para personas con dominio limitado del inglés", reimpresso en 65 FR 50121 (16 de agosto del 2000), ordena a cada agencia federal que examine los servicios que brinda y que desarrolle e implemente un sistema mediante el cual las personas LEP puedan acceder significativamente a esos servicios. La Orden Ejecutiva establece que los destinatarios deben tomar medidas razonables para garantizar un acceso significativo a sus programas y actividades para las personas LEP.

El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, 42 USC 2000d, las consecuentes y sus reglamentos de implementación estipulan que ninguna persona en los Estados Unidos, por motivos de raza, color u origen nacional, puede ser excluida de participar, de ser negado a los beneficios, o de otra manera ser objeto de discriminación bajo cualquier programa o actividad que recibe asistencia financiera federal. La Corte Suprema, en *Lau v. Nichols* 414 US 563 (1974), interpretó las reglamentaciones del Título VI promulgadas por el antiguo Departamento de Salud, Educación y Bienestar para sostener que el Título VI prohíbe conductas que tengan un efecto desproporcionado en las personas LEP porque tales conductas constituyen discriminación por origen nacional. Las agencias federales también han publicado una guía para sus respectivos destinatarios con el fin de ayudarlos con sus obligaciones hacia las personas LEP en virtud del Título VI. Esta orden se aplica a todas las agencias estatales y locales que reciben dólares federales.

El Plan de Asistencia Lingüística es una herramienta clave para la planificación del transporte público y de tránsito de la RTC, como se describe a continuación:

- **Transporte Público:**
El transporte público es un medio clave para lograr la movilidad para muchas personas LEP. Brindar asistencia lingüística a personas con dominio limitado del inglés es una forma efectiva de garantizar un alcance comunitario que ayude a identificar las necesidades de movilidad de esta población y cualquier inquietud o dificultad que puedan estar experimentando debido a los cambios en el servicio o la tarifa. Un Plan de Asistencia Lingüística efectivo demuestra que la RTC valora a sus clientes que utilizan los servicios de autobús de ruta fija de la RTC y los Servicios de Respuesta a la Demanda de Servicios para personas con discapacidades de la ADA (Ley de Estadounidenses con Discapacidades por sus siglas en inglés) y está comprometido a buscar la opinión de la comunidad para retener y mejorar el servicio que la RTC ofrece a la comunidad.
- **Organización de Planificación Metropolitana:**
Las decisiones de planificación y programación que tome la Organización de Planificación Metropolitana (MPO por sus siglas en inglés) afectarán el futuro bienestar económico de la región y las opciones de transporte disponibles para los residentes. Un programa para personas LEP efectivo es una herramienta para determinar hasta qué punto las necesidades de transporte

Comisión Regional de Transporte del Sur de Nevada

Plan de Asistencia Lingüística

*Extracto del Título VI: Informes de la Organización de Planificación Metropolitana y de transporte público
Septiembre del 2022*

de la población LEP reflejan las de la comunidad en general, y hasta qué punto las personas LEP tienen diferentes necesidades que deben abordarse a través del proceso de planificación y desarrollo de proyectos.

El Plan de Asistencia Lingüística se basa en la guía federal proporcionada por el DOT de EE. UU. El plan evalúa las necesidades lingüísticas utilizando el "análisis de cuatro factores", identificando los servicios lingüísticos disponibles y estableciendo un plan de implementación.

2.5.1. Determinación de las necesidades lingüísticas

Para preparar el Plan de Asistencia Lingüística (LAP por sus siglas en inglés), se realizó una evaluación de las necesidades utilizando el análisis de cuatro factores, según lo recomendado por el DOT. Los cuatro factores son:

1. El número o proporción de personas con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés) elegibles para ser atendidas o que probablemente se encontrarán próximos a los servicios y programas de la RTC.
2. La frecuencia con la que las personas LEP entran en contacto con los servicios y programas de la RTC.
3. La forma e importancia de los servicios y programas de la RTC en la vida de las personas.
4. Los recursos disponibles para la RTC para llegar a personas LEP, así como los costos asociados con el alcance.

En los siguientes análisis, se consideró cada factor en relación con RTC Transporte Público y RTC actuando como Organización de Planificación Metropolitana.

Factor 1: número y proporción de la población LEP

Las personas con dominio limitado del inglés son aquellas que informaron hablar inglés "menos que muy bien" en la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense (ACS por sus siglas en inglés). La RTC utilizó datos de la ACS de 2014-2019 para determinar la cantidad de personas LEP mayores de 5 años en el condado de Clark. Los hallazgos clave de los datos de la ACS se resumen a continuación:

- El 34,1% de la población total habla un idioma diferente al inglés en casa. Al comparar las estimaciones de cinco años de la ACS de 2017 y 2019, el condado de Clark experimentó un aumento general del 2,4 % en la cantidad de personas que hablan un idioma distinto del inglés en el hogar, en comparación con un aumento del 4 % en la población general (Tabla 2.2).
- El 13,1 % de la población total tiene un dominio limitado del inglés y para los grupos lingüísticos de español y de las islas asiáticas/del Pacífico, el 40 % de las personas tiene un dominio limitado del inglés (Tabla 2.3). Los grupos lingüísticos de personas LEP más grandes son el español y el tagalo (Tabla 2.4).
- El 31.1% de la población total son hispanos o latinos, el 11.2% son negros o afroamericanos y el 9.7% son asiáticos (Cuadro 2.5). Los residentes filipinos constituyen más de la mitad de la población asiática total con un 52,9% (Tabla 2.6).

Comisión Regional de Transporte del Sur de Nevada

Plan de Asistencia Lingüística

Extracto del Título VI: Informes de la Organización de Planificación Metropolitana y de transporte público
Septiembre del 2022

Umbral de seguridad

La disposición de seguridad para materiales escritos se activa cuando una población LEP alcanza el 5 % de 1000 personas, o lo que sea menor. Según la Tabla 2.4, nueve grupos lingüísticos alcanzan este umbral. Como se muestra en la Sección 2.5.2, la RTC proporciona materiales escritos en español, que es el grupo lingüístico de personas LEP más grande. La RTC ofrece traducción a cualquier otro idioma a pedido.

Tabla 2.2: Idioma que se habla en el hogar

Idioma hablado en casa	Cambio porcentual de 5 años en el número de personas	2013-2017		2015 -2019	
		Número estimado de personas	Porcentaje de población total.	Número estimado de personas	Porcentaje de población total.
Población total de 5 años o más	3,4%	1,976,398	-	2.043.921	-
Hablar inglés solamente	4,0%	1,295,036	65.5%	1,346,419	65.9%
Hablar un idioma que no sea inglés	2,4%	681,362	34.5%	697,502	34.1%
Español o Español criollo	2,4%	466,049	23.6%	477,089	23.3%
Otros idiomas indoeuropeos	2,4%	52,753	2.7%	54,007	2.6%
Idiomas asiáticos y de las islas del Pacífico	1,7%	139,880	7.1%	142,318	7.0%
Otros idiomas	6,2%	22,680	1.1%	24,088	1.2%

Fuente: Oficina del Censo de EE. UU. - ACS 2013-2017 y 2015-2019, Estimaciones de 5 años, Tabla S1601 - "Idioma que se habla en el hogar"

Tabla 2.3: Competencia limitada del inglés

Población Total de 5 Años y Más: 2,043,921			
Idioma hablado en casa	Número total de grupos lingüísticos que hablan inglés "menos que muy bien"	Porcentaje del grupo lingüístico que habla inglés "menos que muy bien"	Porcentaje de la población total (mayores de 5 años)
Español o Español criollo	191,040	27.4%	9.3%
Idiomas indoeuropeos	14,884	27.6%	0.7%
Idiomas asiáticos y de las islas del Pacífico	54,587	38.4%	2.7%
Otros idiomas	8,239	34.2%	0.4%
% de la población total (+ de 5 años) con competencia limitada del inglés			13.1%

Fuente: Oficina del Censo de EE. UU. - ACS 2015-2019, Estimados de 5 años, Tabla C16001 - "Idioma que se habla en el hogar para la población de 5 años o más "

Comisión Regional de Transporte del Sur de Nevada

Plan de Asistencia Lingüística

Extracto del Título VI: Informes de la Organización de Planificación Metropolitana
y de transporte público
Septiembre del 2022

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

Idioma	Estimado	% de grupo lingüístico con dominio limitado del inglés
Total:	2.043.921	
Habla inglés solamente	1,346,419	
Español:	477,089	
Habla inglés menos que "muy bien"	191,040	40.0%
Francés, haitiano o cajún:	7,395	
Hablar inglés menos que "muy bien"	1,379	18.6%
Alemán u otros idiomas germánicos occidentales:	6,430	
Habla inglés menos que "muy bien"	832	12.9%
Ruso, polaco u otros idiomas eslavos:	12,573	
Habla inglés menos que "muy bien"	4,529	36.0%
Otros idiomas indoeuropeos:	27,609	
Habla inglés menos que "muy bien"	8,144	29.5%
Coreano:	9,779	
Habla inglés menos que "muy bien"	4,743	48.5%
Chino (incl. mandarín, cantonés):	28,207	
Habla inglés menos que "muy bien"	16,615	58.9%
Vietnamita:	8,513	
Habla inglés menos que "muy bien"	4,265	50.1%
Tagalo (incl. filipino):	72,077	
Hablar inglés menos que "muy bien"	19,667	27.3%
Otros idiomas asiáticos y de las islas del Pacífico:	23,742	
Habla inglés menos que "muy bien"	9,297	39.2%
Árabe:	3,934	
Habla inglés menos que "muy bien"	1,214	30.9%
Otros idiomas y los no especificados:	20,154	
Habla inglés menos que "muy bien"	7,025	34.9%

Fuente: Oficina del Censo de EE. UU. – ACS 2015-2019, Estimados de 5 años,
Tabla C16001 "Idioma que se hablan en el hogar para la poblaciones de 5 años y más"

Comisión Regional de Transporte del Sur de Nevada

Plan de Asistencia Lingüística

Extracto del Título VI: Informes de la Organización de Planificación Metropolitana
y de transporte público
Septiembre del 2022

Tabla 2.5: Raza y Etnia

Raza	Estimado	Porcentaje de la población total
una sola raza	2,065,232	94.6%
blanco	1,312,652	60.2%
negro o afroamericano	255,174	11.7%
indio americano y nativo de Alaska	18,693	0.9%
asiático	212,385	9.7%
Indio asiático	11,168	0.5%
chino	33,295	1.5%
filipino	112,407	5.2%
japonés	9,794	0.4%
coreano	12,667	0.6%
vietnamita	10,877	0.5%
otro asiático	22,177	1.0%
nativo de Hawái y otras islas del Pacífico	16,407	0.8%
Alguna otra raza	249,921	11.5%
Dos o más razas	116,772	5.4%
Etnia		
hispano o latino (de cualquier raza)	679,381	31.1%
no Hispano o Latino	1,502,653	68.9%
Población total	2,182,004	--

Fuente: Oficina del Censo de EE. UU. - ACS 2015-2019 Estimados de 5 años,
Tabla DP05 - "Estimaciones demográficas y de vivienda"

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

Etnia	Estimado	Porcentaje de población asiática
filipino	112,407	52.9%
chino, excepto taiwanés	33,295	15.6%
coreano	12,667	6.0%
vietnamita	10,877	5.1%
Indio asiático	11,168	5.3%
japonés	9,794	4.6%
tailandés	5,691	2.6%
dos o más asiáticos	7,279	3.4%
otro asiático	9,604	4.5%
población asiática total	212,385	100%
Población total	2,182,004	

Fuente: Oficina del Censo de EE. UU. - ACS 2015-2019, Estimados de 5 años,
Tabla B02015 - "Solo asiáticos por grupos seleccionados"

Comisión Regional de Transporte del Sur de Nevada

Plan de Asistencia Lingüística

*Extracto del Título VI: Informes de la Organización de Planificación Metropolitana y de transporte público
Septiembre del 2022*

Factor 2: Frecuencia de contacto

Transporte público

Por lo general, el personal de primera línea, como los conductores de autobuses, los despachadores y el personal del centro de llamadas, son los que están principalmente en contacto directo con los clientes y responden preguntas relacionadas con los servicios o actividades de transporte público y servicios para personas con discapacidades. Actualmente, la solicitud de traducción más común es el español y los servicios de traducción para otros idiomas o servicios (como por ejemplo, lenguaje de señas) son poco frecuentes.

Durante octubre del 2019, la RTC llevó a cabo la Encuesta de Satisfacción del Cliente número 13, la cual es una encuesta con validación estadística de 906 pasajeros de rutas fijas de la RTC. Hubo 572 residentes y 334 turistas. La información demográfica de los que respondieron a la encuesta es la siguiente:

- El ingreso de la mayoría de los clientes está por debajo del ingreso familiar promedio promedio del condado de Clark (que fue de \$61.048 en 2019). De los clientes encuestados, el 34 % de los clientes informaron ingresos inferiores a \$25.000 y el 37 % informaron ingresos entre \$25.000 y \$50.000, mientras que el 19 % informaron ingresos superiores a \$50.000.
- La raza y el origen étnico de los participantes de la encuesta incluyeron: negro/afroamericano (37 %), blanco/caucásico (34 %), hispano/latino (19 %), asiático/isleño del Pacífico (4 %) e indio americano/nativo americano (3 %).

En abril de 2019, RTC llevó a cabo la versión 12 de la Encuesta de Satisfacción del Cliente de la RTC; una encuesta estadísticamente válida de 850 clientes a bordo de los autobuses de ruta fija de la RTC.

En esa iteración, se completaron 535 encuestas de residentes y 315 encuestas de turistas. La raza y el origen étnico de los clientes encuestados fueron los siguientes: Negro/afroamericano (38 %), blanco/caucásico (26 %), hispano/latino (25 %), asiático/isleño del Pacífico (4 %), indio americano/nativo de Alaska (2 %).

Ambas encuestas confirman que el transporte público de la RTC tiene contacto frecuente con clientes hispanos/latinos, los que representan el grupo lingüístico de personas LEP más grande.

MPO

La MPO tiene contacto con personas LEP a través de la participación de la comunidad relacionada con estudios y planes de transporte, incluidos talleres públicos, eventos especiales, reuniones a puertas abiertas y en línea (es decir, redes sociales, sitio web). Cada estudio de planificación incluye el desarrollo de una estrategia de participación de la comunidad, donde se identifican los métodos para llegar a las poblaciones LEP y las necesidades de asistencia de traducción/idioma en función de la frecuencia de contacto específica del proyecto.

Comisión Regional de Transporte del Sur de Nevada

Plan de Asistencia Lingüística

*Extracto del Título VI: Informes de la Organización de Planificación Metropolitana y de transporte público
Septiembre del 2022*

Además, el RTC lleva a cabo distintos análisis para evaluar los impactos potenciales de los proyectos significativos a nivel regional en las poblaciones minoritarias, de bajos ingresos y de personas LEP, como se describe en la Sección 3.3.

Factor 3: Forma e Importancia de los Programas, Servicios y Actividades

Transporte público

La RTC brinda servicios de transporte público a la población en general a través de su servicio de autobuses de ruta fija, así como algunos servicios de transporte especializados que se basan en la respuesta a la demanda, como los servicios para personas de la tercera edad y personas con discapacidades. La RTC siempre se esfuerza por brindar un servicio excepcional a sus pasajeros. Por lo tanto, es importante para la agencia que el idioma no sea una barrera para los clientes LEP mientras acceden a dichos servicios de tránsito o transporte público.

El Departamento de Planificación de Transporte Público de la RTC también realiza análisis especiales para evaluar aquellas rutas que operan en poblaciones minoritarias, de bajos ingresos, desatendidas y LEP. La mayoría de las rutas de tránsito de la RTC operan en áreas donde hay una población LEP significativa. Además, todas las rutas operan al menos parcialmente en poblaciones LEP debido a la longitud de la ruta y la extensión del área de servicio, como se muestra en el Mapa 3.1.

MPO

La función principal de la MPO es establecer las necesidades de inversión en transporte regional a largo plazo a través del desarrollo y actualización del Plan de Transporte Regional (RTP por sus siglas en inglés) de 20 años. Este plan proporciona un marco para la discusión de la importancia del transporte para la economía regional, la accesibilidad, la movilidad y la seguridad de los usuarios. El RTP sirve como base para la selección de proyectos para su implementación a corto plazo utilizando fondos de los programas federales de transporte. Estos proyectos están identificados en el Programa de Mejoramiento del Transporte (TIP por sus siglas en inglés).

La RTC también realiza estudios de planificación que están financiados por el Programa de Trabajo de Planificación Unificado (UPWP por sus siglas en inglés), que incluye estudios de transporte multimodal, recopilación y modelización de datos y planificación de sistemas de transporte inteligente. Estos estudios a menudo brindan la base para incluir proyectos en el RTP y el TIP. Además, debido al creciente número de muertes de peatones, hogares sin automóviles y personas con enfermedades crónicas relacionadas con la falta de actividad física, la RTC ha ampliado los esfuerzos relacionados con la planificación del transporte activo. La RTC frecuentemente lleva a cabo actividades de divulgación y brinda información a la comunidad relacionada con los estudios de planificación.

Comisión Regional de Transporte del Sur de Nevada

Plan de Asistencia Lingüística

*Extracto del Título VI: Informes de la Organización de Planificación Metropolitana
y de transporte público
Septiembre del 2022*

Factor 4: Recursos Disponibles

Cada año, la RTC asigna una cantidad considerable de fondos y recursos para brindar y mejorar el acceso a sus servicios y programas para las poblaciones tradicionalmente desatendidas, incluidas las personas LEP. Los costos asociados con los servicios al cliente para la población LEP son parte del presupuesto anual de la RTC.

Comisión Regional de Transporte del Sur de Nevada

Plan de Asistencia Lingüística

*Extracto del Título VI: Informes de la Organización de Planificación Metropolitana y de transporte público
Septiembre del 2022*

2.5.2. Brindar asistencia lingüística

La RTC brinda asistencia lingüística través de los siguientes métodos:

Impresión bilingüe y comunicaciones digitales

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 crean y traducen una serie de materiales en un formato que es fácilmente comprensible para esta población de habla hispana.

Los artículos creados y traducidos se crean y traducen con fines de divulgación y mercadeo incluyen:

- Envíos de correo directos en inglés y español
- Letreros y distintivos colocados en las paradas de transporte público y en las máquinas expendedoras de boletos
- Misivas de correo electrónico difundidas a los suscriptores de rctsnv.com apropiados
- Audios en inglés y español para avisos y actualizaciones claves en los sistemas telefónicos de RTC
- Información destacada en todas las guías de bolsillo de la agencia distribuidas gratuitamente a los clientes
- Información destacada en todas las guías de transporte público de la agencia vendidas a los clientes
- Comunicados de prensa difundidos en la televisión, la radio y los medios impresos locales
- Boletines y mensajes electrónicos de Club Ride
- Materiales de divulgación en español (avisos públicos, explicaciones del servicio)
- Señalización a bordo en inglés/español (cómo utilizar los servicios, tarifas)
- Folletos en inglés/español (es decir, uso de la caja de tarifas, conozca sus derechos)
- Guías de rutas y tiempos en español
- Versiones en español de documentos claves, como resúmenes ejecutivos de documentos de planificación

El personal multilingüe

El centro de llamadas de la RTC también tiene dos o más hablantes de español certificados disponibles por turno de trabajo. Además, el Departamento de Recursos Humanos de la RTC mantiene una lista del personal de la RTC que habla idiomas distintos del inglés en un nivel conversacional o superior. El personal con estas habilidades brinda asistencia lingüística a los clientes cuando es necesario y puede hacerlo con poca antelación. En diciembre del 2021, 107 empleados de la RTC hablaban 25 idiomas diferentes. Estos idiomas incluyen (número de hablantes): español (69), tagalo (13), chino (4), alemán (4), francés (2), mandarín (3), árabe (1), asante (1), ga (1), italiano (2), ruso (1), búlgaro (1), danés (1), griego (1), hawaiano (1), hindi (2), ilocano (1), japonés (1), coreano (1), punjabi (1), swahili (1), tailandés (1), urdu (1) y visayano (1).

Comisión Regional de Transporte del Sur de Nevada

Plan de Asistencia Lingüística

*Extracto del Título VI: Informes de la Organización de Planificación Metropolitana y de transporte público
Septiembre del 2022*

Reuniones públicas bilingües

El personal en las reuniones públicas generalmente incluye al menos un miembro del personal con habilidades conversacionales en español, y se asignan más recursos bilingües a las reuniones en áreas que se sabe que tienen una alta proporción de hispanohablantes. La MPO de la RTC también lleva a cabo reuniones virtuales e híbridas con partes interesadas y con grupos de enfoque, las cuales brindan servicios de traducción de idiomas a pedido y/o se entregan en español. Las reuniones públicas a través de Facebook Live también proporcionan subtítulos en español.

Anuncios bilingües en los autobuses

Los sistemas de audio de los autobuses de la RTC brindan información/anuncios de tránsito en inglés y español.

Lenguaje de señas y escritura Braille

Cuando se solicitan servicios lingüísticos adicionales, los contratistas externos, como American Sign Language Communication y Preston Bass, brindan estos servicios con capacitación de parte del personal de la RTC. La escritura Braille también está disponible a través contratista Master Engravers a pedido.

Traducción de sitios web

El sitio web de la RTC se actualiza regularmente para mostrar las últimas actividades. El sitio también permite la traducción instantánea de la información publicada en 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 en reuniones públicas sin costo para el público si la solicitud se realiza 48 horas antes de las reuniones programadas. Los documentos de planificación de la MPO también se pueden traducir a otros idiomas a pedido.

2.5.3. Implementación del Plan

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

- Supervisión de las necesidades lingüísticas
- Medidas de asistencia lingüística
- La formación del personal
- Participación pública
- Monitoreo y actualización del LAP
- Punto de contacto

Comisión Regional de Transporte del Sur de Nevada

Plan de Asistencia Lingüística

*Extracto del Título VI: Informes de la Organización de Planificación Metropolitana y de transporte público
Septiembre del 2022*

Supervisión de las necesidades lingüísticas

La RTC continuará monitoreando las necesidades lingüísticas de las personas LEP dentro de su área de servicios y continuará haciendo lo siguiente:

- Continuar monitoreando los idiomas y las necesidades de los clientes que contactan el personal de primera línea.
- Continuar monitoreando las preferencias de idioma de los solicitantes de servicios de transporte para personas con discapacidades.
- Continuar monitoreando la estimación anual de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense (ACS) publicada cada año por la Oficina del Censo de EE. UU. para conocer los cambios en la población LEP.
- Supervisar de cerca los datos del censo y asegurar que el Plan de Asistencia Lingüística (LAP) se actualice de manera oportuna cuando se alcance el umbral de población en la comunidad filipina, que es la población de más rápido crecimiento en el sur de Nevada además de la población hispana.

Medidas de asistencia lingüística

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

- Continuar proporcionando intérpretes según sea necesario, en español y en cualquier otro idioma solicitado.
- Mantener una comunicación regular con los conductores, despachadores y otro personal de primera línea con respecto a su experiencia con los clientes LEP para evaluar la asistencia brindada.
- Continuar traduciendo avisos importantes sobre tarifas, cambios de servicio y estudios importantes de planificación de transporte, así como también los cambios en las políticas que pueden afectar directa o indirectamente a la población LEP.
- Continuar trabajando con las agencias locales de servicios sociales para difundir información a la población LEP y recopilar información sobre las necesidades insatisfechas.
- Proporcionar información relacionada con la traducción de idiomas disponible en futuros documentos de la MPO.

Formación del personal

La MPO de la RTC actualmente está coordinando mesas redondas con el departamento de Asuntos Gubernamentales, Medios y Mercadeo de la RTC y el departamento Legal de la RTC para capacitar a todo el personal de la MPO en las políticas y procedimientos de quejas del Título VI. Brindar esta capacitación ayudará al personal a brindar un alto nivel de servicio al cliente y a la población en general, que incluye a la población LEP.

- Esta capacitación asegurará que todo el personal esté familiarizado con los procesos para manejar las posibles quejas del Título VI y quejas provenientes de personas LEP.
- El personal con capacidades bilingües sería impulsado a trabajar para la agencia a través de capacitación especializada relacionada con la asistencia lingüística y sobre cómo manejar posibles quejas del Título VI y de personas LEP.

Comisión Regional de Transporte del Sur de Nevada

Plan de Asistencia Lingüística

*Extracto del Título VI: Informes de la Organización de Planificación Metropolitana y de transporte público
Septiembre del 2022*

- La RTC continuará encuestando periódicamente al personal sobre sus habilidades lingüísticas para brindar asistencia lingüística de nivel conversacional a los clientes de la RTC según sea necesario.

Participación pública

La RTC continuará implementando su extenso e inclusivo proceso de divulgación pública como se detalló anteriormente.

- Continuar monitoreando la efectividad del proceso actual a través de los comentarios recibidos del público, así como de ciertas encuestas específicas.
- Actualizar el Plan de Participación Pública según sea necesario.
- Explorar técnicas y estrategias nuevas e innovadoras para involucrar al público en la planificación del transporte.

Monitoreo y actualización del LAP

La RTC continuará actualizando el LAP según lo requiera el DOT y a medida que cambien las características de la población. Las actualizaciones se realizarán según sea necesario y pueden incluir, entre otras:

- Cambios en la población LEP, ya sea por número total o área dependiendo de la información disponible;
- Análisis actualizado del área de servicio de personas LEP actual;
- Requisitos para proveer servicios de traducción de idiomas adicionales;
- Actualizaciones de políticas y procedimientos, siempre y cuando dicha orientación es dirigida por la Junta Gubernamental de la RTC.

Contacto de asistencia lingüística

La asistencia lingüística se puede pedir contactando a:

Comisión Regional de Transporte del Sur de Nevada
Asuntos Gubernamentales, Medios y Marketing
600 S. Grand Central Parkway, Suite 350
Las Vegas, Nevada 89106
(702) 676-1500 (teléfono)