

# Sección 6 | Análisis del dominio limitado del inglés y Plan de asistencia en idiomas

---

## Introducción

El título VI de la Civil Rights Act of 1964 (Ley de Derechos Civiles de 1964), la sección 2000 y siguientes del título 42 del United States Code (U.S.C., Código de Estados Unidos), y sus regulaciones de aplicación establecen que ninguna persona de los Estados Unidos podrá, por motivos de raza, color o nacionalidad, ser excluida de participar en cualquier programa o actividad que reciba ayuda financiera federal, negársele los beneficios de dicho programa o, de alguna otra manera, ser objeto de discriminación en virtud de este. En *Lau v. Nichols*, 414 U.S. 563 (1974), la Corte Suprema de EE. UU. interpretó las regulaciones del título VI como una prohibición a la conducta que afecta de manera desigual a las personas con Limited English Proficiency (LEP, dominio limitado del inglés) porque dicha conducta constituye discriminación por motivos de nacionalidad.

Para analizar y abordar las necesidades de la población con LEP, la Spokane Transit Authority (STA, Autoridad de Tránsito de Spokane) ha desarrollado un Language Assistance Plan (Plan de asistencia en idiomas) que describe las estrategias de difusión para garantizar que las personas con LEP tengan un acceso representativo a los programas y servicios de dicha autoridad. Estas estrategias de difusión se desarrollaron a partir de la ejecución de un análisis de cuatro factores de acuerdo con las pautas sobre el LEP del Federal Department of Transportation (Departamento Federal de Transporte).

## Resumen del análisis de cuatro factores

Dentro del área de servicio de la STA, las personas con LEP representan un 2,5 % del total de la población. De ese porcentaje de personas con LEP, el 4,7 % utiliza el transporte público como medio principal de transporte. De acuerdo con estos resultados, la STA concluyó que una difusión extensiva a la población con LEP garantiza resultados mínimos. Hay pocas personas con LEP dentro del área de servicio de la STA y solo una pequeña parte utiliza el transporte público. Hay muchos servicios dentro de la comunidad que se dedican a ayudar a las personas con LEP para que estas puedan utilizar el autobús. En consecuencia, el nivel de difusión adecuado es mínimo, pero incluye avisos específicos a las organizaciones de LEP (según el proyecto), traducción de idiomas a pedido, traducción del sitio web y capacitación para el personal.

## El análisis de cuatro factores

Mediante este análisis, se identificarán y responderán cuatro preguntas para ayudar en el desarrollo del Plan de asistencia en idiomas y determinar el nivel de asistencia para el LEP que se necesita.

Estas son las cuatro preguntas:

- ¿Qué cantidad y proporción de personas con LEP reciben el servicio o hay en una población apta para recibir el servicio?
- ¿Con qué frecuencia las personas con LEP participan en un programa, una actividad o un servicio de la STA?
- ¿Cuál es la naturaleza y la importancia del programa, la actividad o el servicio proporcionados por la STA a la comunidad con LEP?
- ¿Con qué recursos cuenta la Spokane Transit Authority (STA, Autoridad de Tránsito de Spokane) y cuáles son los costos generales?

## Cobertura de los servicios

El área definida en el plan del Title VI de la STA incluye las ciudades de Spokane, Airway Heights, Cheney, Liberty Lake, Medical Lake, Millwood y Spokane Valley, y algunas zonas no integradas del condado de Spokane. Para entender mejor a la población de la Public Transportation Benefit Area (PTBA, Área de Beneficios de Transporte Público) de la STA, se recopilieron datos mediante los distritos censales de EE. UU. que están parcialmente o completamente dentro de los límites del PTBA. Aunque este método de medición tiene en cuenta a una pequeña cantidad de personas que están fuera de los límites geográficos del PTBA, era importante incluir estos distritos y garantizar que las poblaciones con LEP se incluyeran en el análisis demográfico. Las personas con LEP pueden utilizar el transporte público para llegar a destinos en toda el PTBA, incluidos los lugares de trabajo, las instituciones educativas y las universidades, las clínicas de salud y las viviendas.

### Métodos de recopilación de datos e información:

- Se recopilieron datos censales para el PTBA sobre la población con LEP según el distrito censal (Tabla 4), el idioma hablado (Tabla 5) y el medio de transporte (Tabla 6).
- Se envió una carta electrónica a una lista de proveedores que trabajan con la población con LEP en el condado de Spokane y se les pidió que participaran en una encuesta en línea creada mediante Survey Monkey. La STA recibió las respuestas de 29 organizaciones distintas. La carta para los proveedores de servicios con una encuesta de ejemplo y los resultados se incluyen en el Apéndice C.

## Factor 1: Cantidad y proporción de personas con LEP que reciben el servicio o hay en una población apta para recibir el servicio

### Descripción general del censo

Las personas que demuestran una capacidad limitada para leer, escribir, hablar en inglés o entenderlo se consideran personas con dominio limitado del inglés. De acuerdo con la American Community Survey (ACS, Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense) de 2021, 12 450, o el 2,5 %, de las 500 322 personas que viven dentro del PTBA informaron que hablan inglés “no muy bien” (Tabla 4). En el Mapa 4, se puede visualizar el porcentaje de la población con LEP que vive dentro del PTBA según el distrito censal.

Tabla 4. Población con LEP del PTBA según el distrito censal

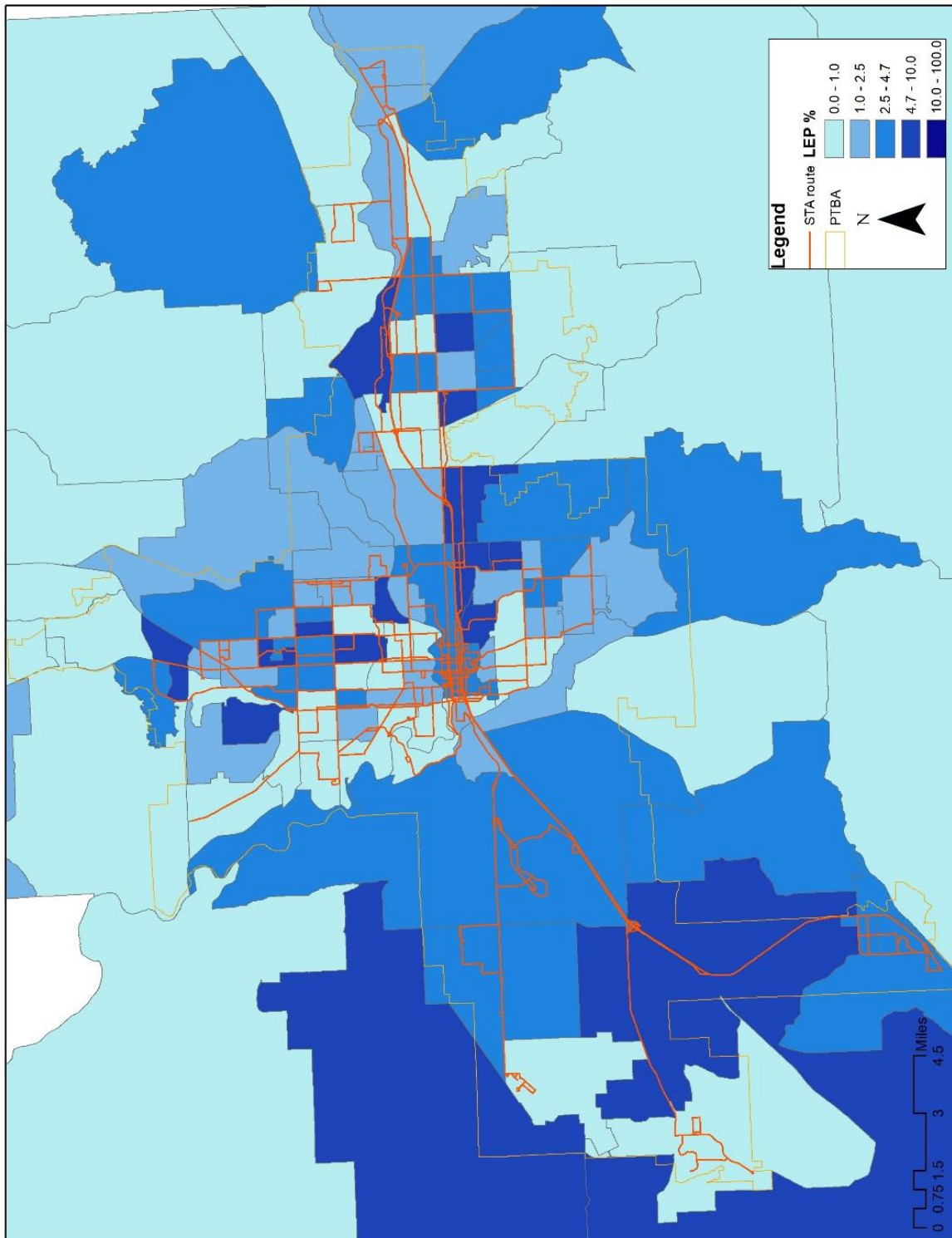
Distrito censal	Población total	Cantidad estimada que habla inglés no muy bien	Porcentaje
2,01	2586	38	1,5 %
2,02	1267	23	1,8 %
3,01	2532	106	4,2 %
3,02	2536	185	7,3 %
4	3600	168	4,7 %
5	3225	95	2,9 %
6	3023	27	0,9 %
7	4987	8	0,2 %
8	5110	30	0,6 %

Distrito censal	Población total	Cantidad estimada que habla inglés no muy bien	Porcentaje
9	5839	11	0,2 %
10	5058	19	0,4 %
11	3128	44	1,4 %
12	2220	78	3,5 %
13	3238	12	0,4 %
14	5815	441	7,6 %
15	5505	18	0,3 %
16	3114	361	11,6 %
18	2727	163	6,0 %
19	3294	21	0,6 %
20	3884	71	1,8 %
21	2476	24	1,0 %
23	4697	0	0,0 %
24	2827	66	2,3 %
25,01	3073	9	0,3 %
25,02	2388	22	0,9 %
25,03	3205	29	0,9 %
26	4525	604	13,3 %
29	3012	196	6,5 %
30	2366	153	6,5 %
31	4630	353	7,6 %
32	2816	117	4,2 %
35	2638	70	2,7 %
36,01	2143	6	0,3 %
36,02	2298	30	1,3 %
38	1661	20	1,2 %
39	2078	51	2,5 %
40,01	2695	92	3,4 %
40,02	2232	0	0,0 %
41	2112	38	1,8 %
42	4412	27	0,6 %
43	3230	26	0,8 %
44	4582	52	1,1 %
45	3442	21	0,6 %
46,01	3727	89	2,4 %
46,02	2938	183	6,2 %
47,01	3005	62	2,1 %
47,02	3572	112	3,1 %
48	3855	112	2,9 %
49	5515	89	1,6 %
50	4074	58	1,4 %

Distrito censal	Población total	Cantidad estimada que habla inglés no muy bien	Porcentaje
101,01	3555	159	4,5 %
101,02	2631	0	0,0 %
102,01	4192	10	0,2 %
102,03	3964	10	0,3 %
102,04	2958	0	0,0 %
103,01	4358	59	1,4 %
103,03	3267	73	2,2 %
103,04	5189	29	0,6 %
103,05	7342	45	0,6 %
104,01	7149	299	4,2 %
104,03	3166	184	5,8 %
104,04	2944	25	0,8 %
105,04	3262	14	0,4 %
105,05	3418	170	5,0 %
105,06	5123	146	2,8 %
105,07	3930	0	0,0 %
105,08	3980	0	0,0 %
106,01	3694	102	2,8 %
106,03	4117	40	1,0 %
106,04	3369	14	0,4 %
107,01	3918	202	5,2 %
107,02	3442	66	1,9 %
108	2233	33	1,5 %
109,01	2112	39	1,8 %
109,02	3259	4	0,1 %
110	3287	101	3,1 %
111,02	3928	46	1,2 %
111,03	2697	223	8,3 %
111,04	3037	86	2,8 %
112,02	3862	89	2,3 %
112,03	5214	224	4,3 %
112,04	1856	374	20,2 %
113,01	3633	110	3,0 %
113,02	4728	60	1,3 %
114	5024	32	0,6 %
115	1464	15	1,0 %
116	1606	19	1,2 %
117,01	2179	17	0,8 %
117,02	6820	450	6,6 %
118	5359	46	0,9 %
119	4779	130	2,7 %

Distrito censal	Población total	Cantidad estimada que habla inglés no muy bien	Porcentaje
120	3765	14	0,4 %
121	2450	15	0,6 %
122	2199	23	1,0 %
123	5528	317	5,7 %
124,01	5615	33	0,6 %
124,02	6143	52	0,8 %
125	3424	210	6,1 %
126	3799	52	1,4 %
127,01	3563	251	7,0 %
127,02	2672	91	3,4 %
128,01	4032	139	3,4 %
128,02	3484	154	4,4 %
129,01	2960	107	3,6 %
129,02	7079	197	2,8 %
130,01	1057	7	0,7 %
130,02	2731	83	3,0 %
130,03	5888	136	2,3 %
131,01	6414	77	1,2 %
131,02	4768	31	0,7 %
132,01	6985	42	0,6 %
132,03	2632	29	1,1 %
132,04	4373	46	1,1 %
132,05	3175	99	3,1 %
133	3204	17	0,5 %
134,01	5193	138	2,7 %
135,01	1561	43	2,8 %
135,02	2203	76	3,4 %
135,03	5554	0	0,0 %
136	4730	177	3,7 %
137	2968	134	4,5 %
138	2897	18	0,6 %
139	5323	25	0,5 %
140,01	5117	186	3,6 %
140,02	6042	180	3,0 %
141	5705	291	5,1 %
142	3447	27	0,8 %
143	2894	13	0,4 %
144	4113	71	1,7 %
145	1932	67	3,5 %

Mapa 1. Población con LEP del PTBA según el distrito censal



Fuente: 2017-2022 ACS 5-Year Estimates

Se recopilaron los datos a nivel del condado para identificar los idiomas hablados por la población con LEP. Los datos de la ACS fueron proporcionados al nivel del condado en la U.S. Census Bureau Table C16001: Language Spoken at Home for the Population 5 years and Over (Tabla C16001 de la Oficina del Censo de los Estados Unidos: Idioma hablado en el hogar por personas de 5 años y más) como estimación de 5 años, de 2017 a 2021. En la Tabla 5 se identifican los idiomas hablados por la población con LEP del condado de Spokane. En términos generales, el 2,6 % de la población del condado de Spokane habla un idioma diferente del inglés en su hogar y, a su vez, habla inglés no “muy bien”.

**Tabla 5. Idioma hablando en el hogar según la capacidad para hablar inglés**

Idioma	Estimación	Porcentaje de población del condado	Habla inglés “muy bien”	Habla inglés no “muy bien”	Porcentaje total de la población que habla un idioma no “muy bien”	Porcentaje de hablantes de un idioma que hablan inglés no “muy bien”
Total:	500 322					
Solo hablan inglés	463 525	92,6 %				
Español	12 164	2,4 %	8896	3268	0,7 %	26,9 %
Ruso, polaco u otro idioma eslavo 92	6599	1,3 %	3939	2660	0,5 %	40,3 %
Otros idiomas de Asia y las islas del Pacífico	3863	0,8 %	2598	1265	0,3 %	32,7 %
Otros idiomas indoeuropeos	3409	0,7 %	2125	1284	0,3 %	37,7 %
Árabe	1895	0,4 %	1010	885	0,2 %	46,7 %
Vietnamita	1760	0,4 %	610	1150	0,2 %	65,3 %
Alemán u otro idioma germánico occidental	1614	0,3 %	1416	198	0,0 %	12,3 %
Idiomas no especificados u otros idiomas	1527	0,3 %	1041	486	0,1 %	31,8 %
Tagalo (incluido el filipino)	1218	0,2 %	808	410	0,1 %	33,7 %
Chino (incluido el mandarín ) y cantonés)	1006	0,2 %	488	518	0,1 %	51,5 %
Francés, haitiano o cajún	981	0,2 %	894	87	0,0 %	8,9 %
Coreano	761	0,2 %	522	239	0,0 %	31,4 %

Fuente: U.S. Census Bureau 2017-2021 American Community Survey 5-Year Estimates Language Spoken at Home (Estimaciones de 5 años sobre el idioma que se habla en el hogar de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense, 2017 a 2021, de la Oficina del Censo de EE. UU.).

### Aporte de las organizaciones comunitarias

Según las respuestas a la encuesta, los idiomas más comunes entre las organizaciones comunitarias son el español y el ruso, seguidos del marshalés, el ucraniano, el farsi, el árabe, el vietnamita y el swahili.

## Factor 2: Frecuencia con la que las personas con LEP se participan en un programa, una actividad o un servicio de la STA

### Descripción general del censo

Las estimaciones de 5 años de la ACS de 2021 incluyen datos sobre el medio principal de transporte para ir al trabajo de la población con LEP y la población sin LEP. Estos datos muestran que, en el área de servicio, el 2,5 % (6176 de 242 600) del total de los trabajadores mayores de 16 años tienen LEP. Los trabajadores con LEP mayores de 16 años cuyo medio de transporte principal para ir al trabajo es el transporte público representan 0,1 % (292 de 242 000) del total de las personas de 16 años o más que viajan a diario a su trabajo. De todos los viajes al trabajo de personas con LEP en el área de servicio, solo en el 4,7 % (292 de 5330) de los casos utiliza el transporte público para viajar al trabajo. En la Tabla 6 que se encuentra a continuación, se muestran los porcentajes de los pasajeros con LEP para cada tipo de viaje.

Tabla 1. Medios de transporte para viajar al trabajo y capacidad para hablar inglés

Descripción	PTBA Estimación	Estimación de LEP dentro del PTBA Cantidad de personas
Trabajadores mayores de 16 años	242 600	6179
Automóvil, camión, camioneta: viaje individual	179 798	4009
Automóvil, camión, camioneta: viaje compartido	21 853	1300
Transporte público (excepto taxis)	5330	292
Camina	6583	119
Taxi, motocicleta, bicicleta y otros medios	3441	142
Trabaja en casa	25 595	317

Fuente: U.S. Census Bureau, 2021 American Community Survey 5-Year Estimates. Table B08113: Means of Transportation to Work by Language Spoken at Home and Ability to Speak English.

### Aporte de las organizaciones comunitarias

- El 74 % de las organizaciones que respondieron la encuesta indicaron que sus clientes con dominio limitado del inglés a quienes les prestan servicios dependen del transporte público para cubrir sus necesidades de transporte.
- Los destinos más frecuentes a los que los clientes con LEP viajan son Downtown Spokane, Northeast Spokane y Northwest Spokane.

### Solicitudes de traducción

Durante el periodo de evaluación 2020-2022, se recibieron numerosas solicitudes de traducción. En 2020, hubo 25 solicitudes de servicios de traducción, en 2021 hubo 13 y en 2022, 88. Muchas de estas solicitudes llegaban del Servicio de Atención al Cliente y Seguridad, ubicados en el centro de STA Plaza. En la Tabla 7, se indican los idiomas en los que se solicitó ayuda por año.



**Tabla 7. Servicios de traducción solicitados por año y por idioma**

Idioma	2020	2021	2022	Porcentaje de idioma solicitado
Español	1	2	81	67 %
Ruso	20	7	6	26 %
Amhárico	3			2,4 %
Ucraniano	1			0,8 %
Árabe		1		0,8 %
Bosnio		1		0,8 %
Birmanio		1		0,8 %
Chino mandarín		1		0,8 %
Vietnamita			1	0,8 %
TOTALES	25	13	88	

### **Factor 3: Naturaleza e importancia del programa, la actividad o el servicio proporcionados por la STA a la comunidad con LEP**

#### **Descripción de los servicios**

Como agencia de transporte público regional, la STA proporciona conexiones de vital importancia entre habitantes y empleadores, instituciones educativas, centros médicos, centros comerciales, centros de transporte combinado, como el aeropuerto internacional de Spokane, y la base aérea de Fairchild. La STA ofrece servicios en el centro de Spokane, Spokane Valley y otras cinco ciudades más dentro del PTBA. Esto corresponde a un área de operación que abarca aproximadamente 248 millas cuadradas (642 kilómetros cuadrados) y 467 839 habitantes, o el 84,9 % de la población del condado (según las estimaciones de la población del PTBA de 2022 y las estimaciones de la población del condado de abril de 2022 de la Office of Financial Management (Oficina de Administración Financiera) del estado de Washington.

Además de los servicios de ruta fija, la STA proporciona servicios de Paratransit y camioneta compartida de la Americans with Disabilities Act (ADA, Ley de Estadounidenses con Discapacidades). Los servicios de Paratransit son una opción de transporte puerta a puerta que se proporciona dentro de un área de servicio definida, durante los horarios de operación de ruta fija, a personas elegibles cuya discapacidad no les permite utilizar el servicio de autobús de ruta fija. El servicio de camioneta compartida (viaje compartido) es un servicio adicional del sistema de transporte público de la STA que consta de la asignación de camionetas compartidas a grupos de pasajeros.

### **Factor 4: Recursos con los que cuenta la STA y cuáles son los costos generales**

Este paso le permite a la STA comparar la demanda de asistencia en idiomas con los recursos financieros y humanos actuales y proyectados a futuro. Este análisis ayudará a determinar si los servicios de idiomas que la agencia proporciona actualmente son rentables y si deberían ayudar a planificar futuras inversiones que proporcionen la asistencia que más se necesita al mayor número de personas con LEP dentro de los límites de los recursos de la STA.

### **Recursos disponibles actualmente**

- El sitio web de la STA se puede traducir con Google Translate.
- Al menos un empleado del Servicio de Atención al Cliente habla español fluido.
- El programa de Mobility Training (Capacitación sobre movilidad) de la STA puede utilizar servicios de interpretación telefónicos mientras se le enseña a una persona con LEP a utilizar el autobús.
- La STA contrata el Captioned Telephone Service (CTS, servicio de interpretación telefónica con subtítulos) de LanguageLink. Estos servicios son utilizados por los departamentos de Reservas de Paratransit, Seguridad, Servicio de Atención al Cliente y Defensoría del Pueblo.
- La STA contrata los servicios de traducción de NWI Global cuando una persona los solicita. Estos servicios se utilizan cuando la STA lleva a cabo difusiones por escrito y específicas.
- La Defensoría del Pueblo proporciona capacitaciones sobre cómo ayudar a las personas con LEP que solicitan asistencia en idiomas para los operadores, el personal de seguridad y los representantes del servicio de atención al cliente de rutas fijas y Paratransit.

### **Costos**

- Una cantidad de organizaciones locales brindan servicios a la población con LEP de varios tipos, como servicios de traducción, enseñanza de English as a Second Language (ESL, inglés como segundo idioma), servicios de redes de contactos, capacitación laboral, vivienda y otros servicios básicos.
- El costo de las interpretaciones telefónicas de CTS de LanguageLink del periodo 2020-2022 fue de \$550,15.

### **Determinación de la necesidad de asistencia relativa al LEP**

Dentro del área de servicio de la STA, las personas con LEP representan un 2,5 % del total de la población. De ese porcentaje de personas con LEP, el 4,7 % utiliza el transporte público como medio principal de transporte. De acuerdo con estos resultados, la STA concluyó que una difusión extensiva a la población con LEP garantiza resultados mínimos. Hay pocas personas con LEP dentro del área de servicio de la STA y solo una pequeña parte utiliza el transporte público.

### **Plan de asistencia para la población y los individuos con LEP**

Este plan se creó de acuerdo con la determinación de la necesidad de asistencia relativa al LEP en el área de servicio de la STA según los resultados del análisis de cuatro factores. A continuación, se mencionan estrategias que la STA puede utilizar al asistir a personas con dominio limitado del inglés.

### **Avisos específicos a las organizaciones con LEP**

Dependiendo del alcance del proyecto y de los grupos de población implicados, la STA puede hacer lo siguiente:

- Enviar información actualizada sobre cambios en las tarifas o cambios importantes en los servicios a las organizaciones comunitarias (identificadas en la lista de distribución) que prestan servicio a la población con LEP.
- Actualizar la lista de distribución según sea necesario.
- Enviar encuestas a las organizaciones comunitarias para preguntarles por la información demográfica de la población con LEP a la que prestan servicio y por los servicios que ofrecen.
- Trabajar con organizaciones comunitarias para distribuir información sobre la STA en los idiomas necesarios.

### **Medidas de asistencia en idiomas**

El aviso de asistencia en idiomas se publicará en STA Plaza y en el sitio web de la STA, así como en todos los vehículos del servicio de ingresos de la STA. El aviso de servicios de traducción se publicará en español, ruso y vietnamita; los tres idiomas reconocidos como “Safe Harbor” (puerto seguro). Este es un ejemplo del aviso de asistencia en idiomas:

*If information is needed in another language, contact (509) 325-6094.*

*Si necesita información en otro idioma, comuníquese al (509) 325-6094.*

*Для получения информации на другом языке звоните по тел. (509) 325-6094.*

*Nếu quý vị cần thông tin bằng một ngôn ngữ khác, xin vui lòng gọi số (509) 325-6094.*

### Traducción de idiomas a pedido

La Defensoría del Pueblo de la STA proporcionará planes, formularios y otros documentos disponibles en los idiomas que solicite un individuo con LEP. La STA trabajará con un intérprete si necesita asistencia en idiomas para la comunicación oral.

A continuación, hay una copia del póster “Point to your Language” (Indique su idioma) que utiliza el Servicio de Atención al Cliente como herramienta para ayudar a las personas que necesitan servicios de traducción (Imagen 1).

Tras reconocer el idioma necesario, el Servicio de Atención al Cliente se pondrá en contacto con el CTS de LanguageLink para solicitar los servicios de traducción.

Imagen 1. Póster Point to your language

TRUSTED MULTILINGUAL COMMUNICATION

## Point to your language

Amharic አማርኛ	Hebrew עברית	Portuguese <b>Português</b>
Arabic العربية	Hindi हिन्दी	Punjabi ਪੰਜਾਬੀ
Bosnian (Serbo Croatian) <b>Bosanski</b>	Hmong <b>Hmoob</b>	Romanian <b>Română</b>
Burmese မြန်မာစာ	Italian <b>italiano</b>	Russian <b>Русский</b>
Cambodian ខ្មែរ	Japanese 日本語	Somali <b>Soomaali</b>
Cantonese 廣東話	Karen ကရင်	Spanish <b>Español</b>
Haitian Creole <b>Kreyól Ayisyen</b>	Kirundi <b>Ikirundi</b>	Swahili <b>Kiswahili</b>
Farsi فارسی	Korean 한국어	Tagalog <b>Tagalog</b>
French <b>Français</b>	Laotian ພາສາລາວ	Thai ภาษาไทย
French-Canadian <b>français canadien</b>	Mandarin 國語	Tigrinya ትግርኛ
German <b>Deutsch</b>	Nepali नेपाली	Urdu اردو
Turkish <b>Türkçe</b>	Polish <b>Polski</b>	Vietnamese <b>Tiếng Việt</b>

Over 240 languages 24|7|365

[twitter.com/CTSlanguagelink](https://twitter.com/CTSlanguagelink)  
 [facebook.com/ctslanguagelink](https://facebook.com/ctslanguagelink)  
 Find us online: [ctslanguagelink](https://ctslanguagelink.com)  
 Telephone: 1.800.208.2620

*We speak your customer's language*

### Traducción del sitio web

El sitio web de la STA está equipado con el *software* de Google Translate para ayudar a la población con LEP a navegar en línea. Este *software* tiene servicios de traducción para cada uno de los idiomas de puerto seguro incluidos en este plan.

### **Capacitación del personal**

El plan de LEP se distribuye a todos los empleados del Servicio de Atención al Cliente de la STA. Esta información será parte del proceso de orientación del personal de la STA para todos los nuevos empleados de Servicio de Atención al Cliente. Algunos de los temas de la capacitación son los siguientes:

- Política y procedimientos relativos al LEP del título VI de la STA.
- Asistencia en idiomas ofrecida por la STA.
- Procedimientos para acceder a un intérprete.

Los operadores de transporte reciben capacitación sobre el procedimiento de la STA para ayudar a la población con LEP. Esta capacitación incluye lo siguiente:

- Trate a las personas con respeto.
- Utilice oraciones simples y cortas para que la persona que le habla pueda entenderlo fácilmente.
- Utilice palabras sueltas al hablar que ayuden al cliente.
- Si, como operador, utiliza los servicios de un intérprete para comunicarse, diríjase al cliente, no al intérprete.
- No finja comprender si tiene dificultades para entender el estilo de comunicación de un cliente. En su lugar, pídale que repita más despacio la información porque podría ser importante.
- Utilice elementos visuales, pídale que escriba lo que quiere decir o que señale en un mapa. Utilice su creatividad. Utilice mímicas o gestos.
- Si necesita la asistencia en idiomas, señale el póster de “Road Rules” (Reglas de la ruta) que se encuentra en cada vehículo, atrás del asiento del conductor. Si es necesario, dígame a las personas que se comuniquen con la Defensoría del Pueblo de la STA al (509) 325-6094.
- Si necesita asistencia adicional, póngase en contacto con Despacho, o si se encuentra en Plaza, dígame a la persona que se acerque al Servicio de Atención al Cliente o la Seguridad para recibir asistencia de traducción.

### **Supervisión y actualización del plan de LEP**

Este plan está diseñado para ser flexible y fácil de actualizar. Como mínimo, la STA seguirá el calendario de actualización del programa del título VI para el plan de LEP.

Cada actualización debe examinar todos los componentes del plan, como los siguientes:

- ¿Cuántas personas con LEP se encontraron?
- ¿Se cubrieron sus necesidades?
- ¿Cuál es la población con LEP actual en el área de servicio?
- ¿Ha habido algún cambio en el tipo de idiomas en los que se necesitan servicios de traducción?
- ¿Siguen siendo necesaria una asistencia en idiomas continua para los programas de la STA previamente identificados? ¿Deberían incluirse otros programas?
- ¿Han cambiado los recursos disponibles de la STA, como la tecnología, el personal y los costos financieros?
- ¿La STA ha cumplido las metas del plan de LEP?
- ¿Se recibió alguna queja?

### **Safe Harbor Provision**

De acuerdo con la Safe Harbor Provision (Disposición de Puerto Seguro) del Department of Justice (DOJ, Departamento de Justicia) de EE. UU. adoptada por el Department of Transportation (DOT) de EE. UU., si un beneficiario de fondos federales proporciona servicios de traducción escrita de documentos de vital importancia para cada uno de los grupos de idiomas con LEP que constituyan el cinco por ciento (5 %) o 1000 personas del total de la población atendida por la agencia, entonces dicha acción se considerará una prueba contundente del cumplimiento de las obligaciones de traducción escrita del beneficiario. A partir de las estimaciones de 5 años de la ACS de 2021, el español, el ruso, el árabe, el vietnamita, el tagalo y el chino se califican como idiomas de puerto seguro en el condado de Spokane. La STA considerará estos idiomas como puerto seguro en el Public Transportation Benefit Area (PTBA) de Spokane.

### **Difusión del plan de LEP de la STA**

La STA publicará el plan de LEP en su sitio web como parte del programa general del título VI de la STA, que se puede consultar aquí: <https://www.spokanetransit.com/projects/title-vi-non-discrimination-policy-and-plan/>.

La persona con LEP puede obtener copias del plan si las solicita. Cualquier pregunta o comentario sobre este plan deberá enviarse a la siguiente dirección:

Community Ombudsman and Accessibility Officer

1230 W. Boone Avenue

Spokane, WA 99201

(509) 325-6094

Relé telefónico con dispositivo TTY 711

[ombudsman@spokanetransit.com](mailto:ombudsman@spokanetransit.com)