

#### **XIV. Plan de acceso para el idioma inglés limitado (LEP)**

Dominio limitado de inglés (LEP) son personas para quienes el inglés no es su idioma principal y que tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o entender inglés. Incluye tanto a las personas que informaron a la Oficina del Censo de los Estados Unidos que no hablan bien el inglés y las personas que informaron que no hablan inglés en absoluto. Esta barrera de lenguaje pueden evitar que las personas accedan a los servicios públicos y las prestaciones sociales, incluidos los servicios de transporte público.

##### **Los requisitos federales**

Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y la Orden Ejecutiva 13166, firmada el 11 de agosto 2000, la legislación federal exige planes de LEP de agencias públicas que reciben fondos federales.

Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, 42 U.S.C. 2000d et seq., y su reglamento de aplicación establecen que ninguna persona en los Estados Unidos, por motivos de raza, color u origen nacional, excluida de participar, se le nieguen los beneficios de, o ser de otro modo sujeta a discriminación bajo ningún programa o actividad que reciba asistencia financiera federal. El Tribunal Supremo de los Estados Unidos ha dictaminado que la LEP es un componente de la clase protegida de origen nacional.

La Orden Ejecutiva 13166, -para mejorar el acceso a los servicios con habilidad limitada del inglés, obliga a las agencias federales para examinar los servicios que proporcionan, identificar cualquier necesidad de servicios para aquellos con LEP, y desarrollar e implementar un sistema para prestar esos servicios a fin de esas personas puedan tener un acceso significativo a ellos. La Orden Ejecutiva 13166 también requiere que las agencias federales trabajan para garantizar que los beneficiarios de la asistencia financiera federal proporcionan un acceso significativo a sus solicitantes y beneficiarios de LEP. El Decreto se aplica a todas las agencias federales y todos los programas y operaciones de las entidades que reciben fondos del gobierno federal, incluidos organismos estatales, organismos locales y de gobiernos, el sector privado y las entidades sin ánimo de lucro, y sub-beneficiarios como organismos de tránsito público.

El Departamento de Transporte (DOT) publicó LEP revisado orientación para sus beneficiarios el 14 de diciembre de 2005. La Administración Federal de Tránsito (FTA) hace referencia al punto de orientación LEP en su Circular 4702.1A, -el título VI y el Título VI-dependiente directrices para FTA receptores, que fue publicado el 13 de abril de 2007. Esta Circular reitera la necesidad de tomar medidas responsables para asegurar un acceso significativo a los beneficios, servicios e información para personas LEP y sugiere que el TLC los receptores y subreceptores desarrollar un plan de implementación del lenguaje coherente con las disposiciones de la sección VII de la DOT LEP orientación.

La ciudad es un beneficiario directo de TLC y la financiación necesaria para desarrollar y actualizar periódicamente su plan de LEP como parte de su Título VI Programa. La ciudad del plan de LEP es un componente crítico para mejor servir a las necesidades de transporte de las diversas comunidades que componen su área de servicio. Proporcionar asistencia lingüística en un

competente y eficaz ayudará a asegurar que los servicios de la ciudad son seguros, confiables, convenientes y accesibles a las personas lep en el área de servicio. El Departamento de Transporte (DOT) de orientación LEP recomienda que los destinatarios desarrollar un plan de implementación para atender las necesidades de las poblaciones que atienden LEP.

El DOT LEP observa que la aplicación efectiva de planes suelen incluir los siguientes cinco elementos:

- 1) Identificar el LEP quienes necesitan asistencia de idioma.
- 2) proporcionar asistencia de idioma oral y escrito.
- 3) Capacitar al personal apropiado.
- 4) dar aviso a esas personas a través de organizaciones de abogacía, PSA escrito y audio.
- 5) supervisar y actualizar nuestro plan de LEP y procedimientos según corresponda.

A través de un memorando de entendimiento con la KCATA, aprovecharemos los KCATA Call Center Regional (CCR) y el idioma de la línea (TeleLanguage) para proporcionar asistencia a clientes y viajes información vía telefónica para aquellos que deseen utilizar los servicios de la ciudad.

#### **XV. Las "cuatro Análisis factorial"**

El punto de orientación se describe como "cuatro factores" los destinatarios son a tener en cuenta a la hora de evaluar necesidades lingüísticas y determinar las medidas apropiadas para garantizar el acceso efectivo a los servicios de servicios de LEP. A través de la realización de la "cuatro" el análisis factorial, personal de la ciudad está mejor posicionado para formalizar y aplicar un método rentable y una combinación adecuada de medidas de asistencia de idioma proactivo y responder a las solicitudes de asistencia de LEP constituyentes. Los cuatro factores son como sigue:

- 1) El número o proporción de esas personas elegibles para ser servidos o probablemente para ser encontrado por un programa, actividad o servicio del Destinatario o cesionario.
- 2) la frecuencia con la que los individuos LEP entran en contacto con el programa.
- 3) la naturaleza y la importancia del programa, actividad o servicio prestado por el beneficiario a la comunidad de LEP.
- 4) Los recursos disponibles para el destinatario y el costo total.

**Factor 1: La propuesta de utilización del tranvía KC y porcentaje de jinetes LEP (personas elegibles para ser servido o puedan ser encontradas por el destinatario).**

Los posibles corredores del tranvía pueden provenir de cualquier área dentro del área metropolitana de Kansas City, que abarca 14 condados incluyendo Caldwell, Cass, arcilla, Clinton, Bates, Jackson, Johnson, Lafayette, Leavenworth Linn, Miami, Platte, Ray y Wyandotte condados del área metropolitana de Kansas City en Missouri y Kansas. Sin embargo, el área de

servicio de tranvía KC fue ajustada para examinar los datos de filiación de los diez municipios de la ciudad que tienen una mayor probabilidad de utilizar el tranvía. Esta área abarca Kansas City, Kansas, Kansas City, Missouri, Riverside, Blue Springs, de Lee's Summit, Raytown, Gladstone, independencia, libertad, y N. Kansas City. Según el más reciente Censo de los Estados Unidos datos es relativamente anticuada (2000-2010), hemos examinado los EE.UU 2010-2014 Census-American Encuesta Comunitaria 5 año calcula que para determinar el porcentaje de LEP corredores en el área de servicio de tranvía.

### **Demografía y vivienda estimaciones por porcentaje**

Fuente: Oficina del Censo de Estados Unidos, la encuesta sobre la Comunidad Estadounidense de 2010-2014 5-año-ACS estimaciones demográficas y estimaciones de vivienda

La población y la diversidad demográfica de la población por porcentaje para 2010-2014 es de un total de 968,290 personas. Sesenta y ocho y cuatro por ciento (68.4%) o 662,986 o 206,513 son blancos, 21,3% son negros, 110,187 personas o el 11,3% son hispanos (de cualquier raza), 22,037 o 2,2% son asiáticos, 4,733 o .48% son indios americanos y nativos de Alaska y 2111 o .21% son nativos de Hawai y de las Islas del Pacífico. Tres y dos por ciento (3,2%) o 31,416 personas identificadas con dos o más razas y 38,494 o el 3,9% fueron clasificados como alguna otra raza.

### **Examen de lengua hablada en el hogar y la habilidad para hablar inglés, para la población de 5 años o más de acuerdo al Censo de Estados Unidos 2010-2014 Encuesta Comunitaria Data-American Estimaciones de 5 años**

Examen de las estimaciones de la encuesta sobre la Comunidad Estadounidense de 2010-2014 se detalla el número de personas y la proporción de personas LEP para el total del área de servicio de tranvía KC como 106,163 personas o 11.81%. Esta estadística ilustra que el inglés es el idioma dominante con 88,18% o 792,101 personas durante los cinco años de edad. Del total de la población, el porcentaje para el español es de 7,82% o 70,262 personas, asiáticos/isleños del Pacífico es 1,75% o 15,778 personas, lenguas indoeuropeas es 1.32% o 11,901 personas y .914% o 8,212 personas hablaban "otros idiomas" según los datos.

La FTA directrices respecto de la población LEP incluye a las personas que no hablan inglés como su idioma principal y que tienen una capacidad limitada para leer, hablar, escribir y entender inglés puede ser identificado como una habilidad limitada del inglés, o "LEP." Los datos clasificados por los grupos de idiomas hablados por los entrevistados: "Español", "indoeuropeas", "o isleños del Pacífico asiático", u "Otros idiomas".

La población que habla inglés menos que "muy bien", se calculó sumando las respuestas del censo para hablar inglés "muy bien", "no", y "no a todos." El estudio determinó que aproximadamente el 7,67% o 68,911 de los 898,264 individuos de más de 5 años en el área de servicio de tranvía de la ciudad de Kansas habla inglés menos que "muy bien" y se caracteriza como LEP. La mayoría de la población 31,434 LEP o el 3,49% del total de 898,264 personas de habla no inglesa se habla español. El resto de las personas de habla no inglesa hablan uno o más de los indoeuropeos (3,00%), asiáticos/isleños del Pacífico (0,73%), o en otros idiomas (0,43%). La ciudad analizó el restante 4,16% de LEP con la disposición de puerto seguro.

**Tabla 1, 2010-2014 de la encuesta sobre la Comunidad Estadounidense de estimaciones de 5 años, la "capacidad de hablar inglés."**

KC Tranvía Área de Servicio autoridad	Población +5	Sólo hablan Inglés	Español	Indo- europeo	O isleños del Pacífico asiático	Otros Idiomas	La población total estimada de LEP
<b>Total Población</b>	898,264	792,101	70,262	11,901	15,778	8,212	106,153
<b>Porcentaje Proporción de la población total</b>	100%	88,18%	7,82%	1,32%	1,75%	0.914%	11.80%
<b>Disposición de Safe Harbor cuenta</b>			<b>LEP</b>	<b>X</b>	<b>X</b>		
<b>KC Tranvía Área de servicio</b>	898,264	792,101	70,262	11,901	15,778	8,212	106,153

### **Disposición de puerto seguro**

El Departamento de Transporte ha adoptado el Departamento de Justicia del suministro de Safe Harbor, en la que se esbozan las circunstancias que pueden proporcionar un "puerto seguro" para los destinatarios con respecto a las barreras lingüísticas, debido a su origen nacional. La disposición de puerto seguro requiere la traducción de materiales escritos para personas con inglés limitado. Considerando la disposición de Safe Harbor, la ciudad considera la traducción de material escrito si el grupo lingüístico LEP constituían el 5% o 1.000 personas o más de la población total probablemente será servida por el tranvía. Los asiáticos o isleños del Pacífico y los grupos indoeuropeos tienen cada uno más de 1.000 personas que están LEP, aunque su porcentaje de participación de la población para el LEP KC área de servicio de tranvía está a menos de 5% a 0,73% y 3,00%, respectivamente.

La ciudad, el personal del programa supervisará el uso real del jinete, comunicados de prensa, datos de censos y encuestas de jinete para identificar y localizar nuevas y significativas poblaciones de LEP. El personal de la ciudad va a monitorear continuamente este grupo demográfico y evaluar si la futura asistencia de idioma es necesario para este grupo específico.

### **Factor 2: La frecuencia con la que los individuos LEP entran en contacto con el programa**

El personal de la ciudad participarán en reuniones públicas, interacciones y ridership servicio al cliente. Esto nos ayudará a supervisar y realizar un seguimiento de los individuos LEP que entran en contacto con el sistema, las diversas necesidades lingüísticas y la frecuencia con la que lo hacen. La ciudad de Kansas City, Missouri, opera una acción Call Center (311) para

proporcionar asistencia e información del servicio de atención al cliente vía telefónica. La ciudad mantendrá el KC Hotline 816-804-8882 Proyecto de tranvía y el sitio web [www.kcstreetcar.org](http://www.kcstreetcar.org) de contacto público.

El Centro de Llamadas 311 enviará todas las llamadas sobre el Título VI quejas al título VI, Coordinador de la investigación. El Coordinador del Título VI recoger, analizar y realizar un seguimiento de la satisfacción del cliente rider encuestas para determinar el número y la frecuencia de LEP jinetes y necesidad de idiomas adicionales. Título VI seguro será publicado en el sitio web de la ciudad, en los vehículos, la vivienda se detiene, instalaciones de mantenimiento del vehículo y el Ayuntamiento.

### **Factor 3: La naturaleza y la importancia del servicio a la vida de las personas**

Acceso al transporte público es fundamental para las minorías y los individuos LEP que pueden no tener transporte personal. La ciudad anticipa corredores de transporte público tienen múltiples necesidades de viaje que incluyen paseos al trabajo, la escuela, las entrevistas de trabajo, supermercados y tiendas minoristas, citas médicas, la comunidad y las agencias de servicio social y entretenimiento. La ubicación principal de la principal ruta de tranvía está dentro del distrito del gobierno y grandes empresarios, autoridades federales, estatales, del condado y agencias de la ciudad, la ciudad de Kansas, Missouri oficina administrativa del distrito escolar, el Servicio Postal de los Estados Unidos, la Oficina de Impuestos Internos, sistemas de DST, Truman Medical Center, Children's Mercy Hospital, Hallmark Cards, Autoridad de Vivienda, bufetes, KC Public Library, Crown Center Shopping y la conexión KCATA hub.

Aunque el tranvía tiene una limitada área de servicio inicial, tiene el potencial de ser un punto de conexión o el punto de destino final para las personas que van a trabajar, ir de compras, realizar negocios o entretenimiento. El sistema de transporte de tranvías de la ciudad puede afectar significativamente la calidad de vida de las personas. Además, las principales zonas de ocio y deportes arena se encuentra a pocas cuadras de la principal ruta de tranvía. Vamos a supervisar y jinetes de encuesta para determinar cuántas personas se utilizan las LEP KC Tranvía y lo que la población afectada se considera un servicio esencial. También vamos a determinar los medios más eficaces para proporcionar asistencia de idioma.

### **Factor 4: Los recursos disponibles para la divulgación de LEP y los costos asociados con esa extensión**

Los recursos incluyen: KCATA Idioma de Call Center y TeleLanguage línea interna, el personal de la ciudad, y todos los de la ciudad de Kansas City, Missouri, comunicaciones y herramientas de marketing. Costo de los servicios de traducción y Call Center han sido incorporados en un memorando de entendimiento con la KCATA y la ciudad de los presupuestos de operaciones. Costes anuales será determinada por el uso real e incorporado en futuros presupuestos anuales.

## **XVI. Aplicar el KC Streetcar LEP**

### **Elemento 1: Identificación de las personas que necesitan asistencia LEP**

Ee.Uu. Censo 2010-2014 5 años de datos de estimaciones indica que esas personas de habla hispana son el grupo principal que requieren asistencia lep en el área de servicio de tranvía de KC. El KC Tranvía y proporcionará personal ha puesto por escrito y traducción de los documentos de divulgación y cumplimiento importantes para el grupo LEP de habla española. La ciudad seguirá supervisando ridership para identificar y localizar nuevas poblaciones de LEP.

Encuesta de Satisfacción del cliente: sobre una base anual, junto con otros requisitos de presentación de informes, la ciudad llevará a cabo una encuesta de satisfacción del cliente que se utiliza para proporcionar información detallada sobre la demografía del pasajero y sus patrones de viaje. Estas encuestas de satisfacción del cliente incluirá jinetes LEP, su frecuencia y sus patrones de viaje, y la ruta. Esta información será útil en la planificación futura de los horarios, la capacidad máxima y la comprensión de las necesidades de los jinetes de LEP.

Documentación Personal encuentros con LEP en reuniones públicas: El personal de la ciudad tendrán la posibilidad de interactuar con esas personas en reuniones y eventos para determinar si sus necesidades están siendo satisfechas, para asegurar proactivamente identificamos cualquier idioma traducción necesidades y atenderlas.

## **Elemento 2: Proporcionar medidas de asistencia de idioma**

Servicios de traducción: La ciudad proporcionará materiales traducidos por escrito en español para los documentos esenciales tales como la Ciudad del título VI Proceso de queja, formularios de quejas y aviso al público del título VI Derechos Civiles. Además, el Centro de Llamadas 311 y KCATA's Call Center regional también proporcionará servicios de traducción oral cuando sea necesario.

Non-English recursos en sitios web: La ciudad y el personal de la autoridad de tranvía se segmentan sus sitios web ([www.kcmo.gov/humanrelations/about/](http://www.kcmo.gov/humanrelations/about/) y [www.kcstreetcar.org](http://www.kcstreetcar.org)) crítica para proporcionar enlaces a los documentos traducidos, es decir, procedimientos de denuncia y formularios, y otros asuntos de LEP. El personal de la ciudad continuará desarrollando esta sección de nuestro sitio web <http://www.kcstreetcar.org> y <http://www.kcmo.gov/humanrelations/about/>.

KC Streetcar traducción web: La ciudad utilizarán métodos rentables para proporcionar servicios de traducción a la totalidad del sitio web del programa. El traductor de Google está siendo utilizado e investigado para una mayor aplicación.

Ayudar a esas personas a bordo del KC vehículos tranvía LEP : Si un pasajero necesita asistencia, mientras que a bordo de un tranvía KC vehículo, el operador responda lo mejor posible a las necesidades de los pasajeros, solicite la ayuda de un pasajero que puede traducir o póngase en contacto con el Centro de Llamadas 311 KC Streetcar Project Hotline o el Call Center regional para asistencia de idioma.

## **Elemento 3: Capacitación del personal**

A fin de establecer el acceso a la información y servicios para los individuos LEP, el Título VI

Coordinador debe interactuar regularmente con los riders, operadores y público en general LEP y organizará y/o llevar a cabo la capacitación de personal para los empleados nuevos y actuales, así como cursos de actualización cuando sea necesario. Personal ejecutivo serán capacitados en el LEP plan para reforzar su importancia y garantizar su aplicación. El Título VI Coordinador capacitará al personal en el departamento de relaciones humanas, comunicaciones, KC Streetcar operaciones y la acción KCMO Call Center en relación con el plan de LEP y los servicios y programas disponibles para los clientes de LEP.

#### **Elemento 4: Dar aviso a esas personas de la disponibilidad de asistencia de idioma**

La ciudad va a dar aviso a los residentes de LEP que asistencia de idioma está disponible de forma gratuita:

##### Sitios web y Tranvía Hotline:

Los residentes de LEP puede acceder a la ciudad de Kansas, Missouri, sitio web en las relaciones humanas <http://www.kcmo.gov/humanrelations/about/> y el KC Streetcar sitio web [www.kcstreetcar.org](http://www.kcstreetcar.org) para información acerca de los servicios de tranvías. Los individuos LEP pueden acceder también a KC Proyecto Tranvía línea directa (816) 804-8882 para información de tranvías.

No locales periódicos Inglés: La Ciudad del personal continuará a emitir comunicados de prensa en los periódicos de habla no inglesa, Dos Mundos, KC Hispanic News, y periódicos publicitando la asistencia de idioma ofrecido.

##### El compromiso directo con poblaciones de LEP y organizaciones de la comunidad:

El Título VI coordinador procurará identificar y hacer participar a las poblaciones de LEP en la comunidad proporcionando materiales por escrito describiendo los servicios de transporte público y dispone de servicios de asistencia de idiomas relacionados con la utilización de organizaciones religiosas, de promoción y de grupos comunitarios, escuelas y otras entidades donde grandes cantidades de la población LEP se puede acceder.

Cualquier persona o entidad con acceso a Internet podrá acceder y descargar el plan de LEP. Alternativamente, cualquier persona u organismo puede solicitar una copia de los procedimientos de denuncia, a través del teléfono, correo electrónico, fax, correo o en persona y una copia deberá ser proporcionada sin costo alguno. Solicitud de copias también pueden ser dirigidas a: Kansas City, Missouri, 414 East 12<sup>th</sup> St., 4th Fl., Departamento de Relaciones Humanas Título VI Compliance Officer, Kansas City, Missouri 64105, 816-513-1836.

#### **Elemento 5: Seguimiento y actualización del plan**

La ciudad del personal revisará su plan de LEP sobre una base anual para determinar si el plan es satisfacer las necesidades de la población de LEP. Estas necesidades se determinarán mediante encuestas de satisfacción del cliente, información de contacto público con la población LEP, y el análisis de datos censales para reconocer los cambios demográficos en la zona atendida por el tranvía.

Las actualizaciones previstas incluyen la incorporación de datos del censo actualizado, LEP ridership tendencias identificadas a través de nuestras encuestas de satisfacción del cliente, anual

observaciones públicas sobre el Plan de LEP, Título VI programa trienal y presentaciones.

Como el beneficiario directo de la Administración Federal de Tránsito fondos para el Tranvía KCMO KC las relaciones humanas en el personal del Departamento es responsable de asegurar que se cumpla con el título VI Requisitos generales descritos en la Circular del TLC 4702.1B.