

# Plan de Acceso Idiomático

## RESUMEN EJECUTIVO



**Presentado por:**

**Oficina de Derechos Civiles (OCR)  
Santa Clara Valley Transportation Authority  
3331 North First Street, Building B-2  
San Jose, CA 95134-1906  
(408) 952-8901  
[www.vta.org](http://www.vta.org)**

## Propósito del resumen ejecutivo

El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 establece que ninguna persona “por motivos de raza, color nacionalidad de origen, será excluida de la participación, se le negarán los beneficios o será objeto de discriminación en ningún programa o actividad que reciba asistencia financiera federal”.

Como beneficiario de fondos federales, VTA toma medidas para cumplir con estas leyes de protección de los derechos civiles. Cada tres años, VTA presenta el Programa para el cumplimiento del Título VI (6) a la Administración Federal de Transporte Público (FTA, por sus siglas en inglés). Este informe de seguimiento garantiza que VTA se adhiere a la Ley de derechos civiles de 1964, que prohíbe la discriminación por motivos de raza, color o nacionalidad de origen.

No proporcionar un acceso significativo a las personas que, debido a su nacionalidad de origen, pueden tener un dominio limitado del idioma inglés (LEP, por sus siglas en inglés)<sup>1</sup>, es un tipo de discriminación basada en el país de origen de la persona. Aunque la designación LEP no se establece explícitamente en la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Orden Ejecutiva Presidencial 13166 enfatiza que las agencias públicas deben garantizar que los programas y las actividades, que se brindan en inglés, sean accesibles para las personas LEP.

Por lo tanto, VTA tiene un Plan de Acceso Idiomático (LAP, por sus siglas en inglés) que describe formas de protección contra la discriminación y de brindar un servicio significativo a la comunidad con un dominio limitado del idioma inglés (LEP).

El siguiente resumen ejecutivo se enfoca en los conocimientos obtenidos a partir de una encuesta demográfica del Condado de Santa Clara, cómo VTA se acerca a la comunidad y cómo planea continuar llegando a las comunidades LEP. Se ofrece como un resumen más general del informe completo y remite al lector a la versión completa del LAP. Los anexos están numerados de la misma manera que en el informe completo, a menos que se indique lo contrario por razones de brevedad.

---

<sup>1</sup>Las personas con dominio limitado del idioma inglés (LEP, por sus siglas en inglés) son aquellas personas cuyo idioma materno no es el inglés y que tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o comprender el inglés. Incluyen a las personas que informaron al Censo de los EE. UU. que hablan inglés bien, mal o nada en absoluto”. - La Administración Federal de Transporte Público (FTA) emitió la Circular 4702.1B.

## Tabla de contenido

Propósito del resumen ejecutivo .....	2
Introducción; Título VI; Compromiso Organizacional; y Autoridad y Directrices .....	4
Factor 1: ¿Cuántas personas con habilidades limitadas para hablar inglés (LEP) se encuentran dentro del área de servicios de VTA? .....	7
Factor 2: ¿Con qué frecuencia VTA entra en contacto con personas con LEP? .....	10
Factor 3: La importancia del programa, las actividades y los servicios para las personas con Dominio Limitado del idioma Inglés (LEP).....	12
Factor 4: Recursos disponibles para el beneficiario y costos .....	12
Conclusión.....	14
Apéndice .....	16

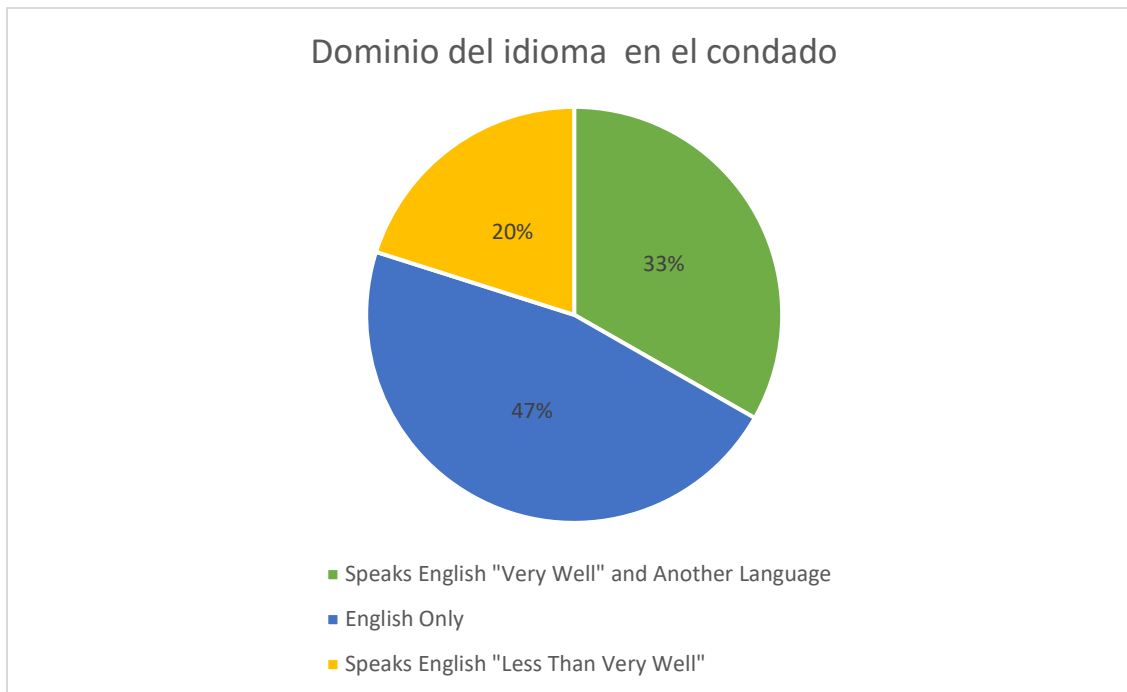
## Introducción; Título VI; Compromiso Organizacional; y Autoridad y Directrices

### *Introducción*

VTA es un distrito especial independiente que ofrece opciones de transporte sostenibles, accesibles y centradas en la comunidad. Son opciones innovadoras, ambientalmente responsables y que promueven la vitalidad de la región. VTA proporciona operaciones de autobús, tranvía y paratransporte; gestión de la congestión vehicular; proyectos de mejora de autopistas y planificación del transporte en todo el condado. La agencia brinda estos servicios en todo el Condado de Santa Clara y sus alrededores, incluidas las ciudades de Campbell, Cupertino, Gilroy, Los Altos, Los Altos Hills, Los Gatos, Milpitas, Monte Sereno, Morgan Hill, Mountain View, Palo Alto, San Jose, Santa Clara, Saratoga y Sunnyvale.

Según los datos de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense (ACS, por sus siglas en inglés) de 2016–2020, utilizados en este Plan de Acceso Idiomático, la proporción de la población a la que VTA presta servicio, que está compuesta por personas con Dominio Limitado del Inglés (LEP, por sus siglas en inglés) corresponde al 20 por ciento de la población general del Condado de Santa Clara (ver Gráfico 1). En 2022, 354,229 de 1,816,606 personas que viven en el Condado de Santa Clara son personas consideradas con un LEP. Esto indica una población LEP significativa en la región, considerando que el porcentaje de personas LEP en California en general es del 17,4 por ciento y para los Estados Unidos en general, es del 8,2 por ciento.

## Gráfico 1: Dominio del idioma en el Condado de Santa Clara



Fuente: Oficina del Censo de los Estados Unidos, estimaciones de 5 años de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense 2016-2020

### *Compromiso Organizacional sobre el Título VI*

VTA está comprometida en que se cumplan los requisitos reglamentarios del Título VI. La agencia está estructurada de manera que el cumplimiento, el desarrollo de políticas, la capacitación, la presentación de informes y el control de todas las políticas contra la discriminación en lo que respecta al Título VI, además del dominio limitado del idioma inglés, están centralizados en un solo departamento: la Oficina de Derechos Civiles. Esta oficina se ubica organizacionalmente bajo la Gerencia General.

Con respecto al Título VI, VTA:

- Garantizará que el nivel y la calidad del servicio de transporte se brinden sin distinción de raza, color o nacionalidad de origen.
- Identificará y abordará, según corresponda, los efectos desproporcionadamente altos y adversos para la salud humana y el medio ambiente, incluidos los efectos sociales y económicos de los programas y actividades en las comunidades que han sido marginadas y aquellas que tienen bajos ingresos.
- Promoverá la participación plena y justa de todas las poblaciones afectadas en la toma de decisiones relacionadas con el transporte.

- Buscará prevenir la denegación, reducción o retraso en los beneficios relacionados con programas y actividades que favorecen a poblaciones marginadas o de bajos ingresos.
- Asegurará un acceso significativo a programas y actividades por parte de personas que tienen un dominio limitado del inglés.

#### *Autoridad y Directrices*

En la versión completa, esta sección del Plan de Acceso Idiomático cita diferentes fuentes como guía para establecer el LAP. Entre ellas se encuentran el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Orden Ejecutiva 13166, la Circular 47021.B, la publicación de la Administración Federal de Transporte Público: "Implementación de las Directrices de las Políticas del Departamento de Transporte sobre las responsabilidades de los beneficiarios en relación a las Personas con Dominio Limitado del idioma Inglés (LEP): Manual para Proveedores de Transporte Público", y la Circular 4703.1.

#### *Análisis de los cuatro factores*

El Plan de Acceso Idiomáticos de VTA detalla el análisis de los cuatro factores y el plan de implementación completado para cumplir con los requisitos de la directriz sobre las personas con LEP del Departamento de Transporte (DOT, por sus siglas en inglés).

El análisis de los cuatro factores identifica las medidas de asistencia idiomática necesarias para mejorar el acceso a los servicios y beneficios de VTA para las personas con LEP. El análisis de los cuatro factores también se utiliza para garantizar que la información sobre los pasajeros de VTA que tienen LEP se haya validado entre varias fuentes de datos. Además, establece que las necesidades y preocupaciones de las personas que tienen LEP y usan VTA se consideran a la hora de establecer proyectos futuros para mantener y mejorar su acceso a los servicios.

Para establecer los idiomas para los cuales se debe buscar información, VTA se basa en la Disposición de Salvaguardia de Derechos (*Safe Harbor Provision*) de la FTA. Esta disposición indica que las agencias de transporte público traducen documentos esenciales a los idiomas que hablan las poblaciones con LEP representadas por el 5 por ciento o 1,000 personas, la cantidad que sea menor. VTA ha creado un Plan de Documentos Esenciales que describe cómo prioriza las traducciones (consulte *el Apéndice - C* en la versión completa del LAP para ver el Plan de Documentos Esenciales detallado).

La población general del Condado de Santa Clara contribuye con 18 idiomas que cumplen con este criterio de "Salvaguardia de Derechos" para el

Condado de Santa Clara, lo que refleja aún más la gran diversidad dentro del área de servicios de VTA. Los idiomas que se ajustan a estos criterios se enumeran a continuación:

- |               |                       |
|---------------|-----------------------|
| 1. español    | 10. tamil             |
| 2. vietnamita | 11. árabe             |
| 3. chino      | 12. farsi             |
| 4. coreano    | 13. japonés           |
| 5. tagalo     | 14. jemer (camboyano) |
| 6. punjabi    | 15. portugués         |
| 7. hindi      | 16. somalí            |
| 8. ruso       | 17. tigrinya          |
| 9. telugu     | 18. amárico           |

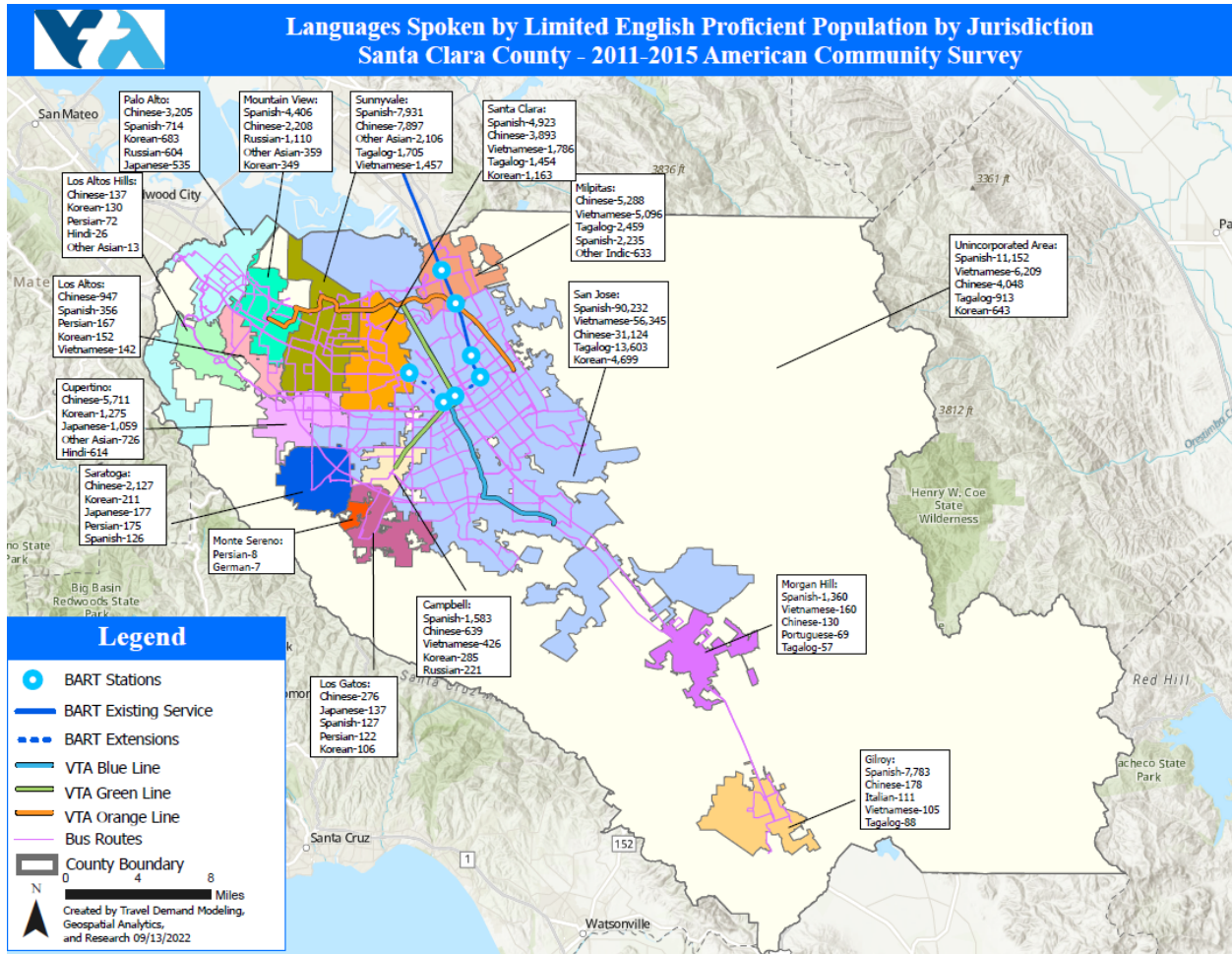
VTA ha realizado y continúa realizando el siguiente análisis utilizando los cuatro factores identificados en la Directriz LEP del Departamento de Transporte:

### Factor 1: ¿Cuántas personas con habilidades limitadas para hablar inglés (LEP) se encuentran dentro del área de servicios de VTA?

La Oficina del Censo de los Estados Unidos tiene datos del censo de 2020 sobre las personas que se autoclasificaron como "personas que no hablan muy bien inglés" (LEP). Dentro del área de servicios de VTA, el 20 por ciento se identificó como tal. VTA tiene información más antigua de una encuesta de 2017 realizada a pasajeros de VTA. Cuarenta y tres por ciento de los encuestados dijeron que hablan otro idioma además del inglés en casa, y la mayoría en general de este grupo (81.3 por ciento) dijo que hablan inglés "bien" o "muy bien".

El mapa del Gráfico 2 brinda información más detallada sobre los idiomas utilizado por las personas que no hablan muy bien inglés (LEP) en las 15 ciudades del Condado de Santa Clara:

### Gráfico 3: Idiomas hablados por población con dominio limitado del idioma inglés



Fuente: Oficina del Censo de los Estados Unidos, Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense 2016-2020, Tabla B16001: estimaciones de 5 años basadas en datos de 2015

Este mapa muestra los idiomas que VTA probablemente encontrará en estas ciudades. Los datos muestran que San José, la ciudad con la mayor población total en el Condado de Santa Clara, también tiene la mayor cantidad de personas con dominio limitado del idioma inglés. San José es la única ciudad con una población LEP de habla húngara y criolla francesa (creole) y, junto con Mountain View, las únicas ciudades con una población de habla yiddish. En todas las ciudades combinadas, las personas con LEP representan 34 idiomas además de varias subcategorías de idiomas no especificados en el Censo de los Estados Unidos. Este mapa indica cómo VTA debe planificar sus esfuerzos de alcance a la comunidad con un énfasis particular en los diferentes idiomas que puede encontrar en cada área.



Se recopila más información de las hojas de registro de llamadas al Centro de Servicio al Pasajero de VTA, que ofrece servicios idiomáticos cuando una persona que llama solicita información en un idioma que no sea inglés. Entre marzo de 2020 y junio de 2022, se solicitaron de 14 a 19 idiomas diferentes cada año cuando las personas que buscaban asistencia llamaban a la línea directa de Servicio al Pasajero. La mayoría de estas llamadas en ese período de tiempo se realizaron en español (60.3%-70.2%), seguido de vietnamita (11.2%-15.9%) y mandarín (10.1%-17.5%). Los idiomas restantes representaron entre el 5.5% y el 7% del volumen de llamadas (ver Tabla 1).

**Tabla 1: Idiomas solicitados en la línea directa de atención al pasajero**

<b>Idiomas 2020</b>	<b>Número de llamadas (%) en 2020</b>	<b>Idiomas 2021</b>	<b>Número de llamadas (%) en 2021</b>	<b>Idiomas 2022</b>	<b>Número de llamadas (%) en 2022</b>
español	70,2%	español	63,6%	español	60,3%
vietnamita	11,7%	vietnamita	11,2%	vietnamita	15,9%
mandarín	10,1%	mandarín	17,5%	mandarín	12,3%
cantonés	2,0%	tagalo	0,5%	cantonés	3,7%
ruso	1,8%	cantonés	1,5%	ruso	2,3%
farsi	1,4%	farsi	1,5%	farsi	2,0%
coreano	0,7%	amáríco	0,5%	coreano	1,2%

Fuente: Datos de la línea de idiomas de VTA, de marzo de 2020 a junio de 2022, una tabla abreviada en referencia a las tablas 1, 2 y 3 del informe completo

La Oficina del Censo de los Estados Unidos publicó información de su Encuesta anual sobre la Comunidad Estadounidense (ACS, 2016-2020) que revela los cinco idiomas principales (además del inglés) que hablan las personas en el Condado de Santa Clara. (Ver Tabla 2)

**Tabla 4: Los cinco principales idiomas distintos del inglés que se hablan en el Condado de Santa Clara**

<b>Idioma</b>	<b>Número estimado de hablantes LEP</b>	<b>Porcentaje de la Población Total</b>
1. español	118,954	6.57%
2. chino (mandarín y cantonés)	78,198	4.32%
3. vietnamita	75,218	4.15%
4. tagalo	19,062	1.05%
5. coreano	10,719	0.59%

Fuente: Oficina del Censo de los Estados Unidos, Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense 2016-2020, estimaciones de 5 años (categoría de idioma: personas mayores de 5 años que hablan inglés "no muy bien")

De 2020 a 2022, los principales cambios notables están en el ranking, no en los idiomas en sí. El chino reemplazó al vietnamita como el segundo idioma más hablado por personas con LEP dentro del condado según los datos de ACS.

VTA utiliza la herramienta de mapeo **del Sistema de Información Geográfica (GIS)** para crear mapas que representan concentraciones de personas que hablan uno de los cinco principales idiomas distintos del inglés en el Condado de Santa Clara. Estos mapas están disponibles en el Apéndice de este Plan abreviado de Acceso Idiomático (LAP). Son los Gráficos 4 a 9 y los Gráficos 11 a 12.

Para determinar los idiomas en los que VTA debe brindar información relevante a las comunidades con LEP, el criterio es que 1,000 personas o el 5 por ciento de la población general a la que se brinda servicios se definan como que hablan inglés no muy bien (LEP). Estos dos criterios ayudan a definir **los idiomas de Salvaguardia de Derechos** que son relevantes en diversos grados para cualquier documento que vaya al público. Para obtener más información, solicite **el Plan de Documentos Esenciales de VTA** a la Oficina de Derechos Civiles.

En el área de servicios de VTA, 985,845 personas mayores de cinco años (54.27 por ciento) hablan otro idioma además del inglés con distintos niveles de fluidez en la casa. Los siguientes porcentajes se basan en el número total de personas con LEP en el Condado de Santa Clara: español (37.20%), vietnamita (19.79%), chino (17.68%), tagalo (5.34%) y coreano (3.31%). Aunque más personas en el área de servicios de VTA hablan hindi, más hablantes de coreano tienen LEP. En los últimos seis años, el segundo

idioma más hablado por las personas con LEP cambió del vietnamita al chino.

### *Organizaciones comunitarias*

Las organizaciones comunitarias (CBO, por sus siglas en inglés), los centros culturales, los lugares de culto y las comunidades residenciales ayudan a VTA a conectarse con su diversa base de pasajeros, ya que pueden llegar a sus comunidades de manera más eficiente y muchos de ellos trabajan con frecuencia con poblaciones que tienen LEP. Para captar esta información, VTA concilia las interacciones con las CBO con los datos para garantizar que se presente una imagen completa de la comunidad con LEP.

## Factor 2: ¿Con qué frecuencia VTA entra en contacto con personas con LEP?

VTA realizó una encuesta sobre el "Título VI para el año 2022" con personas que se identifican como que hablan inglés "no muy bien" (LEP) para determinar cómo y con qué frecuencia se encuentran con los programas, actividades y servicios de la agencia. Esta encuesta se tradujo a 18 idiomas además del inglés.

Las respuestas demográficas de las personas con LEP encuestadas mostraron varias tendencias:

- El 48 por ciento de los encuestados tenía entre 18 y 44 años y el 17 por ciento tenía más de 65 años.
- La mayoría de los participantes se identificaron como hispanos o latinos (41 por ciento) y una cuarta parte como asiáticos (25 por ciento).
- El 64 por ciento de los participantes tenía ingresos menores a \$50,000 y un tercio de los participantes tenía ingresos menores a \$25,000.

Casi una cuarta parte de los encuestados experimentan barreras idiomáticas al comprar boletos y al usar los servicios de VTA. A más de un tercio de todos los encuestados les resulta difícil obtener información sobre el transporte público debido a las limitaciones del idioma. Más de una quinta parte experimenta barreras idiomáticas cuando asiste a reuniones públicas. El treinta y seis por ciento de los encuestados describe su capacidad para hablar inglés como "no muy buena" o "nada en absoluto"; El 34 por ciento cita su capacidad de comprensión como "no muy buena" o "nada en absoluto". Un número mayor de encuestados reporta sus habilidades de lectura y escritura como "bastante buena" o "buena". De todos los encuestados, el 55 por ciento conoce los servicios idiomáticos que se ofrecen

a través de la línea directa de Servicios al Pasajero y al solicitar asistencia idiomática durante las reuniones públicas, pero el 39 por ciento de los participantes indicó que desconocía los servicios gratuitos de asistencia idiomática de VTA.

Se preguntó a los encuestados sobre sus preferencias de transporte, lo que reveló que el 84 por ciento usa los autobuses de VTA y el 35 por ciento usa el tranvía de VTA. La mayoría, el 79 por ciento, considera muy importantes los servicios de autobús y el 67 por ciento los servicios del tranvía. Cuando se les preguntó acerca de las preferencias para recibir y buscar información, el 75 por ciento informó que usaba los sitios web de VTA con frecuencia o algunas veces. En contraste, el 43 por ciento usa el motor de búsqueda de Google con frecuencia. Casi el 30 por ciento llama a la línea directa de Servicio al Pasajero de VTA de vez en cuando y casi una quinta parte recibe actualizaciones de la comunidad a través de sus respectivos centros comunitarios. Solo el 13 por ciento lee el periódico o escucha la radio todos los días, mientras que el 32 por ciento a menudo busca actualizaciones en Facebook o LinkedIn. El dieciséis por ciento obtiene su información de los medios de comunicación tradicionales, como la televisión, los periódicos y la radio, pero las redes sociales ya están llegando a estas personas. El diez por ciento usa las redes sociales diariamente como medio de comunicación y otro 14 por ciento usa estos canales con frecuencia. Esto significa que VTA continuará haciendo uso de varios canales (sitios web y correos electrónicos de VTA, medios de comunicación tradicionales y marketing en redes sociales) para llegar a una amplia audiencia en diversos idiomas y brindar oportunidades para que el público proporcione comentarios o haga preguntas en sus lenguas maternas.

La cantidad de participantes de la encuesta en línea es menor que la cantidad de respuestas que VTA pudo recopilar durante la actualización de 2016 en colaboración con las organizaciones comunitarias (CBO). Por esta razón, uno de los objetivos de los futuros esfuerzos de alcance a la comunidad es establecer relaciones con los líderes y las organizaciones comunitarias. Para un alcance equitativo al público, VTA distribuye ciertos materiales promocionales en formato impreso (en lugar de correo electrónico o actualizaciones del sitio web) con el fin de llegar a las personas con acceso limitado o nulo al Internet y teléfonos inteligentes. El uso de folletos traducidos para vecindarios con muchas personas con LEP contribuye al acceso significativo del público a la toma de decisiones y la información sobre los servicios y la ejecución de proyectos.

### Factor 3: La importancia del programa, las actividades y los servicios para las personas con Dominio Limitado del idioma Inglés (LEP)

Este paso implica identificar en qué servicios de VTA podrían darse consecuencias graves si las barreras del idioma impidieran que una persona accediera a ellos. Esto se hace al documentar la importancia de los diferentes servicios proporcionados por VTA a las personas con LEP, además de incluir sugerencias y solicitudes de los miembros de la comunidad.

La mayoría de los pasajeros de VTA que tienen un dominio limitado del inglés que fueron encuestados para este Plan usan el servicio de autobús y tranvía, con un porcentaje más alto que usa solo servicios de autobús. La encuesta a bordo de VTA de 2017 reveló que muchos pasajeros confían en VTA para el transporte a lugares importantes como el trabajo, la escuela y las citas médicas. Si hubiera interrupciones en nuestros servicios de autobús o tranvía, y no hubiera servicios de asistencia idiomática disponibles, los pasajeros con LEP de VTA no podrían acceder a muchos lugares críticos. Dado que VTA también participa en muchos proyectos de construcción, la falta de servicios de asistencia idiomática también podría generar riesgos de seguridad para estos pasajeros.

Durante el apogeo de la pandemia provocada por el COVID-19, VTA realizó la encuesta "Confianza en el transporte público". Esta midió las percepciones con respecto a los servicios de VTA, identificó las razones por las que el público no usaba VTA e identificó oportunidades para persuadir al público a usar los servicios de VTA. La mayoría de los que respondieron lo hicieron en chino y coreano. Los resultados revelaron que la comunidad de habla china tenía más probabilidades de haber disminuido su uso del transporte público (43.3%) en comparación con la comunidad angloparlante con un 33.7%. La razón para dejar de usar los servicios de VTA que citó la población de habla china fue el temor de contraer COVID-19 en público. La comunidad de habla coreana citó el temor a la posibilidad de contraer COVID-19 un poco más del 50 por ciento de las veces.

### Factor 4: Recursos disponibles para el beneficiario y costos

Este factor de análisis implica consultar al personal de VTA sobre los recursos disponibles para llegar a la comunidad con LEP. Esto implicó recopilar información sobre las diferentes medidas de asistencia idiomática y determinar si se necesitan recursos adicionales para brindar un acceso

significativo. A continuación, preguntamos qué cantidad del presupuesto de VTA se está asignando a medidas de asistencia idiomática. Finalmente, consideramos prácticas rentables para brindar servicios idiomáticos para el futuro alcance a la comunidad.

### *Inventario de medidas de asistencia idiomática*

Algunos ejemplos de los recursos que utiliza VTA para garantizar que las poblaciones con LEP en su área de servicios puedan acceder a sus servicios sin barreras de idioma son:

- El servicio de línea de idiomas está disponible a través del centro de llamadas de servicio al pasajero de VTA. Entre marzo de 2020 y junio de 2022, los representantes de atención al pasajero, a través de la línea de idiomas, brindaron interpretación en tiempo real a 2585 clientes que hablaban 25 idiomas diferentes.
- La página web del Título VI de VTA tiene documentos traducidos profesionalmente para el Aviso al público, el proceso de quejas y el formulario de quejas.
- VTA brinda al personal clases de capacitación sobre accesibilidad relacionada con documentos.

### *Se necesitan servicios adicionales para proporcionar un acceso significativo*

Los resultados de la encuesta sobre el Título VI/LEP de 2022 indicaron que el 39 por ciento de los encuestados no conocían los servicios gratuitos de asistencia idiomática de VTA. Dado que una parte tan grande del público desconoce que VTA ofrece este servicio, muchas personas no pueden aprovechar al máximo nuestros servicios de asistencia idiomática y, como resultado, pueden enfrentarse a barreras idiomáticas cuando entran en contacto con VTA.

VTA ha publicado avisos condensados sobre el Título VI en todos los autobuses y trenes ligeros con traducciones al español y vietnamita. Además, los avisos completos sobre el Título VI (que se han traducido a los idiomas de "Salvaguardia de Derechos") se publican en las plataformas del tranvía y en los refugios de las paradas de autobús donde hay espacio disponible, así como en el sitio web de VTA. VTA ha desarrollado una herramienta de búsqueda geográfica de idiomas personalizada para ayudar con el alcance a la comunidad, de modo que el personal pueda obtener una mayor conciencia de la dinámica de la comunidad y determinar si los servicios de traducción e interpretación pueden ser necesarios para los esfuerzos efectivos del alcance. El personal bilingüe de VTA está disponible para ayudar a los pasajeros, así como la línea de idiomas donde los

pasajeros pueden tener acceso a información de los autobuses en tiempo real. Se necesitan mayores esfuerzos para difundir el conocimiento de estos recursos, para que las poblaciones con LEP sepan que VTA está trabajando para satisfacer sus necesidades.

#### *Análisis del presupuesto*

Entre marzo de 2020 y junio de 2022, VTA gastó \$259,719.85 en alcance a la comunidad, asistencia idiomática y aumento de la capacidad para hacer que los documentos sean accesibles a las personas con discapacidades. Uno de los esfuerzos que ha disminuido en su frecuencia desde la última presentación, fue la cantidad de eventos en persona. Esto fue necesario durante las órdenes de refugio en el lugar y el aumento de infecciones relacionadas con el COVID-19.

#### *Prácticas rentables para proporcionar servicios idiomáticos*

Para los servicios de traducción oral y escrita, VTA pasa por un proceso formal para certificar a los empleados con competencia en idiomas distintos al inglés. El trabajo del empleado requiere obtener y explicar información en un idioma que no sea inglés (o en lenguaje de señas) al público en general de manera continua.

En cuanto al material impreso, VTA está en proceso de actualizar la señalización relacionada con el Título VI con materiales resistentes a la intemperie y a los rayos UV que garantizarán una mayor durabilidad y longevidad.

En el futuro, a medida que aumenten los servicios y el número de pasajeros, VTA planea aumentar la cantidad de documentos que se pueden traducir, como los horarios de autobuses y Take Ones (boletín informativo para pasajeros de VTA) para miembros de comunidades más pequeñas con LEP que usan nuestros servicios con frecuencia.

Además, la agencia imprimirá materiales donde tenga sentido, por ejemplo, los boletines informativos Take-One de VTA. En el apogeo de la pandemia, estos materiales se imprimieron menos debido a la disminución del servicio y la disminución relacionada con la necesidad de información impresa. Sin embargo, a medida que aumente el servicio en el futuro, la agencia busca imprimir más materiales de forma gradual para varias comunidades con LEP.

## Conclusión

El LAP describe los métodos de accesibilidad de VTA, el enfoque centrado en la comunidad y el compromiso de cumplir y superar los requisitos de la Circular FTA 4702.1B, teniendo en cuenta la comunidad con dominio limitado

del idioma inglés y sus intersecciones con los requerimientos de Justicia Ambiental y la Administración Federal de Carreteras. El LAP garantiza que ninguna persona, que pertenezca a cualquier otra categoría protegida y descrita por la ley estatal o federal, será excluida de su participación, se le negarán los beneficios o será objeto de discriminación en cualquier programa o actividad de VTA. Este es un documento vivo, lo que significa que se actualiza continuamente. La próxima actualización se preparará en 2025.

Si desea enviarnos comentarios o sugerencias para mejorar aún más nuestro servicio, comuníquese con la Oficina de Derechos Civiles:

Oficina de Derechos Civiles  
Santa Clara Valley Transportation Authority  
3331 North First Street, B-2 San Jose, CA 95134

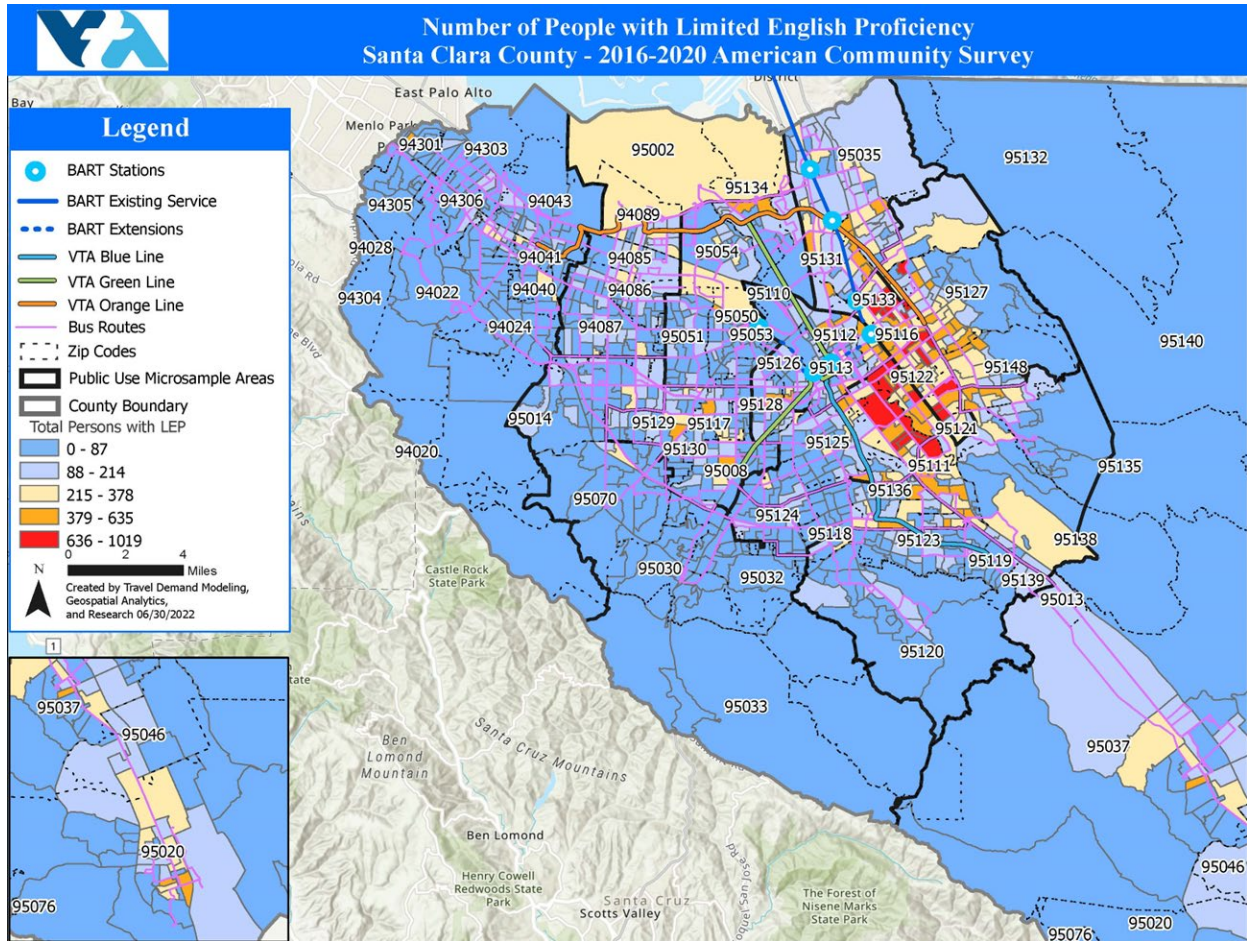
(408) 952-8901



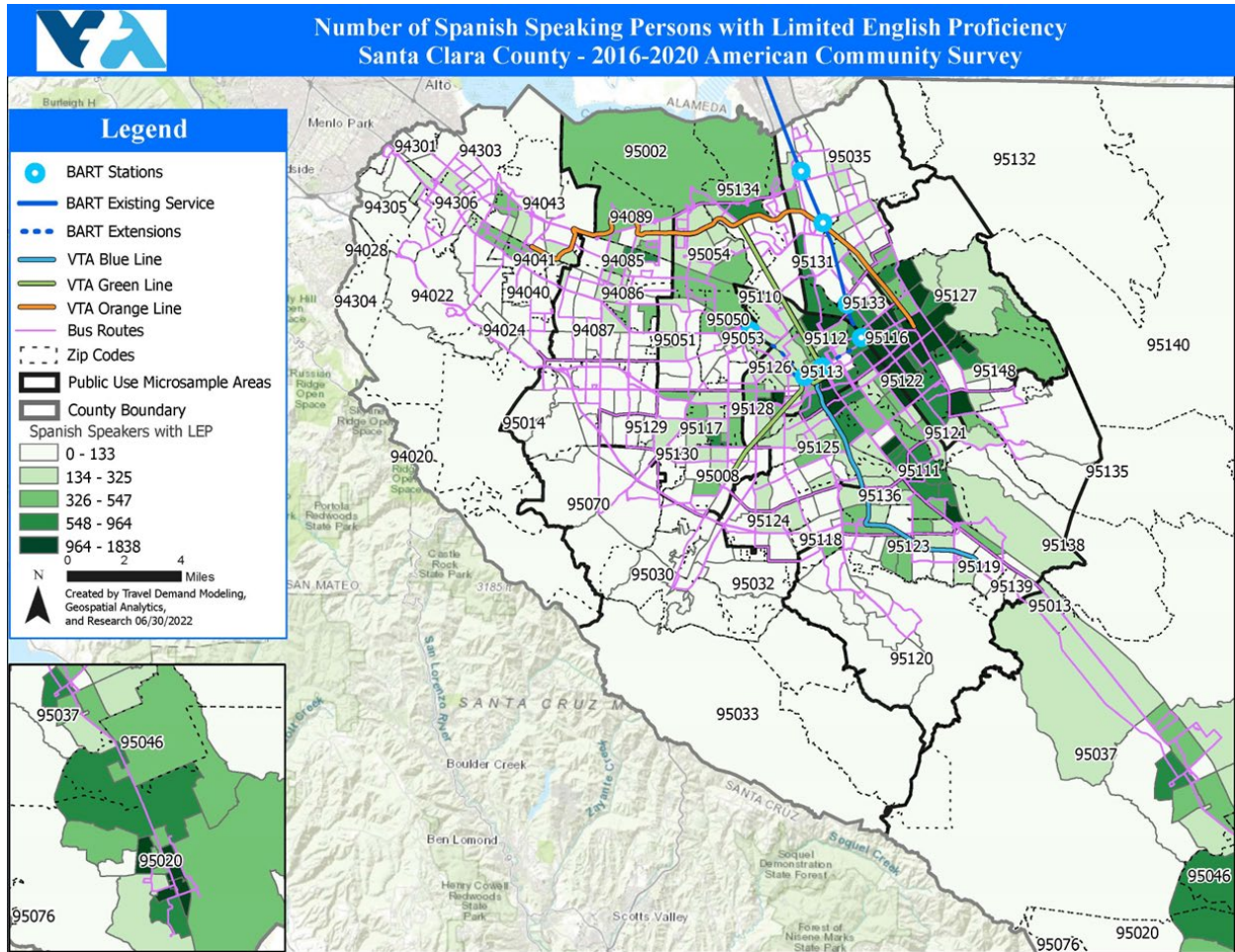
# Apéndice

Cifras conservadas del Plan de Acceso Idiomático completo (2022)

**Gráfico 4: Concentraciones de personas con LEP en toda el área de servicios**

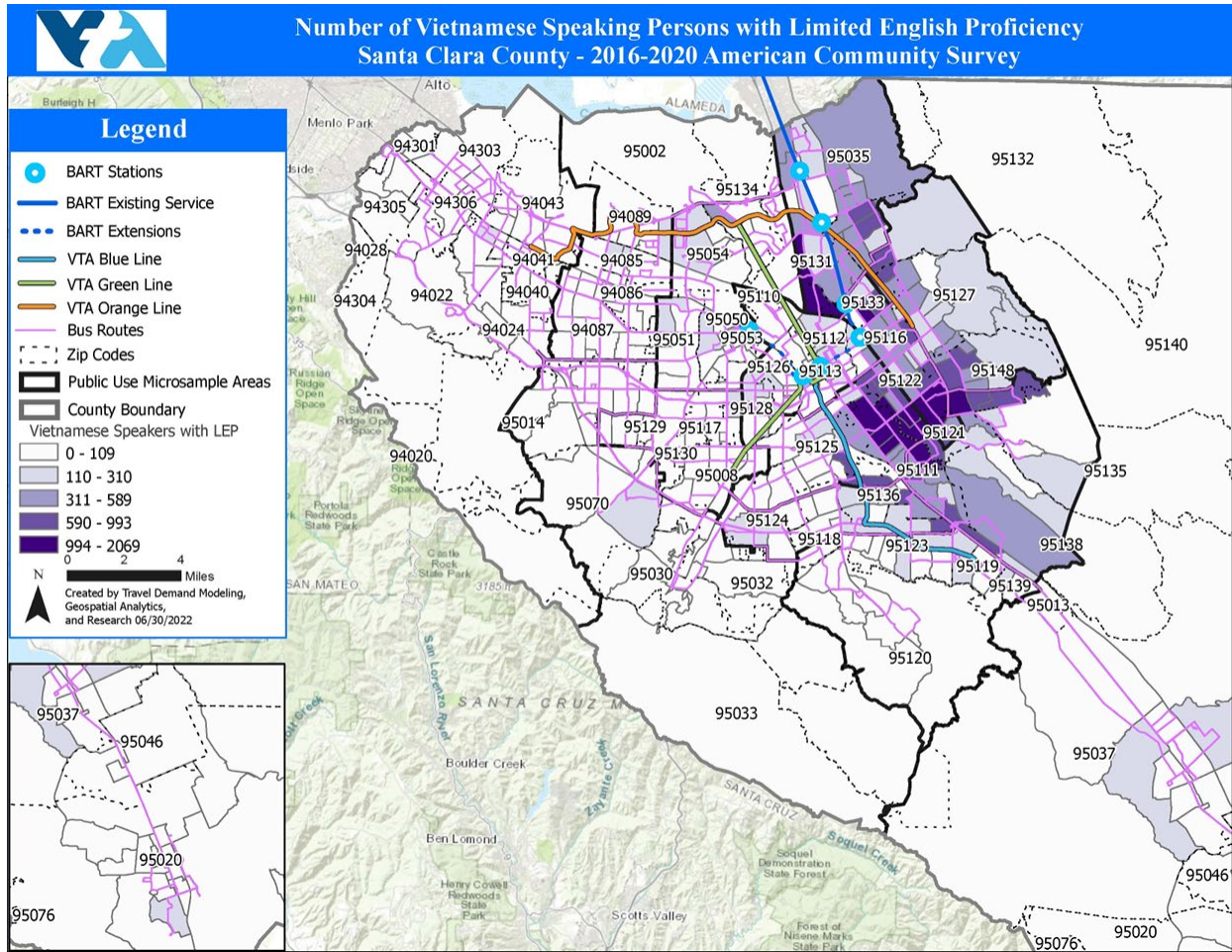


**Gráfico 5: Número de personas de habla hispana – Área de servicios de VTA**

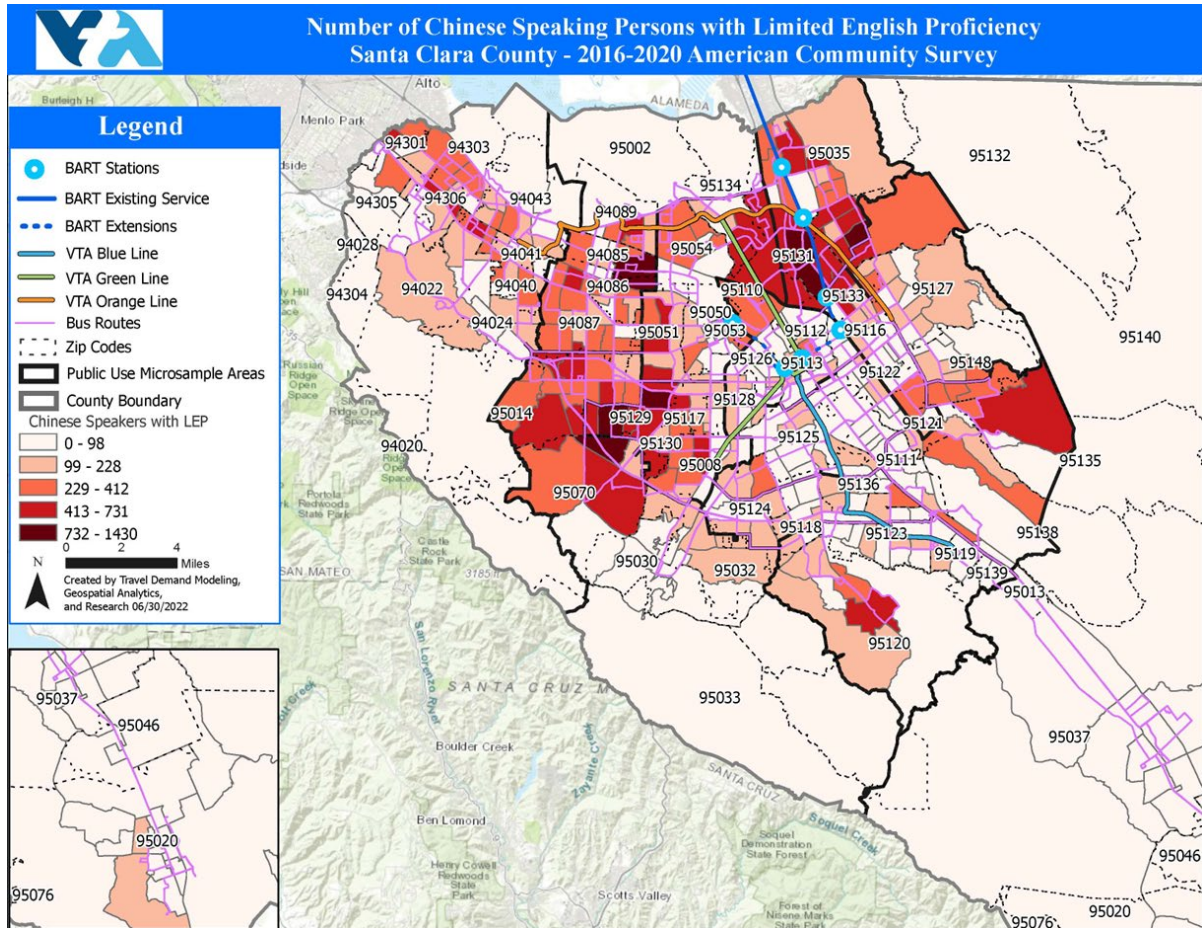




**Gráfico 6: Número de personas que hablan vietnamita - Área de servicios de VTA**

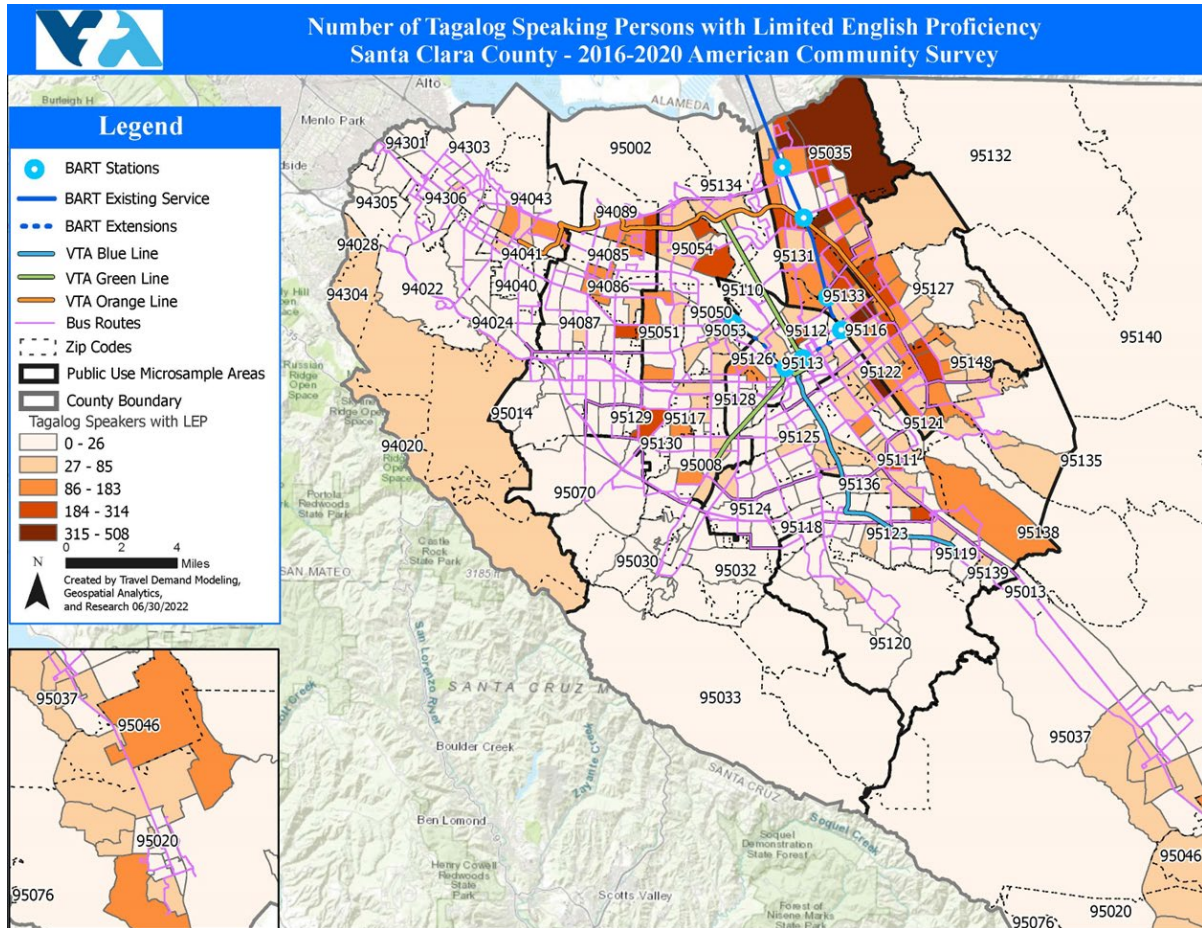


**Gráfico 7: Número de personas que hablan chino - Área de servicios de VTA**

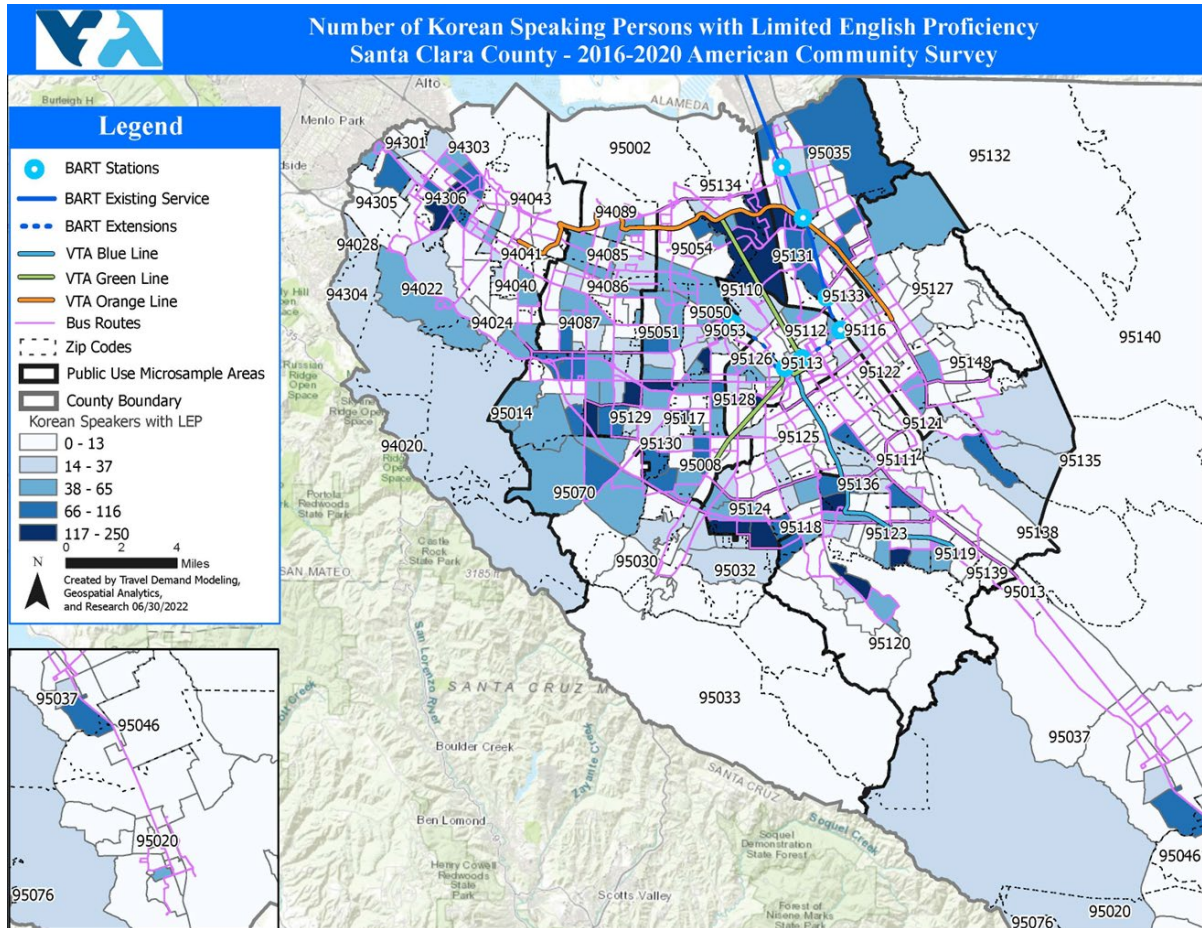




**Gráfico 8: Número de personas que hablan tagalo - Área de servicios de VTA**

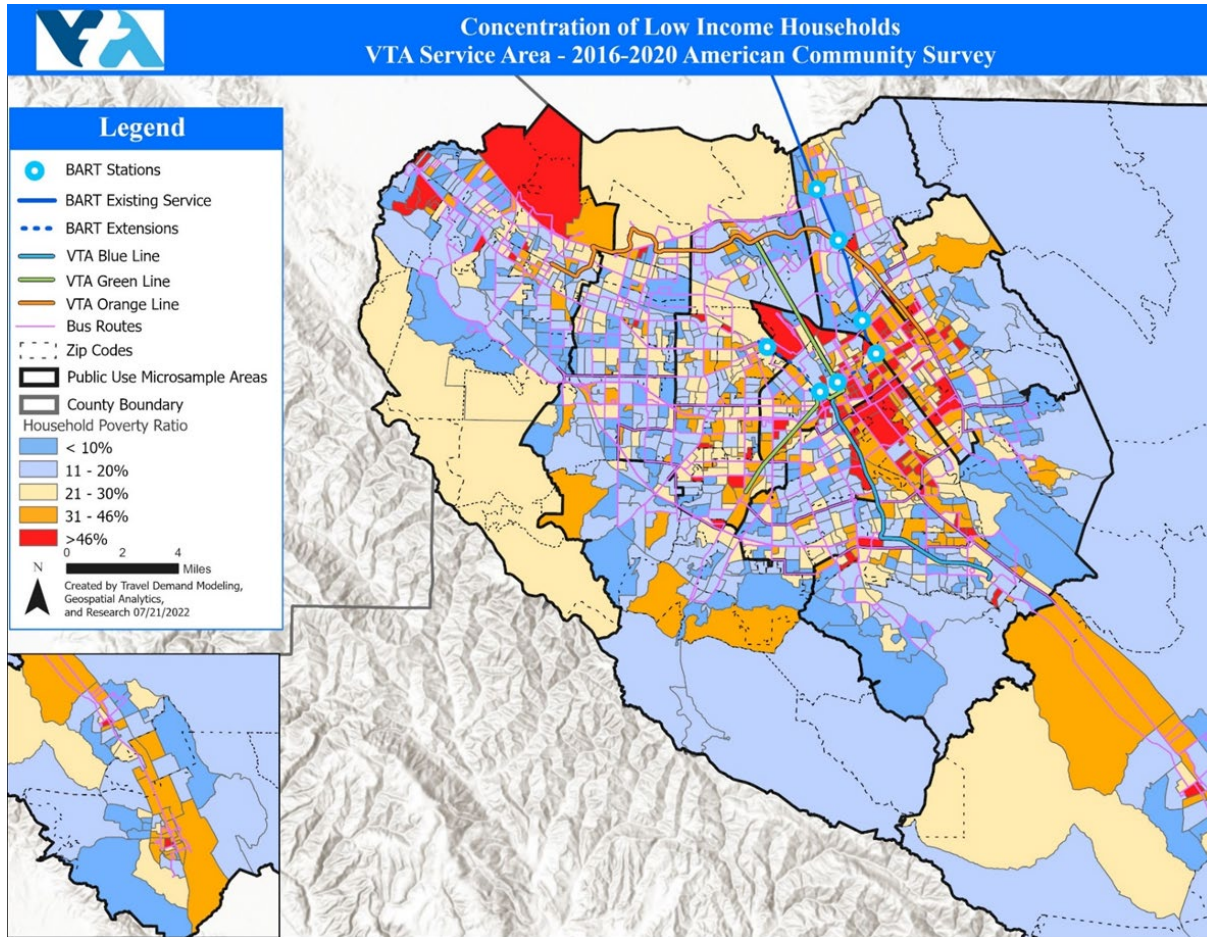


**Gráfico 9: Número de personas que hablan coreano - Área de servicios de VTA**





**Gráfico 11: Concentración de Población con Bajos Ingresos – Área de Servicios de Transporte Público de VTA**



**Gráfico 12: Concentración de población compuesta de minorías - Área de servicios de transporte público de VTA**

