

Declaración de política

Telespond Senior Services, como beneficiario de los dólares de subvención de la Administración Federal de Tránsito (FTA), ya sea directamente de FTA o a través del Departamento de Transporte de Pensilvania (PennDOT), cumplirá con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 (42 U.S.C. 2000d) y las regulaciones de implementación del Departamento de Transporte de los Estados Unidos.

Título VI Elementos del Plan

El plan del Título VI de Telespond incluye los siguientes elementos:

1. Evidencia de aprobación de la póliza
2. Aviso al público
3. Procedimiento de reclamación
4. Formulario de reclamación
5. Lista de investigaciones, quejas y demandas relacionadas con el tránsito del Título VI
6. Plan de Participación Pública
7. Plan de asistencia lingüística

Telespond revisará su política al menos una vez al año para determinar si son necesarias modificaciones para garantizar el cumplimiento de los requisitos del plan del Título VI.

Actualizaciones de políticas: registro de actividad

Fecha	Actividad (Examen/Actualización/Adición/Adopción/Distribución)	Responsable	Observaciones
2/23/2023	Actualización de la Política del Título VI	CEO y Junta Directiva	
02/23/2023	Actualización del Plan de Participación Pública	CEO y Junta Directiva	
02/23/2023	Actualización del Plan de Participación Lingüística	CEO y Junta Directiva	

TÍTULO VI Aviso al público

El aviso al público de Telespond es el siguiente:

Título VI Aviso al público – TELESPOND SENIOR SERVICES

- ✓ Telespond Senior Services da aviso público de que cumple con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y todos los estatutos relacionados.
- ✓ El Título VI establece que "ninguna persona en los Estados Unidos, por motivos de raza, color u origen nacional, será excluida de la participación, se le negarán los beneficios o será objeto de discriminación bajo cualquier programa o actividad que reciba asistencia financiera federal".
- ✓ Telespond opera sus programas y servicios sin distinción de raza, color y origen nacional de acuerdo con el Título VI.
- ✓ Para obtener más información sobre el Programa Título VI de Telespond, obligaciones, procedimientos y/o recibir un formulario para presentar una queja, por favor: Llame al (570) 961-1950). Los formularios de queja también pueden recogerse o dejarse en persona o enviarse por correo al Coordinador del Título VI, Telespond Senior Services, 1200 Saginaw Street, Scranton, PA 18505.
- ✓ También se puede presentar una queja con:
 - directamente con la Administración Federal de Tránsito, en FTA Office of Civil Rights, 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590.
 - La Oficina de Igualdad de Oportunidades de PennDOT marcando 717.787.5891 o en línea en <https://www.penndot.pa.gov>. Si habla otro idioma, hay asistencia lingüística disponible llamando al 717.787.5891. Si se necesita información en otro idioma, por favor llame al (717.787.5891)

El Aviso al Público de Telespond se publica en las siguientes ubicaciones: *(marque todas las que correspondan)*

- ✓ Sitio web de la agencia: www.telespond.org
- ✓ Áreas públicas de la oficina de Telespond (área común, salas de reuniones públicas, etc.)
- ✓ Interior de vehículos
- ✓ Paquete de admisión

Procedimiento de denuncia del título VI

El Procedimiento de Quejas del Título VI de Telespond está disponible en las siguientes ubicaciones: (*marque todas las que correspondan*)

- ✓ Sitio web de la agencia, ya sea como referencia en el Aviso al público o en su totalidad
 - ✓ Copia impresa en la oficina central
Disponibile en los idiomas apropiados para poblaciones LEP, que cumplen con el umbral de puerto seguro.
Otro _____
-

Cualquier persona que crea que ha sido discriminada por motivos de raza, color u origen nacional por parte de Telespond puede presentar una queja del Título VI completando y enviando el Formulario de queja del Título VI de Telespond.

1. Telespond investiga las quejas recibidas no más de 180 días después del presunto incidente. Telespond procesará las quejas que estén completas. Una vez que se recibe una queja, Telespond determinará si se necesita una investigación y enviará una carta al demandante confirmando la recepción de la queja y el estado dentro de los 14 días.
 - a. Si la decisión es no investigar la queja, la notificación indicará específicamente el motivo de la decisión.
 - b. Si la queja debe ser investigada, la notificación indicará los motivos de la jurisdicción de Telespond, al tiempo que informará a las partes de que se requerirá su plena cooperación para recopilar información adicional y ayudar al investigador.
 - c. Cuando Telespond no tenga suficiente jurisdicción, el CEO o su designado autorizado remitirá la queja a la agencia estatal o federal apropiada que tenga dicha jurisdicción.
 - d. Si se necesita más información, se solicitará en un plazo de 21 días por correo certificado. El denunciante tiene 14 días hábiles a partir de la fecha de la carta para enviar la información solicitada al investigador asignado al caso. Si el demandante no se comunica con el investigador o no recibe la información adicional dentro de los 30 días hábiles, la ciudad puede cerrar administrativamente el caso. Un caso también puede cerrarse administrativamente si el demandante ya no desea continuar con su caso.
2. Si la queja tiene mérito de investigación, el CEO y el Coordinador del Título VI se asegurarán de que la queja sea investigada a fondo por Telespond o la agencia estatal o federal correspondiente. Se llevará a cabo una investigación completa y se presentará un informe de investigación al CEO dentro de los 60 días posteriores a la recepción de la queja. El informe incluirá una descripción del incidente, resúmenes de todas las personas entrevistadas y un hallazgo con recomendaciones y propuesta de resolución cuando corresponda. Si la investigación se retrasa por cualquier motivo, el Coordinador del Título VI notificará a las autoridades correspondientes y se solicitará una prórroga.
3. El CEO o su designado autorizado emitirá cartas de hallazgo al Demandante y al Demandado dentro de los 90 días posteriores a la recepción de la queja.
4. La confidencialidad se mantendrá durante todo el procesamiento e investigación de la queja.
5. Después de que el investigador, en Telespond o en una agencia estatal o federal apropiada, revise la queja, emitirá una de las dos (2) cartas al demandante: una carta de cierre o una carta de hallazgo (LOF)
 - a. Una carta de cierre resume las acusaciones y establece que no hubo una violación del Título VI y que el caso se cerrará.

- b. Una carta de conclusión (LOF) resume las acusaciones y las entrevistas con respecto al presunto incidente, y explica si se tomará alguna medida disciplinaria, capacitación adicional del miembro del personal u otra acción.

Si el demandante desea apelar la decisión, tiene 30 días después de la fecha de la carta o de la LOF para hacerlo.

Para obtener más información sobre el Programa de Título VI de Telespond, obligaciones, procedimientos y / o para recibir un formulario para presentar una queja, por favor todos (570) 961-1950. Los formularios de queja también pueden recogerse o dejarse en persona o enviarse por correo al Coordinador del Título VI, Telespond Senior Services, 1200 Saginaw Street, Scranton, PA 18505.

Una persona también puede presentar una queja directamente ante la Administración Federal de Tránsito, en FTA Office of Civil Rights, 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590. También se puede presentar una queja ante la Oficina de Igualdad de Oportunidades de PennDOT marcando 717.787.5891 o en línea en <https://www.penndot.pa.gov>. Si habla otro idioma, hay asistencia lingüística disponible llamando al 717.787.5891. Si se necesita información en otro idioma, por favor llame al (717.787.5891).

Formulario de queja del Título VI

El Procedimiento de Quejas del Título VI de T elespond está disponible en las siguientes ubicaciones: (*marque todas las que correspondan*)

- ✓ Sitio web de la agencia, ya sea como referencia en el Aviso al público o en su totalidad
 - ✓ Copia impresa en la oficina central
Disponible en los idiomas apropiados para poblaciones LEP, que cumplen con el umbral de puerto seguro.
- Otro _____

Sección I:				
Nombre:				
Dirección:				
Teléfono (Casa):			Teléfono (Trabajo):	
Dirección de correo electrónico:				
¿Requisitos de formato accesible?	Letra grande		Cinta de audio	
	TDD		Otro	
Sección II:				
¿Está presentando esta queja en su propio nombre?			Sí*	No
*Si respondió "sí" a esta pregunta, vaya a la Sección III.				
De lo contrario, proporcione el nombre y la relación de la persona por la que se queja:				
Por favor, explique por qué ha presentado una solicitud para un tercero:				

Confirme que ha obtenido el permiso de la parte agraviada si presenta una solicitud en nombre de un tercero.	Sí	No
Sección III:		
<p>Creo que la discriminación que experimenté se basó en (marque todo lo que corresponda):</p> <p><input type="checkbox"/> Raza <input type="checkbox"/> Color <input type="checkbox"/> Origen nacional</p> <p>Fecha de la presunta discriminación (mes, día, año): ____ ____</p> <p>Explique lo más claramente posible lo que sucedió y por qué cree que fue discriminado. Describa a todas las personas que estuvieron involucradas. Incluya el nombre y la información de contacto de la(s) persona(s) que lo discriminó (si se conoce), así como los nombres y la información de contacto de cualquier testigo. Si necesita más espacio, utilice la parte posterior de este formulario.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>		
Sección IV		
¿Ha presentado previamente una queja del Título VI ante esta agencia?	Sí	No
Sección V		
<p>¿Ha presentado esta queja ante cualquier otra agencia federal, estatal o local, o ante cualquier tribunal federal o estatal?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>En caso afirmativo, marque todo lo que corresponda:</p> <p><input type="checkbox"/> Agencia Federal: _____</p> <p><input type="checkbox"/> Tribunal Federal _____ <input type="checkbox"/> Agencia Estatal _____</p> <p><input type="checkbox"/> Tribunal Estatal _____ <input type="checkbox"/> Agencia Local _____</p>		
Sírvese proporcionar información sobre una persona de contacto en Telespond/tribunal donde se presentó la queja.		
Nombre:		
Título:		
Agencia:		

Dirección:
Teléfono:
Sección VI
Nombre de la queja de la agencia es contra:
Persona de contacto:
Título:
Número de teléfono:

Puede adjuntar cualquier material escrito u otra información que considere relevante para su queja.

Firma y fecha requeridas a continuación

Fecha de firma

Envíe este formulario en persona a la dirección a continuación o envíelo por correo a: Telespond 1200 Saginaw Street, Scranton, PA 18505

Lista de investigaciones, quejas y demandas relacionadas con el tránsito del Título VI

Telespond mantiene una lista o registro de todas las investigaciones, quejas y demandas del Título VI, relacionadas con sus actividades relacionadas con el tránsito.

Compruebe uno:



No se han presentado investigaciones, quejas y / o demandas contra nosotros durante 2019 - 2022

Ha habido investigaciones, quejas y / o demandas presentadas contra nosotros.

	Fecha (Mes, día, año)	Resumen (Incluya la base de la queja: raza, color u origen nacional)	Estado	Medidas(s) adoptadas(s)
Investigaciones				
1.				
2.				

Demandas				
1.				
2.				
Quejas				
1.				
2.				

Plan de Participación Pública

Estrategias y resultados deseados

Para promover la participación pública inclusiva, Telespond empleará una combinación de las siguientes estrategias, según sea apropiado y factible:

- ✓ Prever la participación del público
- ✓ Participar en eventos que sean accesibles y que tengan diferentes lugares y horarios de reunión
- ✓ Usar las redes sociales además de otros recursos como una forma de obtener la participación pública
- ✓ Usar anuncios de servicio público de radio, televisión o periódicos en estaciones y publicaciones que sirvan a poblaciones con LEP
- ✓ Ampliar los métodos tradicionales de divulgación visitando centros comunitarios y visitando y participando en festivales locales, según sea posible

Actividades de divulgación pública

Telespond mantiene un registro de los diversos tipos de actividades de divulgación que utiliza para promover la participación pública inclusiva. Anualmente, Telespond revisa su registro de actividades de divulgación para determinar si se necesitan estrategias adicionales o diferentes para promover la participación pública inclusiva.

Las actividades directas de divulgación y participación pública realizadas por Telespond se resumen en la tabla a continuación.

Información recopilada sobre el tamaño, ubicación, formato de reunión, número de asistentes, etc. así como el alcance del método de distribución (es decir, se colocaron carteles en todos los centros comerciales de la zona afectada) se utilizará para futuros esfuerzos de planificación. Ejemplos de materiales de apoyo adicionales incluyen copias de anuncios de reuniones, agendas, carteles, lista de asistentes, etc.

Fecha del evento	Empleado(s) de Telespond	Evento	Fecha de publicación y Comunicación Método (Aviso público, carteles, redes sociales)	Método de divulgación (Reunión, Grupo focal, Encuesta, etc.).	Notas
09/09/22	Brian Hughes. Bill Tigue	Feria para personas mayores en el mercado de Steamtown, Scranton, PA	Publicidad en el área de medios del evento	Puesto	
08/18/21	Nancy Grzenda	Feria de salud NH con vistas a la montaña	Publicidad del evento	Puesto	
10/14/22	Nancy Grzenda, Brian Hughes, Bill Tigue	Feria de Salud AAA	Publicidad del evento	Puesto	

Plan de asistencia lingüística

Componentes del plan

Como receptor de fondos federales del DOT de los Estados Unidos, Telespond debe tomar medidas razonables para garantizar un acceso significativo a nuestros programas y actividades por parte de personas con dominio limitado del inglés (LEP).

El dominio limitado del inglés (LEP) se refiere a las personas para quienes el inglés no es su idioma principal y que tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o entender inglés. Esto incluye a aquellos que han informado al Censo de los Estados Unidos que hablan inglés menos que muy bien, no bien o nada en absoluto.

El Plan de Asistencia Lingüística de Telespond incluye los siguientes elementos:

1. Los resultados del *Análisis de Cuatro Factores*, incluyendo una descripción de la(s) población(es) LEP, atendido(s).
2. Una descripción de cómo se proporcionan los servicios de asistencia lingüística por idioma
3. Una descripción de cómo se informa a las personas LEP sobre la disponibilidad del servicio de asistencia lingüística
4. Una descripción de cómo se supervisa y actualiza el plan de asistencia lingüística
5. Una descripción de cómo se capacita a los empleados para proporcionar asistencia lingüística a las personas LEP
6. Información adicional que se considere necesaria

Metodología

Para determinar si un individuo tiene derecho a asistencia lingüística y qué servicios específicos son apropiados, Telespond ha realizado un *análisis de cuatro factores*¹ de las siguientes áreas: 1) Demografía, 2) Frecuencia, 3) Importancia y 4) Recursos y costos.

Análisis LEP de cuatro factores

Factor 1: Demografía: Identifica el número o la proporción de personas LEP atendidas y los idiomas hablados en el área de servicio.

El primer factor del *Análisis de Cuatro Factores* es la base del Plan de Asistencia Lingüística. Requiere que Telespond revise sus datos del Censo de los Estados Unidos para determinar si cumple con el umbral de *puerto seguro LEP*.

Datos del Censo de los Estados Unidos y de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense (ACS)²

Telespond hizo lo siguiente:

1. Insertó una copia de los datos LEP del condado de Telespond en el plan del Título VI. Estos datos se encontraron en el sitio web LEP <https://www.lep.gov/maps> o en el sitio web American Fact Finder de la Oficina del Censo de los Estados Unidos <https://data.census.gov/cedsci/>

¹ Guía LEP del DOT <https://www.transportation.gov/civil-rights/civil-rights-awareness-enforcement/dots-lep-guidance>

² La ACS publica datos en muchos formularios en el sitio web de la Oficina del Censo American Fact Finder <https://www.census.gov/programs-surveys/acs/data.html>

2. Se analizaron los datos **demográficos** LEP para el programa y/o área de servicio de Telespond calculando el *umbral de puerto seguro* para dos o tres de los grupos lingüísticos más grandes identificados además del inglés.
 - a. El *umbral de puerto seguro* se calcula dividiendo la estimación de población para un grupo lingüístico que "habla inglés menos que muy bien" por la población total del condado.
 - i. La disposición del umbral de *puerto seguro* LEP estipula que para cada grupo LEP que cumpla con el umbral de idioma LEP (5% o 1,000 personas, lo que sea menor de la población a atender) Telespond debe proporcionar traducción de documentos vitales en formato escrito para los usuarios que no hablan inglés.
 - ii. Ejemplos de traducción escrita de documentos vitales incluyen la declaración de política del Título VI y / o Aviso al público (Apéndice 2), el Procedimiento de queja del Título VI (Apéndice 3), el Formulario de queja del Título VI (Apéndice 4) y los formularios de elegibilidad de paratransito de la ADA.
3. Explicó los resultados del análisis de los datos LEP del condado en la sección demográfica del *Análisis de cuatro factores*.

Factor 2: Frecuencia: Identifica la frecuencia con la que el personal entra en contacto con personas LEP.

Las personas LEP son personas identificadas como que hablan inglés menos que muy bien, no bien o nada en absoluto. El hecho de que una persona hable un idioma que no sea inglés no significa que no hable inglés o que se le identifique como LEP.

El resumen a continuación discute la frecuencia con la que el personal de Telespond entra en contacto con personas LEP. También proporciona información sobre cómo se instruye al personal para satisfacer las necesidades de las personas LEP. Se alienta a los miembros del personal de Telespond a utilizar materiales de recursos LEP para ayudar a las personas LEP.

Factor 3: Importancia: Explica cómo el programa, servicio o actividad afecta la vida de las personas.

El resumen a continuación analiza cómo el programa y los servicios de Telespond impactan las vidas de las personas dentro de la comunidad. Telespond especificará las organizaciones comunitarias que sirven a las personas LEP, si están disponibles.

Factor 4: Recursos y costos: Discute el financiamiento y otros recursos disponibles para el alcance de LEP.

El resumen a continuación discute los métodos de bajo costo que Telespond utiliza para proporcionar alcance a las personas LEP, así como capacitar al personal sobre el Título VI y los principios LEP.

Elementos adicionales requeridos

Además del *Análisis de Cuatro Factores (enumerado a continuación como elemento # 1)*, Telespond aborda los siguientes elementos:

Artículo Una descripción de cómo se proporcionan los servicios de asistencia
#2: lingüística por idioma

Artículo Una descripción de cómo se informa a las personas LEP sobre la
#3: disponibilidad del servicio de asistencia lingüística

Artículo Una descripción de cómo se supervisa y actualiza el plan de asistencia
#4: lingüística

Artículo Una descripción de cómo se capacita a los empleados para proporcionar
#5: asistencia lingüística a las personas LEP

Y, cualquier información adicional que se considere necesaria.

Telespond Senior Services – Resumen de los componentes del plan de asistencia lingüística

Artículo #1 – Resultados del Análisis de Cuatro Factores (<i>incluyendo una descripción de la(s) población(es) LEP(s) atendida(s) atendida(s)</i>)
--

Factor 1 – Demografía

Telespond ofrece servicios de transporte a clientes ubicados principalmente en los condados de Lackawanna y Luzerne en el noreste de Pensilvania.

La Oficina del Censo de los Estados Unidos – American Fact Finder (2008-2012) informa que se hablan numerosos idiomas en el noreste de Pensilvania. Algunos de estos idiomas incluyen español, alemán, ruso, japonés, hmong y vietnamita. Después del inglés, el segundo grupo lingüístico más grande es el español.

El umbral de puerto seguro se calcula dividiendo la estimación de población para un grupo lingüístico que "habla inglés menos que muy bien" por la población total del condado. La disposición del umbral de puerto seguro LEP estipula que para cada grupo LEP que cumpla con el umbral de idioma LEP (5% o 1,000 personas, lo que sea menor), Telespond debe proporcionar traducción de documentos vitales en formato escrito para personas que no hablan inglés.

En el condado de Lackawanna, con una población estimada de 202,825, hay un porcentaje LEP de 3.54% de personas que se han identificado como hablantes de otro idioma y / o "hablan inglés menos que bien". El grupo más grande en este porcentaje son las personas de habla hispana, con un porcentaje de 1.6% y números de 3,300 personas, que es superior al 1% y por encima del umbral del 5 % o 1,000 personas de la población a atender. Esto significa que Telespond debe proporcionar una traducción escrita de documentos vitales : la declaración de política del Título VI y / o el Aviso al público, el Procedimiento de queja del Título VI, el Formulario de queja del Título VI) y los formularios de elegibilidad de paratransito de la ADA.

Todos los demás grupos lingüísticos enumerados anteriormente están por debajo del umbral de puerto seguro. Esto significa que, en este momento, Telespond tampoco está obligado a proporcionar traducción escrita de documentos vitales en estos idiomas.

En el condado de Luzerne, con una población estimada de **304,493**, hay un porcentaje LEP de 3. El 70% de las personas que se han identificado como hablantes de otro idioma y / o "hablan inglés menos que bien". El grupo más grande en este porcentaje son las personas de habla hispana, con un porcentaje de 2.75% y números de 8,386

personas, que es superior al 1% y por encima del umbral del 5 % o 1,000 personas de la población a atender. Esto significa que Telespond debe proporcionar una traducción escrita de documentos vitales : la declaración de política del Título VI y / o el Aviso al público, el Procedimiento de queja del Título VI, el Formulario de queja del Título VI) y los formularios de elegibilidad de paratrásito de la ADA.

Todos los demás grupos lingüísticos enumerados anteriormente están por debajo del umbral de puerto seguro. Esto significa que, en este momento, Telespond tampoco está obligado a proporcionar traducción escrita de documentos vitales en estos idiomas.

Factor 2 – Frecuencia

El personal de Telespond recibirá capacitación sobre qué hacer cuando se encuentren con una persona que no hable inglés o no entienda inglés. Telespond hará un seguimiento del número de encuentros y considerará hacer los ajustes necesarios a sus esfuerzos de divulgación para garantizar un acceso significativo a todas las personas y específicamente a LEP y poblaciones minoritarias de los programas y servicios de Telespond.

Registro de encuentros LEP

Fecha	Hora	Idioma hablado por individuo (Si está disponible)	Nombre y número de teléfono de Individual (Si está disponible)	Servicio solicitado	Seguimiento requerido	Miembro del personal Prestación de asistencia	Notas
0	0	0	0	0	0	0	0

Telespond ofrece paseos a aproximadamente 50 personas por año. Si bien no se han recopilado datos formales, el proveedor de tránsito ha indicado que ha encontrado (0) personas LEP que utilizan el servicio en los últimos seis meses.

Telespond tiene una política de puertas abiertas y proporcionará viajes a cualquier persona que solicite un viaje. Si una persona tiene limitaciones de habla, el despachador o conductor trabajará con el Gerente de Tránsito y Telespond para garantizar que la persona reciba acceso al servicio de transporte.

La tarjeta de identificación de idioma "I Speak" que se enumera a continuación es un documento que se encuentra en los vehículos y es utilizado por el personal de Telespond para ayudar a las personas LEP. Se pueden agregar idiomas adicionales según sea necesario para que coincida con los cambios demográficos del área de servicio de Telespond.

Tarjeta de identificación lingüística "hablo"

Marque esta casilla si habla...	Tabla de identificación lingüística	Idioma
	Marque esta casilla si lee o habla inglés	Inglés
	Marque esta casilla si lee o habla español	Español
	Kos lub voj no yog koj paub twm thiab hais lus Hmoob	Hmong
	如果说中国在方框内打勾	Chino
	Xin ñaùnh daáu vaø oâ naøy neáu quyù vò bieát ñiõic vaø noùi ñõõic Vieät Ngõõ.	Vietnamita
	당신이한국어말할경우이 상자를표시	Coreano
	Markahan itong kuwadrado kung kayo ay marunong magbasa o magsalita ng Tagalog.	Tagalo
	Kreuzen Sie dieses Kästchen an, wenn Sie Deutsch lesen oder sprechen	Alemán
	Отметить этот флажок, если вы говорите по-русски	Ruso
	Означите ову кућицу ако говорите српски	Serbio
	आप हिंदी बोलते हैं तो इस बक्से को चिह्नित करें	Hindi
	پر نشان لگائیں تو اس باکس بولتے ہیں اردو اگر آپ	Urdu

Nota: Para obtener más idiomas, visite el sitio web de la Oficina del Censo de EE. UU.

<http://www.lep.gov/ISpeakCards2004.pdf>

Factor 3 – Importancia

Telespond entiende que una persona LEP con desafíos de barrera del idioma también enfrenta dificultades para obtener atención médica, educación, acceso a sitios de comidas de empleo y nutrición, servicios recreativos y socialización. Un sistema de transporte es un enlace clave para conectar a las personas LEP con estos servicios esenciales.

Telespond ha identificado actividades y servicios que tendrían graves consecuencias para las personas si las barreras lingüísticas impidieran el acceso a la información o los beneficios de esos programas. Las actividades y servicios incluyen proporcionar instrucciones de evacuación de emergencia en nuestras instalaciones y vehículos y proporcionar información al público sobre la conciencia de seguridad o la preparación para emergencias.

La evaluación de Telespond de los programas, actividades y servicios que son más críticos incluye el contacto con la(s) organización(es) comunitaria(s) que atienden a personas LEP, así como el contacto con las propias personas LEP para obtener información sobre la importancia de los modos o los tipos de servicios que se proporcionan a las poblaciones LEP.

Factor 4 – Recursos y costos

A pesar de que Telespond no tiene un presupuesto separado para el alcance LEP, la organización ha trabajado con nuestro proveedor de tránsito para implementar métodos de bajo costo para llegar a las personas LEP.

El personal de Telespond lleva a cabo actividades de divulgación a las comunidades LEP durante todo el año para informar al público sobre los servicios de transporte disponibles. Estos esfuerzos de divulgación / concientización de recursos son métodos de bajo costo y se logran con los recursos de personal existentes y el uso de la publicación de información del sitio web y la actualización de materiales según sea necesario.

La capacitación de los empleados de Telespond en cuanto a los requisitos del Título VI y LEP se lleva a cabo internamente. En este punto, no se incurre en costos adicionales de capacitación, con la excepción de los materiales de impresión / fotocopia.

Artículo # 2 – Descripción de cómo se proporcionan los servicios de asistencia lingüística, por idioma

Telespond tiene varias personas bilingües en el personal. Además, trabajamos con nuestro proveedor de tránsito / arrendatario para garantizar que existan mecanismos para llegar a las personas LEP en el área de servicio.

Además, Telespond ha desarrollado relaciones con maestros de idiomas en las escuelas del área, así como con líderes locales para usar un recurso para ayudar a satisfacer las necesidades de las personas LEP, si es necesario.

Artículo # 3 - Descripción de cómo se informa a las personas LEP de la disponibilidad del servicio de asistencia lingüística

Telespond y nuestro proveedor de tránsito/arrendatario hacen lo siguiente para informar a las personas LEP de la disponibilidad de servicios de asistencia lingüística:

- ✓ Publicar información clave de acceso a la política en español en el sitio web de Telespond
- ✓ Revisar las actividades de extensión y la frecuencia de contacto con las personas LEP para determinar si se necesitan servicios adicionales de asistencia lingüística
- ✓ Utilice a la persona bilingüe que habla en el personal para ayudar con el desarrollo de materiales de alcance bilingüe según sea necesario.
- ✓ Priorizar la contratación de personal bilingüe y el reclutamiento de voluntarios bilingües según sea necesario

Artículo # 4 – Descripción de cómo se supervisa y actualiza el Plan de Asistencia Lingüística

Telespond revisa su plan anualmente o con mayor frecuencia según sea necesario. En particular, Telespond evaluará la información recopilada sobre encuentros con personas LEP, así como los esfuerzos de divulgación pública para determinar si se deben hacer ajustes a la entrega de programas y servicios para garantizar un acceso significativo a las minorías y las personas LEP.

Además, Telespond se reúne con nuestro proveedor de tránsito anualmente para garantizar que se cumplan los requisitos del Título VI. La última aprobación y visita al sitio del contratista / proveedor de tránsito fue el 25/01/2023.

Artículo #	Descripción de cómo se capacita a los empleados para proporcionar asistencia lingüística a las personas LEP
5 -	

Los empleados de Telespond están orientados según los principios del Título VI y el Plan de Asistencia Lingüística de Telespond. Los nuevos empleados recibirán orientación sobre las necesidades de los clientes atendidos y la mejor manera de satisfacer sus necesidades. Telespond se asegurará de que el personal esté educado sobre los requisitos del Título VI, y específicamente las disposiciones LEP.

Si un conductor, despachador o empleado necesita más asistencia relacionada con las personas LEP, trabajará con el Gerente de Tránsito de Telespond para identificar estrategias para satisfacer las necesidades lingüísticas de los participantes del programa o servicio.

Como parte de nuestra reunión anual de registro, el personal de Telespond discutirá las actualizaciones del Plan de Asistencia Lingüística de Telespond.