

**Ciudad de South  
Pasadena: Título VI  
Manual de Cumplimiento  
de la División de  
Derechos de Tránsito**



*El presente manual fue redactado por el personal de la División de Tránsito y aprobado por la Junta de la Ciudad en febrero de 2014. Toda la información recolectada para la compilación del presente manual se tomó de la Oficina de Censos de los EE. UU. (U.S. Census Bureau).*

## Índice

<b>INTRODUCCIÓN:</b>	<b>3</b>
<b>NOTIFICACIÓN AL PÚBLICO:</b>	<b>6</b>

<b><u>PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA FORMAL:</u></b>	<b><u>7</u></b>
<b><u>PARTICIPACIÓN PÚBLICA Y FOROS PÚBLICOS:</u></b>	<b><u>10</u></b>
<b><u>PLAN DE ASISTENCIA EN IDIOMAS:</u></b>	<b><u>14</u></b>
<b><u>INFORMACIÓN DE CONTACTO</u></b>	<b><u>21</u></b>

## **Introducción:**

*La ciudad de South Pasadena: El compromiso de la División de Tránsito respecto de un acceso justo e igualitario*

La ciudad de South Pasadena está profundamente comprometida en proteger los derechos de sus residentes. En virtud del Título VI de la Ley sobre Derechos Civiles (Civil Rights Act, en inglés) de 1964, la ciudad ha rediseñado su División de Tránsito para garantizar que ningún ciudadano apto para recibir Dial-A-Ride sea excluido de sus servicios en virtud de su raza, color o nacionalidad.

Desde sus orígenes, la meta central de Dial-A-Ride es brindar lo mejor en servicios. El presente manual no es la excepción. Después de una investigación cuidadosa y exhaustiva, el presente manual fue redactado específicamente para proteger mejor a los residentes de South Pasadena de la discriminación en el uso de servicios públicos. Ningún residente debe ser discriminado ni excluido en el uso de los servicios que presta Dial-A-Ride en virtud de su raza, color o nacionalidad. Esta guía detalla los derechos otorgados a los residentes de South Pasadena y las acciones legales que pueden iniciar para protegerse de este tipo de discriminación.

Asimismo, el presente manual les permite a la División de Tránsito y a sus clientes trabajar juntos para construir y mantener una División mejor. La ciudad de South Pasadena le otorga mucha importancia a este asunto, así como otros relacionados con los servicios al cliente y se dedica a trabajar para mejorar y mantener un servicio excepcional. Por eso, la ciudad, junto con la División de Tránsito, les solicita a los residentes que lean atentamente el presente manual y que pongan en práctica las herramientas y recursos que se ponen a su disposición.



La ciudad de South Pasadena, de conformidad con la Ley sobre Derechos Civiles de 1964, y como entidad financiada por el estado federal, de la Administración Federal de Tránsito (FTA, en inglés) del Departamento de Transporte de los EE. UU. (US DOT, en inglés), está obligada a ofrecerles a sus residentes lo siguiente:

- Los beneficios de los servicios se comparten en forma igualitaria en toda la ciudad
- La calidad de los servicios resulta adecuada para ofrecer acceso igualitario a todos los clientes habituales
- Nadie queda excluido de contribuir a los procesos de desarrollo y planificación de Dial-A-Ride de South Pasadena
- Se implementan procesos y procedimientos que prohíben la discriminación de cualquier tipo, tanto intencional como accidental

La División de Tránsito de South Pasadena trabajó en la compilación del presente manual, que refleja muy bien a la ciudad, a sus residentes y al servicio de Dial-A-Ride. El programa ha sido rediseñado y actualizado para dar cumplimiento a las normas y brindar el mejor servicio de atención al cliente.



## Notificación al público:

*La siguiente notificación al público se publicará en todos los vehículos en circulación de Dial-A-Ride, en la oficina de Dial-A-Ride y en el sitio web de la ciudad de South Pasadena.*

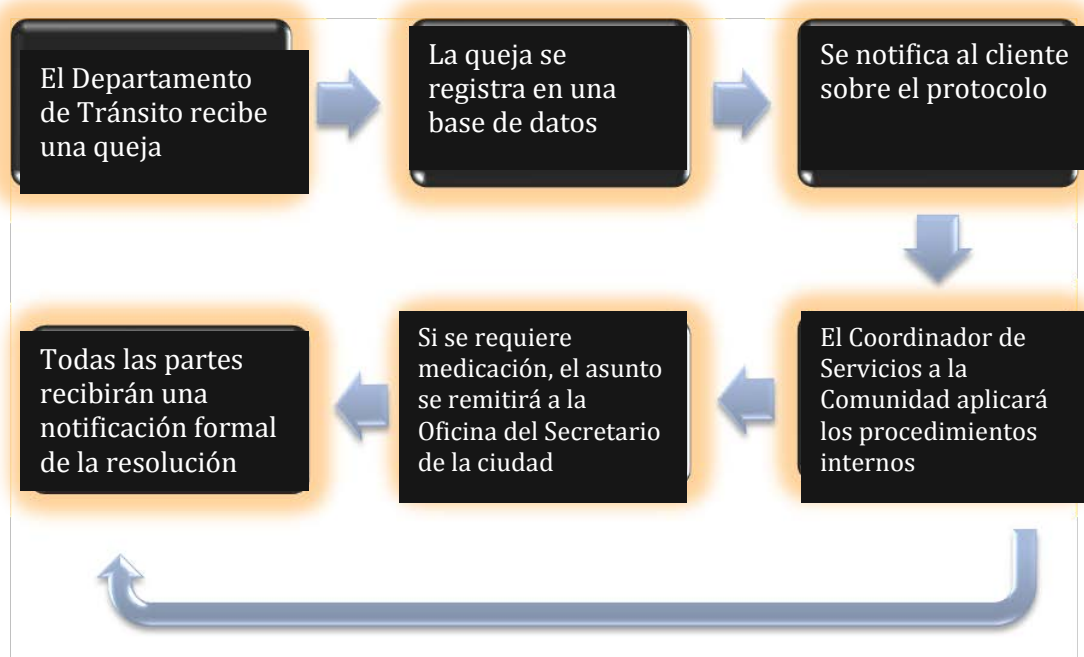
Conforme al Título VI de la Ley sobre Derechos Civiles de 1964, a los residentes de la ciudad de South Pasadena no se les puede negar el acceso a los servicios de Dial-A-Ride en virtud de su raza, color o nacionalidad. La ciudad de South Pasadena se compromete a proteger estos derechos y ha tomado las precauciones necesarias a tal fin. A los residentes se les garantiza lo siguiente:

- Acceso igualitario a los servicios de Dial-A-Ride
- Notificación pertinente sobre modificaciones relacionadas con los servicios
- Fomento de la participación pública respecto de asuntos relacionados con Dial-A-Ride
- Fácil acceso a información relacionada con Dial-A-Ride
- Posibilidad de presentar fácilmente una queja ante la ciudad de South Pasadena en caso de incidentes relacionados con el Título VI Derechos.

Se recomienda a los residentes que utilicen los recursos que se ponen a su disposición en virtud del Título VI sobre Derechos Civiles. En caso de que un cliente habitual o un residente tuviera inconvenientes o problemas respecto de estos u otros derechos, puede contactarse con el Departamento de Servicios Comunitarios al 626.403.7360, o con la municipalidad al 626. 403.7200.

## Presentación de una queja formal:

La ciudad de South Pasadena se dedica a proteger los derechos de sus votantes. Por lo tanto, el Departamento de Tránsito ha tomado medidas de precaución para garantizar que sus residentes (los que resulten aptos para el programa Dial-A-Ride) reciban servicios ejemplares. La División ha actualizado recientemente su manual para empleados, destacando las expectativas depositadas en sus empleados de tránsito. Asimismo, esta sección del manual señala los pasos que los empleados deben seguir cuando se presenta una queja por cuestiones de raza, color o nacionalidad ante Tránsito. A continuación se presenta un resumen general de nuestro proceso y nuestros procedimientos:



## **Proceso y procedimiento:**

Todas las quejas son importantes para Dial-A-Ride, de la ciudad de South Pasadena. Las quejas relacionadas con el Título VI de la Ley sobre Derechos Civiles de 1964, son de suma importancia. South Pasadena entiende que una resolución rápida ante estos asuntos comienza con el acceso a los formularios de queja. Por lo tanto, la ciudad ha publicado el *Formulario de Queja sobre Derechos Civiles* en el sitio web de la ciudad. Conforme al Análisis de Cuatro Factores, el presente formulario se encuentra disponible en inglés, español, chino y coreano. Para quienes no poseen acceso a Internet o cuentan con acceso limitado, el Departamento de Tránsito tendrá copias impresas del formulario de queja en su oficina principal también. Todos los empleados están al tanto de dónde y cómo los clientes habituales pueden acceder a estos formularios y se les solicita que envíen a quienes deseen presentar una queja a los lugares preestablecidos.

Una vez que se presenta una queja ante la División de Tránsito, es responsabilidad del Coordinador de Tránsito garantizar una resolución, ya sea dentro de la División o a través de un tercero mediador, que puede facilitar la ciudad de South Pasadena a través de la Oficina del Secretario de la Ciudad. El Coordinador de Tránsito está obligado a documentar todas las quejas recibidas y a ingresarlas en la base de datos de la División. Luego se pondrá en contacto con el residente que presentó la queja y lo notificará sobre los siguientes pasos y procedimientos. Queda a discreción del Coordinador de Tránsito la entrega de información necesaria a los votantes, no obstante la información relacionada con el protocolo de queja también se encuentra en el sitio web de la ciudad.

Después de ponerse en contacto con las partes involucradas, el Coordinador de Tránsito debe trabajar conforme a las políticas y procedimientos de la División para tomar una decisión racional y justa, de conformidad con las leyes locales, estatales y federales. De no poder resolver el asunto, el Coordinador presentará el asunto al Director de Servicios a la Comunidad para recibir asistencia. De ser necesario, el Director de Servicios de la Comunidad consultará a la junta legal para determinar una solución adecuada.

Mientras la prioridad de la División es resolver todos los asuntos en el plazo correspondiente, la ciudad de South Pasadena está preparada para prestar servicios adicionales, como terceros mediadores. En caso de que surgiera un asunto que justificara la mediación de terceros, el Coordinador de Tránsito derivará el caso a la Oficina del Secretario de la Ciudad. Entonces será responsabilidad del Secretario de la Ciudad brindar los recursos necesarios para resolver la situación. En caso de que el asunto estuviera en la Oficina del Secretario de la Ciudad, el proceso y los procedimientos impartidos por la ciudad de South Pasadena y aprobados por la Oficina del Secretario de la Ciudad dejarán sin efecto el protocolo de la División de Tránsito.

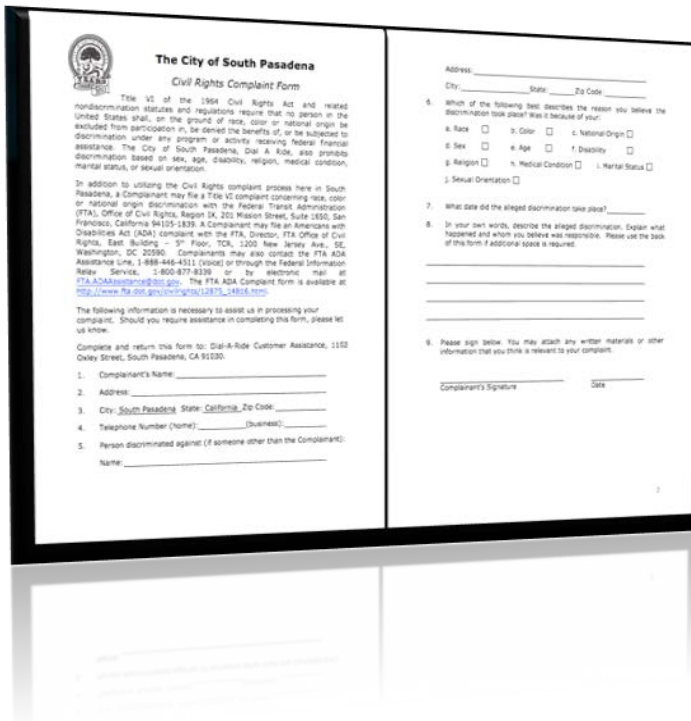
Una vez que se haya llegado a una resolución, se notificará a todas las partes involucradas. Según la decisión, la División de Tránsito, conforme a la ciudad de



South Pasadena, aplicará todos los cambios solicitados de conformidad con las leyes locales, estatales y federales. Además de adoptar modificaciones, la División también reformará todos los manuales.

**Plazo para la presentación de quejas:**

- Un cliente habitual tiene 60 días desde el momento de incidente para presentar una queja ante la ciudad de South Pasadena.
- Un representante de la ciudad de South Pasadena se contactará con el cliente habitual dentro de las 48 horas posteriores a la presentación de la queja.
- Después de revisar la queja, se realizará una investigación detallada y podría llevar 30 días resolverla.



**Demandas presentadas en virtud del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964:**

Una investigación de los últimos tres años en la División de Tránsito de la ciudad de South Pasadena revela que no se encuentran actualmente en arbitraje demandas del tipo indicado en el Título VI. Mirando hacia adelante, en un esfuerzo por consolidar y simplificar sus procesos, las quejas relacionadas con el Título VI se registrarán en una base de datos central.



## Participación pública y foros públicos:

En virtud del Título VI de la Ley sobre Derechos Civiles de 1964, la ciudad de South Pasadena está preparada para brindar distintos foros a los clientes habituales de Dial-A-Ride. Estas reuniones se usarán como plataformas para intercambiar información, ideas, reclamos y problemas. La ciudad de South Pasadena reconoce la importancia de los comentarios, especialmente de la población a la que apuntan sus servicios. Por lo tanto, la ciudad realizará todos los esfuerzos posibles para garantizar que estas reuniones sean de fácil acceso para los clientes. Si bien no existen foros públicos permanentes que aborden estos problemas, la ciudad tiene en funcionamiento procedimientos para simplificar estos eventos y garantizar que puedan realizarse, en caso de que alguna situación lo justificara.

### Razones para los foros públicos

*Los foros públicos se realizarán luego de realizar modificaciones importantes en el programa Dial-A-Ride. El único objetivo de los foros públicos es brindarles a los residentes la oportunidad para facilitarle a Tránsito comentarios inmediatos respecto de los cambios en el servicio:*

- Incremento en las tarifas
- Modificación en la recaudación de las tarifas
- Alteraciones en el proceso de aplicación

- Extensión de los horarios y, posiblemente, los días de los servicios de Dial-A-Ride
- Ajustes en los destinos preaprobados fuera de los límites de la ciudad (Obsérvese que *Dial-A-Ride no tiene una ruta fija, sino destinos aprobados*)

### **Razones para los foros de participación pública**

*Los foros de participación se realizarán antes de realizar modificaciones menores en el programa Dial-A-Ride. Los siguientes son ejemplos de Foros de Participación:*

- Aplicación de normas y regulaciones nuevas
- Modificaciones en los vehículos o la compra de otros nuevos
- Mejoras en los procesos y procedimientos del programa general

### **Procesos y procedimientos para los foros públicos**

#### **Notificación pública:**

Se cursará notificación fehaciente a los clientes habituales antes de cada audiencia pública. La ciudad de South Pasadena incluirá tanto a los clientes habituales como al público en general en estas notificaciones. La ciudad no sólo enviará comunicaciones por correo a los clientes habituales en los idiomas pertinentes, sino que también publicará estas notificaciones en el sitio web de la ciudad. Asimismo, se publicarán volantes con información sobre las audiencias en el Centro para Mayores (un lugar frecuentados por los clientes habituales de Dial-A-Ride) y en la Municipalidad. Por último, las notificaciones sobre las audiencias públicas se colocarán en los vehículos para garantizar mejor que los usuarios de estos servicios estén al tanto y que puedan realizar las modificaciones correspondientes, en caso de que decidieran asistir.

Para asegurarse de que se estén realizando todos los esfuerzos posibles no sólo para que participen los clientes habituales, sino también el público en general, la ciudad publicará la información en el periódico local: fecha, horario, lugar y motivo de la reunión. Asimismo, South Pasadena utilizará sus recursos con centros de servicio comunitario y sin fines de lucro locales para respaldar la participación pública y garantizar un mayor índice de participación.

#### **Fecha y horario:**

En caso de que resultara necesario realizar un foro público de cualquier tipo, la ciudad de South Pasadena les cursará notificación a sus clientes habituales un mes antes de la celebración de la reunión. Además, la División de Tránsito Comunitaria, conforme a la ciudad de South Pasadena, elegirá una fecha y un horario convenientes para que sus clientes puedan asistir a la audiencia pública. Todas las fechas y horarios coincidirán con la coordinación de los transportes, ya que su clientela indudablemente necesitará ayuda. Por lo tanto, todas las audiencias

públicas se realizarán durante los horarios programados de Dial-A-Ride (Lunes-viernes, 8am – 5pm). Asimismo, en un esfuerzo por garantizar la máxima participación posible, la División de Tránsito respetará los feriados, tanto federales como religiosos, al establecer las fechas, horarios y lugares.

### **Transporte:**

La División de Tránsito entiende que esta población única a la que atiende Dial-A-Ride requerirá adaptaciones especiales para asistir a los foros públicos. Por eso, el transporte hasta estas reuniones se tiene en cuenta en la logística interna de los foros públicos. Los vehículos especializados de Dial-A-Ride les permitirán a muchos discapacitados trasladarse de su lugar de residencia a los foros públicos con facilidad. Además, los Conductores de Tránsito capacitados garantizarán su llegada y partida a salvo.

### **Ubicación:**

La ciudad de South Pasadena es un pueblo pequeño y singular. Llegar a los lugares de las reuniones, en cualquier parte de la ciudad, sólo les lleva unos minutos a los residentes. Si bien existe un amplio espacio para realizar audiencias públicas, se recomienda realizar todas las reuniones de esta naturaleza en el Centro para Mayores, ubicado en 1102 Oxley Street, en South Pasadena. La lógica detrás de esto es doble; en primer lugar, es el mismo lugar en el que se encuentran las oficinas de Dial-A-Ride. En segundo lugar, el Centro es mucho más cómodo en cuanto a su espacio y accesibilidad para la población a la que se dirige el programa. Las instalaciones ofrecen rampas para sillas de ruedas y salas de descanso, en general estas instalaciones pueden ofrecer el nivel de confort que la población que recibe los servicios está acostumbrada a recibir.

No obstante, según la naturaleza del foro público, el Director de Servicios Comunitarios podría determinar el cambio de lugar. La ciudad de South Pasadena puede brindar un conjunto de instalaciones en las que pueda realizarse el foro público y podrá adaptarlo a las necesidades únicas de cada foro.

### **Traductores:**

De conformidad con el Título VI de la Ley sobre Derechos Civiles de 1964 y las leyes y regulaciones contra la discriminación similares, que exigen que ninguna persona de los Estados Unidos pueda, sobre la base de su raza, color o nacionalidad, ser excluida de la participación en algún programa o actividad que reciba asistencia financiera federal, ni se les puede denegar la recepción de beneficios otorgados por estos ni pueden ser objeto de discriminación respecto de estos, la ciudad de South Pasadena cuenta dentro de su personal con traductores para sus poblaciones identificadas como de Inglés como Segundo Idioma (EFL). Estos traductores son empleados de la ciudad de South Pasadena y pueden solicitarse sus servicios por medio de notificación fehaciente.

Los traductores, a los efectos de los foros públicos, se emplearán en los siguientes casos:

- Traducciones de volantes y otros documentos que anuncien información relativa al foro
- Asistencia en consultas de la comunidad sobre los foros públicos
- Presencia en los foros para traducir

Nuevamente, la tarea de los traductores consiste en garantizar la participación y utilizar el capital humano y otros recursos para informar a los residentes e incentivarlos a participar.

### **Extensión pasada y presente:**

En el pasado, la ciudad de South Pasadena realizó todos los esfuerzos posibles para mantener a sus clientes habituales del servicio Dial A Ride al tanto de todos los cambios inminentes en el programa. Se colocaron volantes en todos los vehículos de transporte de pasajeros. Asimismo, cada cliente habitual recibió una carta en la que se le notificaban las modificaciones.

### **Antiguos esfuerzos de extensión:**

- Diciembre de 2012 – Se enviaron comunicaciones por correo y se publicaron volantes para informar a los clientes habituales sobre la suspensión de los servicios de fin de semana.
- Septiembre de 2013 – Se publicaron volantes en todas las camionetas, que informaban la alteración en el horario de servicio de 8am - 6pm a 8am – 5pm.

### **Próximos pasos:**

Mirando hacia adelante, la ciudad de South Pasadena ofrecerá una plataforma en la que todos los clientes habituales, más allá de su raza o nacionalidad puedan comunicar de manera efectiva todos los inconvenientes que pudieran sufrir en caso de realizarse modificaciones en el programa. Esto le permitirá a la División de Tránsito recibir más reflexiones y comentarios sobre cómo actualizar su programa de manera eficaz y eficiente sin imponerse sobre los derechos civiles de los clientes habituales que les corresponden en virtud del Título VI de la Ley sobre Derechos Civiles de 1964.

Si bien el Departamento no prevé alteraciones importantes en el programa, comprende la importancia los foros públicos. Estas plataformas públicas no sólo serán utilizadas para informar, sino también para obtener los comentarios y las reflexiones necesarios para mejorar los Servicios Dial-A-Ride.



## Plan de asistencia en idiomas:

La ciudad de South Pasadena se compromete a garantizar que todos los residentes y clientes habituales del programa Dial-A-Ride reciban acceso igualitario y tratamiento justo al utilizar el servicio. Por lo tanto, se ha diseñado un plan de asistencia en idiomas para garantizar y proteger los derechos civiles de sus clientes habituales.

La primera parte del plan de asistencia incluye el Análisis de Cuatro Factores como medio para comprender a la población objetivo de la ciudad de South Pasadena. En términos generales, el Análisis se utilizó para comprender lo siguiente:

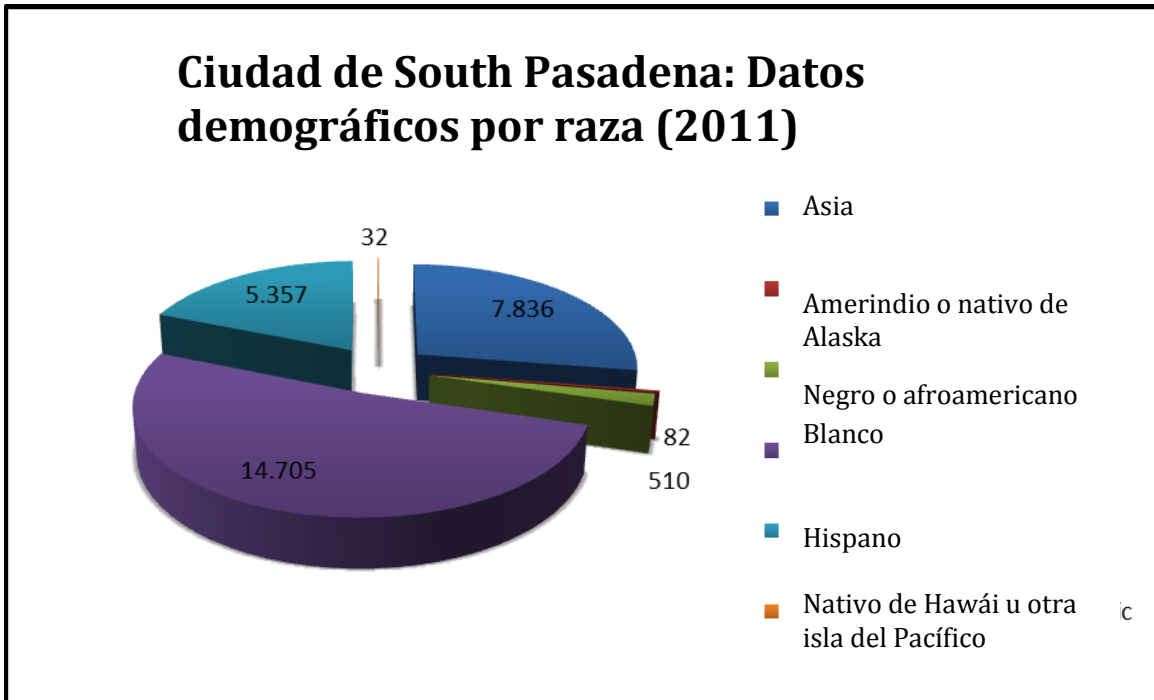
- La cantidad o proporción de personas con Manejo Limitado del Inglés (LEP, en inglés) aptas para recibir o que probablemente se encuentren en Dial-A-Ride
- La frecuencia con la que las personas LEP tienen contacto con los servicios
- La importancia de los servicios de la ciudad

- Los recursos a disposición de la ciudad para extensión de LEP

**Factor 1:**

Según la Oficina del Censo de los Estados Unidos, la población total de la ciudad de South Pasadena se estima en 25.465 al 2011. a continuación se incluye un cuadro desglosado de la ciudad por raza.

Gráfico 1.1

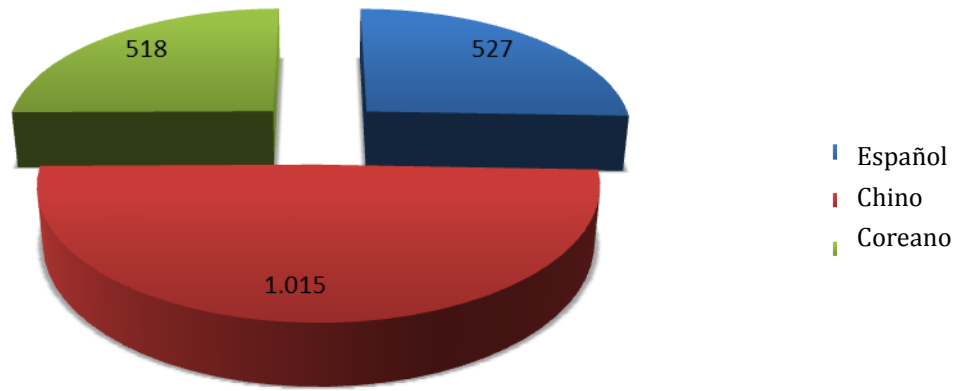


Notablemente, la población asiática de la ciudad de South Pasadena habla tres idiomas diferentes; ellos son el japonés, chino y coreano. Los idiomas más prominentes entre la comunidad asiática son el chino y el coreano. Si bien la población hispana incluye a mexicanos, cubanos y puertorriqueños, la variación en el dialecto español es nominal y no requiere de traductores diferentes para cada grupo étnico.

Del desglose de la población general ilustrado en el gráfico 1.1, el siguiente gráfico describe los idiomas LEP más importantes que se hablan en la ciudad de South Pasadena.

Gráfico 1.2

## Principales poblaciones LEP que residen en la ciudad de South Pasadena



### Interacciones importantes con el programa Dial-A-Ride:

Quienes resultan aptos para recibir los servicios de Dial-A-Ride interactúan directamente con los empleados del organismo. Los servicios prestados a los clientes habituales se brindan según se necesitan. Quienes resultan aptos deben inscribirse para recibirlos ya sea por medio de una solicitud digital o en persona en el Centro para Mayores. Las citas para Dial-A-Ride deben realizarse con un día de anticipación, como mínimo, ya sea por vía telefónica o en persona. Asimismo, todos los clientes habituales interactúan en forma individual con los conductores de Dial-A-Ride, que adhieren a políticas y procedimientos estrictos para garantizar la seguridad de los pasajeros en todo momento mientras utilizan el servicio.

### Medios de comunicación efectivos:

Después de una cuidadosa investigación, se detecta que la población LEP que podría recibir el servicio de Dial-A-Ride de la ciudad de South Pasadena es mínima. Aproximadamente menos del diez por ciento (10%) de la población LEP resulta apta para los servicios Dial-A-Ride conforme a la Oficina de Censos de los EE. UU. Si bien los números son nominales para la asistencia en idiomas, la ciudad de South Pasadena se dedica a garantizar que los residentes que resultan aptos para el servicio Dial-A-Ride no sean excluidos de la participación en virtud de su raza, color o nacionalidad. Por lo tanto, los formularios de solicitud se traducirán a los idiomas LEP identificados arriba mencionados.



En forma notable, el Gráfico 1.2 muestra una alta población LEP china. Cabe destacar que la información obtenida en la Oficina de Censos de los EE. UU. no discrimina por razones de edad, por lo tanto la información incluye a todos aquellos mayores de cinco años que identifican por sí solos su idioma de preferencia. Por ello la cantidad de personas de la población LEP china (y todas las poblaciones arriba mencionadas enumeradas en el gráfico que resultan aptas para recibir los servicios Dial-A-Ride) variará.

Luego de considerarlo cuidadosamente, en un esfuerzo por comunicarse de manera efectiva con sus clientes habituales, la ciudad traducirá los siguientes documentos para consumo público:

- Formularios de queja
- Aplicaciones Dial-A-Ride
- Anuncios sobre servicios públicos
- Documentos del Título VI.

### **Garantizar la inclusión y mirar hacia atrás:**

Un análisis detallado de la población LEP facilitado por el programa sugiere que ninguno de los integrantes del programa Dial-A-Ride recibe servicios deficientes en virtud de su raza, color o nacionalidad. El personal bilingüe de la División de Tránsito de la ciudad de South Pasadena y su capacidad para incorporar otros idiomas prominentes en su proceso de solicitud, proceso de queja y otras facetas del programa Dial-A-Ride permitirá la inclusión de todos sus residentes. Asimismo, la ciudad ha tomado medidas de precaución capacitando a su personal para tratar a clientes con diferentes necesidades, lo que incluye a quienes padecen discapacidades físicas.

### **Factor 2:**

#### **Con qué frecuencia se encuentran clientes LEP en el tránsito:**

Después de investigar la base de datos de Dial-A-Ride y de entrevistar a su personal, se obtuvieron los siguientes resultados: la mayoría de las personas LEP que solicitan los servicios de Dial-A-Ride son de origen hispano o prefieren el español como idioma principal de comunicación. La cantidad total de clientes habituales LEP que requieren asistencia es del 1,5 por ciento de la población actual de Dial-A-Ride. Actualmente hay 1.766 personas inscritas en el programa. No obstante, de esas 1.766 personas, sólo 532 usan activamente el servicio. La frecuencia con la que los clientes LEP identificados interactúan con el programa es bastante alta y la ciudad de South Pasadena trabaja permanentemente para satisfacer las demandas que les presentan los pasajeros LEP. Si bien gran parte de los pasajeros frecuentes son personas LEP, no existe una demanda alta de las personas LEP respecto de: solicitudes, atención al cliente, encuestas sobre pasajeros u encuestas a los operadores. No obstante, en caso de producirse un cambio en la demografía y de prevalecer la necesidad de asistencia en idiomas dentro del programa Dial-A-Ride,

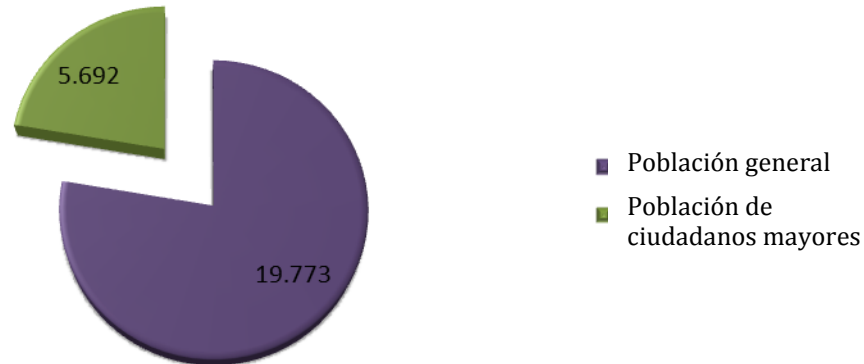
la ciudad de South Pasadena reevaluará sus recursos y cubrirá las necesidades de sus clientes según la demanda.

### **Identificación de comunidades LEP y determinación de los servicios de idioma pertinentes para cada grupo de idiomas:**

La evaluación e identificación se han realizado en forma individual, a medida que se recibían solicitudes. Para referencia futura, la ciudad de South Pasadena colocará casilleros para español, chino y coreano como opciones de elección de idioma preferido en las solicitudes Dial-A-Ride, en las que cada solicitante podrá elegir qué idioma desea usar como medio de comunicación con los empleados de Dial-A-Ride. Mientras el español es, de hecho, el idioma LEP que prevalece, la ciudad no quiere excluir a potenciales clientes de la solicitud y, por lo tanto, ha elegido una opción de solicitud más inclusiva que contará con las tres opciones de idiomas. Toda la información se almacenará en la base de datos de Dial-A-Ride, donde será analizada y utilizada para satisfacer mejor las necesidades de los clientes habituales. La ciudad de South Pasadena procura garantizar que todos los clientes de Dial-A-Ride tengan acceso igualitario a los servicios y trabaja diligentemente para dar lugar a sus clientes habituales.

El siguiente gráfico ilustra a la población de la ciudad por edad o bien muestra que de la población total, casi el veinticuatro por ciento (24%) tienen la edad requerida para resultar aptos para recibir los servicios Dial-A-Ride. Obsérvese que el gráfico sólo muestra la edad de quienes resultan aptos y no a quienes sufren discapacidades, que posiblemente podrían también resultar aptos para los servicios de Dial-A-Ride.

## Ciudad de South Pasadena: población de ciudadanos mayores (2011)



### Factor 3:

#### **La naturaleza e importancia del programa, actividad o servicio prestado por el programa a la vida del pueblo:**

Dial-A-Ride ofrece servicios de transporte a personas mayores de 55 años y a discapacitados (con el certificado médico pertinente). Sus servicios en forma diaria abarcan desde quehaceres cotidianos, como ir a la tienda de comestibles, hasta citas médicas fundamentales para la vida, como diálisis. Comprendiendo la amplia gama de servicios y necesidades de la población, Dial-A-Ride ha priorizado a sus clientes. La norma central de la División se aplica cuando se otorga prioridad en la reserva de citas a los consumidores que tienen citas médicas. En general, los horarios de servicio y la cantidad de autobuses y conductores disponibles son los necesarios para que la División pueda satisfacer efectivamente las necesidades de sus clientes. Este no es un servicio de ruta fija, lo que brinda flexibilidad y planificación estratégica para llevar a los clientes habituales a sus destinos.

### Factor 4:

#### **Los recursos a disposición del destinatario de servicios de extensión LEP:**

Existen distintos puntos de servicio disponibles para extensión. El sitio web de la ciudad es un recurso vital para la comunidad Dial-A-Ride y los residentes de la ciudad de South Pasadena que desean inscribirse para recibir los servicios. Debido al tamaño singular de la comunidad, las comunicaciones por correo han probado ser otro medio efectivo de diseminación de información. En términos generales, los costos asociados con la extensión están integrados en el presupuesto general de la

División. Del mismo modo, toda traducción de extensión está cubierta por los salarios de los empleos y no requeriría pagos adicionales. Por último, para realizar todos los esfuerzos para satisfacer las necesidades de esos pasajeros, la ciudad de South Pasadena ha contratado personal bilingüe.

En resumen, los recursos utilizados por la ciudad de South Pasadena para alentar la participación plena de sus residentes con el servicio de Dial-Ha-Ride son:

- Personal bilingüe
- Volantes colocados en zonas estratégicas
- Comunicaciones por correo con información sobre el programa, etc.
- Foros públicos en apoyo de comentarios de residentes

### **Plan de acción: Herramientas y recursos para el compromiso de los residentes con Dial-A-Ride**

Luego de una extensa investigación y de obtener los resultados del Análisis de Cuatro Factores, el servicio de la ciudad de South Pasadena ha reestructurado internamente a su División de Tránsito para adaptarse mejor a las necesidades de sus clientes habituales. Al identificar los recursos y herramientas y comprender las necesidades de sus residentes, la ciudad de South Pasadena ha diseñado claramente un plan de acción para hacer participar a sus residentes en forma significativa en el programa Dial-A-Ride, Mirando hacia adelante, la ciudad garantizará lo siguiente:

- Incorporación de formularios importantes de Tránsito a disposición en los cuatro idiomas identificados en el Análisis de Cuatro Factores
- Los empleados de la División de Tránsito están siendo y seguirán siendo capacitados en los idiomas identificados para garantizar un servicio de atención al cliente de calidad
- Los documentos correspondientes a actualizaciones o alteraciones en el programa se pondrán a disposición fácilmente en los idiomas LEP pertinentes
- El sitio web de Tránsito podrá ser traducido

La mayoría de estos puntos ya se encuentran en vigencia. El plan de acción se aplicará íntegramente en febrero de 2014.

### **Reflexión del empleado: Mejorar el servicio de atención al cliente**

- Garantizar que los pasajeros LEP sean acompañados por los empleados bilingües adecuados se o que se brinden recursos de asistencia en idiomas a empleados que garantizarán comunicaciones claras y concisas con los pasajeros
- Capacitar concienzudamente a los empleados sobre el servicio a los clientes al tratar con pasajeros LEP, así como ofrecer cursos/capacitación en idiomas

Las anteriores son propuestas de mejora del servicio de atención al cliente. Cabe destacar que algunas prácticas ya se encuentran en vigencia y son utilizadas por la

División de Tránsito.

### **Mirando hacia adelante: Manteniéndonos en sintonía con la demografía de la ciudad**

Si bien la ciudad de South Pasadena ha puesto en práctica todos los recursos y herramientas disponibles para asistir a los actuales residentes, la ciudad reconoce el posible cambio demográfico en el futuro. Por eso, el Departamento de Tránsito realizará evaluaciones anuales de su población LEP. La evaluación se interpretará con el fin de informar a la División de Tránsito de lo siguiente:

- Cambio importante en la demografía, en la que otras poblaciones no identificadas exigen asistencia LEP o una población LEP actualmente identificada disminuye y ya no requiere asistencia LEP de la División de Tránsito
- Evaluación de las mejores prácticas LEP; para incluir la evaluación posterior a los eventos
- Participación comunitaria y evaluación de extensión y mejores prácticas

### **Información de contacto**

Para mayor información sobre el manual de Cumplimiento de los Derechos Civiles de la ciudad de South Pasadena, contáctese con la División de Tránsito al 626.403.7368.

