

AEROPUERTO INTERNACIONAL LUIS MUÑOZ MARÍN (SJU)



PLAN DE DOMINIO LIMITADO DE ESPAÑOL (PDLE)

AEROSTAR
AIRPORT HOLDINGS LLC

INTRODUCCIÓN

Aerostar Airport Holdings, LLC (Aerostar) es el operador privado del aeropuerto internación Luis Muñoz Marín (SJU) ubicado en Carolina, Puerto Rico. El SJU es el aeropuerto principal del archipiélago puertorriqueño que atiende a unos 9.7 millones de pasajeros al año y ofrece servicios de pasajeros de líneas aéreas, así como de carga aérea y de aviación general. Como recipiente de ayuda financiera federal, Aerostar está obligado a cumplir con el *Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964*. Los factores históricos y culturales de Puerto Rico nos obligan a realizar una adaptación de nuestro Plan de Dominio Limitado del Inglés. La población total de Puerto Rico es de unos 3.2 millones de personas, de los cuales aproximadamente 3 millones hablan español como lengua principal y de esos 2.5 millones hablan inglés "menos que muy bien" ¹. Por lo tanto, dado que Puerto Rico es un *territorio* hispanohablante de los Estados Unidos, los Servicios de Asistencia Lingüística en el SJU se centrarán en las personas con Dominio Limitado del Español (DLE). Una persona con DLE es aquella que no habla español como su idioma primario y tiene una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o entender el español.

Aerostar ha desarrollado el Plan DLE (PDLE) para garantizar que las personas con DLE tengan un acceso significativo a los programas, servicios y actividades del SJU y asegurar que ninguna persona, por motivos de raza, color u origen nacional, sea excluida de participar en cualquier programa, servicio o actividad de la SJU, ni se le nieguen los beneficios de éstos. Este PDLE se creó de acuerdo con *49 CFR Parte 21, "La no-discriminación en Programas Asistidos Federalmente del Departamento de Transportación, Efectuación del Título VI de la Ley de Derechos Civiles del 1964"*; la *Orden Ejecutiva 13166 "Mejorando el Acceso a Servicio para Personas con Dominio Limitado de Inglés"*, y el *Registro Federal Volumen 70, Núm. 239, "Guías de Políticas Sobre las Responsabilidades de Recipientes a Personas con Dominio Limitado del Inglés (DLI)"*.

DEFINICIONES

1. Empleados del Servicio al Cliente de Aerostar – un empleado que tiene contacto directo con los pasajeros, los clientes y el público en general. Entre ellos se encuentran los oficiales de seguridad, los agentes de servicio al pasajero, los despachadores de taxis, el personal de estacionamiento y los empleados de las tiendas de conveniencia de Aerostar.
2. Empleado bilingüe – un miembro del personal o empleado de la SJU que haya demostrado su dominio del español y de la lectura, la escritura, el habla o la comprensión del idioma inglés.
3. Análisis de cuatro factores – una evaluación individualizada proporcionada por el Departamento de Transportación para la identificación de idiomas particulares que necesitan ser acomodados en situaciones particulares y debe ser utilizada para identificar las necesidades lingüísticas de las poblaciones afectadas atendidas en el aeropuerto.
4. Interpretación – el acto de escuchar algo en un idioma (idioma de fuente) y traducirlo oralmente a otro idioma (idioma de objetivo).

¹ Encuesta de la Comunidad Americana de la Oficina del Censo de los Estados Unidos 2019.

5. Servicios de asistencia lingüística – servicios orales o escritos necesarios para asistir a personas DLE para comunicarse efectivamente con el personal, y para proporcionarle a las personas DLE un acceso efectivo al programa, servicios y/o las actividades del aeropuerto.
6. Persona DLE – una persona que no habla español como su idioma principal y tiene una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o entender el español.
7. Acceso efectivo– asistencia lingüística que permita una comunicación precisa, oportuna y eficaz sin costo alguno para la persona DLE.
8. Entrenamiento de Título VI – una presentación de Power Point proporcionada a los inquilinos del SJU que ofrece una visión general sobre el Título VI, el formulario y el procedimiento de reclamación del Título VI y el dominio limitado del español.
9. Traducción – la sustitución de un texto escrito de un idioma (idioma de fuente) por un texto escrito equivalente en otro idioma (idioma de objetivo).

ANÁLISIS DE CUATRO FACTORES

Los siguientes cuatro factores se consideran en la evaluación de las necesidades de los servicios de asistencia lingüística para las personas DLE en el SJU, como se requiere por las Políticas el Departamento de Transportación de en relación a las responsabilidades de los beneficiarios a las personas con dominio limitado del Inglés (DLE):

1. Número/proporción de personas del DLE que pueden ser atendidas o que pueden encontrarse en la SJU
2. Frecuencia de contacto entre las personas DEL y los servicios del SJU
3. La naturaleza y la importancia de los programas, las actividades o los servicios prestados por SJU
4. Los recursos disponibles para Aerostar

Primer Factor – Número/Proporción de personas DLE en el área de frecuencia de SJU

El primer factor del Análisis de Cuatro Factores establece que mientras más grande sea el número/proporción de personas DLE en el área de servicio de SJU, más probable es que se necesiten servicios lingüísticos. La población de servicio elegible para SJU se ha definido como las personas que viven en Puerto Rico.

Para determinar mejor los demográficos locales de Puerto Rico, se tomó como referencia la Encuesta de la Comunidad Americana (ACS) de 2019 de la Oficina del Censo de los Estados Unidos, "Idioma hablado en el hogar y capacidad de hablar inglés" para la población mayor de 5 o más años, que demostró que la población de Puerto Rico es de 3,174,824 de los cuales 2,994,452 (94%) habla español como su idioma principal y 175,180 (5.5%) sólo habla inglés. El idioma inglés alcanza el "Safe Harbor Threshold" de 1,000 o el 5% de la población, o lo que sea menor, para ser elegible para los Servicios de Asistencia Lingüística en el área de servicio de SJU.

Esta información proporciona un marco de referencia para ayudar a establecer los Servicios de Asistencia Lingüística necesarios para asegurar que las Personas DLE que entran en contacto con los programas y

servicios patrocinados por SJU tengan igualdad de acceso y oportunidades a sus servicios, programas y actividades sin importar las barreras lingüísticas o el origen nacional.

Segundo Factor – Frecuencia de contacto entre las personas DLE y los servicios que provee SJU

El segundo factor establece que cuanto más frecuente sea el contacto entre los servicios y la población DLE, más probable será la necesidad de mejorar los servicios lingüísticos. SJU es un aeropuerto de tamaño mediano que le presta servicio a unos 9.5 millones de pasajeros al año. La mayoría de los destinos de los vuelos en la SJU son a la parte continental de Estados Unidos y otros pocos vuelos son a países de que hablan español. La frecuencia de contacto entre personas que hablan inglés y los servicios, actividades y programas de la SJU es diaria. Por lo tanto, los servicios de asistencia lingüística en la SJU se centrarán en el idioma inglés.

Tercer Factor – La naturaleza y la importancia de los programas, las actividades o los servicios prestados por SJU

Servicios provistos en el SJU:

- Despachadores de taxis
- Servicio de estacionamiento
- Seguridad
- Agentes de servicios de pasajeros
- Tiendas de conveniencia Aerostar
- Alquiler de carros
- Alimentación y bebidas
- Venta al detal
- Transporte Terrestre
- Aviación commercial
- Aviación general
- Operadores de base fija

El tercer factor establece, en esencia, que si el retraso o la denegación de acceso a un determinado servicio, programa o actividad puede tener implicaciones graves para la salud o la vida, probablemente sea "importante". Los servicios antes mencionados se consideran importantes para el funcionamiento de la SJU. Sin embargo, dado que la mayoría de los empleados del aeropuerto son bilingües, el acceso efectivo a los servicios está garantizado.

Cuarto Factor – Los recursos de los que dispone Aerostar

El cuarto factor requiere que Aerostar determine el nivel de recursos necesarios para garantizar un acceso significativo a la población DLE. Los siguientes recursos están disponibles en la SJU:

- La mayor parte del personal del aeropuerto es bilingüe
- Los empleados del servicio al cliente de Aerostar son totalmente bilingües (inglés/español)
- Los anuncios públicos se ofrecen en inglés y español
- La señalización a través de la SJU está en inglés y español
- La información del programa del Título VI en los puestos de información se proporciona en inglés y español
- El Plan de Emergencia del Aeropuerto indica cómo asistir a la población DLE

- Los carteles de discrimen ilegal se exhiben conspicuamente en el SJU

NOTIFICACIÓN Y ENTRENAMIENTO DE LOS EMPLEADOS

El PDLE estará disponible electrónicamente para todos los miembros de la comunidad del aeropuerto y el público en general en el sitio web de SJU. Además, todos los inquilinos de la SJU recibirán una copia del PDLE con una formación sobre el Título VI que incluye información sobre el PDLE. Los inquilinos firmarán un acuse de recibo y se comprometerán a capacitar a su personal con el entrenamiento del Título VI proporcionado por Aerostar.

Aerostar proporcionará un Entrenamiento del Título VI, que incluye información sobre el PDLE, junto con el entrenamiento de la credencial de SIDA, a todos los empleados del aeropuerto anualmente.

El Entrenamiento del Título VI para los inquilinos y empleados de SJU incluirá:

- Información sobre la política del Título VI y el PDLE
- Descripción de los servicios de asistencia lingüística ofrecidos al público
- Cómo manejar una posible reclamación del Título VI/DLE utilizando el procedimiento y formulario de reclamaciones del SJU

MONITOREO Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DLE

Aerostar revisará este plan anualmente para asegurar que los servicios existentes son suficientes para satisfacer las necesidades de las personas DLE y cumplir con las disposiciones del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964. Sin embargo, según sea necesario, Aerostar tiene la autoridad para hacer revisiones y/o actualizaciones a este plan en respuesta a las reclamaciones recibidas o los cambios en la población DLE.