

Condado de Monroe

Plan de Acceso lingüístico



ADAM J. BELLO
COUNTY EXECUTIVE

Ebony Burgess
Directora Interina
Diversidad, Equidad e Inclusión

Jesus Paesch
Coordinador de cumplimiento de acceso lingüístico
(585)-753-2408
languageaccess@monroecounty.gov

39 West Main Street, Rochester, New York 14614 (585) 753-1000

Contenido

Introducción	Página 3
Evaluación de competencia limitada en inglés	Página 4
Implementación del proceso	Página 5
Situaciones de emergencia	Página 6
Roles y responsabilidades del personal.....	Página 6
Monitoreo y actualización del Plan.....	Página 7
Procedimiento de quejas	Página 8
Formulario de quejas de acceso lingüístico del condado de Monroe	Página 9
Reconocimiento de la política de acceso lingüístico del condado de Monroe	Página 10
Formulario de solicitud de acceso lingüístico.....	Página 11
Firmas	Página 12

Introducción

El propósito de este Plan de acceso lingüístico es demostrar el compromiso del condado de Monroe de reducir y eliminar las barreras de acceso lingüístico y proporcionar acceso lingüístico significativo a los servicios, los programas, los recursos y las actividades de la agencia. El Plan de acceso lingüístico del condado de Monroe establece las directrices que deben seguir las agencias y los programas del condado en el momento de desarrollar e implementar adaptaciones razonables para las personas que tienen una capacidad limitada para leer, hablar, escribir o entender el inglés, también conocidas como personas con competencia limitada en inglés (Limited English Proficient, LEP). El condado de Monroe prestará servicios gratis de interpretación y traducción a sus residentes a pedido. Se educará al personal sobre el Plan de acceso lingüístico del condado con información de operación específica para tratar la accesibilidad lingüística dentro de cada departamento y programas.

El propósito de este Plan de acceso lingüístico es cumplir los requisitos del título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, 42 U.S.C. § 2000, et seq., y sus reglamentaciones de implementación establecidas en 45 C.F.R. parte 80, título I y título II de la Ley para estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA).

Las preguntas relacionadas con esta política y su implementación se deben dirigir al coordinador de cumplimiento de acceso lingüístico del condado de Monroe:

Jesus Paesch
Coordinador de cumplimiento de acceso lingüístico
50 West Main Street
Rochester, NY 14614
(585)-753-2408
languageaccess@monroecounty.gov

EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES LINGÜÍSTICAS DE LA POBLACIÓN CON COMPETENCIA LIMITADA EN INGLÉS

De acuerdo con la Oficina del Censo de los Estados Unidos (United States Census Bureau), los idiomas más habituales que hablan las personas con competencia limitada en inglés (LEP) a las que atiende el condado de Monroe, o a las que potencialmente atenderá, se indican abajo.

Idiomas más habituales en el condado de Monroe	
Idiomas	Cálculo de personas con LEP
Español	41.90 %
Italiano	6.70 %
Árabe	5.48 %
Nepalí, maratí u otros idiomas de la India	5.02 %
Chino (incluyendo mandarín y cantonés)	4.35 %
Ruso	3.65 %
Francés (incluyendo cajún)	3.24%
Otros idiomas de Asia	2.72 %
Vietnamita	2.54 %

Idioma

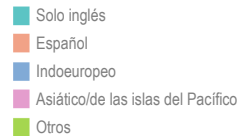
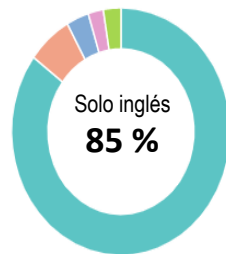
14.4 %

Personas que hablan en casa un idioma distinto al inglés

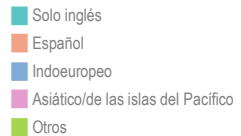
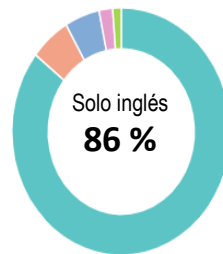
casi la mitad del porcentaje en Nueva York: 30.7 %

casi dos tercios del porcentaje en Estados Unidos: 22 %

Idioma que se habla en casa, niños de 5 a 17 años



Idioma que se habla en casa, adultos de 18 años o más



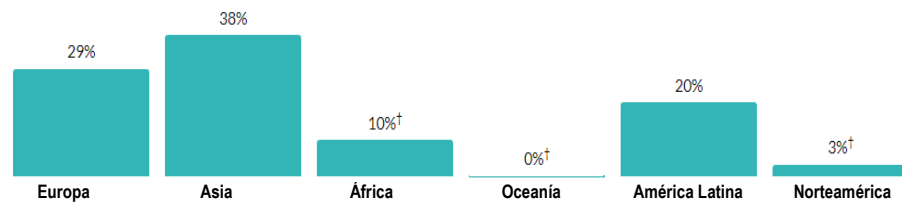
9.1 %

Población de personas nacidas en el extranjero

casi dos quintos del porcentaje en Nueva York: 22.4 %

casi dos tercios del porcentaje en Estados Unidos: 13.7 %

Lugar de nacimiento de la población de personas nacidas en el extranjero



Columna	Condado de Monroe		Nueva York		Estados Unidos	
Europa	29% ±1.9%	18,733 ±1,351	15.9% ±0.2%	703,049 ±7,797	10.8% ±0%	4,763,845 ±21,112
Asia	37.9% ±1.1%	24,483 ±1,043	29.3% ±0.1%	1,294,292 ±6,998	31% ±0.1%	13,641,680 ±42,444
África	9.9%† ±1.4%	6,385 ±927	4.6% ±0.1%	201,084 ±5,361	5.1% ±0%	2,256,673 ±20,042
Oceanía	0.2%† ±0.1%	131 ±67	0.3% ±0%	14,796 ±1,065	0.6% ±0%	271,223 ±4,039
América Latina	19.9% ±1.6%	12,861 ±1,105	48.7% ±0.2%	2,151,080 ±13,425	50.6% ±0.1%	22,261,633 ±95,955
Norteamérica	3.2%† ±0.5%	2,088 ±346	1.3% ±0.1%	55,336 ±2,039	1.9% ±0%	816,353 ±7,832

Fuente: U.S. Census Bureau

Implementación del proceso

Los departamentos se identifican como los departamentos de operaciones, que prestan servicios directos al público, o los departamentos de personal, que realizan funciones relacionadas con el apoyo a los departamentos de operaciones. Los departamentos se pueden separar en divisiones, secciones y unidades, según sea necesario, para alcanzar un nivel que facilite el análisis y la comprensión. La cantidad de divisiones, secciones y unidades que existen generalmente varía según el tamaño y la complejidad de un departamento.

Los departamentos del condado de Monroe deben seguir los pasos razonables para proporcionar asistencia lingüística a las personas con competencia limitada en inglés (LEP). El jefe de cada departamento asignará fondos que solo se usarán para el acceso lingüístico y se asegurará de que su personal tenga los recursos necesarios para proporcionar acceso lingüístico. El presupuesto para acceso lingüístico de cada departamento varía de acuerdo con las operaciones de los departamentos. Por lo general, los presupuestos para acceso lingüístico oscilan entre \$5,000 y \$100,000.

Cada departamento y división del condado de Monroe tendrán un Plan de acceso lingüístico para implementar políticas y procedimientos que cumplan el Plan de acceso lingüístico del condado de Monroe. El Plan de acceso lingüístico de los departamentos debe tratar los procedimientos de cómo el personal se comunicará con las personas con LEP y las personas sordas.

Todos los departamentos del condado de Monroe deben tener letreros en los idiomas que se hablan habitualmente en las salas de espera, las áreas de recepción y cualquier otro punto de ingreso para informar a los residentes sobre los servicios gratis de asistencia lingüística disponibles para las personas que necesitan servicios de interpretación.

Documentos vitales

Es obligatorio que los documentos vitales estén en inglés y español. Se harán adaptaciones razonables para traducir los documentos vitales a otros idiomas cuando lo pida una persona

con LEP. Los documentos vitales se definen como solicitudes, formularios de consentimiento, formularios de quejas, correspondencia y avisos relacionados con el servicio prestado por el departamento del condado de Monroe.

Interpretación

Los departamentos del condado de Monroe deben tener recursos disponibles y hacer adaptaciones razonables para prestar servicios de interpretación. Los departamentos usarán personal y proveedores para proporcionar interpretación en persona, virtual o por teléfono. Se calcula que el condado de Monroe tiene más de 40,000 residentes que son sordos o tienen problemas de audición. Todos los departamentos del condado de Monroe deben hacer las adaptaciones razonables para tener disponible a un intérprete de lenguaje de señas americano (American Sign Language, ASL) cuando se pida.

Situaciones de emergencia

El director de seguridad pública establecerá protocolos para garantizar los servicios de intérpretes de lenguaje de señas americano calificados y certificados en todas las conferencias de prensa de emergencia. Una “Situación de emergencia” se referirá a un desastre, disturbios, catástrofe, condiciones meteorológicas extremas, inundaciones o hechos similares, sin importar si se declaró o no oficialmente un estado de emergencia, incluyendo un “Desastre público”, como se define en la sección 21-2 de Administrative Code (Código administrativo) del condado de Monroe, y un “Desastre”, como se define en la sección 20(2) de Executive Law (Ley ejecutiva) del estado de Nueva York. Una “Conferencia de prensa” se referirá a una reunión organizada por un funcionario, un empleado u otros representantes del condado con uno o más periodistas y otros representantes de los medios de comunicación, para distribuir oficialmente información a los medios de comunicación y responder preguntas.

Un “Intérprete de lenguaje de señas americano calificado y certificado” se referirá a un intérprete que domina el lenguaje de señas americano y que cumple los requisitos establecidos en la sección 390 de Judiciary Law (Ley del Poder Judicial), sección 3.

Intérpretes de lenguaje de señas en Conferencias de prensa de Situaciones de emergencia. Será responsabilidad del director de seguridad pública garantizar que haya Intérpretes de lenguaje de señas americano calificados y certificados disponibles para prestar servicios de interpretación de lenguaje de señas en todas las Conferencias de prensa de Situaciones de emergencia. Esos intérpretes de lenguaje de señas estarán presentes y prestarán esos servicios en cada Conferencia de prensa de una emergencia que dé cualquier funcionario, autoridad, empleado o agente del condado. En la máxima medida posible, el director de Seguridad Pública se asegurará de que el intérprete de lenguaje de señas esté posicionado físicamente de tal manera que su cara, cuerpo, brazos y manos estén visibles en la transmisión de video de la Conferencia de prensa en todo momento.

El condado de Monroe también proporcionará un intérprete o personal calificado para que proporcione información en español durante las Conferencias de prensa de Situaciones de emergencia. Debe estar presente un intérprete o personal que hable español con fluidez en cada Conferencia de prensa de Situaciones de emergencia que dé cualquier funcionario, autoridad, empleado o agente del condado.

Roles y responsabilidades del personal

Garantizar que el personal reciba capacitación adecuada es un elemento crucial para la implementación eficaz del Plan de acceso lingüístico del condado de Monroe. Es esencial que todos los miembros del personal, especialmente los que tienen contacto con el público, comprendan la responsabilidad que tienen de proporcionar acceso significativo y oportuno a información y de prestar servicios para las personas con LEP. Los miembros del personal que no interactúan habitualmente con el público también deben conocer y comprender el Plan de acceso lingüístico dentro de su departamento. El Plan de acceso lingüístico estará disponible para todos los miembros del personal tras la implementación o el ajuste del Plan. Además, todos los miembros del personal recién contratados recibirán una copia y capacitación sobre el Plan de acceso lingüístico del condado de Monroe. La capacitación incluirá la distribución y la revisión de este Plan, de cualquier material de instrucción y de los formularios que se usan durante la comunicación con las personas con LEP.

Se espera que todo el personal del condado de Monroe cumpla las siguientes directrices cuando interactúe con personas con LEP:

- ❖ El personal debe recordar que está teniendo una conversación con el cliente, no con el intérprete. Dirigirán sus palabras y su contacto visual hacia el cliente.
- ❖ ¡Sea paciente! Prestar servicio a través de una barrera lingüística toma tiempo.
- ❖ Evite usar abreviaturas, lenguaje coloquial, jerga y siglas cuando sea posible. Use un lenguaje lo más directo y preciso posible para describir los conceptos, las políticas y los procesos internos.
- ❖ Hable lento y en segmentos relativamente cortos y haga pausas para que el intérprete pueda interpretar.
- ❖ Pida a los clientes que repitan la información importante para asegurarse de comprender.
- ❖ Sea consciente de no tratar con condescendencia al cliente ni tratar a un cliente con competencia limitada en inglés con menos respeto que a cualquier otro cliente.
- ❖ No se niegue a atender a una persona porque se siente incómoda o quiere usar los servicios de interpretación.
- ❖ Siempre reconozca al intérprete como un profesional en la comunicación. Respete su rol y dé al intérprete tiempo para que reestructure sus ideas para presentarlas de una manera apropiada desde el punto de vista cultural y lingüístico.
- ❖ El personal no hará responsable al intérprete de lo que diga o no diga el cliente. El intérprete es solo el medio, no la fuente del mensaje.
- ❖ Todas las nuevas contrataciones del condado de Monroe tendrán acceso al Plan de acceso lingüístico de su departamento o división.

Monitoreo y actualización del Plan

El coordinador de cumplimiento de acceso lingüístico evaluará y monitoreará de forma periódica el contenido y la implementación del Plan. La evaluación garantiza que el alcance y la naturaleza de los servicios lingüísticos reflejen la información actualizada. El coordinador de cumplimiento de acceso lingüístico monitoreará cada Plan de acceso lingüístico de forma trimestral y anual. Cada departamento tendrá un enlace que trabajará estrechamente con el coordinador de cumplimiento de acceso lingüístico.

El monitoreo también incluirá la documentación y la revisión de las quejas que se reciben de los clientes. Las revisiones periódicas incluirán examinar los siguientes asuntos: a. Cualquier cambio en los datos demográficos de las personas con competencia limitada en inglés en el condado de Monroe; b. Revisión de los datos de los servicios de interpretación prestados; c. Una evaluación de si los servicios de asistencia lingüística existentes cubren las necesidades de las personas con LEP; d. Expectativas del personal; y e. Asignación de un coordinador de asistencia lingüística.

Procedimiento de quejas

El condado de Monroe se compromete a reducir o eliminar las barreras de acceso lingüístico. Creemos en un proceso transparente para atender a la comunidad. Así, nuestra comunidad tiene el derecho de presentar una queja si no se le ha proporcionado un acceso lingüístico adecuado.

Las quejas se pueden presentar directamente al coordinador de cumplimiento de acceso lingüístico. El coordinador de cumplimiento de acceso lingüístico será responsable de recibir, tratar y resolver todas las quejas. Las quejas se aceptan de forma escrita o verbal. La queja debe incluir la siguiente información: el nombre de la persona que presenta la queja, la naturaleza de la queja, el nombre de las personas responsables del supuesto incidente, la ayuda solicitada o la acción correctiva, y el nombre de cualquier persona o grupo que haya prestado asistencia para presentar la queja.

Una copia del formulario de quejas de los servicios de acceso lingüístico se adjunta al Plan de acceso lingüístico.



Formulario de quejas de acceso lingüístico del Condado de Monroe

Nombre del cliente _____ Fecha de hoy _____

Número de teléfono _____ Hora del incidente _____ Fecha del incidente _____

Departamento en que ocurrió el incidente _____

Nombre de la persona que prestó asistencia para completar este formulario _____

Describe el incidente:

Certifico que esta declaración es verdadera a mi leal saber y entender.

Firma: _____

Fecha: _____

(Persona que presenta la queja)

Envíe este formulario por correo electrónico o por correo postal a languageaccess@monroecounty.gov, 50 West Main St., 7th Floor, Rochester, NY 14614 Teléfono: 585-753-2400



Reconocimiento de la política de acceso lingüístico del condado de Monroe

En vigor: (Fecha) hasta nuevo aviso

Yo _____ he leído y he sido informado sobre el contenido, los requisitos y las expectativas del Plan de acceso lingüístico para los empleados del condado de Monroe. He recibido y leído una copia de la política y acepto cumplir las directrices de la política como una condición de mi empleo y la permanencia en mi empleo en el condado de Monroe.

Entiendo que, si tengo alguna pregunta, en cualquier momento, sobre la política del Plan de acceso lingüístico, consultaré con mi supervisor.

Todo el personal del condado de Monroe debe revisar el Plan de acceso lingüístico para su departamento y firmar el reconocimiento de esta política.

Nombre del empleado en letra
de molde

Firma del empleado

Fecha



Formulario de solicitud de acceso lingüístico

Si va a asistir a una próxima visita y necesita una adaptación de acceso lingüístico para tener una plena participación, complete un formulario de solicitud de acceso lingüístico. El condado de Monroe puede organizar adaptaciones razonables para brindar asistencia en un idioma distinto al inglés mediante un aviso de al menos catorce días hábiles de antelación. Para enviar una solicitud de acceso lingüístico, visite el sitio web de acceso lingüístico del condado de Monroe en <https://www.monroecounty.gov/dei-language>

Nombre completo _____

Número de teléfono _____

Correo electrónico _____

Departamento del condado de Monroe _____

Fecha de la cita _____

Tipo de adaptación de acceso lingüístico que necesita:

¿Necesita un intérprete de lenguaje de señas americano (ASL)?

Sí

No

¿Necesita interpretación oral?

Sí

No

¿Necesita traducción escrita?

Sí

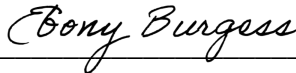
No

¿Con qué idioma necesita asistencia?

Plan de acceso lingüístico del Condado de Monroe

Plan de acceso lingüístico autorizado por:

Ebony Burgess
Directora Interina, Diversidad, Equidad e Inclusión
585-753-2406



Ebony Burgess

Plan de acceso lingüístico preparado por:

Jesus Paesch
Coordinador de cumplimiento de acceso lingüístico
585-753-2408



Jesus Paesch

Plan de acceso lingüístico aprobado por:



Adam Bello, Ejecutivo del Condado de Monroe