



**Lake Houston
Redevelopment Authority**

Agencia de Reurbanización de Lake Houston
TÍTULO VI
Plan de Asistencia con el Idioma

10 de junio de 2024

TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO	2
Declaración de No Discriminación.....	2
Declaración de Política de LEP	2
PARTE A - AUTORIDADES FEDERALES	3
Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964.....	3
Orden Ejecutiva 13166.....	3
PARTE B - IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE ASISTENCIA CON EL IDIOMA	4
Identificación de las Necesidades con el Idioma por parte de las Personas Identificadas como LEP.....	4
Medidas de Asistencia con el Idioma	5
Servicios de Interpretación	5
Servicios de Traducción.....	6
Capacitación sobre Políticas y Procedimientos.....	6
Proporcionar Aviso a Personas Identificadas como LEP	7
Quejas	7
Seguimiento y Actualización del Plan de Asistencia con el Idioma.....	8
Obligaciones del Subbeneficiario.....	8
PARTE C - DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN LEP	9
Análisis de Cuatro Factores	9
Plan LEP	11
Monitoreo y Actualización del Plan LEP	11
PARTE D - PROYECTOS DE TRANSPORTE PÚBLICO.....	12
Programa del Título VI y Plan de Asistencia con el Idioma.....	12
APÉNDICE 1 - Formularios de Reportes LEP	13
Formulario 2492 del Reporte LEP Anual	14
Formulario 2491 de Reporte de Idioma del Empleado	17

OBJETIVO

El objetivo del Plan de Asistencia con el Idioma (LAP) de la Agencia de Reurbanización de Lake Houston (LHRA) es garantizar que la LHRA se comunique de manera eficaz con personas con Dominio Limitado del Inglés (LEP). Una persona LEP es una persona que no habla inglés como su idioma principal y que tiene una capacidad limitada para hablar, leer, escribir o comprender el idioma inglés.

LHRA desarrolló el LAP para ayudar en su esfuerzo por garantizar que la información y los servicios sean accesibles para las personas LEP al brindar orientación sobre servicios de traducción, interpretación y extensión para las personas LEP que buscan acceso a los programas de LHRA. Todos los directores y enlaces del programa bajo el Título VI son responsables de garantizar que se brinden servicios significativos a las personas LEP. Además, LHRA realizará un seguimiento continuo para garantizar que se cumplan los requisitos LEP y se informe anualmente a la Administración Federal de Carreteras (FHWA).

LHRA desarrolló este plan para mejorar el acceso de las personas LEP a sus programas y servicios. La Parte C de este plan, titulada *Desarrollo e implementación de un plan LEP*, analiza cómo aplicar el marco de cuatro factores, que es coherente con la Guía LEP del Departamento de Transporte de los EE. UU., y cómo desarrollar un plan LEP.

Declaración de No Discriminación

LHRA, como receptora de asistencia financiera federal y bajo el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y estatutos relacionados, garantiza que ninguna persona será excluida de participar, se le negarán los beneficios o que pudiera ser de alguna forma objeto de discriminación en cualquier programa o actividad de LHRA por motivos de raza, religión (cuando el objetivo principal de la asistencia financiera sea proporcionar empleo según 42 U.S.C. § 2000d-3), color de piel, origen nacional, sexo, edad o discapacidad.

Declaración de Política de LEP

Es política de LHRA brindar acceso significativo y oportuno a todos los programas y actividades para las personas con LEP. LHRA brindará servicios gratuitos de Asistencia con el Idioma a las personas con LEP con las que se encuentre o siempre que una persona con LEP solicite servicios de Asistencia con el Idioma. El personal de LHRA informará a los miembros del público que LHRA brindará servicios de Asistencia con el Idioma gratuitos a las personas con LEP.

PARTE A

AUTORIDADES FEDERALES

Las siguientes son las autoridades federales pertinentes que requieren que LHRA proporcione a las personas LEP acceso significativo a programas, actividades y servicios:

Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, según enmendada, dispone que ninguna persona “por motivos de raza, color de piel u origen nacional, será excluida de participar, se le negarán los beneficios ni será objeto de discriminación en ningún programa o actividad de una entidad que reciba asistencia financiera federal”.

Orden Ejecutiva 13166, titulada “Mejorar el acceso a los servicios para personas con dominio limitado del inglés”, tiene como objetivo implementar las protecciones brindadas por el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y las regulaciones relacionadas. Prohíbe a los beneficiarios de asistencia financiera federal discriminar en función del origen nacional al no proporcionar acceso significativo a los servicios a las personas con LEP. Esta protección requiere que a las personas LEP se les brinde igualdad de oportunidades para beneficiarse o tener acceso a servicios que normalmente se brindan en inglés.

PARTE B

IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE ASISTENCIA CON EL IDIOMA

Esta sección establece las normas para los servicios de Asistencia con el Idioma que se brindarán a las personas LEP. Además, esta sección proporciona a LHRA un marco para desarrollar, modificar e implementar sus propios métodos para brindar Asistencia con el Idioma a las personas LEP en su área de servicio. Los componentes clave para la implementación del LAP incluyen:

- Identificación de las necesidades con el idioma por parte de las personas con LEP
- Medidas de Asistencia con el Idioma
- Capacitación del personal y de los consultores sobre Políticas y Procedimientos
- Proporcionar aviso a personas identificadas como LEP
- Quejas
- Seguimiento y actualización del Plan de Asistencia con el Idioma
- Obligaciones del subbeneficiario

Cualquier interacción con el público tiene el potencial de interactuar con personas LEP. Estos podrían incluir, entre otros a, participantes del programa; llamadas a líneas directas o de información; reuniones y audiencias públicas; acceso público a sitios web de agencias; materiales escritos o quejas enviadas; y material escrito adicional destinado a distribución pública. Es importante examinar la manera en que LHRA interactúa con el público y/o las personas LEP (por ejemplo, consultas presenciales versus correspondencia) ya que esto puede determinar el tipo de servicios brindados en Asistencia con el Idioma.

Identificación de las Necesidades con el Idioma por parte de las Personas Identificadas como LEP

En el primer contacto con una persona, la LHRA debe determinar si dicha persona es LEP, determinar su idioma principal y obtener los servicios de Asistencia con el Idioma adecuados. Identificar a una persona LEP y su idioma ayuda a proporcionar un acceso consistente y significativo al programa o actividad buscada. El idioma principal de un individuo se puede identificar utilizando uno o más de los siguientes métodos:

- Colocando avisos en idiomas de uso común para notificar a las personas identificadas como LEP sobre la asistencia en idiomas y alentarlas a que se identifiquen ante LHRA.
- Utilice las tarjetas “Yo hablo” para identificar las necesidades con idiomas de la persona LEP. Las tarjetas “Yo hablo” deberán hacerse visibles y estar disponibles para el público. Puede encontrar una muestra de la tarjeta “Yo hablo” en línea en <http://www.lep.gov/ISpeakCards2004.pdf>.
- Cuando se celebren reuniones/audiencias públicas, establezca una mesa de registro y haga que un miembro del personal que hable el idioma predominante en esa área asista a la reunión/audiencia para saludar y hablar brevemente con cada asistente a fin de evaluar de manera informal su capacidad para hablar y comprender el idioma inglés.

LHRA mantendrá un registro de la cantidad de personas LEP atendidas, el idioma principal hablado por cada persona LEP atendida y el tipo de Asistencia con el Idioma brindada (oral o escrita). Al recopilar y actualizar periódicamente estos datos, LHRA podrá identificar y abordar con precisión las necesidades cambiantes de sus comunidades LEP. Además, los datos pueden utilizarse para presupuestar el costo de los servicios de traducción e interpretación.

Medidas de Asistencia con el Idioma

Hay varias medidas de Asistencia con el Idioma que pueden ponerse a disposición de las personas LEP, incluidos servicios relacionados con idiomas, tanto orales como escritos. También hay varias formas en que LHRA responde a las personas LEP, ya sea en persona, por teléfono o por escrito.

Servicios de Interpretación

LHRA informará a todas las personas con LEP que LHRA proporciona servicios de interpretación gratuitos a pedido para sus interacciones con LHRA.

Cuando LHRA encuentra a una persona con LEP que intenta acceder a los servicios, LHRA no podrá exigirle que utilice a un familiar o amigo como intérprete. LHRA no debe depender de los familiares, amigos u otros intérpretes informales de una persona con LEP para brindar acceso significativo a programas importantes. Sin embargo, LHRA debe respetar la elección de intérprete de una persona con LEP en lugar de los servicios de idiomas gratuitos que ofrece LHRA.

LHRA puede utilizar consultores bilingües para brindar servicios de lenguaje oral. Para garantizar que los consultores bilingües sean competentes, deben demostrar competencia y capacidad para comunicar información con precisión tanto en inglés como en otros idiomas. LHRA puede utilizar el formulario 2491 del Informe de idioma del empleado, ubicado en el [Apéndice 1](#), mantener una lista de todos los consultores bilingües competentes que incluya idiomas diferentes al inglés que hablan así como la información de contacto. Se deben considerar las siguientes medidas al utilizar personal para proporcionar servicios de interpretación:

1. Al utilizar intérpretes, tome medidas razonables para evaluar lo siguiente:
 - ¿Demuestra el intérprete competencia y capacidad para comunicar información con precisión tanto en inglés como en el otro idioma?
 - En la medida necesaria, ¿tiene el intérprete conocimiento en ambos idiomas de términos o conceptos especializados relacionados con el programa o la actividad?
2. Se debe tener precaución cuando la persona LEP decide utilizar a un menor como intérprete. Si bien se debe respetar la decisión de la persona con LEP, pueden surgir problemas de competencia, confidencialidad o conflicto de intereses.

Los avisos de reuniones públicas deben incluir una notificación en el idioma o idiomas apropiados que indique que se proporcionarán intérpretes. Debe haber personal bilingüe presente en reuniones públicas, audiencias o jornadas de puertas abiertas destinadas a recopilar opiniones del público sobre proyectos que tengan una alta población con LEP.

Servicios de Traducción

Es importante garantizar que los materiales escritos que habitualmente se proporcionan en inglés también se proporcionen en otros idiomas que se utilizan habitualmente además del inglés. Es particularmente importante garantizar que los documentos esenciales se traduzcan al idioma distinto del inglés de cada grupo LEP regularmente involucrado que sea elegible para ser atendido o que probablemente se vea afectado por el programa o la actividad. Un documento se considerará esencial si contiene información que es crítica para obtener servicios y/o beneficios, o es requerida por ley. LHRA debe proporcionar sin costo a las personas LEP una traducción de los documentos esenciales.

Los documentos esenciales deben traducirse cuando un número o porcentaje significativo de la población probablemente se verá afectada directamente por la actividad o necesita información en un idioma distinto del inglés para comunicarse de manera efectiva. Para documentos más grandes, será suficiente traducir la información esencial contenida en el documento y no es necesario traducir el documento en su totalidad. Entre los documentos esenciales se pueden incluir:

- Formularios de queja;
- Avisos que informan a las personas LEP sobre la disponibilidad de asistencia gratuita con idiomas; y
- Cartas o avisos que requieren una respuesta.

Si cualquier miembro del público necesita servicios de traducción, deberá comunicarse con el Director Ejecutivo. Si un miembro del público necesita servicios, deberá comunicarse con el Director Ejecutivo y el Director Ejecutivo realizará la compra.

Capacitación sobre Políticas y Procedimientos

Se notificará a LHRA sobre los requisitos LEP anualmente para comprender completamente el plan LEP, reforzar su importancia y garantizar su implementación. LHRA proporcionará información al público sobre el plan LEP y sus disposiciones. El Director Ejecutivo de LHRA también está disponible para ayudar con información.

Proporcionar Aviso a Personas Identificadas como LEP

LHRA proporcionará un aviso informando que los servicios de idiomas están disponibles, sin cargo, en un idioma que la persona con LEP entenderá, y cómo obtener asistencia con el idioma. Dependiendo de la región del estado y la necesidad identificada, LHRA puede tomar las siguientes medidas para garantizar que se proporcione el aviso:

- Colocar materiales en las áreas de admisión y otros puntos de entrada para que las personas con LEP puedan aprender cómo acceder a esos servicios de idiomas. (Consultar el Apéndice 2, Póster sobre Servicios de Interpretación LEP)
- Hacerle saber a la persona LEP que tiene la opción de tener un intérprete sin cargo o de utilizar su propio intérprete.
- Adjunte a los documentos, en los idiomas más comunes, la información sobre los servicios de idiomas disponibles en LHRA.
- Trabajar con organizaciones comunitarias y otras partes interesadas para informar a las personas LEP sobre los servicios de LHRA, incluida la disponibilidad de servicios de Asistencia con el Idioma.
- Proporcionar avisos en periódicos locales en idiomas distintos del inglés.

Quejas

Las personas LEP pueden presentar quejas sobre los servicios LEP. LHRA documentará las acciones tomadas para resolver cada queja de manera oportuna. El denunciante podrá, a su elección, informar la queja LEP directamente al Director Ejecutivo.

Cualquier persona que crea que ha sido discriminada por motivos de raza, religión, color de piel, origen nacional, sexo, edad o discapacidad puede presentar una queja ante el Director Ejecutivo dentro de los 180 días a partir de la fecha en que ocurrió la discriminación. El formulario de Queja por Discriminación Externa de LHRA se encuentra en línea en <https://lakehoustonra.com/t-1014-northpark-drive-reconstruction-project/>.

LHRA proporciona el formulario de Queja por Discriminación Externa en idioma inglés y brindará adaptaciones para otros idiomas, según sea necesario.

Seguimiento y Actualización del Plan de Asistencia con el Idioma

La LHRA supervisará las políticas y procedimientos de Asistencia con el Idioma al menos una vez al año para evaluar su eficacia al atender a las personas con LEP y modificarlos según corresponda. La evaluación incluirá:

- Identificar a la población LEP en el área metropolitana de Kingwood, Texas.
- Evaluar el nivel actual de servicios prestados a las personas LEP.
- Revisar la capacitación LEP recibida por LHRA.
- Revisar las actividades de LHRA.
- Evaluar las quejas (tanto a nivel de LHRA como de la Ciudad de Houston, Distrito E del Consejo)

Obligaciones del Subbeneficiario

El Título 23 del Código de Regulaciones Federales (CFR) 200.5(n) define “beneficiario” como cualquier entidad o individuo a quien se le extiende asistencia federal, ya sea directa o indirectamente a través de otro beneficiario, para cualquier programa. El término “subbeneficiario” se utiliza para identificar a un beneficiario que recibe indirectamente asistencia federal, un beneficiario directo. Los subbeneficiarios incluyen, pero no se limitan a, ciudades, condados, consultores, contratistas, proveedores, universidades, colegios, agencias de planificación y otros beneficiarios de fondos de ayuda federal para carreteras.

Las obligaciones bajo el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y la Orden Ejecutiva 13166 no cesan con la LHRA; en cambio, estas obligaciones se extienden a todos los niveles de subbeneficiarios que reciben asistencia federal.

LHRA debe proporcionar la información y los recursos necesarios para ayudar a LHRA a cumplir con los requisitos LEP. Por ejemplo, el LAP de LHRA proporciona un marco para ayudar a planificar un enfoque para brindar servicios de Asistencia con el Idioma a personas con LEP. En consecuencia, LHRA puede adaptar este marco para desarrollar sus directivas de política de acceso al idioma, su plan de implementación y sus procedimientos adecuados. El LAP de LHRA y otros recursos adicionales están disponibles en <https://lakehoustonra.com/t-1014-northpark-drive-reconstruction-project/>.

PARTE C

DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN LEP

LHRA completará un Análisis de Cuatro Factores y utilizará los resultados del análisis para determinar cuáles servicios de Asistencia con el Idioma son apropiados. El análisis ayudará a LHRA a desarrollar un plan LEP para abordar las necesidades identificadas de la(s) población(es) LEP a la que sirve.

Análisis de Cuatro Factores

Realizar un Análisis de Cuatro Factores puede ayudar a LHRA a determinar si se comunica eficazmente con personas LEP y ayudará con la planificación de Asistencia con el Idioma. El Análisis de Cuatro Factores es una evaluación individualizada que equilibra los siguientes cuatro factores: (1) demografía; (2) frecuencia; (3) naturaleza e importancia; y (4) recursos y costos disponibles.

1. Demografía

La decisión de brindar servicios de Asistencia con el Idioma debe incluir una evaluación del número o la proporción de personas LEP de un grupo lingüístico particular atendido o encontrado en el área de servicio de Kingwood, Texas. Cuanto mayor sea el número o la proporción de personas LEP atendidas o contactadas, más probable será que se necesiten servicios lingüísticos. Para que la evaluación sea precisa, también debe incluir todas las comunidades que son elegibles para recibir los servicios o que probablemente se vean directamente afectadas por los programas o actividades de LHRA. LHRA puede determinar las características lingüísticas de una población LEP en su área de servicio mediante:

- Examinar experiencias previas con personas LEP
- Analizar la información disponible de una variedad de recursos como:
 - Grupo de Trabajo Interinstitucional Federal sobre Dominio Limitado del Inglés
www.lep.gov/demog_data/demog_data.html
 - Oficina del Censo de los Estados Unidos
www.census.gov/hhes/socdemo/language/data/index.html
<http://factfinder2.census.gov/faces/nav/jsf/pages/index.xhtml>
www.census.gov/hhes/socdemo/language/
 - Departamento de Educación de los Estados Unidos <http://ocrdata.ed.gov/>
 - Centro Nacional de Estadísticas de Educación
<http://nces.ed.gov/fastfacts/display.asp?id=96>
 - Departamento de Transporte de Texas
www.LHRA.gov/inside-LHRA/forms-publications/publications/civil-rights.html
 - Agencias gubernamentales estatales y locales
 - Organizaciones religiosas y comunitarias locales

2. Frecuencia

LHRA debería evaluar la frecuencia con la que tiene o debería tener contacto con personas LEP de diferentes grupos lingüísticos. Cuanto más frecuente sea el contacto, más probable será que se necesiten servicios de idiomas.

3. Naturaleza e importancia

Una vez que LHRA haya evaluado cuáles idiomas considerar teniendo en cuenta la demografía y la frecuencia de contacto, debería analizar la naturaleza y la importancia de sus actividades e información.

En términos generales, cuanto más importante sea el programa, más frecuente será el contacto y mayor la probabilidad de que se necesiten servicios de idiomas. Cada área del sistema de transporte tendrá una importancia y un efecto diferente en las personas LEP. Desde la perspectiva de LHRA, la importancia de la actividad, o la mayor probabilidad de consecuencias para las personas con LEP, debe revisarse y equilibrarse con los otros tres factores.

Si la negación o demora del acceso a servicios o información pudiera tener consecuencias graves para las personas con LEP, se deben implementar políticas y procedimientos para brindar Asistencia con el Idioma a las personas con LEP como parte de las prácticas comerciales estándar. Para los programas y actividades en los que la difusión pública o la participación pública son fundamentales para el servicio, LHRA debe evaluar sus esfuerzos de difusión para las personas con LEP.

4. Recursos y Costos Disponibles

Teniendo en cuenta la demografía del área de Kingwood, Texas, la frecuencia y la importancia de los contactos determinarán el nivel de servicios de idiomas que la empresa debería comprometerse a proporcionar. Algunos servicios lingüísticos pueden proporcionarse a bajo costo o sin costo alguno, como por ejemplo utilizando personal bilingüe competente en la técnica de interpretación. La LHRA debería explorar cuidadosamente los medios más rentables para brindar servicios lingüísticos competentes y precisos mediante:

- Realizar un inventario de las medidas de Asistencia con el Idioma que se prestan actualmente, junto con los costos asociados.
- Determinar qué servicios adicionales, si fuera el caso, son necesarios para brindar una atención significativa. acceso
- Revisar el presupuesto.
- Considerar prácticas rentables para la prestación de servicios de idiomas.

Plan LEP

Después de analizar los cuatro factores, LHRA debe desarrollar un plan LEP para brindar Asistencia con el Idioma para abordar las necesidades identificadas de la(s) población(es) LEP a las que sirve. El Plan LEP deberá, como mínimo:

- Incluir los resultados del Análisis de Cuatro Factores junto con una descripción de la(s) población(es) LEP atendida(s).
- Describir los esfuerzos para proporcionar servicios de Asistencia con el Idioma para cada idioma.
- Describir los esfuerzos para notificar a las personas LEP sobre la disponibilidad de Asistencia con el Idioma.
- Describir los esfuerzos para capacitar y brindar Asistencia con el Idioma que sea oportuna y razonable a las poblaciones LEP.
- Describir los procedimientos de manejo de quejas; y.
- Describir los esfuerzos para monitorear, evaluar y actualizar el plan LEP.

Monitoreo y Actualización del Plan LEP

Para que el plan LEP de LHRA sea efectivo, LHRA debe monitorear, evaluar y actualizar periódicamente su plan según corresponda. Anualmente, LHRA reevaluará los cambios demográficos y otros factores que deben considerarse al determinar las necesidades de LEP. El seguimiento y la evaluación de la accesibilidad y la calidad de las necesidades de Asistencia con el Idioma de las personas LEP garantiza que estas personas puedan acceder de manera significativa a las actividades del proyecto de LHRA.

Además, la LHRA debería crear un registro de los servicios proporcionados en Asistencia con el Idioma. Al recopilar datos periódicamente, LHRA podrá identificar y abordar con precisión las necesidades cambiantes de sus comunidades LEP, lo que, a su vez, puede ayudar a informar a LHRA si debe haber cambios en la cantidad o el tipo de servicios de Asistencia con el Idioma. Como mínimo, los datos recopilados deben incluir:

- Idioma principal de los clientes atendidos.
- Número de personas LEP, por grupo lingüístico, que recibieron servicios lingüísticos.
- Número de servicios de traducción prestados.
- Número de servicios de interpretación prestados.
- Número y tipo de quejas recibidas por LHRA o contra sus subbeneficiarios alegando falta de prestación de servicios debido al dominio limitado del inglés.
- Costo de los servicios de traducción e interpretación prestados.

Esta evaluación anual ayudará a guiar a LHRA a determinar qué cambios, si los hay, son necesarios para actualizar su plan LEP. El Director Ejecutivo presentará un registro de esta evaluación utilizando el formulario de Reporte Anual LEP 2492, incluido en el [Apéndice 1](#) antes del 30 de septiembre de cada año junto con un plan LEP actualizado, si corresponde.

PARTE D

PROYECTOS DE TRANSPORTE PÚBLICO

LHRA brinda asistencia financiera, técnica y de coordinación al Departamento de Obras Públicas de la Ciudad de Houston. LHRA también proporciona procesos de planificación y programación y prepara proyecciones de necesidades de financiamiento para la Ciudad de Houston y la Oficina del Distrito E del Concejo Municipal de la Ciudad de Houston.

Programa del Título VI y Plan de Asistencia con el Idioma

LHRA se coordina con el Departamento de Transporte de Texas (TxDOT) y el Oficial de Derechos Civiles de la Región 6 de la Administración Federal de Tránsito (FTA) para obtener orientación sobre políticas y procedimientos en todos los programas de derechos civiles, incluido su Programa del Título VI y el Plan de Asistencia con el Idioma. Programa actual del Título VI de LHRA) y el Plan de Asistencia con el Idioma, que proporciona orientación a LHRA, recibió la aprobación de TxDOT y cumple con la última Circular 4702.1B de la FTA para el Título VI.

APPENDIX 1

Formularios de Reportes LEP

En las siguientes páginas se encuentran el formulario 2491 del *Reporte del Idioma de los Empleados* y el formulario 2492 del *Reporte LEP Anual*. Estos formularios están disponibles en línea en los formularios electrónicos de LHRA en <http://txeform/eFormsWorkspace/>.

Reporte LEP Anual

DDOS

Persona de
contacto:

Teléfono

Año del
reporte:

Encuentros LEP

Número total de encuentros:

Idioma solicitado con mayor
frecuencia:

☐ Español

☐ Otro
(especificar):

(Seleccione sólo uno - Coloque una 'x' en la casilla)

Servicio LEP usado con mayor
frecuencia:

☐ Interpretación oral (presencial)

☐ Traducción escrita

☐ Interpretación telefónica

(Seleccione solo uno - Coloque una 'x' en la casilla)

Método Más frecuente mediante el cual se
presta el servicio LEP:

☐ Empleado

☐ Contratista

☐ Voluntario comunitario

☐ Familiar/Amigo de la persona LEP

(Seleccione solo uno - Coloque una 'x' en la casilla)

☐ Otro método
(especificar):

Gastos de LEP

Gastos totales de
LEP: \$

Español: \$

Otro idioma (especificar):

\$

Interpretación oral
(presencial):\$

Traducción escrita: \$

Interpretación telefónica: \$

Traducción de documentos

Número total de documentos traducidos a pedido:

Número total de documentos esenciales
traducidos:

Tipos de documentos traducidos:

☐ Solicitud

☐ Folleto

☐ Aviso

☐ Otro documento
(especificar):

Quejas sobre LEP

Número total de quejas:

Número de quejas resueltas:

Información de quejas

Fecha de presentación	Fecha de resolución	Descripción

Asegúrese de adjuntar todas las políticas y procedimientos por escrito específicos de DDO que respalden sus respuestas.

Áreas LEP	Sí/No	Explicación/Comentario <i>Incluya cualquier explicación/ejemplo/comentario que corresponda a cada pregunta.</i>
Evaluación y registro de las necesidades de Asistencia con el Idioma		
1. ¿Ha tomado LHRA medidas para identificar los idiomas distintos del inglés que es probable encontrar en su área de prestación de servicios?	☐ / ☐	
2. ¿Ha identificado LHRA las necesidades de Asistencia con el Idioma de cada individuo LEP conocido y ha registrado esta información?	☐ / ☐	
3. ¿Documenta LHRA el nombre y la afiliación (por ejemplo, intérprete interno, intérprete contratado, etc.) de la persona que proporciona servicios de idiomas para cada encuentro con una persona con LEP?	☐ / ☐	
4. ¿Ha identificado LHRA los puntos de contacto dentro de su organización donde es probable que se necesite Asistencia con el Idioma? (por ejemplo, mostradores de recepción, mostradores de admisión, etc.)	☐ / ☐	
5. ¿Ha identificado LHRA los recursos que se necesitarán para brindar apoyo eficaz con idiomas y la ubicación/disponibilidad de estos recursos?	☐ / ☐	
Interpretación oral		
6. ¿contrata LHRA personal o consultores con habilidades lingüísticas que estén capacitados y sean competentes en la habilidad de interpretar en otros idiomas?	☐ / ☐	
7. ¿Tiene LHRA contratos con servicios de interpretación?	☐ / ☐	
8. ¿Utiliza LHRA intérpretes comunitarios voluntarios?	☐ / ☐	
9. ¿Utiliza LHRA servicios de interpretación telefónica?	☐ / ☐	
Traducción de material escrito		
10. ¿Proporciona LHRA materiales escritos en otros idiomas además del inglés?	☐ / ☐	
11. ¿Traduce LHRA formularios de solicitud y otros materiales en idiomas distintos del inglés?	☐ / ☐	
Métodos para notificar a personas con LEP		
12. ¿Utiliza LHRA tarjetas de identificación lingüística para determinar las necesidades lingüísticas de las personas LEP?	☐ / ☐	

Áreas LEP	Sí/No	Explicación/Comentario <i>Incluya cualquier explicación/ejemplo/comentario que corresponda a cada pregunta.</i>
13. ¿Proporciona LHRA avisos de servicios de Asistencia con el Idioma distintos del inglés?	☐ / ☐	
14. ¿Incluye la LHRA una declaración en los folletos y otros materiales que se difunden rutinariamente al público para notificar a las personas con LEP que hay servicios disponibles de apoyo en idiomas?	☒ / ☐	
Capacitación del personal		
15. ¿Se ha capacitado a todo el personal sobre el LAP de LHRA para abordar las necesidades de apoyo en idiomas de las personas LEP?	☐ / ☐	
16. ¿Mantiene LHRA registros del personal que ha recibido capacitación sobre políticas y procedimientos de acceso a idiomas?	☐ / ☐	
Monitoreo		
17. ¿Monitorea LHRA su plan LEP al menos una vez al año para evaluar su eficacia al atender a las personas LEP y modificarlo según corresponda?	☐ / ☐	
Servicio al cliente		
18. ¿Solicita y rastrea LHRA los comentarios de los clientes relacionados con las personas LEP?	☐ / ☐	
19. ¿Tiene LHRA un proceso de quejas establecido para abordar las inquietudes y quejas de las personas LEP sobre los servicios LEP del departamento?	☐ / ☐	
20. ¿Realiza LHRA un seguimiento del número de quejas e inquietudes recibidas?	☐ / ☐	
21. ¿Ha abordado LHRA las quejas y preocupaciones de los LEP? Explique e identifique si se tomaron medidas correctivas y cuándo.	☐ / ☐	
Presupuesto LEP		
22. ¿Incluye LHRA en sus proyecciones presupuestarias anuales el presupuesto de los servicios LEP? En caso de ser Sí , detalle cuánto y en qué áreas.	☐ / ☐	
Comentarios		



Contrato LHRA: _____

Fecha: _____

Nombre	Teléfono	Idioma	Hablar			Lectura			Escritura			Comprensión		
			Básico	Avanzado	Nativo	Básico	Avanzado	Nativo	Básico	Avanzado	Nativo	Básico	Avanzado	Nativo
Coloque una "x" en la columna para indicar el nivel de habilidad lingüística														
Ejemplo: Dave Martin	123-456-7890	Tamil	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			☐	☐ </										