

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAROLINA  
GERENCIA DE ADMINISTRACION

*Oficina de Igualdad de Oportunidades en el Empleo*



# **Municipio Autónomo de Carolina**

## ***Plan para Personas con Dominio Limitado del Inglés (LEP) Guías y Procedimientos***

**Lorna M. Tavarez Ortiz**  
**Ejecutiva II/Oficial de EEO**  
**Oficina de Igualdad de Oportunidades en el Empleo**

PO BOX 8, CAROLINA, PR 00986-0008 | TEL. 787.757.2626 EXT. 8243

# PLAN PARA PERSONAS CON DOMINIO LIMITADO DEL INGLES

## I. INTRODUCCION

### A. POLITICA PUBLICA

Es política del Municipio de Carolina tomar medidas razonables para proporcionar un acceso significativo a todas las personas que deseen acceder a los servicios del Municipio, independientemente de su origen nacional o capacidad limitada para hablar, leer, escribir o entender inglés.

Las personas que tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o entender inglés tienen un dominio limitado del inglés o "LEP". En cumplimiento con la guía y las normas emitidas por el Departamento de Transporte de los EE. UU. Y el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, El Municipio de Carolina tomará medidas razonables para garantizar que todas las personas tengan acceso significativo a sus programas, servicios e información, sin costo adicional

Un plan LEP comienza con una evaluación para identificar a las personas LEP que necesitan asistencia.

La implementación incluye el desarrollo de medidas de asistencia lingüística, capacitación del personal, medidas de notificación a personas LEP y monitoreo del plan.

El municipio de Carolina tiene una población de 176, 762 habitantes, según el censo de 2010. El 98% de la población era hispana o latina en Carolina, el 63% se considera blanco y solo el 22,6% se consideraba negro o afroamericano. En la población de 5 años y más (168.726 personas), el 94% habla solo español en el hogar, de estos 82% informaron hablar inglés "no tan bueno". Solo el 5.6% hablaba inglés en casa y el 0.4% habla un idioma que no es español o inglés en casa. Otros idiomas son el indoeuropeo, que constituye el 0.1%, el asiático y el isleño del Pacífico -0.1%, y otros idiomas -0.1%.

### B. ¿QUIEN ES PERSONA CON CONOCIMIENTOS LIMITADOS DEL IDIOMA INGLES (LEP)?

- Las personas con LEP no hablan inglés como su idioma principal y tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o entender inglés.
- Muchas personas LEP están en el proceso de aprender inglés y pueden leer, escribir, hablar y/o entender algo de inglés, pero no de manera competente.

- El estado LEP puede ser específico del contexto: una persona puede tener suficientes habilidades en el idioma inglés para comunicar información básica (nombre, dirección, etc.) pero puede no tener suficientes habilidades para comunicar información detallada (por ejemplo, información médica, cuentas de testigos oculares, información obtenida en un interrogatorio, etc.) en inglés.

## C. PROPOSITO

- La ley federal prohíbe la discriminación por origen nacional y exige que las agencias con asistencia federal tomen medidas razonables para proporcionar acceso significativo a las personas con LEP.
- Las barreras del idioma pueden evitar que las personas con LEP reciban acceso significativo a los servicios e información del Municipio.

Este Plan de dominio limitado del inglés (LEP) sirve como una descripción general de las responsabilidades de la Municipalidad de Carolina como receptor de asistencia financiera federal, ya que se relacionan con las necesidades de las personas con habilidades lingüísticas de dominio limitado del inglés. El plan ha sido preparado de acuerdo con y para cumplir con las obligaciones legales del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, 42 U.S.C. 2000d, et seq.

El Municipio de Carolina ha desarrollado este Plan de dominio limitado del inglés para ayudar a identificar pasos razonables para proporcionar asistencia lingüística a las personas con dominio limitado del inglés (LEP) que desean acceder a cualquier servicio del municipio.

Dada la amplia gama de servicios y la amplia asistencia financiera federal de la Municipalidad, este plan no está destinado a regular todos los requisitos específicos de los programas que reciben fondos federales. Más bien, demuestra los compromisos del Municipio de proporcionar acceso significativo a todas las personas, independientemente de su capacidad para hablar, leer, escribir o entender inglés.

Numerosas agencias federales, incluido el Departamento de Transporte de EE. UU., Han emitido asistencia técnica y herramientas de planificación que se utilizarán como pautas para desarrollar programas integrales de acceso al idioma. El análisis LEP de cuatro factores se utilizó para preparar este plan.

Este plan describe las formas en que se puede proporcionar asistencia y cómo notificar a las personas LEP que hay asistencia disponible. Además, proporciona una breve descripción de los servicios LEP disponibles y el proceso para la resolución de quejas.

**D. FRAMEWORK FOR ASSESSING LANGUAGE SERVICE NEEDS****Análisis de los cuatro factores:****1. El número o la proporción de personas LEP en el área de servicio que pueden ser atendidas o que probablemente requieran servicios del Municipio de Carolina.**

El Municipio preparó mapas, cuadros demográficos y de perfil de servicio para determinar si el servicio de tránsito está disponible para las poblaciones minoritarias y de bajos ingresos dentro del área de servicio. Estos mapas se prepararon utilizando la tecnología del Sistema de Información Geográfica (SIG). Además, estos mapas y cuadros se prepararon utilizando la información del Censo de 2010.

En la Encuesta de la Comunidad de Puerto Rico 2006-2010, el Municipio de Carolina tenía una población total de 176,762 - 94,898 (53.7%) mujeres y 81,864 (46.3%) hombres. La mediana de edad fue de 38,1 años. El 23% (23%) de la población tenía menos de 18 años y el 16,2% tenía 65 años o más.

Para las personas que informaron una sola raza, el 64.3% era blanco; 22.8% era negro o afroamericano; menos del 1.0% era indio americano y nativo de Alaska; 0.4% era asiático; menos del 1.0% era nativo de Hawai y otras islas del Pacífico y el 8.4% era de otra raza. Solo el 3.3% informó dos o más razas.

El noventa y nueve por ciento (99%) de las personas en el municipio de Carolina eran hispanos. El uno por ciento (1%) de las personas en el Municipio de Carolina eran blancas no hispanas. Las personas de origen hispano pueden ser de cualquier raza.

Seis y medio por ciento (6.5%) de las personas que vivían en el Municipio de Carolina en 2005-2009 nacieron en el extranjero. Noventa y tres por ciento y medio (93.5%) era nativo, incluyendo 88% que nacieron en Puerto Rico; el resto de las personas nacieron en los estados o en las áreas insulares de los Estados Unidos (5.5%)

El municipio de Carolina tiene una población de 176,762 habitantes, según el censo de 2010. El 98% de la población era hispana o latina en Carolina, el 63% se considera blanco y solo el 22,6% se consideraba negro o afroamericano. En la población de 5 años y más (168.726 personas), el 94% habla solo español en el hogar, de estos 82% informaron hablar inglés "no tan bueno". Solo el 5.6% hablaba inglés en casa y el 0.4% habla un idioma que no es español o inglés en casa. Otros idiomas son el indoeuropeo, que constituye el 0.1%, el asiático y el isleño del Pacífico -0.1%, y otros idiomas -0.1%.

**Tabla: Idioma Hablado en Casa  
Municipio de Carolina, Puerto Rico**

Idioma Hablado en Casa	Total	Habla Ingles "muy bien"	Habla Ingles "menos que muy bien"
Población de 5 años o más	168,726	22.6%	77.4%
Habla ingles solamente	5.6%	(X)	(X)
Hablar un idioma que no sea inglés	94.4%	18.0%	82.0%
Idioma Español	94.0%	17.9%	82.1%
Idioma Indo- European	0.1%	69.5%	30.5%
Idioma Asiatico y Pacifico	0.1%	26.6%	73.4%
Otros idiomas	0.1%	53.7%	46.3%

Source: 2006-2010 American Community Survey 5 Years Estimates (Table: S1601)

Siempre que el español sea el idioma oficial del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, cumplimos con esta sección, ya que la información disponible para el público está en español y el personal que trabaja con el programa habla español con fluidez.

## 2. La frecuencia con la cual las personas LEP entran en contacto con los servicios del Municipio de Carolina.

El Municipal de Carolina ofrece una amplia gama de servicios, que incluyen: Sistema Intermodal de Transportación Carolinense (SITRAC), Guardería, Carolina Bella, Teleservicio Gigante y muchos otros. La Municipalidad de Carolina evalúa la frecuencia de SITRAC con la que el personal y los conductores tienen o podrían tener contacto con personas LEP. Esto incluye documentar consultas telefónicas y verbales. El municipio nunca ha tenido una solicitud de intérpretes y cero solicitudes de documentos traducidos.

## 3. La naturaleza e importancia de los servicios prestados por el Municipio de Carolina a la población LEP.

Como se señaló anteriormente, el Municipio de Carolina ofrece una amplia gama de servicios. No existe una gran concentración geográfica de personas que no hablen español o inglés en el área de servicio de la Municipalidad de Carolina. Es más probable que el personal de SITRAC se reúna con personas que tienen un dominio limitado del inglés en la ruta Verde (Isla Verde) que cubre el área turística de la ciudad. La mayoría de la población, el 76.9% hablaba solo español.

## 4. Los recursos disponibles del Municipio de Carolina y el costo general para proporcionar asistencia LEP.

El municipio de Carolina tiene recursos para proporcionar asistencia LEP. En el Departamento de Servicios Generales tenemos asistencia para personas con conocimientos limitados de

inglés. Este departamento es responsable de monitorear el servicio SITRAC. Además, la Municipalidad de Carolina tiene disponible en todos los autobuses, material impreso en clave, en español e inglés. La información incluye notas de derechos civiles, así como las áreas de servicio con sus rutas y horarios.

## II. DEFINICION

---

- Idioma principal: el idioma en el que un individuo es más eficazmente capaz de comunicarse.
- Interpretación: el acto de escuchar una comunicación en un idioma y convertirla oralmente a otro idioma, manteniendo el mismo significado. La interpretación es una habilidad sofisticada que requiere práctica y capacitación, y no debe confundirse con el simple bilingüismo. Incluso las personas bilingües más competentes pueden requerir capacitación e instrucción adicional antes de servir como intérpretes. Generalmente se requiere que los intérpretes calificados hayan recibido capacitación rigurosa y especializada.
- Traducción: el reemplazo de texto escrito de un idioma a un texto escrito equivalente en otro idioma. La traducción también requiere conocimientos y habilidades especiales.
- Bilingüe: la capacidad de hablar dos idiomas con fluidez y comunicarse directamente y con precisión tanto en inglés como en otro idioma.
- Comunicación directa: comunicación monolingüe en un idioma que no sea inglés entre un empleado o representante bilingüe calificado del Departamento y un individuo LEP (por ejemplo, español a español).

## III. ASISTENCIA LINGUISTICA

---

Realizar encuestas con frecuencia a conductores y otro personal de primera línea de cualquier contacto directo o indirecto con personas con LEP;

- Los supervisores contratados para monitorear las rutas del SITRAC son personas que hablan inglés y español. En sus horas de trabajo, además de supervisar los servicios, también mantienen comunicaciones continuas con los conductores, en caso de que se requiera asistencia bilingüe.
- Como medida de asistencia lingüística, el Municipio de Carolina implementará procedimientos LEP. La creación de estos pasos se basa en el muy bajo porcentaje de personas que hablan otro idioma que no es español \* o que no hablan español \* al menos "bien", y la falta de recursos disponibles en el área de servicio de la Municipalidad de Carolina.

Las personas LEP serán informadas de la disponibilidad de servicios de asistencia lingüística en el momento en que parezca que la persona no puede comunicarse en inglés. Una vez identificado, el personal tiene las siguientes opciones de asistencia disponibles:

- localizar un intérprete desde su departamento
- línea de idioma de contacto o un servicio equivalente de intérprete telefónico, programas de traducción electrónica (Google Traductor y otras aplicaciones de teléfonos inteligentes)
- Los servicios se proporcionarán sin costo para las personas con LEP.

#### IV. RESOLUCION DE QUERELLAS

Si una persona cree que ha sido discriminada por el estado de LEP de la persona por parte de cualquier proveedor de los servicios del Sistema Intermodal de Transportación Carolinense (SITRAC), o mientras solicita o recibe servicios del Municipio de Carolina, él o ella pueden presentar una queja. Además, si una persona con LEP no está de acuerdo con cualquier acción del municipio en relación con los servicios de intérprete, se le recomienda que intente resolver el problema de manera informal con el miembro del personal involucrado o un supervisor. Si no puede resolver a ese nivel, tiene derecho a presentar una queja ante la Oficina de Igualdad de Oportunidades de Empleo.

Querellas deben ser enviadas a:  
Oficina de Igualdad de Oportunidades en el Empleo  
PO Box 8  
Carolina, PR 00986-0008  
787.757.2626 ext. 8243

##### *Procedimiento*

1. Una queja debe presentarse por escrito o verbalmente, con el nombre y la dirección de la persona que la presenta, y describiendo brevemente las acusaciones de incumplimiento por parte del Municipio de Carolina o cualquier acción del Municipio de Carolina que estaría prohibida por el gobierno federal y ley estatal de derechos civiles.
2. Una queja debe presentarse dentro de los 180 días calendario después de que el demandante tenga conocimiento de la presunta violación.
3. Una investigación, según corresponda, deberá seguir a la presentación de una queja. La investigación será realizada por la Oficina de Igualdad de Oportunidades de Empleo o su designado. Dichas investigaciones serán informales y exhaustivas, y brindarán a todas las personas interesadas y sus representantes, en su caso, la oportunidad de presentar pruebas relevantes para una queja.
4. Formulario de solicitud de quejas de Título VI en la Oficina de Igualdad de Oportunidades de Empleo de la Municipalidad de Carolina, ubicada en el 3er piso del Ayuntamiento.
5. Todas las quejas de presunta discriminación en contra del estado LEP de la persona, ocurridas en los servicios de transporte ofrecidos por el SITRAC, se registrarán en el programa de base de datos de la Oficina de Igualdad de Oportunidades de Empleo e inmediatamente se darán una serie de quejas.

6. El Municipio de Carolina tiene 90 días para investigar la queja. El Oficial de Título VI evaluará la queja y proporcionará la orientación adecuada a la persona (s) que presenta la queja. En los casos en que se solicite información adicional para la evaluación o investigación, el Oficial del Título VI informará en persona o por escrito (según el caso) al demandante la información necesaria. El demandante tiene 15 días hábiles a partir de la fecha de la carta para enviar la información de la solicitud al Oficial del Título VI. Si el demandante no contacta al Oficial del Título VI o no recibe la información adicional dentro de los 15 días hábiles, la Oficina de Igualdad de Oportunidades de Empleo puede cerrar el caso administrativamente. Un caso puede cerrarse administrativamente también si el demandante ya no desea continuar con su caso.
7. Después de que el Oficial del Título IV revise la queja, emitirá una de dos cartas al demandante: una carta de cierre o una carta de hallazgo. Una carta de cierre resume las acusaciones y establece que no hubo una violación del Título VI y que el caso se cerrará.
8. Una carta de hallazgos resume las acusaciones y las entrevistas con respecto al presunto incidente, y explica si ocurrirá alguna acción disciplinaria, capacitación adicional del miembro del personal u otra acción. De acuerdo con la información recibida, el Oficial del Título VI determinará, de conformidad con las leyes y regulaciones aplicables, si el cumplimiento es apropiado o si se trata de una queja infundada.
9. Si el demandante desea apelar la decisión, tiene 45 días después de la fecha de la carta o de la carta de determinación para hacerlo.
10. Una persona también puede presentar una queja directamente con la Administración Federal de Tránsito, en la Oficina de Derechos Civiles del TLC, 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590.
11. La Oficina de Igualdad de Oportunidades de Empleo o su designado presentará información sobre las quejas que se presentan ante el Municipio de Carolina alegando discriminación en la prestación de servicios a la Oficina de Derechos Civiles (ver más abajo) y cualquier otra agencia estatal o federal apropiada como necesario.

**Federal Transit Administration  
Office of Civil Rights  
Title VI Program Coordinator  
East Building, 5<sup>th</sup> Floor – TCR  
1200 New Jersey Ave., SE  
Washington, DC 20590**



## V. NOTIFICACION A LAS PERSONAS LEP

---

De acuerdo con las regulaciones del Título VI, el público debe ser informado de sus derechos. El municipio de Carolina notifica a las personas LEP a través de diversas prácticas, que incluyen:

- Aviso de disponibilidad de servicios de traducción y asistencia lingüística en el sitio web del Municipio.
- Documentos (por ejemplo, volantes, comunicados de prensa y folletos) que describen el derecho de acceso de una persona LEP, los servicios de la Municipalidad de Carolina, traducidos a otros idiomas.
- Mostrar anuncios en medios étnicos para promover la disponibilidad de servicios de asistencia lingüística.



Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
Gobierno Municipal Autónomo de Carolina  
Gerencia de Administración  
*Oficina de Igualdad de Oportunidades en el Empleo*

**FORMULARIO DE RECLAMACIÓN PÚBLICA DE ACCESO AL LENGUAJE**

Título VI, 42 U.S.C. 2000d et seq., promulgada como parte de la Ley de Derechos Civiles de 1964, requiere que "Ninguna persona en los Estados Unidos, por motivos de raza, color u origen nacional, sea excluida de la participación, se le negarán los beneficios o se le negará sujeto a discriminación bajo cualquier programa o actividad que recibe asistencia financiera federal".

**Favor de escribir claramente**

Fecha: \_\_\_\_\_ Idioma Principal: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ Zip Code: \_\_\_\_\_

Número Teléfono: (Casa) \_\_\_\_\_ (Cel): \_\_\_\_\_

Nombre de la persona afectada: \_\_\_\_\_

Dirección de la persona afectada: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_

Fecha de los hechos alegados: \_\_\_\_\_

¿Dónde tuvo lugar los alegados hechos ocurridos? Por favor, indique el Departamento del Municipio

Naturaleza de la querrella  Falta de asistencia en su idioma.  Falta de materiales traducidos

Otro (Especifique): \_\_\_\_\_

Nombre del empleado del municipio que trató de ayudarlo: \_\_\_\_\_

¿Avisó al empleado del municipio de su preferencia de idioma?  Si  No

Si es así, ¿cómo? \_\_\_\_\_

¿Solicitó algún material traducido al departamento del municipio al que estaba accediendo?  Si  No

Si es así, ¿cómo? \_\_\_\_\_

¿Los documentos fueron traducidos a su idioma?  Si  No

¿Has intentado resolver el asunto con el departamento del municipio?  Si  No

Si es así, favor de proveer la siguiente información:

Fecha en que trató de resolver el asunto: \_\_\_\_\_

Nombre de la persona que habló (si lo sabe): \_\_\_\_\_

Respuesta del departamento del municipio: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Describe cómo no se le proporcionó acceso significativo a los servicios y programas del Municipio: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Enumere los nombres y números de teléfono de todos los testigos: \_\_\_\_\_

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

¿Qué tipo de acción correctiva le gustaría ver? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Favor de proveer el nombre de la persona que lo asistió a completar este formulario (Si aplica)

Nombre: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**PRESENTAR ESTE FORMULARIO DE RECLAMACIÓN NO CONSTITUYE LA PRESENTACIÓN DE UN CARGO**

El recibo de este formulario de querrela por parte del Municipio de Carolina actuará en la fecha de llenado de la querrela.  
Mantenga una copia para su record

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Nombre

Favor de anejar cualquier documento que tenga, que ayude a la querrela y envíelo a:

Gobierno Municipal Autónomo de Carolina  
Oficina de Igualdad de Oportunidades en el Empleo  
PO Box 8  
Carolina, PR 00986-0008

El Municipio de Carolina se compromete a mejorar el acceso en sus programas, servicios y actividades para personas con dominio limitado del inglés.