

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**  
**Directora Auxiliar/Oficial de EEO**  
**Oficina de Igualdad de Oportunidades en el Empleo**

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

## I. POLITICA GENERAL ACCESO LIMITADO DEL INGLES

---

### A. Política Pública

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.

### B. Propósito y Autoridad

El propósito de este Plan de Acceso al Idioma es hacer esfuerzos razonables para eliminar o reducir el dominio limitado del inglés como una barrera para acceder a los programas o actividades del Municipio de Carolina. Este Plan fue creado por el Grupo de Trabajo de Acceso Lingüístico del Municipio de Carolina, establecido por el Alcalde que consta de directores y supervisores de cada varios departamentos.

Este Plan establece pautas de acuerdo con la Orden Ejecutiva 13166, Mejora del acceso a los servicios para personas con dominio limitado del inglés, 65 Fed. Reg. 50,121 (16 de agosto de 2000). Estas pautas están diseñadas para ser consistentes con los estándares establecidos en el Guía de LEP inicial del Municipio, Aplicación del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964—Discriminación por origen nacional contra personas con dominio limitado del inglés.

Es necesario que el personal del Municipio haga esfuerzos razonables para brindar servicios de asistencia lingüística oportunos para garantizar que las personas LEP tengan un acceso sustancialmente igual y significativamente efectivo a los programas o servicios del Municipio.

### C. Definiciones

1. *Comunicación directa* - comunicación monolingüe en un idioma que no sea el inglés entre un empleado o representante bilingüe calificado del Municipio y una persona LEP (por ejemplo, de español a español).
2. *Interpretación* - El acto de escuchar una comunicación en un idioma y convertirla oralmente en otro idioma, conservando 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 adicionales antes de servir como intérpretes. Por lo general, se requiere que los intérpretes calificados hayan recibido una formación rigurosa y especializada.
3. *Servicios de asistencia lingüística* - servicios de lenguaje oral y escrito necesarios para ayudar a las personas LEP a comunicarse de manera eficaz con el personal y para brindarles a las personas LEP un acceso significativo y una oportunidad equitativa de participar plenamente en los servicios, actividades u otros programas administrados por el Departamento.
4. *Personas con dominio limitado del inglés (LEP)* - personas que no hablan inglés como idioma principal y que tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o comprender inglés. Las personas LEP pueden ser competentes en inglés para ciertos tipos de comunicación (p. Ej., Hablar o comprender), pero seguir siendo LEP para otros propósitos (p. Ej., Leer o escribir)
5. *Bilingüe* - la capacidad de hablar dos idiomas con fluidez y comunicarse de manera directa y precisa tanto en inglés como en otro idioma.
6. *Acceso significativo* - asistencia con el idioma que resulta en una comunicación precisa, oportuna y eficaz sin costo para la persona LEP. Para las personas LEP, el acceso significativo denota un acceso que no está significativamente restringido, retrasado o inferior en comparación con los programas o actividades que se ofrecen a las personas con dominio del inglés.
7. *Personal o empleado multilingüe* - Un miembro del personal o empleado que ha demostrado competencia en inglés y lectura, escritura, habla o comprensión de al menos otro idioma autorizado por su componente.
8. *Idioma principal* - el idioma principal de una persona es el idioma en el que la persona se comunica de manera más eficaz.

9. *Programa o actividad* - el término "programa o actividad" y el término "programa" significan todas las operaciones del Departamento.
10. *Traductor o intérprete calificado* - un traductor o intérprete interno o contratado que ha demostrado su competencia para interpretar o traducir mediante certificación judicial o está autorizado para hacerlo mediante contrato con el Departamento o mediante la aprobación de su componente.
11. *Traducción a la vista* - interpretación oral de un texto escrito a un lenguaje hablado por un intérprete sin cambio de significado basado en una revisión visual del texto o documento original.
12. *Traducción* - sustitución de un texto escrito de un idioma (idioma de origen) por un texto escrito equivalente en otro idioma (idioma de destino).
13. *Documento vital* - material escrito en papel o electrónico que contiene información que es fundamental para acceder al programa o las actividades de un componente, o que es requerido por ley.

## II. TRASFONDO

---

El municipio de Carolina tiene una población de 165,040 habitantes, según el censo de 2012-2016. El 98.8% de la población era hispana o latina en Carolina, el 61.1% se considera blanco y solo el 25,6% se consideraba negro o afroamericano.

En la población de 5 años y más (156.811 personas), el 92,3% habla solo español en el hogar y el 7,3% habla inglés solo en casa y otros idiomas son indoeuropeos, que constituye el 0.2%, asiáticos e isleños del Pacífico 0.1%.

El 11 de agosto de 2000, el Presidente emitió la Orden Ejecutiva 13166, Mejora del acceso a los servicios para personas con dominio limitado del inglés. El mismo día, el Secretario de Justicia Auxiliar de Derechos Civiles emitió una Guía de Política de LEP inicial.

### a. Orden Ejecutiva 13166

La Orden Ejecutiva tiene dos objetivos amplios: el primero dirige a cada agencia federal a desarrollar e implementar un sistema para garantizar que las personas LEP puedan acceder de manera significativa a los programas y actividades de la agencia conducidos por el gobierno federal; el segundo dirige a las agencias federales que brindan asistencia financiera federal a emitir orientación a los beneficiarios de dicha asistencia con respecto a su obligación legal de garantizar un acceso significativo para las personas LEP bajo las disposiciones de no discriminación de origen nacional del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y las regulaciones de implementación. En resumen, la Orden Ejecutiva 13166

encomienda al Municipio mejorar la accesibilidad para las personas LEP en todos los programas y actividades del DOJ y asegurar que las entidades que reciben financiamiento del Municipio hagan lo mismo.

## 1. ¿Quién 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.

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.

## 2. FACTORES PARA EVALUAR LAS NECESIDADES DE SERVICIO DE IDIOMAS

### A. 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 2012-2016, el Municipio de Carolina tenía una población total de 165,040. Del total de la población son 79,944 hombres y 89,096 mujeres. La mediana de edad fue de 38,5 años. El 23% (23%) de la población tenía menos de 18 años y el 16,2% tenía 65 años o más.

El cinco por ciento (5.05%) de las personas que viven en el Municipio de Carolina son de origen extranjero. Noventa y tres por ciento (93.8%) son nativos, incluyendo 88.19% que nacieron en Puerto Rico; las personas restantes, que son el 6,20%, nacieron en los estados o en las áreas insulares de EE. UU.

En cuanto a la categoría de raza, 150.741 (91,3%) informaron una raza y 14.299 (9,5%) dos o más razas. De la población total, el 98,8% (163,072) son hispanos o latinos y el 1,2% (1,968) no son hispanos ni latinos.

El ingreso medio de los hogares en el municipio de Carolina es \$28,611. El sesenta y ocho por ciento (68%) de los hogares (44.184 de 64.408 hogares ocupados) recibieron ingresos, el 39,7% recibió Seguro Social y el 21,1% recibió ingresos de jubilación distintos del Seguro Social. El ingreso promedio del Seguro Social es de \$13,389. Estas fuentes de ingresos no se excluyen mutuamente; es decir, algunos hogares recibieron ingresos de más de una fuente.

La población para la que se determinó el estado de pobreza es de 165.040 habitantes. El porcentaje de personas cuyos ingresos están por debajo del nivel de pobreza es del 29,9% y este porcentaje representa uno de cada tres individuos. Del total de personas por debajo del nivel de pobreza, 20.663 (27,3%) son hombres y 28.442 (32,1%) mujeres. El cuarenta y cuatro por ciento (44,1%) de los niños menores de 18 años relacionados estaban por debajo del nivel de pobreza, en comparación con el 24,8% de las personas de 65 años o más. Los individuos por debajo del 150 por ciento del nivel de pobreza local se estimaron en 76.241 personas.

Entre las personas de cinco años y más (156,811) el idioma más común de la población de Carolina es el español con el 92,3% de estos, el 27% informó que habla inglés menos que “muy bien”. Solo el 7,3% hablaba inglés en casa. Otros idiomas son el indoeuropeo, que constituye el 0,2% y el asiático y de las islas del Pacífico con otro 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	<b>156,811</b>	<b>100.0%</b>	<b>42,353</b>
Habla ingles solamente	<b>11,429</b>	<b>7.3%</b>	<b>(X)</b>
Hablar un idioma que no sea inglés	<b>145,382</b>	<b>92.7%</b>	<b>30,924</b>
Idioma Español	144,736	92.3%	30,576
Idioma Indo- European	380	0.2%	185
Idioma Asiatico y Pacifico	149	0.1%	95
Otros idiomas	117	0.1%	68

Source: 2012-2016 American Community Survey 5 Years Estimates

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 92.3% 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, el Municipio 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.

Como se señaló anteriormente, en el municipio el 27% (42,353) de la población (156,811) de 5 años y más habla inglés menos que "muy bien". Tomando en consideración este hecho, la Municipalidad tradujo al español los principales documentos relacionados con las obligaciones y disposiciones del Programa Título VI. Algunos de los documentos traducidos fueron: notificaciones escritas de derechos, beneficios del Programa y notificación de los derechos de una persona bajo el Título VI, entre otros que brindan acceso a servicios esenciales.

## **a. Traducción**

### **1. Traducción de Documentos Vitales**

El municipio prioriza la traducción de documentos vitales. La clasificación de un documento como "vital" depende de la importancia del programa, la información, el encuentro o el servicio involucrado y la consecuencia para la persona LEP si la información en cuestión no se proporciona de manera precisa u oportuna. La determinación de qué documentos se consideran "vitales" se deja a la discreción de los componentes individuales, que están en la mejor posición para evaluar sus circunstancias y servicios dentro de sus materiales de planificación de acceso al idioma.

Esencialmente, hay dos tipos distintos de documentos vitales: los que están destinados al público en general o una audiencia amplia, y los que son comunicaciones específicas sobre un caso o asunto entre un individuo y el Departamento. Cada componente debe ejercer su discreción al crear un proceso para identificar y priorizar documentos o textos vitales para traducir. Los componentes también deben garantizar que todas las traducciones sean realizadas por traductores calificados.

Los documentos que pueden considerarse "vitales" pueden incluir, entre otros, ciertos:

- Formulario de quejas administrativas;
- Formularios de solicitud o reclamo;
- Cartas de hallazgo;
- Difusión pública o materiales educativos (incluido material basado en la web)
- Cartas o avisos relacionados con los estatutos de limitaciones, remisiones a otro departamento, una decisión de negarse a investigar un caso o asunto, o el cierre de una investigación, caso o asunto;
- Formularios o material escrito relacionado con los derechos individuales;
- Avisos de reuniones comunitarias u otro alcance comunitario relacionado con el caso;
- Avisos sobre la disponibilidad de los servicios de asistencia lingüística proporcionados por el componente sin costo para las personas LEP.

A continuación listado de los documentos que son vitales que tenemos disponibles en los idiomas español e inglés, son los siguientes:

- Formulario de Querrela de Discrimen
- Política Pública Título VI
- Conoce Tus Derechos sobre el Título VI
- Procedimiento de Querrela Título VI
- Formulario de Querrela Título VI
- Formulario de Querrela (LEP)
- Plan para Personas con Dominio Limitado del Inglés (LEP)

## **2. Traducción del contenido web del municipio**

Los componentes tomarán medidas razonables para traducir el contenido del sitio web público y documentos que contienen información vital sobre los programas y servicios de la agencia.

### 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.