



Descripción General del Plan de Acceso Lingüístico

I. Introducción

REI Oklahoma, Inc. (REI) es un proveedor, empleador y prestamista que ofrece igualdad de oportunidades. REI se compromete a garantizar un acceso significativo e igualitario para las personas con dominio limitado del inglés (LEP). Un "individuo LEP" se define como "un individuo que no habla inglés como su idioma principal y que tiene una capacidad limitada para leer, hablar, escribir o entender el inglés". A ninguna persona LEP se le negará el acceso a un programa REI porque la persona no habla inglés o se comunica en inglés de manera limitada.

Este Plan de Acceso Lingüístico (LAP, por sus siglas en inglés) tiene la intención de facilitar la comunicación con las personas con LEP para que puedan disfrutar de igualdad de acceso a todos los programas y oportunidades de REI. Es nuestra intención y objetivo eliminar las barreras para acceder a nuestros servicios que son causadas por el dominio limitado del inglés de una persona.

II. Evaluación de las necesidades

Para identificar a las personas con LEP en nuestra comunidad, consultamos los datos de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense proporcionada en www.lep.gov. La aplicación Civil Rights Language Map (2015) en ese sitio es una herramienta de mapeo interactivo que ayuda a los usuarios a encontrar la concentración y los idiomas hablados por las personas con LEP en el estado.

A. Idiomas hablados y frecuencia de contacto:

- Los datos muestran que la población total de Oklahoma es de 3.521.583 habitantes. La población LEP es de 138.641 personas, es decir, el 3,94% de la población total. La encuesta identifica que en el estado se hablan treinta y nueve idiomas, siendo el segmento más grande el de habla hispana, que representa el 74.9% de la población total de LEP. Los dos siguientes más altos fueron los vietnamitas, con un 6,44%, y los chinos, con un 3,11%. Ningún otro grupo superaba el 2% de la población total.
- Además, nuestro sitio web ofrece a los usuarios la posibilidad de cambiar el idioma preferido para ver nuestro sitio web. Los análisis muestran que menos del 1% (.52%) de todos los visitantes del sitio web de REI han seleccionado el español como idioma de visualización, seguido por el .29% alemán y el .27% chino.
- El personal de REI se encuentra con personas LEP con poca frecuencia. Históricamente, las interacciones con las personas con LEP han sido con aquellos que hablaban español.

REI continuará monitoreando los cambios en la demografía de nuestra población a través de evaluaciones anuales para garantizar que estemos rastreando adecuadamente la representación de LEP en nuestro estado.

B. Identificación de las personas con LEP que necesitan asistencia lingüística:

Para proporcionar un acceso significativo a las personas con LEP, REI primero debe identificar a aquellos que necesitan asistencia lingüística. El personal de REI puede identificar a las personas que son LEP a través de la comunicación en persona, por escrito o por teléfono. Cabe señalar que REI tiene un número limitado de personas que acuden a la oficina sin cita previa con el personal y rara vez tenemos personas que no hablen inglés.

- **En persona.** REI ha publicado un Aviso de Lenguaje y Comunicación en su área de recepción. La recepcionista y el personal tienen un documento de Ayudante de Idioma – "Yo hablo" para usar como una herramienta para que una persona LEP comunique el idioma que habla la persona cuando se hace evidente que tiene dificultades para hablar o entender el inglés. El miembro del personal de REI hará lo siguiente:



Descripción General del Plan de Acceso Lingüístico

- Confíe en la autoidentificación de la persona que no habla inglés o LEP.
- Haga preguntas abiertas para determinar el dominio del idioma.
- Use tarjetas de identificación o carteles en el idioma "Yo hablo".
- Si el idioma LEP es el español, comuníquese con el miembro del personal bilingüe para obtener ayuda.
- Utilice el servicio de interpretación telefónica a pedido si no hay personal bilingüe disponible o si el idioma no es el español.
- Para las personas que hablan en lenguaje de señas americano ("ASL"), este símbolo se puede usar:



- **Por escrito.** Si un miembro del personal recibe una comunicación escrita en un idioma extranjero, el miembro del personal se comunicará con su supervisor inmediato para determinar la mejor manera de proceder.
- **Teléfono.** Si un miembro del personal recibe una llamada telefónica de una persona que habla un idioma extranjero o ASL, o tiene una discapacidad del habla o del lenguaje, y tiene dificultades para comunicarse en inglés, el miembro del personal hará lo siguiente:
 - Confíe en la autoidentificación de la persona que no habla inglés o LEP.
 - Haga preguntas abiertas para determinar el dominio del idioma.
 - Si el idioma LEP es el español, comuníquese con el miembro del personal bilingüe para obtener ayuda.
 - Utilice el servicio de interpretación telefónica a pedido si no hay personal bilingüe disponible o si el idioma no es español.

C. Asistencia lingüística:

- REI cuenta con personal bilingüe de habla hispana que puede traducir material oral y/o escrito para personas con LEP de habla hispana.
- El sitio web de REI tiene la funcionalidad de traducir a una variedad de idiomas diferentes según las necesidades individuales de LEP.
- Utilice el servicio de interpretación telefónica a pedido.
- Servicio de retransmisión para personas con discapacidades auditivas o del habla: los gobiernos federal y estatal han establecido servicios de retransmisión gratuitos para proporcionar a las personas con discapacidades de comunicación acceso al servicio de telefonía fija. Se puede acceder a este servicio marcando el 711 o a través de Internet. El 711 se conecta automáticamente a un operador de relé. Proporciona a una persona con discapacidades auditivas o del habla acceso a apoyo para la comunicación o intérpretes de ASL. El servicio permite a los consumidores utilizar equipos especializados (como teléfono con subtítulos, TTY, VCO o HCO) para comunicarse con los usuarios de teléfonos de voz estándar a través de operadores de retransmisión específicamente capacitados.

III. Asistencia lingüística – Interpretación

A. Interpretación:

- Desarrollaremos una lista de miembros del personal calificados capaces de servir como intérpretes para personas LEP de habla hispana.



Descripción General del Plan de Acceso Lingüístico

- Los intérpretes estarán disponibles para las reuniones en persona, la correspondencia escrita y las llamadas telefónicas.
- Utilizar voluntarios aprobados de la comunidad (universidades regionales) y los sistemas judiciales locales para identificar intérpretes aprobados por el tribunal que puedan ayudar con nuestras necesidades de interpretación.
- Servicios de interpretación a la carta por teléfono.

Si bien no se requiere una certificación formal para los intérpretes, traductores o miembros del personal que figuran en el Directorio del personal como bilingües, las personas que brindan servicios de interpretación o traducción deben:

- Ser competente y capaz de comunicar información con precisión tanto en inglés como en el otro idioma aplicable (generalmente español).
- Comprender la terminología específica de la agencia.
- Actuar de manera ética y garantizar la confidencialidad e imparcialidad en su papel de intérprete/traductor.
- Conocer los regionalismos y ser capaz de dar la interpretación más adecuada de forma coherente.

Si las personas con LEP traen a otra persona para proporcionar servicios de interpretación que no ha sido aprobada para los servicios formales de interpretación por la organización, el personal de REI debe:

- Informar a la persona LEP que los servicios de asistencia lingüística se proporcionan de forma gratuita a través de servicios de traducción preaprobados por la organización.
- Para las conversaciones iniciales de admisión, como proporcionar información general sobre los programas o responder preguntas, se permite el uso de un intérprete informal. REI requerirá que nuestro personal bilingüe designado también esté presente en estas reuniones. Para cualquier otra interacción, incluido el cierre de transacciones, el asesoramiento, la capacitación, etc., se requiere el uso de un intérprete formal en lugar del intérprete informal, especialmente si el tema del encuentro puede ser propenso a conflictos de intereses.
- Evite el uso de menores como intérpretes informales a menos que exista una necesidad extrema e inmediata.

Al trabajar con un intérprete, formal o informal, el personal de la agencia debe:

- Explique al intérprete el propósito de la comunicación y la información que se va a transmitir.
- Explique brevemente al intérprete los términos técnicos que puedan surgir durante la comunicación.
- Evite el uso de acrónimos, dobles negativos y contracciones.
- Habla en oraciones cortas que contengan una idea a la vez.
- Hable directamente con el solicitante y no con el intérprete.
- Enunciar claramente y esperar a que el intérprete termine antes de continuar con la siguiente idea.

B. Asistencia lingüística escrita:

Es posible que se necesite asistencia lingüística por escrito para varios documentos, piezas de marketing, formularios de solicitud, etc. Los "documentos vitales" se traducirán al español de manera proactiva y se pondrán a disposición de la comunidad LEP de habla hispana.

Los documentos se clasificarán como "vitales" equilibrando la frecuencia de contacto que las personas con LEP tienen con el documento, la importancia y las posibles consecuencias asociadas



Descripción General del Plan de Acceso Lingüístico

con el documento y los recursos de la organización. Se utilizarán pruebas y datos anecdóticos para respaldar estas clasificaciones, a medida que estén disponibles. Los documentos que no se consideren "vitales" estarán disponibles para su traducción oral o escrita previa solicitud. Los documentos traducidos también irán acompañados del siguiente descargo de responsabilidad:

"Le proporcionamos la traducción simplemente como una conveniencia para ayudarlo a comprender sus derechos y obligaciones. La versión en inglés de este documento es el documento oficial, legal y de control. Este documento traducido no es un documento oficial".

- Priorizaremos la traducción de los siguientes documentos clave: Folletos de programas y empleo, solicitudes de préstamos y empleo, formularios de admisión de clientes y otros formularios o documentos identificados, según sea necesario.

IV. Implementación y capacitación

A. Personal designado:

- REI ha designado a miembros del personal que hablan español con fluidez para brindar servicios de asistencia lingüística a los clientes actuales y potenciales de REI que son personas con LEP.
- Todos los miembros del personal recibirán capacitación sobre el Plan de Acceso al Idioma, la sensibilidad cultural y las estrategias de comunicación efectiva con las personas con LEP. Todo el personal recibirá capacitación sobre la importancia de proporcionar información y servicios significativos a las comunidades LEP de una manera que puedan entender. Esta capacitación se incluirá como parte de la orientación para nuevos empleados y la capacitación de actualización se brindará periódicamente en las reuniones de personal. Después de completar la capacitación, el personal debe comprender:
 - Su obligación de proporcionar un acceso significativo a la información y los servicios a las personas con LEP.
 - El protocolo para el manejo de varios encuentros con personas LEP, según lo establecido en este plan.
 - Cómo usar el Directorio del personal para identificar a los miembros del personal bilingües aprobados.
 - Cómo acceder a materiales traducidos y servicios de interpretación para proporcionarlos a personas con LEP.
 - Se puede proporcionar capacitación adicional a los miembros del personal bilingüe sobre terminología, ética y regionalismos específicos para garantizar una comunicación efectiva con las personas con LEP.

B. Sensibilización del público:

- La información sobre los servicios de acceso lingüístico estará disponible en inglés y español en nuestro sitio web y a través de folletos y carteles traducidos que se exhibirán de manera destacada en nuestras instalaciones.
- Se colocará cartelería indicando la disponibilidad de asistencia lingüística.

C. Retroalimentación y evaluación:

- Recopilaremos comentarios del personal y los clientes sobre los servicios de acceso lingüístico a través de encuestas y buzones de sugerencias.
- El Plan de Acceso Lingüístico se revisará y actualizará anualmente para reflejar la evolución de las necesidades y los aportes de la comunidad.