



## **OFICINA DE RESILIENCIA A LARGO PLAZO**

### **PLAN DE ACCESO AL IDIOMA Y LA ACCESIBILIDAD**

---

## 1.0 INTRODUCCIÓN

La Oficina de Resiliencia a Largo Plazo del Departamento de Oportunidades Económicas de Florida (DEO por sus siglas en inglés) oficina de plan de acceso al idioma para la Resiliencia a Largo Plazo (LAP por sus siglas en inglés) explica las acciones que tomará la Oficina de Resiliencia a Largo Plazo para asegurar el cumplimiento la ley de derechos civiles de 1964, la orden ejecutiva 13166 y el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos (HUD por sus siglas en inglés) emitidas por la guía final 72 FR 2732 en relación con los programas y servicios de recuperación en casos de desastre. El título VI de la ley de derechos civiles de 1964, la orden ejecutiva 13166 y la norma 72 FR 2732 del HUD exigen que los beneficiarios de ayudas económicas federales adopten medidas razonables para garantizar un acceso significativo a sus actividades, programas y servicios a las personas que tienen Conocimientos Limitados de Inglés (LEP por sus siglas en inglés) y que padece de discapacidades visuales o auditivas.

DEO es responsable de administrar los fondos de la Subvención en Bloque para el Desarrollo de la Comunidad; Recuperación de Desastres (CDBG-DR) y Mitigación (CDBG-MIT) en todas las áreas de Florida, que fueron designadas como las más impactadas y afectadas por HUD o áreas determinadas por DEO como las más impactadas y afligidas (MID). Este LAP describe cómo DEO planea garantizar que las personas de LEP tengan un acceso significativo a sus programas y servicios de la Oficina de Resiliencia a Largo Plazo. El LAP describe (1) el análisis de cuatro factores que DEO llevó a cabo para identificar las necesidades de las personas con LEP en los 61 condados a los que les prestan servicios los programas de recuperación ante desastres y (2) los protocolos de acompañamiento, la formación y los esfuerzos de divulgación que DEO desarrollará e implementará para garantizar que las personas que tienen LEP puedan acceder a la asistencia de recuperación y mitigación de desastres.

## 2.0 AUTORIDAD LEGAL

El título VI de la ley de derechos civiles de 1964 establece que ninguna persona, por motivos de raza, color nacionalidad, será excluida de la participación, denegación de los beneficios de ningún programa o actividad que reciba asistencia financiera federal, ni será objeto de discriminación en virtud de ningún programa o actividad que reciba asistencia financiera federal. Asimismo, el artículo 109 de la ley de vivienda y desarrollo comunitario establece que no se excluirá a ninguna persona de la participación en ningún programa o actividad, ni se le negarán los beneficios de los mismos, ni será objeto de discriminación por razón de su nacionalidad. La orden ejecutiva 13166 le exige a los beneficiarios que tomen medidas razonables para garantizar un acceso significativo a sus programas y actividades por parte de las personas que tienen conocimientos limitados de inglés, para evitar que se les nieguen las prestaciones a causa de su nacionalidad.

## 3.0 PERSONAS QUE TIENEN UN DOMINIO LIMITADO DE INGLÉS

LEP son las personas que tienen una capacidad limitada para leer, hablar, escribir o entender inglés y pueden requerir asistencia lingüística para tener un acceso adecuado a los servicios y programas. Los ejemplos de las poblaciones incluirán personas LEP que reciben los servicios de parte de DEO y sus proveedores, incluyendo, entre otras, personas que buscan rehabilitación, reconstrucción o reemplazo de viviendas debido a los daños sufridos por todos los desastres pasados, presentes y futuros.

## 3.1 EL COMPROMISO DE DEO CON LAS PERSONAS QUE TIENEN CONOCIMIENTOS LIMITADOS DE INGLÉS

DEO se compromete plenamente a poner los servicios y la información a disposición de las personas que tienen conocimientos limitados del idioma inglés mediante la prestación de servicios de interpretación gratuitos previa solicitud. Además, cuando un número significativo o proporción de la población de servicios elegible requiere servicios o información en un idioma que no sea el inglés, DEO se compromete a proporcionar la información vital del programa en ese idioma.

Los servicios de idiomas orales (interpretación) pueden presentarse por medio de una comunicación apropiada "en el idioma", un funcionario bilingüe calificado que se comunica directamente en el idioma de una persona LEP y / o servicios de intérprete contratados. Los servicios de acceso lingüístico por escrito se presentarán en forma de traducción escrita proporcionada por los traductores de DEO o por parte de un contratista de traducción aprobado por DEO.

## 3.2 GARANTIZA UN ACCESO SIGNIFICATIVO A LAS PERSONAS LEP

De acuerdo con las directrices de HUD, DEO ha realizado un análisis de cuatro factores para determinar los pasos razonables que debe tomar para garantizar un acceso significativo a las personas LEP:

### FACTOR UNO:

DEO ha determinado el número o la proporción de personas de LEP elegibles para ser atendidas o probablemente encontradas por la Oficina de Resiliencia o de los programas de resiliencia a largo plazo.

Según la encuesta sobre la comunidad estadounidense de 2015 de la oficina del censo de EE. UU., DEO ha identificado el criollo francés y el español como los idiomas principales que hablan las personas LEP que residen en Florida.

Dominio del idioma o el lenguaje	Estimación	Margen de error
<b>Total:</b>	<b>18,564,715</b>	<b>+/-634</b>
Hablan solo inglés	13,346,251	+/-16,314
<b>Español o criollo francés:</b>	<b>3,849,991</b>	<b>+/-11,761</b>
Hablan inglés "muy bien"	2,184,602	+/-11,392
Hablan inglés "no tan bien"	1,665,389	+/-11,156
<b>Criollo francés:</b>	<b>386,481</b>	<b>+/-8,856</b>
Hablan inglés "muy bien"	209,593	+/-5,268
Hablan inglés "no tan bien"	176,888	+/-5,191

Los individuos hispanos o criollos LEP representan aproximadamente el 9 por ciento de las personas que residen en Florida. Los individuos LEP criollos franceses representan aproximadamente el 1 por ciento de las personas que residen en Florida. La mayoría de las personas del criollo francés LEP que residen en las zonas MID que se vieron

afectados por el huracán Hermine o Matthew, o por el huracán Irma. Ningún otro lenguaje LEP individual representa más del 0,2 por ciento de las personas que residen en Florida. <sup>1</sup>

## **FACTOR DOS:**

DEO ha determinado la frecuencia con la cual los individuos LEP se encuentran con los programas de la Oficina de Resiliencia a Largo Plazo Debido a la composición demográfica única de Florida, DEO reconoce que las diferentes áreas pueden tener diferentes necesidades lingüísticas.

Además de la información demográfica voluntaria sobre la igualdad de oportunidades, DEO recoge la preferencia lingüística principal de cada cliente de DEO si el cliente está de acuerdo en proporcionar dicha información. A lo largo del proceso de adopción del plan de acción ante el huracán Hermine o Matthew, así como en las zonas MID del huracán Irma, DEO recibió solicitudes de comunicaciones en español y en criollo francés, pero no en ningún otro idioma LEP. En las zonas MID del huracán Michael, DEO recibió solicitudes de comunicación en español, pero no en ningún otro idioma LEP.

Basándonos en una revisión de los resultados del censo de todo el estado y los datos de preferencia del idioma recogidos por DEO en las áreas MID afectadas por el huracán Hermine o Matthew y del huracán Irma, DEO ha determinado que el español y el criollo francés son los dos idiomas significativos hablados por las personas que necesitarán acceso a los programas y servicios de la Oficina de Resiliencia a Largo Plazo en las áreas MID afectadas por el huracán Hermine o Matthew y por el huracán Irma. Sin embargo, a partir de la revisión de los resultados del censo y de los datos de preferencia lingüística que DEO recopila en las áreas MID afectadas por el Huracán Michael, DEO ha determinado que el español es el único idioma significativo que hablan las personas que necesitarán acceso a la Oficina de Resiliencia a Largo Plazo en las zonas MID afectadas por el huracán Michael.

DEO continuará supervisando sus interacciones con las personas que tienen conocimientos limitados de inglés y pondrá en marcha servicios adicionales de traducción e interpretación, según sea necesario, para garantizar adecuadamente el acceso al programa de las personas que tienen conocimientos limitados de inglés.

## **FACTOR TRES:**

DEO ha determinado la importancia de proporcionar accesibilidad lingüística a las actividades y servicios de la Oficina de Resiliencia a Largo Plazo para que se les informe a las personas y participen

DEO se compromete a proporcionar información vital sobre el programa de la Oficina de Resiliencia a Largo Plazo a los individuos LEP La información vital es la información, ya sea escrita, oral o electrónica, que es necesaria para que una persona entienda cómo obtener cualquier ayuda, prestación, servicio, formación o información que sea necesaria por ley. Los ejemplos incluyen solicitudes, formularios de quejas, avisos de derechos y responsabilidades, avisos que aconsejan a las personas LEP sobre la asistencia lingüística gratuita, libros de reglas o avisos que requieren una respuesta del destinatario, solicitante o participante.

La Oficina de Resiliencia a Largo Plazo se compromete a revisar cada uno de sus programas para identificar la información vital y tomar medidas para garantizar que la información esté disponible para las personas LEP.

## **FACTOR CUATRO:**

DEO ha tomado medidas para proporcionarles servicios adecuados de interpretación y traducción a las personas LEP de acuerdo con su presupuesto, entre las que se incluyen, entre otras, las siguientes:

1. DEO ha contratado un contrato los servicios de traducción e interpretación. Los representantes de DEO que pueden tener interacciones orales con personas LEP han sido formados para que identifiquen la

---

<sup>1</sup> DEO ha determinado que el criollo haitiano es el idioma principal encontrado, que cae bajo el marco del criollo francés.

### ***Oficina de Resiliencia a Largo Plazo Plan de Acceso al Idioma y la Accesibilidad***

necesidad de un cliente de los servicios de traducción y para proporcionarles el servicio de forma gratuita y oportuna. No se requiere que ninguna persona proporcione su propio intérprete.

2. DEO ha tomado las medidas razonables para dar a conocer la disponibilidad de servicios de interpretación gratuitos. DEO ha publicado un aviso de estos servicios en su sitio web y publicará un aviso de estos servicios en cada centro de Reconstruir Florida.
3. DEO incluye un enlace de "servicios de interpretación y Traducción" en cada página web de Recuperación Ante Desastres, informándoles a los clientes que los servicios de interpretación gratuitos están disponibles bajo petición en al menos 15 idiomas diferentes.
4. DEO se asegurará de que los documentos vitales se traduzcan para proporcionar accesibilidad lingüística. Previa solicitud, DEO estudiará las peticiones de traducción de los documentos vitales a otras lenguas.
5. DEO ha distribuido tarjetas de los Centros de "Comunicación del Lenguaje" o el "Habla" para Reconstruir Florida. Estos recursos ayudarán a los representantes de DEO a identificar rápidamente la necesidad de los servicios de traducción, de modo que DEO pueda proporcionar servicios directos a estos clientes.
6. DEO emplea personal bilingüe para ayudar a los individuos LEP.
7. DEO ha designado a un coordinador de acceso al idioma para que revise este LAP y se asegure de que las personas LEP tengan un acceso significativo a los servicios ofrecidos a través de los programas de la Oficina de Resiliencia a Largo Plazo. El coordinador de acceso al idioma es:

Leah Langston

Florida Department of Economic Opportunity

Division of Community Development

107 E. Madison Street

Tallahassee, FL 32399

(850) 717-8411

[Leah.Langston@deo.myflorida.com](mailto:Leah.Langston@deo.myflorida.com)

8. DEO supervisará qué registrantes y solicitantes se identifican como LEP para garantizar que las interacciones futuras con estas personas se manejen de manera adecuada.

## **4.0 GARANTIZAR UN ACCESO SIGNIFICATIVO A LAS PERSONAS QUE PADECEN DE DISCAPACIDAD**

El Departamento de Oportunidades Económicas se compromete a hacer que su sitio web, los Centros de Reconstruir Florida y otras formas de comunicación sean accesibles para todos los usuarios. Para que el sitio sea más accesible, incluimos funciones diseñadas para mejorar la accesibilidad de los usuarios que padecen de discapacidades. La Oficina de Resiliencia a Largo Plazo de DEO ha incluido en su sitio web enlaces de fácil acceso a los servicios de accesibilidad. El sitio web de DEO cuenta con tecnología integrada para proporcionar accesibilidad a las personas que padecen de discapacidad visual, y es compatible con la mayoría de los lectores de pantalla. Los principales informes y otras publicaciones que se encuentran en el sitio web están en formatos compatibles con las tecnologías de asistencia habituales. Los formatos alternativos pueden estar disponibles a pedido.

Las ayudas auxiliares y servicios también están disponibles bajo petición para las personas que padecen de discapacidad. Todos los números de teléfono que figuran en los documentos y páginas web de DEO-ODR OLTR pueden ser contactados por personas que utilicen equipos TTY / TTD a través del servicio de retransmisión de Florida al 711.

OLTR acoge los comentarios sobre cómo mejorar la accesibilidad del sitio para los usuarios que padecen de discapacidad. Si una persona que utiliza tecnología de asistencia no puede acceder a la información debido al formato actual del material de OLTR, puede ponerse en contacto con el director de comunicación de OLTR para obtener más ayuda.

## **5.0 CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

DEO se ha asegurado de que el personal que atiende a los clientes o miembros del público conozca el contenido de este LAP. DEO brinda capacitación obligatoria sobre las políticas y los procedimientos de LEP para el personal que potencialmente puede interactuar o comunicarse con personas LEP, gerentes y cierto personal durante el desempeño de las funciones basadas en la web.

## **6.0 SUPERVISIÓN Y ACTUALIZACIONES**

El coordinador de acceso a las lenguas revisará y actualizará periódicamente este LAP. La formación en materia de LEP se impartirá periódicamente como un repaso para el personal. Los gerentes de DEO han establecido un proceso para revisar las interacciones orales con los individuos LEP para el cumplimiento de este LAP. El Coordinador de acceso al idioma se coordinará con los gerentes del DEO para revisar las interacciones orales con las personas LEP para usarlo en su revisión periódica de este LAP.