

2024

# PLAN DE ACCESO LINGÜÍSTICO

## CIUDAD DE CONCORD



# Tabla de Contenidos

## Plan de Acceso Lingüístico

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| Introducción.....                          | 3  |
| Términos y Conceptos Claves.....           | 4  |
| Datos Demográficos.....                    | 6  |
| Evaluación.....                            | 7  |
| Políticas y Procedimientos Propuestos..... | 10 |
| Plan.....                                  | 14 |
| Referencias.....                           | 15 |
| Anexo.....                                 | 16 |

# Introducción

## ¿Por qué la Ciudad de Concord Necesita un Plan de Acceso Lingüístico?

La ciudad de Concord reconoce que muchos de sus habitantes y visitantes hablan idiomas diferentes y para poder involucrarse y participar en los asuntos de la ciudad, necesitan niveles distintos de apoyo para comunicarse con los miembros del equipo de la ciudad. Tomando esto en cuenta, la ciudad ha desarrollado un extenso Plan de Acceso Lingüístico (LAP, por sus siglas en inglés) con el objetivo de promover la inclusión para garantizar el acceso equitativo a los servicios esenciales de la ciudad. En él se describen las políticas y los procedimientos que la ciudad tiene por objeto realizar para mantener la responsabilidad y la transparencia para todos los miembros de la comunidad que necesiten servicios o asistencia de Acceso Lingüístico.

La Ciudad de Concord continuará manteniendo su compromiso de tratar a todos sus habitantes con respeto y dignidad, independientemente de su nivel de conocimiento de inglés. Se tomarán medidas razonables para cumplir este compromiso y garantizar que los servicios, programas, información y actividades proporcionadas por la Ciudad sean accesibles de manera significativa a todos los miembros de la comunidad.

Adicionalmente, el Plan de Acceso Lingüístico garantiza que la Ciudad de Concord cumpla con los requisitos y reglamentos federales contemplados en el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Ley de Restauración de los Derechos Civiles de 1987, el Decreto 131661 <sup>1</sup> Mejora del acceso a los servicios para personas con conocimientos limitados de inglés, y 65 Fed. Reg.50, 121 (16 de agosto de 2000). Estos reglamentos prohíben a las entidades que reciben ayuda federal, incluyendo a los gobiernos locales y sus departamentos, de discriminar por motivos de raza, color o país de nacimiento. En 2023, la Ciudad de Concord fue aceptada a participar en la Colaborativa de Acceso Lingüístico, parte del Instituto de Estudios sobre las Américas en la Universidad de Carolina del Norte en Chapel Hill, en colaboración con El Puente Hispano, una activa organización sin fines de lucro dedicada a abordar los retos y dificultades específicas a las que se enfrenta la comunidad latina en el Condado de Cabarrus. A través de este programa, nuestro equipo formado por siete personas representando a la Ciudad y El Puente, aprendió sobre prácticas recomendadas, llevó a cabo una evaluación para identificar los recursos ofrecidos y las oportunidades actuales, y creó este Plan de Acceso Lingüístico.<sup>1a</sup>



### ¿Qué es el Acceso Lingüístico?

El acceso lingüístico garantiza que todas las personas tengan un acceso razonable equitativo a los servicios y recursos de la Ciudad, independientemente de su capacidad para hablar inglés.

### Propósito

La Ciudad de Concord es consciente de las barreras de comunicación que sufren las personas con conocimientos limitados de inglés y comprende la importancia de ofrecer igualdad de acceso a los servicios municipales, independientemente de los conocimientos lingüísticos. Con la creación y aplicación de un plan integral de Acceso Lingüístico, la Ciudad puede mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos con conocimientos limitados de inglés, aumentar su compromiso cívico y promover el sentimiento de pertenencia a nuestra comunidad.



1. "Executive Order 13166." Justice.Gov. U.S. Department of Justice, November 21, 2022. <https://www.justice.gov/crt/executive-order-13166>.

1a. "Language Access Collaborative Home page – Latino Migration Project." Latino Migration Project, <https://migration.unc.edu/language-access-collaborative/>. Accessed 8 January 2024.

# Términos y Conceptos Claves

## Acceso Lingüístico

Proporcionar a las personas cuya lengua dominante, única y/o principal no sea el inglés, el acceso razonable y significativo a los mismos servicios que las personas que dominan el inglés. También se refiere a las leyes y políticas que proporcionan acceso a materiales o servicios escritos, verbales o visuales en sus lenguas preferidas a todos los miembros del público.<sup>2</sup>

## Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964

Prohíbe la discriminación por motivos de raza, color y país de nacimiento por parte de las entidades que reciben ayuda financiera federal. No se puede discriminar a una persona por no dominar el inglés debido a su país de nacimiento.

## Traducción

El proceso de adaptación de un texto escrito de un lenguaje a otro(s) lenguaje(s), con sentido coherente y preciso. Un documento traducido debe leerse como si se hubiera escrito originalmente en la lengua de destino para el público destinatario.<sup>4</sup>

## Justicia Lingüística

Un marco que respeta los derechos lingüísticos de un individuo para comunicarse, comprender y ser comprendido en la lengua que prefiera y en la que se sienta más capaz de expresarse. Se cree que la cultura y la lengua son componentes críticos que moldean como los demás reciben nuestro mensaje. Si reconocemos y adoptamos estos elementos, podemos convertirnos en comunicadores más eficaces y establecer vínculos más fuertes con quienes nos rodean..<sup>3</sup>

## Ley de Restauración de los Derechos Civiles de 1987

También conocida como Grove City Bill, es una ley estadounidense que obliga a las entidades que reciben fondos federales a cumplir la legislación federal sobre derechos civiles en todas sus operaciones, no sólo en el programa o actividad en la que recibe los fondos.

## Interpretación

El proceso de adaptación de la comunicación oral de un lenguaje a otro, ya sea de forma simultánea o diferida (consecutiva), sin perder ni cambiar de significado. Un intérprete debe ser competente y conocer en ambas lenguas los términos o conceptos pertinentes propios del programa o actividad, así como el dialecto y la terminología utilizados por una persona con conocimientos limitados de inglés. La competencia del intérprete requiere más que autoidentificarse como bilingüe.<sup>5</sup>

2. Julia Haskins, "Moving From Language Access to Justice," de Beaumont Foundation, June 1, 2022, <https://debeaumont.org/news/2022/moving-from-language-access-to-justice/>.

3. "Language Justice Curriculum," Center for Participatory Change, accessed December 7, 2023, <https://www.cpcwnc.org/lj-curriculum/>.

4. U.S. Department of Justice, "Language Access Assessment and Planning Tool for Federally Conducted and Federally Assisted Programs," May 2011. [https://www.lep.gov/sites/lep/files/resources/2011\\_Language\\_Access\\_Assessment\\_and\\_Planning\\_Tool.pdf](https://www.lep.gov/sites/lep/files/resources/2011_Language_Access_Assessment_and_Planning_Tool.pdf)

5. Department of Justice, 2011

# Términos y Conceptos Claves

## **Dominio Limitado del Inglés (LEP por sus Siglas en Inglés)**

Cualquier persona prospectiva, potencial o actual que recibe beneficios o servicios de la Ciudad que no sepa hablar, leer, escribir o comprender la lengua inglesa a un nivel que permita interactuar eficazmente con el proveedor de servicios.

Según la clasificación de la Oficina del Censo de EE. UU., una persona con LEP es cualquier persona mayor de 5 años que declaró hablar inglés menos que "muy bien". Las clasificaciones de la Oficina del censo son "muy bien", "bien", "no tan bien", "y" "Nada".<sup>6</sup>

## **Documentos Vitales**

Formularios y materiales informativos publicados y mantenidos por los gobiernos locales que son fundamentales para la comunicación, el acceso a recursos y servicios y la participación cívica.<sup>7</sup>

## **Lenguajes Estratégicos**

Los grupos lingüísticos, diferentes al inglés, más utilizados en la Ciudad de Concord.

Para este plan actual, son el español, el hindi y el lenguaje de signos americano (ASL, por sus siglas en inglés).

## **Acceso Significativo**

La posibilidad de utilizar servicios y prestaciones de manera comparable a la que disfrutaban los miembros de la comunidad que tiene dominio del inglés. Esto se consigue eliminando barreras de comunicación y garantizando que el cliente o posible cliente pueda comunicarse eficazmente.<sup>6</sup>

6. "Language Access Plan."

[www.Townofchapelhill.org/](https://www.townofchapelhill.org/home/showpublisheddocument/44433/637093323620030000). Town of Chapel Hill, November 13, 2019. <https://www.townofchapelhill.org/home/showpublisheddocument/44433/637093323620030000>.

7. Language Access Plan, Durham Public Affairs Department, 14 June 2019.

<https://www.durhamnc.gov/DocumentCenter/View/41347/PA-7-1---Language-Access-Plan-Policy>. Accessed 8 Nov. 2023.



# Datos Demográficos

**La Ciudad de Concord está creciendo.** Según los datos publicados en 2022 por la Oficina del Censo de EE. UU., la Ciudad de Concord es la décima ciudad más grande de Carolina del Norte y es una de las ciudades de más rápido crecimiento en el estado y la región. Además, del 2012 al 2021, el porcentaje de residentes de la Ciudad de Concord nacidos fuera de los Estados Unidos continuó aumentando del 8,9% al 12,2%.

**A medida que Concord crece, las poblaciones de inmigrantes y refugiados de América Latina y Asia también siguen creciendo.** De acuerdo con la Encuesta del Censo Americano (ACS por sus siglas en inglés) de 2021, el 50,3% de todas las personas nacidas fuera de los Estados Unidos y que viven en Concord eran de América Latina y el 31,1% eran de Asia. A medida que la Ciudad trabaja para satisfacer las cambiantes demandas de servicios de la creciente población, es importante continuar priorizando los esfuerzos de diversidad, equidad e inclusión.

**Los residentes de la Ciudad de Concord hablan idiomas distintos del inglés.** Utilizando datos de la ACS y una encuesta interna completada por miembros del personal de la Ciudad, los siguientes idiomas fueron identificados como los idiomas estratégicos dentro de la Ciudad de Concord.



1. Español



2. Hindi



3. Lenguaje de Signos  
Americano (ASL)

# Evaluación

Al redactar el Plan de Acceso Lingüístico, la ciudad de Concord utilizó un proceso exhaustivo que incluyó la realización de una evaluación de las necesidades, la recopilación de información de los grupos interesados y una evaluación de los servicios de asistencia lingüística. Se tuvieron en cuenta los siguientes factores a la hora de la creación del diseño y el compromiso con los servicios de Acceso Lingüístico:

1. La cantidad de personas con dominio limitado del inglés (LEP) en la Ciudad de Concord.
2. La frecuencia de las interacciones entre los individuos LEP y los servicios de la Ciudad.
3. La naturaleza de los servicios prestados.
4. La disponibilidad de recursos y el costo asociado.

Estos cuatro factores permiten comprender mejor las necesidades de Acceso Lingüístico de las personas con conocimientos limitados de inglés. El mayor número de personas con dominio limitado del inglés, la mayor interacción con los servicios municipales y la importancia de estos servicios contribuyen a una mayor probabilidad de necesitar servicios lingüísticos. Es importante señalar que estos resultados pueden evolucionar a medida que cambie la demografía de la comunidad y se evaluarán anualmente.

## FACTOR 1

### Número de Personas LEP en La Comunidad

Según la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense de 2022, realizada por la Oficina del Censo de EE. UU., el 4,6% de los residentes de Concord hablan inglés menos que "muy bien".

**Tabla 1. Total de residentes LEP de la Ciudad de Concord (ACS 2022)<sup>8</sup>**

| IDIOMA HABLADO EN CASA               | DATOS ESTIMADOS | PORCENTAJE |
|--------------------------------------|-----------------|------------|
| Población Total                      | 102,788         | 82.8%      |
| Hablan un idioma diferente al inglés | 19,879          | 19.3       |
| Hablan inglés menos que "muy bien"   | 4,778           | 4.6        |

8. U.S. Census Bureau. "Selected Social Characteristics in the United States." American Community Survey, ACS 1-Year Estimates Data Profiles, Table DP02, 2022, . Accessed on November 10, 2023.

Los datos más recientes que especifican qué idiomas hablan los residentes de la Ciudad de Concord en el hogar proceden de la Encuesta del Censo Americano (ACS) de 2020.

**Tabla 2. Idiomas hablados en casa por los residentes de la ciudad de Concord (ACS 2021) <sup>9</sup>**

| IDIOMA HABLADO EN CASA                                                                       | DATOS ESTIMADOS | PORCENTAJE    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------|
| <b>Solo inglés</b>                                                                           | 72,471          | 82.8%         |
| <b>Idioma distinto al inglés</b><br>Habla el idioma menos que "muy bien"                     | 15,054<br>4,464 | 17.2%<br>5.1% |
| <b>Español</b><br>Habla el idioma menos que "muy bien"                                       | 9,365<br>3,326  | 10.7%<br>3.8% |
| <b>Idiomas asiáticos y de las islas del Pacífico</b><br>Habla el idioma menos que "muy bien" | 2,323<br>525    | 2.7%<br>0.6%  |

Source ACS 2020

## FACTOR 2

### Frecuencia de Contacto

Otros datos que ayudaron a identificar los lenguajes estratégicos de la ciudad de Concord fueron las respuestas de los empleados municipales. La ciudad encuestó a supervisores de los 20 departamentos y también los animó a compartir la encuesta con los miembros de sus respectivos equipos. El objetivo de esta encuesta era obtener datos sobre los diversos idiomas que el personal municipal utiliza habitualmente y conocer las prácticas y los recursos existentes en cada departamento. Se recibieron respuestas de los 20 departamentos, con un total de 61 participantes.

#### Principales conclusiones de la encuesta:

Los resultados de la encuesta identificaron los siguientes lenguajes como los más frecuentes:

1. Español
2. Hindi
3. Lenguaje de signos americano (ASL)

9. U.S. Census Bureau. "SELECTED SOCIAL CHARACTERISTICS IN THE UNITED STATES." American Community Survey, ACS 5-Year Estimates Data Profiles, Table DP02, 2021, . Accessed on November 10, 2023.

Un impresionante **82%** de los participantes en la encuesta indicaron que tenían encuentros regulares con clientes hispanohablantes, describiendo estas interacciones como «Muy frecuentes», «Frecuentes» u «Ocasionales».

Curiosamente, más del **55%** de los encuestados indicaron que determinan la necesidad de asistencia lingüística adicional primordialmente «asumiendo un dominio limitado del inglés si la comunicación parece deteriorada». Por el contrario, sólo el **9%** de los participantes de la encuesta mencionaron el uso de tarjetas o carteles de identificación lingüística para hacer esta determinación.

A la pregunta «¿Cómo se relaciona su departamento con el público y las personas que prefieren otros idiomas aparte del inglés?», las tres respuestas más frecuentes fueron:

- Uso de personal bilingüe sin formación oficial como intérpretes.
- Uso de comunicaciones electrónicas en idiomas distintos del inglés, como correos electrónicos, sitios web y redes sociales.
- Uso de los servicios de interpretación telefónica.

### FACTOR 3

#### Naturaleza e Importancia de Los Servicios (Accesibilidad e Inclusión)

Los resultados de la encuesta revelaron que los departamentos de seguridad pública, incluyendo Policía, Bomberos y Telecomunicaciones, tienen el nivel más alto de interacción con hablantes del Lenguaje de Señas Americano (ASL) en comparación a otros departamentos.

La Ciudad de Concord proporciona servicios críticos y esenciales a nuestros residentes y miembros del público, incluyendo ayuda para salvar vidas a través de los departamentos de Policía, Bomberos y Telecomunicaciones del 911. El garantizar que existan procedimientos establecidos para que el personal los utilice cuando exista una barrera lingüística podría ayudar a salvar vidas. En la actualidad, el Departamento de Comunicaciones de Emergencia utiliza servicios de interpretación telefónica cuando reciben llamadas en idiomas que ellos no hablan con fluidez. Varios departamentos de la ciudad también contratan a empleados bilingües para ayudar a los clientes y residentes cuando es necesario. Además, cuando los empleados bilingües no están presentes, los agentes de policía han utilizado servicios virtuales de interpretación de vídeo para comunicarse con los miembros de la comunidad que utilizan ASL.

### FACTOR 4

#### Recursos Disponibles y Costos

La Ciudad periódicamente evaluará los recursos disponibles para interpretación y traducción. Esta evaluación incluirá la identificación de documentos adecuados para su traducción y la prestación de apoyo en la aplicación del LAP.

#### *Participación de las partes interesadas*

El Puente Hispano ayuda directamente a la Ciudad y ha contribuido activamente a diversas iniciativas, como la obtención de subvenciones para programas de gimnasia específicamente comunidad de habla hispana, la coorganización del Festival Internacional de Concord y anteriormente la organización de festivales de Zumba. Además, El Puente ayuda ocasionalmente con la traducción de medios de comunicación y materiales de marketing de la ciudad, ofreciendo un valioso aporte y manteniendo representación en varios comités y coaliciones centrados en la comunidad para promover el liderazgo colaborativo.

# Políticas y Procedimientos Propuestos

En esta sección se describen las principales políticas y medidas que la Ciudad de Concord adoptará para comunicarse de forma eficaz con el público con conocimientos limitados de inglés (LEP).

## **La Ciudad de Concord notificará a las personas sobre su derecho a recibir servicios de asistencia lingüística.**

Se colocarán folletos o carteles en varias zonas de recepción y otros puntos de entrada de las instalaciones municipales en lenguas estratégicas para informar a los miembros de la comunidad de su derecho a recibir servicios lingüísticos gratuitos cuando soliciten servicios municipales. La Ciudad incluirá la siguiente información en todos los avisos sobre servicios de Acceso Lingüístico:

- Anuncios a las personas de que tienen derecho a servicios de asistencia lingüística.
- Confirmación de que los servicios de Acceso Lingüístico para asuntos municipales son gratis para la persona que necesita asistencia.
- Los tipos de servicios lingüísticos disponibles.

En cumplimiento con la Ley de Derechos Civiles de 1987, los siguientes departamentos de la Ciudad reciben fondos federales: Planificación, Aviación, Tránsito, Vivienda y Policía. Estos departamentos son responsables de aplicar los siguientes métodos de asistencia lingüística:

- Identificar profesionales lingüísticos capacitados y empresas con experiencia para ofrecer servicios de traducción e interpretación.
- Ofrecer servicios gratuitos de asistencia lingüística a las personas con LEP cuando un individuo solicite o requiera servicios de asistencia lingüística.
- Ofrecer a las personas con LEP un acceso oportuno y significativo a los programas, servicios y actividades de la ciudad.
- Contratar servicios de traducción escrita para crear materiales en idiomas distintos al inglés destinados a personas con LEP.
- Contratar servicios de interpretación oral telefónica gratuitos para las personas con LEP.
- Capacitar a los empleados en puestos de servicio al público sobre políticas y procedimientos de Acceso Lingüístico, incluido cómo acceder a servicios de asistencia lingüística para comunicarse e interactuar con personas con LEP, intérpretes y traductores.
- Determinar los recursos adicionales disponibles para ayudar a las personas con LEP, por ejemplo, organizaciones municipales o comunitarias que ayuden a las personas con LEP.
- Contratar y formar a personal bilingüe para que asista directamente a las personas con LEP cuando sea posible.
- Los departamentos que prestan servicios de emergencia y/o servicios externos de atención al cliente son responsables de aplicar y mantener al menos uno de los métodos de aviso de asistencia lingüística que se indican a continuación:
  - Uso de un menú de buzón de voz telefónico en los idiomas más comunes.
  - Aviso de servicios lingüísticos gratuitos en el sitio web de la ciudad.
  - Colaboración con organizaciones y líderes comunitarios una vez por año fiscal para informarles sobre los servicios de Acceso Lingüístico que la ciudad pone a disposición de residentes y miembros del público.

### **Todas las notificaciones se traducirán a los idiomas estratégicos de la ciudad.**

Los idiomas estratégicos de la ciudad de Concord que no son el inglés son:

- Español
- Hindi
- Lenguaje de signos americano (ASL)

Cada año, esta designación será reevaluada por la Oficina del Administrador Municipal y compartida con los directores de departamentos para modificar sus materiales de notificación según sea necesario.

### **Los formularios de solicitud de acomodaciones estarán disponibles antes de los eventos o reuniones públicas.**

- La ciudad proporcionará un formulario de solicitud de adaptaciones para toda la ciudad que se puede presentar en línea o en persona en las instalaciones de la ciudad para solicitar servicios de Acceso Lingüístico para asuntos oficiales de la ciudad (reuniones del consejo, asistencia para iniciar servicios públicos, etc.) en los idiomas estratégicos.
- Las solicitudes planeadas de adaptaciones deben presentarse 10 días hábiles antes del evento o reunión en que se necesite asistencia. La Ciudad de Concord hará todo lo posible por atender las solicitudes de adaptación presentadas después del plazo de notificación de 10 días.

### **Los servicios de interpretación y traducción serán gratuitos.**

- La Ciudad ofrecerá servicios de interpretación de idiomas sin costo alguno para los servicios o programas de la ciudad cuando se solicite.
- La Ciudad ofrecerá traducción de documentos vitales y comunicaciones de emergencia sin cargo alguno cuando así se solicite.
- La Ciudad hará todo lo posible para garantizar el acceso oportuno a los servicios de interpretación y traducción.
- La Ciudad se compromete a dar prioridad al uso de intérpretes y traductores capacitados siempre que sea posible para proporcionar asistencia con los servicios lingüísticos.

### **La ciudad traducirá documentos y comunicaciones de emergencia al español, el idioma estratégico de la ciudad, antes del 30 de junio de 2025.**

- Los departamentos que ofrecen servicios o programas externos deben identificar y crear una lista de los documentos vitales que deben traducirse. Cada tres años, el director del departamento deberá revisar la lista de documentos traducidos.
- La Ciudad distribuirá mensajes críticos en los idiomas estratégicos identificadas durante situaciones de emergencia, como catástrofes naturales y evacuaciones de emergencia. La Ciudad utilizará canales diversos de comunicación, incluyendo las organizaciones comunitarias que ayudan a las personas con LEP.
- Los materiales traducidos se podrán evaluar aleatoriamente para comprobar su exactitud.

### **La Ciudad seguirá ofreciendo un incentivo salarial bilingüe a quienes cumplan el requisito de servir como intérprete o traductor para la Ciudad.**

- Los empleados que ocupen puestos que requieran el uso de un segundo idioma tendrán derecho a un aumento del 5% del salario base, sin superar el salario máximo establecido para el puesto.
- A tal efecto, el empleado deberá aprobar un examen de competencia lingüística con un nivel aceptable establecido por el Departamento de Recursos Humanos. Todos los empleados, incluidos los hablantes nativos, están obligados a someterse a este examen. Los exámenes los pagará la Ciudad, según el artículo 3.4(E) de las Políticas y Procedimientos de Personal de la Ciudad.

### **La Ciudad proveerá capacitación sobre la Política de Acceso Lingüístico a los empleados, la cual incluirá, pero no se limitará a:**

- La importancia del Acceso Lingüístico para la participación cívica, el cumplimiento de las ordenanzas y cómo utilizar los recursos de Acceso Lingüístico disponibles.
- Familiarización con la política y los procedimientos de asistencia lingüística y con el proceso de reclamación por discriminación.
- Protocolos para solicitar servicios de traducción e interpretación, incluyendo la lengua de signos americana, por teléfono y para la interpretación en persona en reuniones y eventos.
- La capacitación será ofrecida a los empleados. Se recomendará enfáticamente a los departamentos que envíen al menos a un miembro de su equipo. Se recomendará enfáticamente la participación de todos los empleados que reciban el aumento salarial bilingüe.

### **La Ciudad se esforzará por comunicarse con el público utilizando un “lenguaje sencillo”, es decir, un lenguaje fácil de leer, claro y conciso.**

- La ciudad ofrecerá capacitación a sus empleados para que conozcan las técnicas del lenguaje sencillo y comprendan la importancia de comunicarse en lenguaje claro y sencillo.
- Cuando se evalúe la prioridad de traducción de los documentos, la Oficina del Administrador Municipal deberá identificar cuales documentos deben redactarse en lenguaje sencillo, sin importar si se van a ser traducidos o no. La revisión del lenguaje sencillo garantiza que los documentos dirigidos al público sean claros, organizados y concisos, utilizando palabras comunes y frases cortas.
- Los contenidos escritos nuevos creados por la Ciudad deben ser revisados para garantizar un lenguaje sencillo. Será suficiente con que el representante del departamento que asistió a la sesión de capacitación o la Oficina del Administrador de la Ciudad revisen el contenido. Esto ayuda a mejorar la calidad de las herramientas de traducción automática realizadas por navegadores o páginas web, como Google Translate.

### **La Ciudad desarrollará un plan inclusivo de respuesta a emergencias.**

- La Ciudad tomará medidas razonables para garantizar que los miembros del público puedan acceder a las notificaciones de emergencia para salvar vidas y a los programas de recuperación en caso de catástrofe en los idiomas estratégicos de la Ciudad.

**Se utilizarán subtítulos en inglés en todos los contenidos de vídeo creados por la Ciudad.**

---

- La Ciudad seguirá haciendo todo lo posible para incluir subtítulos en los contenidos de vídeo.
- Antes de ser publicados, todos los subtítulos generados automáticamente deben ser revisados por la Oficina de Asuntos Públicos para comprobar su exactitud.
- Si una persona con discapacidad solicita subtítulos o una transcripción, el departamento de la ciudad al que pertenece ese vídeo o archivo de audio debe satisfacer esa solicitud.

**Cualquier persona que sienta que ha sido perjudicada por una práctica discriminatoria ilegal bajo el Título VI puede presentar una queja ante la Ciudad de Concord comunicándose con el Estratega DEI (Diversidad, Equidad e Inclusión) de la Ciudad de Concord.**

---

- Para resolver una queja, por favor llamar al 704-920-5100. Todas las quejas serán revisadas por la Oficina del Abogado de la Ciudad.
- La guía oficial sobre cómo presentar una queja ante el Departamento de Justicia de EE.UU. se puede encontrar en <https://www.justice.gov/crt/filing-complaint> <sup>10</sup>

---

10. United States, Congress, U.S. Department of Justice . Filing A Complaint, 19 Mar. 2020. <https://www.justice.gov/crt/filing-complaint> . Accessed 10 Nov. 2023.

# Plan

Los miembros del equipo de Acceso Lingüístico recomiendan que el Estratega de Diversidad, Equidad e Inclusión y un representante de El Puente lleven a cabo los siguientes pasos, tal y como se indica en la subvención aprobada por la Colaboración de Acceso Lingüístico para cumplir con las metas de Acceso Lingüístico de la Ciudad de Concord.



Identificar una lista de proveedores de servicios lingüísticos verificados que ofrezcan una variedad de servicios lingüísticos. La lista incluirá proveedores locales y virtuales como intérpretes y traductores.

Proveer a cada departamento con las herramientas para hacer un seguimiento de los servicios de Acceso Lingüístico que se utilizan cada mes.



Desarrollar una sesión de capacitación interna dedicada a compartir recursos, requisitos y servicios de Acceso Lingüístico.

Trabajar con socios de la comunidad, incluyendo, pero no limitado a: El Puente, La Alianza de Salud de Cabarrus y el condado de Cabarrus para informarles de los esfuerzos de la ciudad para ofrecer servicios de Acceso Lingüístico.



Supervisar y actualizar anualmente el plan de Acceso Lingüístico para añadir los idiomas más frecuentes en los próximos años.

Identificar eventos anuales a gran escala de la ciudad para promocionarlos en los idiomas estratégicos identificados a través de las plataformas de la ciudad para llegar a las poblaciones LEP. Compartir actualizaciones sobre el Acceso Lingüístico en todas las reuniones del equipo directivo.



# Referencias

1. "Executive Order 13166." Justice.Gov. U.S. Department of Justice, November 21, 2022.  
<https://www.justice.gov/crt/executive-order-13166>.
- 1a. "Language Access Collaborative Home page – Latino Migration Project." Latino Migration Project,  
<https://migration.unc.edu/language-access-collaborative/>. Accessed 8 January 2024.
2. Julia Haskins, "Moving From Language Access to Justice," de Beaumont Foundation, June 1, 2022,  
<https://debeaumont.org/news/2022/moving-from-language-access-to-justice/>.
3. "Language Justice Curriculum," Center for Participatory Change, accessed December 7, 2023,  
<https://www.cpcwnc.org/lj-curriculum/>.
4. U.S. Department of Justice, "Language Access Assessment and Planning Tool for Federally Conducted and Federally Assisted Programs," May 2011,  
[https://www.lep.gov/sites/lep/files/resources/2011\\_Language\\_Access\\_Assessment\\_and\\_Planning\\_Tool.pdf](https://www.lep.gov/sites/lep/files/resources/2011_Language_Access_Assessment_and_Planning_Tool.pdf)
5. Department of Justice, 2011
6. "Language Access Plan." [Www.Townofchapelhill.Org/](http://www.Townofchapelhill.Org/). Town of Chapel Hill, November 13, 2019.  
<https://www.townofchapelhill.org/home/showpublisheddocument/44433/637093323620030000>.
7. Language Access Plan, Durham Public Affairs Department , 14 June 2019.  
<https://www.durhamnc.gov/DocumentCenter/View/41347/PA-7-1---Language-Access-Plan-Policy>. Accessed 8 Nov. 2023.
8. U.S. Census Bureau. "Selected Social Characteristics in the United States." American Community Survey, ACS 1-Year Estimates Data Profiles, Table DP02, 2022, . Accessed on November 10, 2023.
9. U.S. Census Bureau. "SELECTED SOCIAL CHARACTERISTICS IN THE UNITED STATES." American Community Survey, ACS 5-Year Estimates Data Profiles, Table DP02, 2021, . Accessed on November 10, 2023

# Apéndice: Acceso a Los Proveedores de Servicios Lingüísticos

**Para traducir folletos de una página y gráficos para redes sociales, los departamentos pueden utilizar:**

1. Un miembro del equipo interno que trabaje en su departamento y que haya pasado la prueba de competencia lingüística en el idioma que se necesita la traducción. La Oficina de Asuntos Públicos, que es el departamento de apoyo que ayuda a todos los departamentos en su comunicación externa, puede utilizar a miembros de los equipos internos de distintos departamentos.
2. Propio
3. Language Line

**Para la traducción de avisos legales y la impresión masiva, los departamentos pueden utilizar las opciones que se indican a continuación. La impresión masiva incluye, pero no se limita a, cualquier volante, cartel, folleto, revista, documento, anuncios adjuntos a las facturas o artículo promocional impreso o electrónico distribuido a 100 o más residentes o visitantes:**

1. Propio
2. Language Line
3. Empresas de traducción certificadas incluidas en un contrato de servicios.

**Para la interpretación (oral) y teléfono.**

- Las necesidades de interpretación para las llamadas de urgencia seguirán saliendo de los presupuestos de los departamentos.
- Si la solicitud de servicios lingüísticos previamente planificada de un departamento supera los 1.000 dólares y si el director del departamento desea utilizar los fondos de la Subvención para el programa de Acceso Lingüístico, el director del departamento deberá contactar su Asistente del Administrador Municipal para obtener su autorización.
- El equipo de Acceso Lingüístico de la Ciudad está evaluando otras compañías que ofrecen servicios de interpretación en persona. Este documento de recursos se actualizará antes del 1 de julio de 2024.