



## PLAN DE ACCESO AL IDIOMA Ciudad de Richmond, VA

Adoptado el 1ero. de noviembre de 2016.

### **I. Antecedentes**

El Título VI de la Ley de los Derechos Civiles, de 1964, prohíbe que las entidades que reciben asistencia financiera federal, como es el caso de la Ciudad de Richmond y algunos de sus Departamentos, discriminen sobre la base de raza, color de la piel o nacionalidad, tal y como lo dispone la asistencia financiera federal. El Gobierno Federal interpreta la discriminación sobre la base de la nacionalidad aquello que incluya no darle a personas con “limitado dominio del inglés” (LEP por sus siglas en inglés) la posibilidad de participar en o beneficiarse de programas con fondos federales. Por lo tanto, las personas que, por motivo de su nacionalidad, no hablen inglés como primera lengua o que tengan capacidad limitada para hablar, leer, escribir o entender el inglés tienen derecho a asistencia con el idioma para recibir un servicio, beneficio o encuentro particular, bajo el Título VI.

El Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos promulga el siguiente documento como guía: **“Guía para Recipientes de Asistencia Financiera Federal con relación al Título VI, Prohibición Contra Discriminación por Nacionalidad Afectando a Personas con Limitado Dominio del Inglés (enero 22, 2007)”** (“Guía de HUD para LEP”). De acuerdo a esa guía, la Ciudad de Richmond ha adoptado este plan para “asegurar un acceso real” a sus programas y actividades, de las persona LEP.

### **II. Declaración del propósito**

La Ciudad de Richmond es una municipalidad vibrante, creciente y multicultural. Tiene una historia y una cultura rica y diversa, y aunque disfruta de relaciones estrechas con sus minorías étnicas y raciales, la Ciudad permanece comprometida en fortalecer más esas relaciones. La Ciudad está dedicada también a asegurar que todos los residentes de la Ciudad tengan un acceso equitativo a sus programas y servicios.

Este Plan de Acceso al Idioma (LAP, por sus siglas en inglés) está diseñado para varios propósitos. Primero, está estructurado como una respuesta a las preocupaciones planteadas por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos y por una coalición de interesados preocupados que trabajan con la comunidad Hispana/Latina con respecto a los esfuerzos de la Ciudad para lidiar con los problemas de cumplimiento del código en varios parques de casas móviles en

la Ciudad. Esos esfuerzos fueron el resultado de una litigación en una corte federal, además del inicio de varias quejas con HUD. Dichos esfuerzos se enfocaron exclusivamente en los residentes de la Ciudad que hablan español o mixteco. Este LAP es parte integral de la solución negociada de estos asuntos.

Segundo, este LAP está mirando a futuro, la Ciudad anticipa que en las próximas décadas el número de personas con limitado dominio del inglés continuará creciendo. Mientras que nuestro análisis actual indica que la necesidad inmediata de Richmond es para los servicios en español, otras lenguas pronto se necesitarán a la vez que crecen otras etnias. Este LAP contiene provisiones que empoderan a la Ciudad para que continuamente evalúe las necesidades de sus residentes, y se adapte de manera adecuada. A medida que trabajamos con HUD y con los representantes legales de los residentes Hispanos/Latinos de los Parques de Casas Móviles, la Ciudad supo de la creciente comunidad indígena que habla Mixteco que reside en esas comunidades. El Mixteco es una lengua indígena concentrada en un área pequeña de México, encontrar intérpretes con la preparación suficiente en esta lengua representa una dificultad y un reto único para que la Ciudad siga adelante. La Ciudad trabajará con los miembros de la comunidad para ver las maneras de darles servicio. Este LAP contiene procedimientos que ayudan a darle asistencia a los residentes que hablan Mixteco u otras lenguas menos comunes y – como se plantea más adelante – provee patrones para asistir a la Ciudad en determinar cuándo expandir sus recursos.

Para terminar, este LAP establece una serie de parámetros, tanto reales como pretenciosos, para ayudar a la Ciudad a evaluar los servicios existentes y planificar la expansión de los servicios que sean necesarios. Aunque la Ciudad proveerá servicios para el idioma español de inmediato, también continuará midiendo el contacto con todos los residentes que necesiten servicios de interpretación/traducción. Al mismo tiempo, La Ciudad recogerá datos sobre las necesidades de idioma de la población y beneficiarios elegibles sobre la base de programas específicos. Esta segunda base de datos es fundamental para ayudar a la Ciudad en sus continuos esfuerzos de garantizar el cumplimiento de las necesidades de la población LEP.

### **III. Evaluación de la Necesidades de Idioma**

La guía de HUD establece un análisis de cuatro factores que ayuda a las entidades a determinar el alcance de sus obligaciones para proveer servicios LEP. Esos cuatro factores son: 1) el número o proporción de personas LEP elegibles para ser servidas o probables de que la Ciudad se encuentre con ellos; 2) la frecuencia con la cual las personas LEP se ponen en contacto con el programa; 3) la naturaleza e importancia de un particular programa, actividad o servicio, proveído por la Ciudad, en la vida de las personas; y 4) los recursos disponibles de la Ciudad.

Basados en la revisión de los cuatro factores, está claro que la Ciudad tiene una necesidad inmediata y continua de proveer servicios de interpretación en el idioma español y que necesita traducir todos sus documentos vitales en dicho idioma. Al

mismo tiempo, también es aparente que la Ciudad no necesita traducir sus documentos vitales en ningún otro idioma. Como se establece en este Plan de Acceso al Idioma (“LAP por sus siglas en inglés”), la Ciudad continuará proveyendo servicios de interpretación a través de la “línea de idioma” según sea la necesidad y anualmente revisará las necesidades de idioma para determinar si es necesario comenzar a traducir sus documentos vitales en otras lenguas.

### **A. Número de personas LEP en la Ciudad**

La Ciudad ha tomado en cuenta los datos proporcionados por el Programa de Promoción Afirmativa de la Equidad en la Vivienda y el Levantamiento Cartográfico de HUD. Una copia de estos datos ha sido adjuntada como **Anexo A**. La Ciudad también considerará los datos recogidos en años anteriores (julio 2015 a junio 2016) los cuales rastrean el uso de la línea del idioma por parte de los Departamentos de la Ciudad. Esta información se adjunta en el **Anexo B**.

Para propósitos de este análisis, la Ciudad está adoptando como punto de partida el umbral de niveles establecidos en la sección “Puerto seguro” de la Guía de HUD para determinar los idiomas en los cuales los documentos deben ser traducidos. La traducción oral será ofrecida (como se establece más adelante) en base a la necesidad y cuando se solicite.

Los datos del levantamiento cartográfico de HUD indican que hay 6,537 residentes en la Ciudad de Richmond que tienen limitado dominio del inglés y que hablan español como primera lengua, esto representa el 3.36 por ciento de toda la población de la Ciudad. Basados en estos números y aplicando el sistema de puerto seguro, todos los documentos vitales deben ser traducidos al español. Además, el español hace más del 96 por ciento de las llamadas a la línea del idioma. Unido a la larga relación que la Ciudad tiene con esta comunidad y a la conocida y documentada necesidad, está claro de que la Ciudad debe continuar proveyendo servicios de interpretación, a tiempo completo, para los hispanoparlantes.

Basados en el mismo análisis, no hay otra población que cumpla con los requisitos para la traducción de los documentos vitales en otra lengua. Además, la Ciudad ha recibido escasas solicitudes de traducción e interpretación en otras lenguas diferentes al español. Existe en la Ciudad crecientes poblaciones de personas que tienen limitado dominio del inglés y que hablan los siguientes idiomas, como primera lengua: Coreano, dialectos Africanos, Chino y Francés. Los datos internos de la Ciudad también sugieren que la Ciudad ha tenido un incremento en el número de contactos con residentes que hablan Árabe, Nepalés, Portugués y Vietnamita.

Como se establece a continuación, la Ciudad revisará estos números en el momento de la revisión anual para determinar si el umbral ha sido llenado en la traducción de documentos. Mientras se confía en el “puerto seguro” como rasero, la Ciudad pudiera decidir que un idioma cumple con el umbral de traducción de documentos

vitales basados en el avalúo general de la población y la frecuencia de los contactos de la Ciudad con el grupo relevante.

### **B. Frecuencia de Contactos**

La Ciudad concluye que las personas LEP son propensas a entrar en contacto con los programas y servicios de la Ciudad, incluyendo, pero no limitados, a los Departamentos de Servicios Sociales, Revisión y Planificación de Desarrollo y de Desarrollo Económico y Comunitario. Dado la naturaleza de los programas, es más probable que los residentes tengan un contacto directo con los programas y con el personal. Además, todas las actividades de participación ciudadana están abiertas al público en general.

Este plan hace que la Ciudad mantenga records de los contactos con personas LEP, para que permita analizar mejor la frecuencia de sus contactos con dichas personas en lo adelante.

### **C. Naturaleza e Importancia de Programas Particulares de la Ciudad**

Algunos de los proyectos y programas de la Ciudad proveen asistencia directa a los beneficiarios y otros no proveen asistencia directa a individuos. Al mismo tiempo, como se mencionó anteriormente, todas las actividades de participación ciudadana están abierta al público en general. Por lo tanto, está claro que los programas, proyectos y servicios son importantes. La Ciudad actualizará este análisis tomando en consideración los datos y la información recolectados en los archivos de la Ciudad.

### **D. Recursos disponibles para la Ciudad**

La Ciudad de Richmond ha mantenido una Oficina de Asuntos Multiculturales ("OMA") durante muchos años. Esa oficina ha desempeñado, y seguirá desempeñando, un papel vital en el servicio para las necesidades de idioma de la población LEP de la Ciudad. Esta Oficina está formada por dos intérpretes de inglés/español a tiempo completo quienes son empleados pagados de la Ciudad. En base al análisis realizado, la Ciudad no cree que deba contratar empleados de la Ciudad únicamente para proporcionar servicios de traducción o interpretación a partir de la fecha de vigencia de este Plan para otro idioma que no sea el español. Sin embargo, esto puede cambiar, ya que la población de otras personas LEP continúa creciendo. Además de OMA, la Ciudad también emplea personal bilingüe en español-inglés en servicios sociales y desea contratar a personal con esas características para el cumplimiento de códigos y en otras áreas a medida que surja la necesidad o cuando se presenten candidatos calificados con la experiencia requerida.

Como se establece a continuación, la Ciudad traducirá todos los documentos vitales al español. La Ciudad ha publicado carteles de "Hablo", como se establece en la Sección IV.A.5 a continuación. La Ciudad dedicará recursos a proporcionar

servicios de interpretación/traducción para otros idiomas que no sean el español, según sea necesario, a través de intérpretes en persona, cuando dichos intérpretes estén disponibles y cumplan con el nivel de habilidad requerido o a través de la línea de idioma.

La Ciudad mantiene una lista de miembros del personal fuera de la Oficina de Asuntos Multiculturales quienes han sido identificados como personas que mantienen habilidades de idiomas y que pueden servir como intérpretes según sea necesario. Entre los objetivos a largo plazo de este LAP se encuentra que la Ciudad implemente un programa para evaluar las habilidades de idiomas de estos empleados y establecer un programa de capacitación para estos empleados, según sea necesario para garantizar una interpretación profesional y de calidad. Al mismo tiempo, la Ciudad solicitará al Departamento de Recursos Humanos estar atento a los candidatos que, de otro modo, son elegibles para vacantes de personal quienes posean conocimientos de idiomas, especialmente en los idiomas que aparecen en la lista que figura en el **Anexo A**.

#### **IV. Acceso al idioma**

##### **A. Avisos y Alcance**

1. Desde el 1ero. de noviembre de 2016, lo siguiente constituye la declaración oficial de la política de la Ciudad con respecto a los servicios de idiomas:

*All City of Richmond residents will be provided an interpreter at no charge. The City does not require, request, or prefer that residents bring their own interpreter. Residents will not face any penalty or charge for using the City's interpreter. Interpreters will be provided in a timely manner. The City uses only qualified adults as interpreters. If a resident brings his or her own interpreter in the future, the City will advise the resident that he or she can be provided a qualified interpreter at no cost. The City will not permit children less than 18 years of age to interpret.*

*Todos los habitantes de la Ciudad de Richmond serán proveídos con un intérprete sin costo alguno. La Ciudad no requiere, pide o prefiere que los habitantes usen su propio intérprete. Ningún habitante será penalizado o recibirá cargos monetarios por usar un intérprete de la Ciudad. Un intérprete será proporcionado con notificación oportuna. La Ciudad únicamente utiliza intérpretes adultos y calificados. Si un habitante decide traer su*

***propio intérprete en el futuro, se le notificará que la Ciudad le puede proveer un intérprete sin ningún costo. La Ciudad no permitirá el uso de menores de 18 años de edad como intérpretes.***

Esta declaración se distribuirá a todas las oficinas de la Ciudad tanto en inglés como en español. Esta declaración de política incluirá instrucciones en español para que las personas LEP obtengan acceso al idioma cuando soliciten asistencia en las oficinas de la Ciudad.

2. A partir del 20 de agosto de 2016, se ha publicado el siguiente letrero en todas las oficinas de la Ciudad en inglés y en español:

¿Necesita usted un intérprete? En este caso, la Ciudad de Richmond le proveerá uno sin ningún costo. Por favor notifíquelo al empleado de la Ciudad para que se le provea un intérprete.

3. Si, en cualquier momento durante la revisión de este LAP, la Ciudad determina que es necesario proveer servicios completos de LAP a personas quienes hablen otros idiomas diferentes al español, el letrero establecido en IV.A.1 deberá ser revisado para incluir la redacción necesaria en el nuevo idioma.
4. La Ciudad proporcionará una copia de la tarjeta “I Speak”, diseñada para residentes que hablen español, a todos los departamentos de la Ciudad que se muestra como **Anexo C**. Esta se distribuirá a los clientes LEP.

## **B. Language Access Coordinator**

1. La Ciudad ha designado un coordinador de acceso al idioma (“LAC”, por sus siglas en inglés) para supervisar el cumplimiento del acceso al idioma y para recibir quejas. Las responsabilidades del coordinador del acceso al idioma incluirán, entre otras, las siguientes:
  - a. Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de la Ciudad en conformidad con este LAP;
  - b. Asistir a los Departamentos de la Ciudad que necesitan contratar personal bilingüe, verificando las habilidades de los candidatos con el idioma;
  - c. Capacitación del personal, según sea necesario, incluido el establecimiento de un programa de competencia de idioma y un programa de certificación, y la coordinación de la capacitación establecida a continuación en la Sección B.8;
  - d. Mantenimiento de registros;

- e. Proporcionar aviso a los residentes LEP sobre los cambios en las políticas;
- f. Revisar este LAP al menos una vez al año y actualizar este LAP según sea necesario; y
- g. Desarrollar el plan de alcance establecido a continuación.

El LAC de la Ciudad es Oliver Faye, bajo la Oficina de Asuntos Multiculturales. Información de contacto: 804-646-5454 [Olivier.Faye@richmondgov.com](mailto:Olivier.Faye@richmondgov.com).

El LAC ha desarrollado una plantilla del plan para alcanzar a la comunidad LEP, incluyendo el desarrollo de recursos comunitarios, asociaciones y otras relaciones para ayudar con la provisión de servicios de idiomas y alcance par a las personas LEP. Se adjunta una copia de la versión actualizada de esta plantilla. **Anexo D.**

- 2. El LAC ha desarrollado un plan de mejora (queja y reclamo) para el acceso al idioma, para ser adoptado por la administración; este plan continuará desarrollándose a partir de los comentarios constantes de los residentes. **Anexo E.**
- 3. El LAC interactuará con los Departamentos de la Ciudad para hacer un seguimiento de la cantidad de contactos que cada Departamento tenga con personas LEP. Para garantizar el cumplimiento de esta parte del plan, se requiere que cada Departamento de la Ciudad registre el contacto con cada persona LEP de la siguiente manera:

a. A partir del 1ro. de noviembre de 2016, cada Departamento de la Ciudad comenzará a llevar un registro de cada contacto que cualquier miembro de aquella oficina tenga con una persona LEP. Para efecto de esta sección, se determinará que una persona es LEP si esta persona solicita asistencia de idioma directamente o a través de las tarjetas "I Speak" O si un miembro del personal determina que la persona es LEP en base a la interacción con aquella persona. Cada miembro del personal debe completar un formulario para registrar la interacción, utilizando el formulario adjunto llamado **Anexo F.**

El LAC mantendrá estos registros archivados por dos años.

- 4. La Ciudad ha identificado procedimientos para tratar con todos los encuentros del tipo uno-a-uno.

Todas las interacciones uno-a-uno LEP se manejarán como se detalla en la sección C. El LAC ha determinado que los grupos que incluyan de 2 a

4 personas consideradas como LEP, pueden ser manejados por intérpretes de la ciudad, cuando el idioma sea español. Otras reuniones de este tipo, que incluyan idiomas diferentes al español, serán manejadas por proveedores externos según se necesite. Para reuniones que incluyan 5 o más personas identificadas como LEP, la Ciudad proveerá un sistema de audífonos de circuito cerrado y el LAC ha solicitado aprobación del presupuesto. Un intérprete simultáneo será contratado.

5. El 1ero. de marzo de 2017, o antes, el LAC establecerá un plan para capacitar a todo el personal bilingüe que servirá como intérprete, el que incluirá, entre otras:
  - a. pruebas para asegurar que los miembros del personal estén calificados para interpretar;
  - b. el rol del intérprete;
  - c. confidencialidad e imparcialidad;
  - d. procedimientos para el mantenimiento de registros;
  - e. y todos los otros protocolos de interpretación.
  
6. El 1ero. de marzo de 2017, o antes, el LAC desarrollará un plan de capacitación anual para empleados de la Ciudad en base a las instrucciones de HUD sobre personas LEP, el LAP, cómo determinar la necesidad de interpretación, cómo acceder a un intérprete, cómo responder a las solicitudes urgentes de interpretación, cómo manejar la interpretación en situaciones formales y en los procedimientos de manejo de registros. El plan incluirá capacitación periódica para nuevos empleados y capacitaciones de actualización para todo el personal. En el interino, antes de que esta capacitación sea desarrollada, se pondrá a disposición de todos los empleados de la Ciudad una copia de este plan, y se debe proporcionar una orientación a los directores de cada Departamento de la Ciudad, sobre cómo cumplir las obligaciones del Departamento con respecto al seguimiento de cada contacto con personas LEP, como se establece anteriormente.
  
7. El LAC revisará este LAP anualmente, consultando con el Abogado de la Ciudad, el/la Oficial Administrador en Jefe (CAO, por sus siglas en inglés) y el/la Director(a) de la Oficina de Asuntos Multiculturales. Durante la revisión anual, el LAC evaluará los datos recopilados en conformidad con este plan (incluidos, por no limitados a (i) personas LEP con quienes la Ciudad ha tenido contacto durante el año anterior, (ii) el tamaño de las poblaciones LEP establecidas en el mapeo actualizado de HUD, datos del censo o cualquier otra información similar, y (iii) los idiomas de las poblaciones LEP), así como cualquier otra información relevante, incluyendo orientación actualizada o capacitación. Si el LAC determina que se necesitan cambios a este plan, incluida la adición de



idiomas principales, el LAC deberá actualizar este plan y solicitar aprobación formal de la actualización por parte del/la CAO, o de cualquier otra manera que pueda ser aconsejada por el Abogado de la Ciudad.

8. Si en algún momento del LAC ya no puede realizar las funciones del puesto, la Ciudad nombrará a un reemplazo interino dentro de los 7 días. Esta persona será responsable de las responsabilidades del puesto hasta que se designe o se contrate un reemplazo permanente.

### **C. Servicios de interpretación**

1. La Ciudad proporcionará servicios de traducción e interpretación para residentes que hablen español principalmente a través de la Oficina de Asuntos Multiculturales.
2. Interpretación y traducción serán provistas por intérpretes y traductores calificados en base a estándares normalmente reconocidos, y según lo establecido por los lineamientos determinados por el LAC.
3. Los servicios de interpretación se proporcionarán en el siguiente orden:
  - a. En persona, por intérprete del personal bilingüe;
  - b. En persona, por intérprete contratista; o
  - c. Intérprete a través del teléfono.

La interpretación en persona es siempre preferible sobre cualquier otro método y los servicios de interpretación por teléfono (incluida la línea de idioma) solo se ofrecerán cuando las otras formas de interpretación listadas no estén disponibles. Antes de utilizar la interpretación telefónica, el miembro del personal de la Ciudad debe realizar los mejores esfuerzos para asegurar la interpretación de un intérprete en persona.

Los servicios automatizados de interpretación de Internet no se usarán **incluso en situaciones de emergencia.**

Para todas las situaciones que no sean de emergencia, la oficina de la Ciudad en contacto con una persona LEP deberá tratar de hacer una cita con la persona LEP en un momento en que la Ciudad pueda proporcionar un intérprete en persona que pueda estar presente en la reunión. Para el propósito limitado de facilitar estas citas, cualquier oficina de la ciudad puede utilizar un intérprete por conferencia telefónica.

4. Los intérpretes que se brinden a los residentes en todas las apelaciones informales y formales o en las audiencias de reclamos en relación con las acciones adversas propuestas serán neutrales, imparciales, calificados y se proporcionarán sin costo a los residentes. Los intérpretes no deberán hacer preguntas a los residentes, sino estar presentes solamente para interpretar la información entre la Ciudad y el residente. Todos los avisos y documentos destinados a las audiencias y acciones adversas deben informar a los residentes sobre su derecho a un intérprete calificado, imparcial, y neutral sin costo y con instrucciones claras sobre la manera cómo solicitar servicios de interpretación. Estos avisos y documentos se proporcionarán en español o en el idioma necesario para las personas LEP;
5. La Ciudad ha adoptado un formulario de declaración de autorización escrita para encuentros LEP. Esta declaración ha sido incluida en el **ANEXO F**.

La Ciudad de Richmond le proveerá un intérprete calificado sin costo alguno. La Ciudad de Richmond no requiere ni prefiere que usted traiga su propio intérprete. Usted no afrontará ninguna multa o cargo por usar el intérprete de la Ciudad. Si desea que la Ciudad le provea un intérprete, usted recibirá un intérprete en el tiempo oportuno. No se permite que menores de 18 años de edad interpreten.

***Todos los habitantes de la Ciudad de Richmond serán proveídos con un intérprete sin costo alguno. La Ciudad no requiere, pide o prefiere que los habitantes usen su propio intérprete. Ningún habitante será penalizado o recibirá cargos monetarios por usar un intérprete de la Ciudad. Si usted requiere la asistencia de un intérprete, éste será proveído oportunamente. Un intérprete será proporcionado con notificación oportuna. La Ciudad no permitirá el uso de menores de 18 años de edad como intérpretes.***

La declaración también incluirá una sección que registre si la persona eligió usar el intérprete de la Ciudad o su propio intérprete y otra en la que se describa el procedimiento en el que se proporcionó la interpretación o traducción..

Estos formularios se proporcionarán con respecto a cada encuentro LEP.

El LAC mantendrá estos records en archivo por dos años.

## D. Servicios de traducción

1. La Ciudad de Richmond compilará una lista de documentos vitales que necesitan ser traducidos a otros idiomas además del inglés para el uso de los residentes LEP. Como se establece en la guía LEP de HUD, un “documento vital” es un “material escrito genérico usado ampliamente”. Una lista de ejemplos no exclusiva de tales documentos incluye:
  - a. Formularios de consentimiento y queja;
  - b. Formularios de admisión con potencial de consecuencias importantes;
  - c. Avisos escritos sobre derechos, negación, pérdida, o disminución de beneficios o servicios, y otras audiencias;
  - d. Avisos de desalojo;
  - e. Avisos aconsejando a las personas LEP sobre asistencia de idiomas gratuita;
  - f. Avisos de audiencias públicas, especialmente aquellas que cumplen con los requisitos de participación ciudadana de Planificación y Desarrollo Comunitario;
  - g. Contratos de arrendamiento y reglas del inquilino;
  - h. Avisos de violaciones/infracciones
  - i. Declaraciones con respecto a los derechos de apelación, y
  - j. Aplicaciones para participar en un programa o actividad o para recibir beneficios o servicios
2. Para poder lograr esta tarea, cada Departamento de la Ciudad deberá compilar una lista de documentos vitales antes del 15 de diciembre de 2016.
3. Trabajando con OMA y el LAC, cada oficina de la Ciudad determinará un cronograma de traducción al español de todos los documentos vitales identificados.
4. Con la excepción de los documentos que deben ser generados a través del sistema EnerGov, la meta de la Ciudad es proveer la traducción de todos los documentos vitales, de tal manera que una copia pueda ser proporcionada en español bajo solicitud a partir del 1ero. de octubre del 2017.
5. Debido a los importantes costos del sistema existente y al impacto substancial presupuestal de la incorporación del idioma español al sistema, el Departamento de Revisión de Planificación y Desarrollo construirá un calendario para la incorporación completa del idioma español en el sistema EnerGov antes del 1ero. de octubre de 2018.

6. A partir del 15 de diciembre de 2016, cualquier persona que solicite una copia de cualquier documento que se identifique como un “documento vital” que aún no haya sido traducido al español o a cualquier otro idioma, recibirá una copia de la siguiente notificación [en inglés y español] junto con el documento:

“Usted tiene derecho a que una copia de este documento le sea provista bajo solicitud en un idioma que usted pueda entender. Si usted necesita que este documento sea traducido al español o que le sea leído (interpretado) en un idioma que usted pueda entender, por favor notifique a la persona que le entregó este formulario, que usted desea que el documento sea traducido devolviendo este formulario y proporcionando su nombre e información de contacto.

Si usted necesita asistencia para completar este formulario or para entenderlo, la Ciudad le proporcionará un intérprete, sin embargo, usted necesitará hacer una cita para que la Ciudad programe un horario en el que usted se reúna con el funcionario o empleado de la Ciudad apropiado y para que un intérprete esté presente.

*“Usted tiene el derecho de solicitar una copia de este documento traducido en el idioma de su preferencia con previa solicitud. Si usted necesita este documento traducido en español o si prefiere que le sea leído en español por un intérprete, notifique a la persona que lo atendió. Para recibir el documento traducido, provea su nombre, dirección y número de contacto.*

*Si usted necesita asistencia para llenar esta forma o para entenderla, la Ciudad le proporcionará un intérprete sin costo, pero tendrá que arreglar una cita para que el intérprete esté presente.”*

7. Los documentos que se traduzcan a solicitud pueden ser copiados y archivados para su uso futuro.
8. Hasta que el sistema EnterGov pueda proporcionar toda la documentación en español, todos los avisos de violación/infracción emitidos por la Ciudad contendrán un archivo adjunto con la siguiente declaración en español:

“Este documento es un aviso de la Ciudad de Richmond de que usted tiene un problema con su casa o propiedad que debe ser corregido rápidamente. Si necesita ayuda para traducir y entender este documento en español, por favor llame a Martha Constanza Merlin al 804-646-6583 lo antes posible. Debe presentar una apelación por escrito dentro de los 14 días posteriores a la fecha de este aviso si

usted cree que la notificación es incorrecta. Envíe la apelación a: Apelaciones a avisos de violación/infracción (NOV, por sus siglas en inglés), Martha Constanza Merlin, 900 E. Broad Street, Room G12, Richmond, VA 23219. Si no presenta su apelación antes del día 14 posterior a la fecha el aviso, usted perderá su capacidad para disputar esta violación/infracción.”

*“Este documento es una notificación de la Ciudad de Richmond dejándole saber que usted tiene un problema con su casa o propiedad, que debe ser corregido pronto. Si usted necesita asistencia para traducir o entender este documento en español, por favor llame Martha Constanza Merlin al 804-646-6583 lo más pronto posible. Si cree que hay un error, usted debe llenar una solicitud de apelación por escrito, dentro de los próximos 14 días posteriores a la fecha de esta notificación, Envíe su apelación a: NOV Appeals, Martha Constanza Merlin, 900 E. Broad Street, Room G12, Richmond, VA 23219. Si usted no envía una apelación para el 14avo día, perderá la habilidad de disputar la violación.”*

Todos los avisos de violación/infracción ambientales deberán contener la siguiente declaración en español:

“Este documento es un aviso de la Ciudad de Richmond sobre que usted tiene un problema con su casa o propiedad que debe ser corregido rápidamente. Si necesita ayuda para traducir y entender este documento en español, llame a Martha Constanza Merlin al 804-646-6583 lo antes posible.”

*“Este documento es una notificación de la Ciudad de Richmond de que usted tiene un problema con su casa o propiedad y debe corregirlo pronto. Si usted necesita ayuda para traducir o entender este documento en español, por favor llame Martha Constanza Merlin al 804-646-6583 lo antes posible.”*

9. Para el 15 de febrero de 2017, el LAC desarrollará un plan para traducir materiales informativos y avisos que detallen los servicios y actividades proporcionados a los residentes. Estos documentos son considerados con una prioridad más baja que los documentos vitales.
10. La lista de documentos se adjunta aquí como **ANEXO G**. Esta lista está sujeta a revisión.

## **E. Actualización a las referencias actuales de la Ciudad**

1. Para el 1ero. de abril de 2017, el LAC presentará un plan a la CAO para corregir y actualizar el sitio web de la Ciudad para incluir páginas web

para personas LEP que hablen español;

2. Para el 1ero de marzo de 2017, el LAC presentará un plan a la CAO para actualizar los sistemas de respuesta de voz interactivos de la Ciudad para todas las líneas de teléfono con instrucciones en español;

#### **F. Plan de participación de la Ciudad**

El Plan revisado de la Ciudad para la Participación Ciudadana se adjunta como **ANEXO H**.