



# **Plan de Acceso Lingüístico**

**FECHA: 24 de abril de 2024**

## Tabla de Contenido

I. Introducción y Propósito.....	3
II. Personas Encargadas de Implementar el Plan .....	3
III. Identificación y Evaluación de Comunidades LEP.....	3
IV. Servicios de Asistencia Lingüística .....	4
V. Directrices para Intérpretes y Traductores .....	5
VI. Notificación de Servicios de Asistencia Lingüística .....	5
VII. Capacitación del Personal en Políticas y Servicios para LEP .....	6
VIII. Monitoreo, Evaluación y Actualización de este Plan .....	6
Adoptado: 24 de abril de 2024 .....	6

## I. Introducción y Propósito

En cumplimiento con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y la Orden Ejecutiva 13166, "Mejora del Acceso a Servicios para Personas con Competencia Limitada en Inglés", la **Cooperativa de Ahorro y Crédito de Moca** ha establecido el siguiente Plan de Asistencia Lingüística (LAP) para garantizar que las personas con competencia limitada en inglés (LEP) puedan acceder a todos los recursos y servicios proporcionados por nuestra Institución. Un "individuo LEP" se define como "una persona que no habla inglés como su lengua principal y que tiene una capacidad limitada para leer, hablar, escribir o entender inglés".<sup>1</sup>

La **Cooperativa de Ahorro y Crédito de Moca** opera en la comunidad de Puerto Rico, donde el español es la lengua predominante. Entendiendo la diversidad cultural y lingüística de nuestra comunidad, hemos implementado un Plan de Asistencia Lingüística (LAP) que enfatiza la prestación de todos nuestros servicios principalmente en español. Nuestros representantes de servicio al cliente, documentos y todas las interacciones están fácilmente disponibles y se llevan a cabo en español para garantizar claridad y comprensión de los miembros de nuestra comunidad.

Todos nuestros documentos oficiales, contenido del sitio web y materiales de comunicación están preparados en español para garantizar un fácil acceso a la información. Creemos que la comunicación efectiva es la piedra angular para construir confianza y comprensión, y al ofrecer nuestros servicios principalmente en español, buscamos crear un entorno inclusivo y acogedor para todos en nuestra comunidad.

El propósito de este plan es establecer estrategias para interactuar y proporcionar servicios a individuos LEP con el fin de garantizar equidad e inclusión entre los beneficiarios. Esto es esencial para nuestra misión de proporcionar servicios financieros asequibles a nuestra comunidad.

## II. Personas Encargadas de Implementar el Plan

El personal gerencial de la Cooperativa será responsable de supervisar la implementación de este plan. Además de sus funciones de supervisión, este grupo estará encargado de mantener y actualizar este plan según sea necesario. El grupo rendirá cuentas al Presidente Ejecutivo y deberá coordinarse con los Gerentes de Sucursales para llevar a cabo las directrices establecidas por este plan.

## III. Identificación y Evaluación de Comunidades LEP

Para identificar a individuos LEP en nuestra comunidad, consultamos datos de la Aplicación de Mapas de Idiomas de la División de Derechos Civiles de 2015 en el sitio web LEP.gov. Basándonos en estos datos, hemos identificado a las poblaciones LEP en nuestra comunidad como personas que hablan español (**80.01% de la población**).

---

<sup>1</sup> <https://www.lep.gov/executive-order-13166>

#### IV. Servicios de Asistencia Lingüística

Entendemos que estos individuos LEP pueden interactuar con nuestro personal de diversas maneras:

- En persona
- Llamadas o correos electrónicos
- Reuniones anuales de los miembros
- Acceso público a los sitios web de la Cooperativa
- Folletos de la Cooperativa

Debido a la variedad de encuentros que los individuos LEP pueden tener con nuestra Institución, se proporcionarán todos los servicios en español. Además, para aquellos individuos que no hablan español ofrecemos asistencia y documentación en inglés.

##### Asistencia Lingüística Oral

La asistencia lingüística oral puede ser necesaria en encuentros con individuos LEP ya sea por teléfono, en persona o en reuniones públicas. Cuando ocurre uno de estos encuentros, los miembros del personal llevarán a cabo el siguiente protocolo:

##### Para la comunicación por teléfono:

El miembro del personal hará un esfuerzo inicial para identificar el idioma principal del individuo. Si ese miembro del personal de La Cooperativa es bilingüe en el idioma principal del individuo, entonces ese miembro del personal puede ayudar directamente al individuo LEP. Si el miembro del personal no es bilingüe en ese idioma, entonces transferirá la llamada a otro miembro del personal que sea bilingüe. Si no hay un miembro del personal bilingüe disponible para ayudar al individuo, entonces se puede utilizar un voluntario aprobado de la comunidad para comunicarse con el individuo LEP.

##### Para la comunicación en persona:

El miembro del personal hará un esfuerzo inicial para identificar el idioma principal del individuo. Si ese miembro del personal de La Cooperativa es bilingüe en el idioma principal del individuo, entonces ese miembro del personal puede ayudar directamente al individuo LEP. Si el miembro del personal no es bilingüe en ese idioma, entonces contactará a otro miembro del personal que sea bilingüe, para que venga y ayude al individuo. Si no hay un miembro del personal bilingüe disponible para ayudar al individuo, entonces se puede utilizar un voluntario aprobado de la comunidad para comunicarse con el individuo LEP.

##### Para reuniones públicas:

El miembro del personal hará un esfuerzo inicial para identificar el idioma principal del individuo. Si ese miembro del personal de La Cooperativa es bilingüe en el idioma principal del individuo, entonces ese miembro del personal puede ayudar directamente al individuo LEP. Si el miembro del personal de La Cooperativa no es bilingüe en ese idioma, entonces referirá a otro miembro del personal que sea bilingüe. Si no hay un miembro del personal bilingüe disponible para ayudar al individuo, entonces se puede utilizar un voluntario aprobado de la comunidad para comunicarse con el individuo LEP.

### Asistencia Lingüística Escrita

La asistencia lingüística escrita para varios documentos, avisos, anuncios, formularios, etc, puede que no sea necesaria. Todos los documentos se proporcionan en español. Para personas que hablen otros idiomas, se proporcionará la información en inglés.

## **V. Directrices para Intérpretes y Traductores**

Aunque no se requiere certificación formal para intérpretes, traductores o miembros del personal bilingües, las personas que proporcionan servicios de interpretación o traducción deben:

- Ser competentes y capaces de comunicar información con precisión tanto en español como en inglés.
- Comprender la terminología específica de la Cooperativa.
- Actuar de manera ética y garantizar la confidencialidad e imparcialidad en su papel de intérprete/traductor.
- Estar al tanto de regionalismos y poder proporcionar la interpretación más apropiada de manera consistente.

Los individuos LEP pueden traer a otra persona para proporcionar interpretación que no haya sido aprobada para servicios formales de interpretación por la Cooperativa. Durante el servicio, el personal:

- Informará al individuo LEP que se proporcionan servicios gratuitos de asistencia lingüística.
- Utilizará un intérprete formal en lugar del intérprete informal, especialmente si el tema del encuentro puede propiciar conflictos de interés.
- Evitará el uso de menores como intérpretes informales a menos que haya una necesidad extrema e inmediata.

Cuando trabajen con un intérprete, ya sea formal o informal, el personal de la Cooperativa deberá:

- Explicar al intérprete el propósito de la comunicación y la información que se va a transmitir.
- Explicar brevemente al intérprete los términos técnicos que puedan surgir durante la comunicación.
- Hablar en oraciones cortas que contengan una idea a la vez.
- Hablar con el solicitante y no con el intérprete.
- Hablar claramente y esperar a que el intérprete termine antes de continuar con la siguiente idea.

## **VI. Notificación de Servicios de Asistencia Lingüística**

Para asegurarse de que los miembros de las comunidades LEP estén al tanto de los servicios gratuitos de asistencia lingüística proporcionados para ellos, se tomarán las siguientes medidas de mercadeo y divulgación:

- Mantener instrucciones en otros idiomas.
- Mantener contenido en otros idiomas en el sitio web de la Cooperativa.

## **VII. Capacitación del Personal en Políticas y Servicios para LEP**

Todo el personal de 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 se proporcionará capacitación periódica de actualización en las reuniones del personal. Después de completar la capacitación, el personal debería comprender:

- Su obligación de proporcionar acceso significativo a información y servicios para individuos LEP.
- El protocolo para manejar varios encuentros con individuos LEP, según lo establecido por este plan.
- Acudir al personal gerencial para identificar a los miembros del personal aprobados como bilingües.

Se puede proporcionar capacitación adicional a los miembros del personal bilingües sobre terminología específica, ética y regionalismos para garantizar una comunicación efectiva con los individuos LEP.

## **VIII. Monitoreo, Evaluación y Actualización de este Plan**

Como parte de sus responsabilidades, el personal de la Cooperativa monitoreará y evaluará la efectividad de este plan y realizará actualizaciones según sea necesario. Para hacer esto, utilizarán los siguientes mecanismos:

- Encuestar al personal sobre la frecuencia con la que se utilizan los servicios de asistencia lingüística y cómo podrían mejorarse.
- Realizar encuestas de satisfacción del cliente de individuos LEP.
- Observar y evaluar las interacciones de La Cooperativa con individuos LEP.
- Solicitar comentarios de organizaciones comunitarias y otros interesados.
- Mantenerse al tanto de la demografía de la comunidad mediante la interacción con recursos locales.
- Monitorear la tasa de respuesta de la Cooperativa de Crédito a sugerencias o solicitudes de individuos LEP.

**Adoptado: 24 de abril de 2024**



# Language Access Plan

FECHA: April 24,2024

## Table of Contents

I. Introduction and Purpose .....	3
II. People in Charge of Implementing the Plan.....	3
III. Identification and Assessment of LEP Communities .....	3
IV. Language Assistance Services .....	3
V. Guidelines for Interpreters and Translators .....	4
VI. Providing Notice of Language Assistance Services .....	5
VII. Training Staff on LEP Policies and Services.....	5
VIII. Monitoring, Evaluating, and Updating this Plan .....	6
Adapted: April 24, 2024.....	6



## **I. Introduction and Purpose**

In compliance with Title VI of the Civil Rights Act of 1964 and Executive Order 13166, “Improving Access to Services for People with Limited English Proficiency”, **Cooperativa de Ahorro y Crédito de Moca** has established the following LAP, to ensure that individuals with limited English proficiency (LEP) may access all resources and services provided by our Institution. An “LEP individual” is defined as “an individual who does not speak English as their primary language and who has a limited ability to read, speak, write, or understand English.”<sup>1</sup>

**Cooperativa de Ahorro y Crédito de Moca** operates in the community of Puerto Rico, where Spanish is the predominant language. Understanding the cultural and linguistic diversity of our community, we have implemented a Language Assistance Plan (LAP) that emphasizes all our services that are primarily in Spanish. Our customer service representatives, documents, and all interactions are readily available and conducted in Spanish to ensure clarity and understanding for the members of our community.

All our official documents, website content, and communication materials are thoroughly prepared in Spanish to ensure easy access to information. We believe that effective communication is the key to build trust and understanding, and by offering our services primarily in Spanish, we aim to create an inclusive and welcoming environment for everyone in our community.

The purpose of this plan is to establish strategies to interact with and providing services to LEP individuals to ensure equity and inclusion across beneficiaries. This is essential in our mission to provide low-cost financial services to our community.

## **II. People in Charge of Implementing the Plan**

The Credit Union Management Staff will be responsible for overseeing the implementation of this plan. In addition to their oversight duties, this group will maintain and update this plan, if changes are needed. The group will report to the Executive President and will need to coordinate with Branch Managers to carry out the guidelines established by this plan.

## **III. Identification and Assessment of LEP Communities**

To identify LEP individuals in our community, we consulted with data from The Civil Rights Division’s Language Map App 2015 in the LEP.gov website. Based on this data, we have identified the LEP populations in our community to be people who speak Spanish (100.00% of the population)

## **IV. Language Assistance Services**

It is in our understanding that these LEP individuals may interact with our staff in a few ways:

- In Person-
- Calls or Emails-
- Annual Member’s Meetings

<sup>1</sup> <https://www.lep.gov/executive-order-13166>

- Public access to Credit Union websites
- Credit Union brochures

Due to the variety of encounters that LEP individuals may have with our Institution, all our services will be provided in Spanish. For those individuals that don't speak Spanish, we provide assistance and documents in English.

#### Oral Language Assistance

Oral language assistance may be needed when communicating with LEP individuals, either over the phone, in person, or at public meetings. When one of these encounters occur, staff members will carry out the following protocol:

##### *For communication over the phone:*

The staff member will first try to identify the primary language of the individual. If that staff member is bilingual in the individual's primary language, then that staff member may assist the LEP individual directly. If the staff member is not bilingual in that language, then that staff member will transfer the call to another staff member who is bilingual. If no bilingual staff members are available to assist the individual, then an approved volunteer from the community may be used to communicate with the LEP individual.

##### *For communication in person:*

The staff member will first try to identify the primary language of the individual. If that staff member is bilingual in the individual's primary language, then that staff member may assist the LEP individual directly. If the staff member is not bilingual in that language, then that staff member will contact another staff member who is bilingual, to help assist the individual. If no bilingual staff members are available to assist the individual, then an approved volunteer from the community may be used to communicate with the LEP individual.

##### *For public meetings:*

The staff member will first try to identify the primary language of the individual. If that staff member is bilingual in the individual's primary language, then that staff member may assist the LEP individual directly. If the staff member is not bilingual in that language, then that staff member will contact another staff member who is bilingual. If no bilingual staff members are available to assist the individual, then an approved volunteer from the community may be used to communicate with the LEP individual.

#### Written Language Assistance

Written language assistance may not be necessary for various documents, notices, advertisements, forms, etc., since all documents will be provided in Spanish. For English speakers, the information will be available in the English language.

## **V. Guidelines for Interpreters and Translators**

While no formal certification is required for interpreters, translators, or staff members listed in the Staff Directory, individuals providing interpretation or translation services must:

- Be proficient and able to communicate information accurately in both the Spanish and English language.
- Understand Credit Union-specific terminology.
- Act in an ethical manner and ensure confidentiality and impartiality in their role as an interpreter/translator.
- Be aware of the region and be able to provide the most appropriate interpretation in a consistent manner.

LEP individuals may bring another individual to provide interpretation, who have not been approved for formal interpretation services by the Credit Union. During these encounters, the staff will:

- Inform the LEP individual that free language assistance services are provided.
- Use a formal interpreter instead of the informal interpreter, especially if the subject matter of the encounter may be prone to conflicts of interest.
- Avoid the use of minors as informal interpreters, unless there is an extreme and immediate need.

When working with an interpreter, formal or informal, Credit Union staff should:

- Explain to the interpreter the purpose of the communication and the information to be conveyed.
- Briefly explain to the interpreter technical terms that may come up during the communication.
- Speak in short sentences that contain one idea at a time.
- Talk to the solicitor and not the interpreter.
- Enunciate clearly and wait for the interpreter to finish before continuing to the next idea.

## **VI. Providing Notice of Language Assistance Services**

To ensure that members of LEP communities are aware of the free language assistance services provided to them, the following marketing and steps disclosed will be taken:

- Maintain instructions in other languages.
- Maintain content in other languages on the Credit Union website.

## **VII. Training Staff on LEP Policies and Services**

All staff members will receive training on the importance of providing meaningful information and services to LEP communities in a way that they can understand. This training will be included as part of New Employee's orientation, and refresher training will be provided periodically at staff meetings. After completion of the training, staff should understand:

- Their obligation to provide meaningful access to information and services to LEP individuals.
- The protocol for handling various encounters with LEP individuals, as established by this plan.
- How to use the Staff Directory to identify approved bilingual staff members.

Additional training may be provided to bilingual staff members on specific terminology, ethics, and regionalisms to ensure effective communication with LEP individuals.

**VIII. Monitoring, Evaluating, and Updating this Plan**

As part of their responsibilities, the Credit Union Staff will monitor and evaluate the effectiveness of this plan and make updates accordingly. To do this, they will make use of the following mechanisms:

- Survey staff on how often language assistance services are used and how they could be improved.
- Conduct customer satisfaction surveys of LEP individuals.
- Observe and evaluate Credit Union interactions with LEP individuals.
- Solicit feedback from community-based organizations and others who may be interested.
- Keep up with the community's demographic, by engaging with local resources.
- Monitor the Credit Union's response rate to suggestions or requests by LEP individuals.

**Adapted: April 24, 2024**