

# **CIUDAD DE AURORA - PLAN DE AYUDA CON EL IDIOMA (LANGUAGE ASSISTANCE PLAN; LAP)**

## **Plan de ayuda con el idioma (LAP) para personas con dominio limitado del inglés (*Limited English Proficiency, LEP*)**

### **I. DECLARACIÓN DEL PLAN**

La Ciudad de Aurora (Ciudad) reconoce la importancia de la comunicación eficaz y precisa entre su personal y la comunidad a la que presta servicio. Este Plan de acceso al idioma (*Language Access Plan*) establece las medidas que tomaremos para garantizar que las personas con dominio limitado del inglés (“LEP”) puedan tener acceso significativo a los servicios, programas de actividades de la Ciudad. En concordancia con las pautas federales, la Ciudad hará esfuerzos razonables para ofrecer o coordinar ayuda gratuita con el idioma para las personas LEP.

### **II. ACCESO SIGNIFICATIVO: ANÁLISIS DE CUATRO FACTORES**

Acceso significativo se refiere a ayuda gratuita con el idioma de acuerdo con las pautas federales. Ver en el Apéndice A el Análisis de cuatro factores de personas con dominio limitado del inglés (LEP). La Ciudad evaluará y actualizará periódicamente el análisis de cuatro factores LEP, que incluye, entre otros:

1. La cantidad o proporción de personas LEP que cumplen con los requisitos para recibir servicios o que tienen probabilidades de que la Ciudad los encuentre.
2. La frecuencia con la que las personas LEP que usan un idioma específico entran en contacto con la Ciudad.
3. La naturaleza e importancia del programa, actividad o servicio de la Ciudad para la vida de las personas.
4. Los recursos de la Ciudad y el costo de la provisión del acceso significativo. Las medidas razonables pueden dejar de ser razonables cuando los costos impuestos superan considerablemente los beneficios.

### **III. AYUDA CON EL IDIOMA**

1. Una persona que no habla inglés como lengua materna y que tiene una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o entender inglés, puede ser una persona con dominio limitado del inglés (LEP), y puede tener derecho a recibir ayuda con el idioma con respecto a los programas y actividades de la Ciudad.
2. La ayuda con el idioma incluye la interpretación, que significa la transferencia oral o verbal de un mensaje de un idioma a otro idioma y/o la traducción, que se refiere la transferencia escrita de un mensaje de un idioma a otro idioma. La Ciudad determinará cuándo la interpretación y/o la traducción son necesarias y razonables.
3. El personal de la Ciudad tomará medidas razonables para ofrecer la oportunidad de tener acceso significativo a las personas LEP que tengan dificultades para comunicarse en inglés. Si una persona solicita ayuda con el idioma y el personal determina que la persona es una persona LEP, y que la ayuda con el idioma es necesaria para proporcionar acceso significativo, la Ciudad hará esfuerzos

razonables para ofrecer ayuda gratuita con el idioma. Si es factible, la Ciudad ofrecerá ayuda con el idioma en el idioma de preferencia de la persona LEP.

La Ciudad tiene libertad para determinar si es necesaria la ayuda con el idioma, y en ese caso, el tipo de ayuda con el idioma necesaria para proveer acceso significativo.

La Ciudad evaluará periódicamente las necesidades de ayuda con el idioma en función de las solicitudes de intérpretes y/o traducción, además de los niveles de alfabetización de los solicitantes/beneficiarios/usuarios. La Ciudad evaluará las necesidades, y reevaluará el análisis de cuatro factores en función de un nivel más alto de solicitudes de ayuda con el idioma que el detectado en el momento.

#### **IV. TRADUCCIÓN DE DOCUMENTOS**

1. La Ciudad analizará el costo y los beneficios de traducir documentos para posibles grupos LEP, tomando en cuenta el gasto que implica la traducción de los documentos, las barreras a la traducción o interpretación significativa de información técnica relativa a la vivienda, la probabilidad de cambios frecuentes en documentos, la existencia de múltiples dialectos dentro de un grupo lingüístico único, la tasa aparente de alfabetización en un grupo LEP y otros factores importantes. La Ciudad llevará a cabo este examen cuando un grupo LEP elegible esté conformado por un 5% de un grupo de personas elegibles.
2. Si la Ciudad determina que la traducción es necesaria y adecuada, la Ciudad hará los arreglos para traducir a ese idioma correspondencia y documentos seleccionados de importancia vital. (Apéndice B- Listado de documentos vitales por áreas de servicio clave)
3. Cuando surjan oportunidades, la Ciudad puede trabajar con otras ciudades, condados u organismos para compartir los costos de la traducción de documentos comunes, que pueden incluir grupos de idiomas, que (aún) no hayan alcanzado el nivel umbral en la población de solicitantes/beneficiarios/usuarios de la Ciudad.
4. La Ciudad tomará en cuenta dispositivos tecnológicos, como por ejemplo los servicios de traducción basados en Internet, que pueden proporcionar traducciones útiles, aunque no fidedignas, de materiales escritos.

#### **V. INTÉRPRETES FORMALES**

1. Cuando sea necesario proporcionar acceso significativo para personas LEP, la Ciudad ofrecerá intérpretes calificados, que incluyen al personal bilingüe que habla español de la Ciudad, y agencias profesionales, si hay disponibles. En etapas importantes que requieren el contacto personal, se ofrecerán servicios de traducción escrita e interpretación verbal compatibles con el análisis de cuatro factores utilizado anteriormente.
  1. La Ciudad puede exigir que un intérprete formal certifique lo siguiente:
    1. Que el intérprete entendió el tema comunicado y prestó un servicio de interpretación competente.
    2. Que el intérprete no divulgará datos no públicos sin la autorización por escrito de la persona.
  2. Los intérpretes formales se emplearán en lo siguiente:
    1. Audiencias formales por negación de servicio, beneficios.
    2. Revisiones informales/audiencias informales por servicios, beneficios.
2. El intérprete del personal de la Ciudad no puede ser un subordinado de la persona que toma la decisión.

3. Cuando la Ciudad dispone de empleados bilingües, estos pueden prestar ayuda al personal de la Ciudad y a las personas LEP como parte de sus tareas laborales habituales.

## **VI. INTÉRPRETES INFORMALES**

1. Los intérpretes informales pueden ser familiares, amigos, tutores legales, representantes de servicios o defensores de la persona LEP. El personal de la Ciudad determinará si es adecuado confiar en intérpretes informales, según las circunstancias y el asunto de la comunicación. Sin embargo, en muchas circunstancias, los intérpretes informales, particularmente los niños, no son competentes para proporcionar servicios de interpretación precisos y de calidad. Puede haber problemas de confidencialidad, competencia o conflicto de intereses.
2. Una persona LEP puede usar un intérprete informal que elija y a su costo, ya sea en lugar de la ayuda gratuita con el idioma que ofrece la Ciudad, o para complementarla. Si es posible, la Ciudad debe dar cabida a la solicitud de una persona LEP de usar un intérprete informal en lugar de un intérprete formal.
3. Si una persona LEP prefiere un intérprete informal, después de que la Ciudad le haya ofrecido servicios de interpretación gratuitos, el intérprete informal puede prestar servicio de interpretación. En esos casos, la persona y el intérprete deben firmar una renuncia a los servicios de interpretación gratuitos.
4. Si una persona LEP desea usar su propio intérprete informal, la Ciudad se reserva el derecho de tener también presente un intérprete formal.

## **VII. RECURSOS EXTERNOS**

1. Los recursos externos pueden incluir voluntarios de la comunidad, residentes de la Ciudad de Aurora o participantes del programa.
2. Los recursos externos se pueden usar para servicios de interpretación en reuniones o eventos públicos o informales si se hizo una solicitud oportunamente.

## **VIII. GUÍA PARA LAS COMUNICACIONES CON PERSONAS LEP**

La Ciudad tomará medidas apropiadas para garantizar que todas las personas LEP puedan obtener información respecto a la existencia y ubicación de los programas, servicios, actividades y dependencias de la Ciudad.

La Ciudad utilizará Tarjetas de identificación de idioma que permitan a las personas buscar servicios para identificar sus necesidades respecto al idioma ante el personal. (Apéndice D – 3 páginas tomadas del Censo 2010).

La Ciudad ha adoptado los procedimientos y recursos siguientes para en la comunicación comunicarse con personas LEP:

1. Punto de contacto inicial
  - a. En el punto de contacto inicial, se informará a todos los solicitantes potenciales sobre la política de la Ciudad respecto a la provisión de intérpretes, sin costo para la persona. Según las circunstancias, la notificación la puede dar el personal verbalmente, se puede publicar, y/o imprimir en formularios y folletos.
  - b. La Ciudad se esforzará por identificar los idiomas que hablan las personas LEP lo antes posible en el contacto inicial o después. Al personal que tenga

probabilidades de encontrarse con personas LEP se le proporcionarán Tarjetas de identificación de idioma que invitan a las personas LEP a identificar sus necesidades respecto al idioma ante el personal. (Apéndice D – 3 páginas tomadas del Censo 2010).

2. Aviso publicado de ayuda gratuita con el idioma

La Ciudad publicará un aviso para personas LEP sobre la ayuda gratuita con el idioma disponible en áreas comunes, oficinas y en cualquier lugar donde se presenten solicitudes. Este aviso se traducirá a los idiomas que se encuentran con mayor frecuencia como se indica en el Análisis de cuatro factores:

- 1) Español
- 2-3) Idiomas africanos, incluidos amárico y somalí
- 4) Coreano,
- 5) Vietnamita y
- 6) Ruso.

3. Comunicaciones telefónicas

- a. Si es posible, el personal de la Ciudad deberá determinar primero el idioma de la persona que llama.
- b. Si un integrante de una familia o tercero de habla inglesa inicia la llamada en nombre de la persona LEP, el personal debe asesorar a la persona LEP respecto a la política de la Ciudad de ofrecer ayuda gratuita con el idioma. La Ciudad no puede exigir que la persona LEP use un intérprete informal. Si una persona LEP prefiere un intérprete informal, después de que la Ciudad le haya ofrecido servicios de interpretación gratuitos, el intérprete informal puede prestar el servicio de interpretación. La solicitud de una persona LEP de usar su propio intérprete se debe anotar en el archivo de la persona.
- c. Si un intérprete es necesario, se debe usar la función de conferencia telefónica y llamar a una línea de intérpretes telefónicos (como por ejemplo APDC/TINOC) para coordinar los servicios de un intérprete. Si no hay ningún intérprete disponible, indique a la persona que llama los números telefónicos de APDC/TINOC.
- d. Cuando el intérprete está en línea, la llamada debe ser en modalidad de conferencia de modo que la persona LEP que llama forme parte de una llamada de tres vías entre el personal, la persona que llama y el intérprete.
- e. La Ciudad debe crear un formulario de solicitud LEP para documentar el uso de la persona LEP del servicio de la Ciudad, poner en una lista el nombre de la persona LEP, el idioma que habla la persona LEP, y el servicio provisto.

4. Comunicaciones en persona

- a. En los casos en que una persona LEP se presente personalmente, el personal debe determinar primero el idioma que habla la persona LEP. El personal debe usar las Tarjetas de identificación de idioma que invitan a las personas LEP a identificar sus necesidades respecto al idioma ante el personal. (Adjunto)
- b. Si un integrante de una familia o tercero de habla inglesa se ofrece a prestar servicios de interpretación informal en representación de la persona, entonces el personal debe asesorar a la persona LEP respecto a la política de la Ciudad de ofrecer asistencia gratuita con el idioma.

- c. La Ciudad no puede exigir que la persona LEP use un intérprete informal. Si una persona LEP prefiere un intérprete informal, después de que la Ciudad le haya ofrecido servicios de interpretación gratuitos, el intérprete informal puede prestar el servicio de interpretación. La solicitud de una persona LEP de usar su propio intérprete se debe anotar en el archivo de la persona.
- d. Si se necesita un intérprete, llame a un proveedor de servicios de idiomas (como por ejemplo APDC/TINOC) para coordinar los servicios de un intérprete. Si no hay ningún intérprete disponible, indique a la persona los números telefónicos de APDC/TINOC.
- e. Cuando el intérprete está en línea, el personal puede usar la función de teléfono de manos libres para incluir al intérprete en la conferencia con la persona LEP.
- f. El personal debe usar el formulario de solicitud LEP para documentar el uso de la persona LEP del servicio de la Ciudad, poner en una lista el nombre de la persona LEP, el idioma que habla la persona LEP, y el servicio provisto.

5. Comunicaciones escritas - Traducción

La Ciudad presta servicios a una gran variedad, pero pequeños números de grupos LEP. La Ciudad proporcionará traducciones verbales de documentos importantes por medio de intérpretes, sin costo para las personas LEP a través del proveedor de servicios de idiomas (como por ejemplo APDC/TINOC).

## IX. SUPERVISIÓN

La Ciudad examinará y revisará este Plan LAP, incluido el Análisis de cuatro factores (Apéndice A) ocasionalmente. La revisión incluirá:

- a. Informes sobre el número de personas que son LEP, en la medida que el ingreso de datos pueda ofrecer dicha información. Dichos informes se pueden complementar con observaciones del personal.
- b. Informes y otras fuentes que enumeran los idiomas que utilizan las personas LEP.
- c. La determinación respecto a si el 5% de los residentes de la Ciudad hablan un idioma específico, que inicie la consideración de las necesidades la traducción de documentos descritas anteriormente.
- d. Análisis de solicitudes del personal respecto a contratar intérpretes: cantidad de solicitudes, idiomas solicitados, costos, etcétera.

## X. DISTRIBUCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PLAN LAP

El plan LAP:

- 1. Se distribuirá a todo el personal de la Ciudad.
- 2. Estará disponible en todas las oficinas de la Ciudad.
- 3. Se publicará en el sitio web de la Ciudad.
- 4. Se explicará a los supervisores y a otro personal que necesite comunicarse con personas LEP en sesiones de orientación y capacitación.

## **XI. QUEJAS Y RECLAMOS**

Las quejas se deben enviar al director del departamento del servicio, programa o actividad de la Ciudad. El departamento cumplirá con el procedimiento de queja establecido previamente. La Ciudad investigará la queja para determinar si se ha cometido una infracción a esta política. Después de dicha investigación, la Ciudad tomará una decisión respecto a la queja, y si fuera necesario, tomará una medida correctiva.

Solo los solicitantes, residentes, beneficiarios o usuarios pueden presentar una queja. Una queja es cualquier controversia que los solicitantes, residentes, beneficiarios o usuarios puedan tener respecto al incumplimiento de la Ciudad de proporcionar ayuda gratuita con el idioma. Una persona, o su representante, puede presentar una queja en forma verbal o escrita ante la Ciudad en el plazo de diez (10) días hábiles después de recibir la decisión de la Ciudad. La queja debe indicar: (a) los motivos de la queja; (b) la medida solicitada; y (c) el nombre, la dirección y el número de teléfono de la persona LEP. La queja se procesará de acuerdo con los procedimientos de queja de la Ciudad.

## **XII. REVISIONES**

La Ciudad puede revisar su Plan LAP, a su entera discreción, para ejecutar el objetivo, propósito o interpretación a fin de asegurar el cumplimiento permanente de la ley vigente, sin aviso a residentes/personas, solicitantes, ni otras partes.

## **XIII. DESCARGO DE RESPONSABILIDAD**

Las pautas de la política que se describen en este documento no constituyen un contrato entre la Ciudad y otras partes. Las pautas únicamente tienen como objeto garantizar el cumplimiento de la legislación federal.

Estas pautas sobre la política se usarán para valorar las necesidades de la comunidad LEP y evaluar las solicitudes de ayuda con el idioma por parte de solicitantes y residentes/personas de la Ciudad. No pretenden ser una compilación exhaustiva de normas o políticas que rigen la evaluación por parte de la Ciudad de solicitudes de ayuda gratuita con el idioma. Si existen o surgen conflictos entre estas pautas y las directrices decretadas por normas, estatutos u otros requisitos legales federales, estatales, existentes o futuros, la Ciudad acatará los requisitos legales.

Apéndice A — Análisis de cuatro factores de personas con dominio limitado del inglés (LEP)

Apéndice B — Lista de documentos vitales por áreas de servicio clave

Apéndice C — Datos de frecuencia LEP

Apéndice D — Tarjeta de identificación de idioma

ADOPTADO POR:  Fecha: 10/1/14

George K. Noe, Administrador de la ciudad

## Apéndice A – Análisis de cuatro factores de personas con dominio limitado del inglés (LEP)

### CIUDAD DE AURORA - PLAN DE AYUDA CON EL IDIOMA (LANGUAGE ASSISTANCE PLAN; LAP)

#### Análisis de cuatro factores de personas con dominio limitado del inglés (LEP):

##### 1. Demografía – Número o proporción de personas LEP

El número y la proporción de personas LEP elegibles para recibir servicios o con probabilidades de tener contacto con el programa o cesionario se basa en la Encuesta de la comunidad estadounidense de Aurora (*Aurora's American Community Survey, ACS*) de 2007-2011 en la población de 5 años y mayores, que alcanzó la cifra de 292,048. En función de la población que reúne las condiciones, la tabla siguiente refleja los 10 idiomas principales sin ser inglés, por número y proporción, además de cómo se está abordando actualmente la necesidad de ese idioma y las medidas propuestas.

Los 10 principales se determinaron mediante un registro de la frecuencia con la que las personas LEP solicitaron traducciones de la Ciudad de Aurora durante un período de dos años. Esto después de comparó con los datos de ACS. De los diez idiomas principales, solamente seis estaban por encima del umbral "Safe Harbor" (una disposición que especifica que cierta conducta no viola una norma) de 1000 personas según la tabla B16001 de ACS de 20007-2011: Idioma que se habla en el hogar: 1) Español, 2-3) Idiomas africanos, inclusive amárico y somalí, 4) Coreano, 5) Vietnamita, y 6) Ruso.

Idioma	Población	Proporción
Español	35,652	12.21%
Otro africano Amárico y somalí	2,543	0.87%
Coreano	1,971	0.67%
Vietnamita	1,389	0.47%
Ruso	1,000	0.34%
Árabe	536	0.18%
Francés	335	0.11%
Birmano	No hay datos	No hay datos
Nepalés	No hay datos	No hay datos

##### 2. La frecuencia con la que las personas LEP entran en contacto con el programa:

La Ciudad llevó un registro de las áreas de servicio al usuario seleccionadas para conocer el número de residentes LEP con los que se tuvo contacto durante un período de dos semanas. Si bien esta encuesta no fue importante desde el punto de vista estadístico para sacar conclusiones verificables y precisas, sí le proporcionó a la ciudad una imagen instantánea de la frecuencia con la que

encontramos personas LEP. De las áreas de servicio al cliente que respondieron la encuesta para obtener datos, como término medio el personal solo encontró personas LEP aproximadamente en un promedio de 3 % de encuentros. La división encargada de la aplicación del código en la región norte de la ciudad informó la frecuencia más alta de encuentros, de aproximadamente el 23%. (Ver datos de frecuencia de LEP: Apéndice C)

### **3. La naturaleza y la importancia del programa para la vida de las personas:**

Las personas LEP necesitan poder obtener servicios vitales de la ciudad e interactuar con el personal. En respuesta al deber de la ciudad de proporcionar servicios de interpretación y traducción, diferentes departamentos han implementado planes para la provisión de servicios. En orden de importancia, la ciudad ha proporcionado servicios en las áreas de seguridad pública, tribunales y desarrollo comunitario.

- El Centro de comunicaciones de la seguridad pública (*Public Safety Communications Center*) ha implementado políticas y ofrece interpretación para llamadas al 911 y llamadas relativas a la seguridad pública que no sean de emergencia a través de un servicio telefónico remoto. Los controladores pueden conectar rápidamente este servicio y satisfacer sin demora las necesidades de comunicación de las personas LEP.
- El Departamento de Policía de Aurora (APD) emplea:
  - Interpretación telefónica cuando responde las llamadas;
  - Emplea a un coordinador de intérpretes para obtener servicios interpretación profesionales o voluntarios para trabajo de investigación y respuesta; y
  - Desarrolló su propio análisis LEP y Plan de acceso al idioma para cumplir con las leyes de derechos civiles como se estipula en los contratos de subvención del Departamento de Justicia (*Department of Justice, DOJ*).
- La administración de los tribunales, la administración judicial, el abogado municipal, la división penal y el abogado de oficio, emplean intérpretes profesionales en las instalaciones en el tribunal y durante el transcurso de sus actividades normales. Siempre se dispone de hispanohablantes durante las sesiones normales del tribunal. Si una persona que participa en un caso del tribunal municipal habla un idioma diferente, el tribunal pospone la acción hasta que el tribunal pueda proporcionar un intérprete.
- Servicios del vecindario (*Neighborhood Services*), División de Desarrollo Comunitario, que acepta financiación federal directa del HUD, ha desarrollado su propio análisis de LEP y Plan de acceso al idioma. Esto se hace para cumplir con las leyes de derechos civiles y las leyes de



vivienda justa. Desarrollo Comunitario (*Community Development, CD*) usa diversos métodos para ofrecer servicios de interpretación y traducción a los residentes a los que presta servicio. Gran parte del personal de CD es bilingüe y puede ofrecer asesoramiento sobre vivienda en español. La división tiene documentos traducidos al español y puede usar las funciones de Google para traducir documentos a otros idiomas.

- La División Relaciones con la Comunidad (*Community Relations Division*) de los Servicios de Vecindarios para Toda la Ciudad (*Citywide Neighborhood Services*) trabaja con personal interno de la ciudad, recursos comunitarios y una red de voluntarios para organizar los servicios de traducción e interpretación.

#### **4. Recursos y costos:**

La Ciudad ponderará las necesidades de las personas LEP respecto al costo razonable de ofrecer servicios. Como se describió en la sección anterior, la ciudad usa diversos métodos y recursos para ofrecer servicios de traducción e interpretación. El Departamento de Recursos Humanos reinstituó recientemente un Programa de segundo idioma para identificar a los empleados de la ciudad que pueden ofrecer servicios de interpretación y traducción. Los empleados calificados reciben una remuneración anual en función de su capacidad. El presupuesto para este programa durante 2014 es de \$50,000. El Departamento de Comunicaciones de Seguridad Pública (*Public Safety Communications*) gasta entre \$75,000 y \$100,000 por año en servicios de interpretación de idiomas por teléfono.

Además, los siguientes recursos están disponibles con los costos que se indican:

- Uso de familiares o amigos si la persona LEP lo desea, y si la persona seleccionada es competente para ofrecer servicios de interpretación precisos y de calidad, sin conflicto de intereses. No obstante, en general no se permite que menores de 18 años presten servicios de interpretación.
  - Costo: Gratis
- Extensión a la Asociación de profesionales hispanos de bienes raíces (*Association of Hispanic Real Estate Professionals*).
  - Costo: Gratis
- Traducir información del programa y avisos públicos en el sitio web de la Ciudad a 71 idiomas mediante Google Translate. Los seis idiomas marcados con un asterisco (\*) se encuentran entre los diez idiomas principales dentro de Aurora.
  - Costo: parte del costo de operación del sitio web de la Ciudad.

Afrikaans	Checo	Hindi	Lituano	Swahili
Albanés	Danés	Miao	Macedonio	Sueco
Árabe*	Holandés	Húngaro	Malayo	Tamil
Armenio	Esperanto	Islandés	Maltés	Telugu
Azerbaiyano	Estonio	Indonesio	Maratí	Tailandés
Vasco	Filipino	Irlandés	Noruego	Turco
Bielorruso	Finlandés	Italiano	Persa	Ucraniano
Bengalí	Francés*	Japonés	Polaco	Urdú
Bosnio	Gallego	Javanés	Portugués	Vietnamita*
Búlgaro	Georgiano	Kannada	Rumano	Galés
Catalán	Alemán	Khmer	Ruso*	Yiddish
Cebuano	Griego	Coreano*	Serbio	
Chino (simplificado)	Gujarati	Laosiano	Eslovaco	
Chino (tradicional)	Haitiano Creole	Latín	Esloveno	
Croata	Hebreo	Letón	Español*	

**5. Análisis y medidas propuestas a adoptar en el Plan de ayuda con el idioma:**

1. Continuar cubriendo la necesidad de terceros intérpretes/traductores sin costo. Dos organismos conocidos son: 1) *The Asian Pacific Development Center* (APDC) en 1537 Alton, Aurora, CO, 80010, y 2) *The Interpreter Network of Colorado* (TINOC) en 1610 Emerson, Denver, CO 80218, a los que se puede recurrir para todo tipo de servicios de traducción (escrita) e interpretación (oral) de otros idiomas aparte de inglés. Usar APDC/TINOC (u otro tercero profesional) para servicios de traducción complejos en idioma español. El personal puede obtener esos servicios comunicándose con:

- APDC  
Teléfono: 303-923-2945 por servicios normales (aviso con más de 24 horas de anticipación), y 720-220-6742 para urgencias (aviso con menos de 24 horas de anticipación)  
Correo electrónico: [CLC@apdc.org](mailto:CLC@apdc.org)  
Sitio Web: [www.apdc.org](http://www.apdc.org)

(Adjunto - formulario de solicitud)

Precios de 2013: Interpretación con antelación (+ de 24 horas): \$75/hora

Interpretación urgente (menos de 24 horas) \$90/hora

Traducción: varía por idioma

- TINOC

Teléfono: 303-831-4151 o por llamada gratuita al 1-888-499-7996

Correo electrónico para servicios de interpretación - Jonathan Boydston,

Coordinador de interpretación [jboydston@springinstitute.org](mailto:jboydston@springinstitute.org)

Correo electrónico para servicios de traducción - Amy Jacobson,

Coordinadora del programa [ajacobson@springinstitute.org](mailto:ajacobson@springinstitute.org)

Correo electrónico para capacitación - Dijana Rizvanovic, Directora del programa

[drizvanovic@springinstitute.org](mailto:drizvanovic@springinstitute.org)

Sitio Web: [www.interpretenetwork.org](http://www.interpretenetwork.org)

Precios de 2014: Preguntar sobre descuentos del gobierno

Interpretación: \$60/hora

Traducción \$0.24/palabra para español; varía para otros idiomas

Se aplican tarifas planas a documentos de menos de 250 palabras

2. Continuar colaborando con APDC, el *CU School of Medicine New Refugee Center* (1666 Elmira St.), *Original Aurora Community Integration Collaborative* (OACIC), y otros organismos y organizaciones que se identifiquen, para extensión/comercialización de avisos y programas de la Ciudad.
3. Continuar identificando periódicos de idiomas extranjeros para enviar comunicados de prensa (no avisos ni anuncios públicos) sobre avisos y programas de reuniones previstas:
  - Dos en español: La Voz Bilingue y La Prensa de Colorado.
  - Uno ruso: Gorizont
  - Otros – obtener listas actuales de APDC
4. Continuar identificando y traduciendo documentos vitales para cualquier población que "constituya el cinco por ciento o 1,000, lo que sea menor, de la población de personas elegibles para recibir servicios o que tengan probabilidades de encontrarse o verse afectadas".
5. En el caso de clientes LEP que visiten la Ciudad y el personal no pueda identificar el idioma que hablan, se debe continuar usando la "Tarjeta de identificación de idioma". (Apéndice D)
6. En el caso de clientes que llaman, se debe continuar usando la función de conferencia telefónica y llamar a APDC/TINOC para coordinar un intérprete. Si no hay ningún intérprete disponible, se debe indicar a la persona que llama los números de teléfono de APDC/TINOC.
7. Continuar capacitando al personal sobre cómo responder a las personas LEP que llaman, que vienen en persona y comunicaciones escritas LEP.
8. Continuar colocando carteles y avisos en la ciudad en los principales idiomas encontrados para informar a las personas LEP de la disponibilidad de servicios de ayuda con el idioma.

## Apéndice B - Lista de documentos vitales por áreas de servicio clave

Departamento	N.º de formulario	Descripción/Título del documento	Idioma
Administración del tribunal	n/c	Hojas normativas	Español
Administración del tribunal	n/c	Asesoramiento de casos de derecho penal y casos de tráfico	Español
Administración del tribunal	n/c	Aplazamiento de acuerdos de ejecución de 10 días y 30 días	Español
Administración del tribunal	n/c	Asesoramiento sobre formulación de cargos a adultos	Español
Administración del tribunal	n/c	Información de huellas dactilares	Español
Administración del tribunal	n/c	Examen médico de detección de consumo	Español
Administración del tribunal	n/c	Orientación sobre auto de prisión	Español
Policía	109s	Divulgación de autorización de información médica	Español
Policía	029s	Consideración de derechos	Español
Policía	196s	Autorización de requisa al desnudo	Español
Policía	197s	Autorización para registro de cavidades corporales	Español
Policía	015s	Solicitud de registro de arrestos	Español
Policía	018	Consentimiento Colorado Express	Español
Policía	033	Consentimiento para buscar e incautar	Español
Policía	042	Procedimientos para la liberación de vehículos y propiedad	Español
Policía	057	Solicitud de divulgación de informe policial	Español
Policía	061	Encuesta sobre víctimas de violencia doméstica	Español
Policía	070	Resumen de caso de violencia doméstica	Español
Policía	093	Advertencia de rueda de identificación física	Español
Policía	094	Advertencia de rueda de identificación fotográfica	Español
Policía	116	Advertencia de identificación de campo	Español
Policía	120	Tarjeta de correo de vehículo remolcado/recuperado	Español
Servicios del vecindario	n/c	Avisos públicos de reuniones	Español
Servicios del vecindario	n/c	Guía de recursos para personas sin hogar	Español
Servicios del vecindario	n/c	Panfleto sobre perros que ladran	Español

Servicios del vecindario	n/c	Volante sobre permiso para mascotas	Español
Servicios del vecindario	n/c	Aviso de posible violación de la ordenanza sobre animales	Español
Servicios del vecindario	n/c	Guía de recursos de la comunidad en línea	Español
Servicios del vecindario	n/c	Código de señales	Español
Servicios del vecindario	n/c	Código de mantenimiento de áreas verdes	Español
Servicios del vecindario	n/c	Códigos de zonificación	Español
Servicios del vecindario	n/c	Programa de ayuda para adquisición inmobiliaria	Español
Agua	n/c	Folleto Obtenga el máximo de cada gota	Español
Agua	n/c	Folleto Ahorro de agua de interiores	Español
Agua	n/c	Exención de auditoría de agua de interiores y carta de liberación	Español
Agua	n/c	Aviso de advertencia de restricción de riego	Español
Agua	n/c	Etiqueta de fuga	Español
Agua	n/c	Etiqueta de aspersor (solo uso comercial)	Español
Agua	n/c	Etiqueta de terminación de mantenimiento	Español
Agua	n/c	Etiqueta de aviso de desconexión	Español
Agua	n/c	Etiqueta de aviso de mantenimiento	Español
Agua	n/c	Etiqueta de corte debido a mantenimiento	Español
Agua	n/c	Aviso final	Español
Agua	n/c	Aviso de desconexión	Español
Agua	n/c	Instalación de boca-toma contra incendios e instrucciones de uso	Español
Agua	n/c	Ordenanzas sobre el agua	Español

# Apéndice C – Datos de frecuencia de LEP

LEP Frequency Data  
July 16 - 27, 2012

Department	Department / Division	Total Clients/Citizens Served	Need Language Assistance/ Limited English Proficient	Percentage / Frequency of Total Encountered Customers	Languages if known
Aurora Water	Billing	5,625	403	7.16%	
Aurora Water	Admin	80	-	0.00%	
Aurora Water	Conservation	156	2	1.28%	
Court Administration	Interpreter Services for all court proceedings	2,149	127	5.91%	
Finance	Tax	326	9	2.76%	Amharic & Spanish
Finance	Licensing	66	-	0.00%	
Library	Central	18,013	162	0.90%	ASL, Arabic, Amharic, Greek, Spanish (1+) & Turkish (1)
Library	Tullyns	4,374	-	0.00%	
Library	Mission Viejo	3,727	-	0.00%	
Neighborhood Services	Animal Care	2,148	26	1.21%	
Neighborhood Services	Reception / Code Support	708	165	23.31%	Spanish
Neighborhood Services	Community Development: HOAP	27	1	3.70%	
PROS	Recreation Registration	1,349	10	0.74%	Spanish
PROS	4th Floor Front Desk	352	12	3.41%	
PROS	ACAA	136	5	3.68%	
Public Works	Permits	648	3	0.46%	Mandarin & Spanish
Planning	Small Business Section	400	15		Spanish
Police	Dist 2 Service Desk	573	54	9.42%	One weeks worth of results - initial trial
Police	Dist 2 Service Desk	2,882	77	2.67%	
		43,739	1,071	2.45%	Total / Summary
				3.64%	Ave
				23.31%	Max
				0.00%	Min

## Apéndice D - Tarjeta de identificación de idioma

2004 Census Test	United States Census 2010 LANGUAGE IDENTIFICATION FLASHCARD
<input type="checkbox"/> ضع علامة في هذا المربع إذا كنت تقرأ أو تتحدث العربية.	1. Arabic
<input type="checkbox"/> ինքրու՛մ ենք նշու՛մ կատարելք այս քառակուսու՛մ, կթե՛խտու՛մ կամ կարդու՛մ նք հայերեն:	2. Armenian
<input type="checkbox"/> যদি আপনি বাংলা পড়েন বা বলেন তা হলে এই বাক্সে দাগ দিন।	3. Bengali
<input type="checkbox"/> ល្អបបញ្ជាក់ក្នុងប្រអប់នេះ បើអ្នកអាន ឬនិយាយភាសា ខ្មែរ ។	4. Cambodian
<input type="checkbox"/> Motka i kakhon ya yangin ûntûngnu' manaitai pat ûntûngnu' kumentos Chamorro.	5. Chamorro
<input type="checkbox"/> 如果你能读中文或讲中文，请选择此框。	6. Simplified Chinese
<input type="checkbox"/> 如果你能讀中文或講中文，請選擇此框。	7. Traditional Chinese
<input type="checkbox"/> Označite ovaj kvadratić ako čitate ili govorite hrvatski jezik.	8. Croatian
<input type="checkbox"/> Zaškrtněte tuto kolonku, pokud čtete a hovoříte česky.	9. Czech
<input type="checkbox"/> Kruis dit vakje aan als u Nederlands kunt lezen of spreken.	10. Dutch
<input type="checkbox"/> Mark this box if you read or speak English.	11. English
<input type="checkbox"/> اگر خواندن و نوشتن فارسی بلد هستید، این مربع را علامت بنید.	12. Farsi

DB-3309

U.S. DEPARTMENT OF COMMERCE  
Economics and Statistics Administration  
U.S. CENSUS BUREAU

- Cocher ici si vous lisez ou parlez le français. 13. French
- Kreuzen Sie dieses Kästchen an, wenn Sie Deutsch lesen oder sprechen. 14. German
- Σημειώστε αυτό το πλαίσιο αν διαβάζετε ή μιλάτε Ελληνικά. 15. Greek
- Make kazyé sa a si ou li oswa ou pale kreyòl ayisyen. 16. Haitian Creole
- अगर आप हिन्दी बोलते या पढ़ सकते हैं तो इस बक्स पर चिह्न लगाएँ। 17. Hindi
- Kos lub voj no yog koj paub twm thiab hais lus Hmoob. 18. Hmong
- Jelölje meg ezt a kockát, ha megérti vagy beszéli a magyar nyelvet. 19. Hungarian
- Markaam daytoy nga kahon no makabasa wenno makasaoka iti Ilocano. 20. Ilocano
- Marchi questa casella se legge o parla italiano. 21. Italian
- 日本語を読んだり、話せる場合はここに印を付けてください。 22. Japanese
- 한국어를 읽거나 말할 수 있으면 이 칸에 표시하십시오. 23. Korean
- ໃຫ້ໝາຍໃສ່ຂອງມື້ ຖ້າທ່ານອ່ານຫຼືປາກພາສາລາວ. 24. Laotian
- Prosimy o zaznaczenie tego kwadratu, jeżeli posługuje się Pan/Pani językiem polskim. 25. Polish

DB-3309

U.S. DEPARTMENT OF COMMERCE  
Economics and Statistics Administration  
U.S. CENSUS BUREAU



- |                          |  |                |
|--------------------------|--|----------------|
| <input type="checkbox"/> | Assinale este quadrado se você lê ou fala português.                           | 26. Portuguese |
| <input type="checkbox"/> | Însemnați această căsuță dacă citiți sau vorbiți românește.                    | 27. Romanian   |
| <input type="checkbox"/> | Пометьте этот квадратик, если вы читаете или говорите по-русски.               | 28. Russian    |
| <input type="checkbox"/> | Облежите овај квадратик уколико читате или говорите српски језик.              | 29. Serbian    |
| <input type="checkbox"/> | Označte tento štvorček, ak viete čítať alebo hovoriť po slovensky.             | 30. Slovak     |
| <input type="checkbox"/> | Marque esta casilla si lee o habla español.                                    | 31. Spanish    |
| <input type="checkbox"/> | Markahan itong kuwadrado kung kayo ay marunong magbasa o magsalita ng Tagalog. | 32. Tagalog    |
| <input type="checkbox"/> | ให้กาเครื่องหมายลงในช่องถ้าท่านอ่านหรือพูดภาษาไทย.                             | 33. Thai       |
| <input type="checkbox"/> | Maaka 'i he puha ni kapau 'oku ke lau pe lea fakatonga.                        | 34. Tongan     |
| <input type="checkbox"/> | Відмітьте цю клітинку, якщо ви читаете або говорите українською мовою.         | 35. Ukrainian  |
| <input type="checkbox"/> | اگر آپ اردو پڑھتے یا بولتے ہیں تو اس خانے میں نشان لگائیں۔                     | 36. Urdu       |
| <input type="checkbox"/> | Xin đánh dấu vào ô này nếu quý vị biết đọc và nói được Việt Ngữ.               | 37. Vietnamese |
| <input type="checkbox"/> | באצייכנט דעם קעסטל אויב איר לייענט אדער רעדט אידיש.                            | 38. Yiddish    |

DB-3309

U.S. DEPARTMENT OF COMMERCE  
Economics and Statistics Administration  
U.S. CENSUS BUREAU

