

Agencia de Protección Ambiental de Illinois

Plan de Acceso Lingüístico

Contexto

Illinois es hogar a una población grande y diversa con aproximadamente 1.75 millón de residentes nacidos en el extranjero. Las personas que no usan el inglés como su primer idioma y tienen limitaciones para leer, escribir, hablar, o comprender el idioma son clasificados como personas con “Dominio Limitado del inglés” (Limited English Proficient, **LEP** por sus siglas en inglés). Alrededor de tres millones de residentes hablan un idioma diferente al inglés en su hogar y más de un millón hablan inglés con un nivel intermedio o bajo, clasificándolos como personas LEP.¹

Este documento, denominado como el Plan de Acceso Lingüístico (Language Access Plan, **LAP** por sus siglas en ingles), es para ayudar a los empleados de la Agencia de Protección Ambiental de Illinois (**IEPA** por sus siglas en inglés) con recursos y un protocolo para interactuar con individuos clasificados como **LEP**. Adicionalmente, este documento refleja la política de la Agencia de que cuando las personas necesiten asistencia con el idioma para participar de manera significativa en los programas o eventos de la **IEPA**, se identificarán y buscarán oportunidades para asistencia lingüística cuando las circunstancias cumplan con las pautas de este plan.

Contenidos

Contexto.....	1
Autoridad Legal.....	2
Evaluación del Programa de la IEPA.	2
Implementación del Plan de Acceso Lingüístico.....	5
Documentos Vitales	6
Servicios y Protocolos de Asistencia Lingüística	11
Documentos de Orientación Federales de LEP.....	16

¹ Oficina del Censo de EE.UU., Encuesta Sobre la Comunidad Estadounidense 2015 – 2019 Estimación de Cinco Años

Autoridad Legal

La **IEPA** recibe asistencia financiera federal. Como receptor contractual de fondos federales, **IEPA** está obligada a cumplir con las leyes y políticas federales de derechos civiles que prohíben la discriminación, incluyendo *Title VI of the Civil Rights Act of 1964 42 U.S.C. § 2000D* (**Título VI** de la Ley de Derechos Civiles de 1964). El **Título VI** específicamente prohíbe la discriminación por motivos de raza, color u origen nacional. La corte suprema de los Estados Unidos sostuvo en *Lau vs. Nichols*, 414 U.S. 563 (1974), que las acciones de un programa financiado por el gobierno federal que tienen un efecto negativo desproporcionado hacia individuos clasificados como **LEP**, incluida la negación a tales personas de oportunidad significativa de participar en el programa correspondiente, son prohibidas por las estipulaciones del **Título VI** contra la discriminación por origen nacional. Por lo tanto, los beneficiarios de asistencia financiera federal tienen la obligación de reducir las barreras idiomáticas que pueden impedir el acceso significativo a los servicios gubernamentales a individuos clasificados como **LEP**.

Adicionalmente, *Executive Order 13166* (la Orden Ejecutiva 13166, 11 de agosto de 2000), *Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency* (Mejorando el Acceso a Servicios para Personas con Dominio Limitado del inglés), requiere que cada agencia federal que brinda asistencia financiera desarrolle una guía con respecto a sus obligaciones bajo **Título VI** para proporcionar acceso significativo a individuos clasificados como **LEP**. El Departamento de Justicia de EE. UU. (U.S. Department of Justice, **DOJ** por sus siglas en inglés) emitió simultáneamente una guía general a las agencias Federales sobre la implementación de la Orden Ejecutiva 65 FR 50123, 16 de agosto de 2000 (*Executive Order 65 FR 50123, August 16, 2000*). Posteriormente, la Agencia de Protección Ambiental de los EE. UU. (**US EPA**, por sus siglas en inglés) emitió su propia guía para los beneficiarios de fondos Federales respecto a la prohibición de **Título VI** en contra la discriminación por origen nacional que afecta a individuos clasificados como **LEP**. (69 FR 35602, 25 de junio de 2004).

Similarmente, La Ley de Derechos Civiles de Illinois de 2003 (*Illinois Civil Rights Act of 2003*), que sigue el modelo del **Título VI**, prohíbe que las unidades del gobierno estatal, del condado y del gobierno local utilicen criterios o métodos de administración que tengan un impacto desigual sobre la base de la raza u origen nacional, independiente del intento. Véase 740 ILCS 23/5.

Evaluación del Programa de la IEPA

Al desarrollar este **LAP**, la **IEPA** generalmente ha seguido las recomendaciones proporcionadas en la [Guía](#) del **US EPA**. Esta guía aborda e incorpora los elementos principales de la [Guía](#) del **DOJ**. El Plan se enfoca en actividades que están dirigidas a la población en general o a

individuos específicos, más que en comunicaciones regulatorias enfocadas en la industria o municipios, como las comunicaciones con entidades reguladas. Las actividades afectadas incluyen actividades de permisos, actividades de recuperación/limpieza, actividades educativas, desarrollo de reglas, y respuestas a consultas de residentes de Illinois. La Guía del **US EPA** deja en claro que los destinatarios como la **IEPA** "tienen flexibilidad considerable para determinar cómo cumplir con su obligación legal concerniendo **Título VI** con respecto a individuos clasificados como **LEP**." (69 FR 35613). Se motiva a las agencias a determinar el alcance de sus obligaciones concerniendo el tema de personas clasificados como LEP, y a realizar una evaluación individualizada de acuerdo con un análisis de cuatro factores descrito en la Guía de la **US EPA**. El objetivo final de la evaluación es lograr un equilibrio apropiado de los cuatro factores.

Como se establece a continuación, la **IEPA** ha realizado una evaluación de los cuatro factores presentados en la Guía de la **US EPA**.

Factor 1: El Número o la Proporción de Individuos Clasificados Como LEP Elegibles Para Recibir Servicios o con Quien Probablemente la Agencia Interactuaría

La Guía del **US EPA** indica que la determinación de los pasos razonables para brindar acceso significativo depende del número o la proporción de personas que serían excluidas debido a las barreras del idioma. Cuanto mayor sea el número o la proporción de personas clasificadas como **LEP** en un área, es más probable que se necesiten servicios lingüísticos. El área de servicio de la **IEPA** se extiende a todo el estado de Illinois, donde aproximadamente el 23% de la población habla un idioma que no es el inglés en el hogar y aproximadamente el 8.4% de la población son clasificados como **LEP** (Encuesta Sobre la Comunidad Estadounidense, 2015-2019). Por lo tanto, la **IEPA** puede anticipar que sus programas pueden encontrarse con esta parte de la población u hogares de personas clasificadas como **LEP**.

La información relacionada con las necesidades de individuos clasificados como **LEP** con respecto a sitios específicos podrían estar disponible de las siguientes fuentes: empleados de la **IEPA** con experiencia en la comunidad, el gobierno local, la escuela, organizaciones religiosas y comunitarias, entidades de ayuda legal, datos del censo, herramientas **GIS** (Sistema de Información Geográfica) del **US EPA** y la **IEPA**. Estas fuentes pueden ayudar a identificar poblaciones que necesitan servicios lingüísticos adicionales y para quienes los servicios de traducción serían más beneficiosos.

En Illinois, la población considerada como **LEP** más grande habla español, lo que representa aproximadamente el 5% de la población del estado y aproximadamente el 59% de toda la población considerada como **LEP** en Illinois (Encuesta Sobre la Comunidad Estadounidense, 2015-2019). Los siguientes grupos lingüísticos más grandes son los que hablan polaco (aproximadamente el 7,4% de la población considerada como **LEP**), los que hablan el mandarín chino y el cantonés chino (aproximadamente el 5% de la población clasificadas como **LEP**), los

que hablan árabe (aproximadamente el 2,3% de la población clasificadas como **LEP**) , los que hablan tagalo (aproximadamente el 2,2% de la población clasificadas como **LEP**), los que hablan coreano (aproximadamente el 2,1% de la población clasificadas como **LEP**) y los que hablan ruso (aproximadamente el 1,9% de la población clasificadas como **LEP**).

Se debe notar que, en la mayoría de los casos con poblaciones más pequeñas que son clasificados como **LEP** en Illinois, hay una porción más alta de su población total que habla inglés de nivel debajo de “muy bien.” Estas poblaciones incluyen los idiomas chino mandarín, chino cantones, coreano, khmer, vietnamita y otros idiomas asiáticos. En Illinois, estas poblaciones tienen más del 50% de personas clasificadas como **LEP**, aumentando así la posibilidad de que pocos miembros o posiblemente nadie en tales hogares domine el inglés.

Factor 2: La Frecuencia de Contacto con Personas Consideradas Como LEP

Según la Guía del **US EPA**, las obligaciones hacia personas clasificadas como **LEP** de un destinatario como la **IEPA** son mayores cuando hay contacto más frecuente con individuos clasificados como **LEP** en comparación con un contacto impredecible o con poca frecuencia. La Guía del **US EPA** indica además de la frecuencia del contacto con personas consideradas como **LEP** y la necesidad de asistencia de parte de la agencia pueden evaluarse según el idioma específico. En otras palabras, en cuanto más frecuente sea el contacto que tenga un receptor de fondos federales con un grupo lingüístico en particular, es más probable que se necesiten servicios lingüísticos amplificados en ese idioma.

La frecuencia del contacto con personas clasificadas como **LEP** probablemente varíe significativamente entre los programas de la **IEPA** y los lugares específicos donde se realizan sus actividades. Debido a la naturaleza de la mayoría de los programas y requisitos reglamentarios de esta agencia, el contacto con cualquier comunidad clasificada como **LEP** en particular es infrecuente e impredecible. La excepción principal a esto es el Programa llamado Vehicle Inspection and Maintenance (Programa de Inspección y Mantenimiento de Vehículos, **VIM** por sus siglas en inglés), que para aquellos residentes que viven en áreas del estado donde el programa está en efecto tenderá a involucrar una participación más directa con el público.

Factor 3: La Naturaleza e Importancia del Programa

La Guía del **US EPA** indica que la necesidad de servicios lingüísticos está relacionada con la importancia de la acción de un destinatario. Por ejemplo, el **US EPA** establece que la obligación de comunicar información a una persona que pueda verse afectada negativamente por la contaminación inmediata de una fuente de agua o por una emisión repentina de sustancias químicas tóxicas en el aire difiere del acto de proporcionar información sobre los esfuerzos para aumentar el reciclaje. Con esta guía en mente, la necesidad de servicios hacia personas clasificadas como **LEP** podría variar significativamente, ya que las acciones de los programas de la **IEPA** cubren un amplio espectro en términos de urgencia y consecuencias posibles. La

Agencia dará prioridad a su asistencia hacia personas consideradas como **LEP** para 1) aquellos servicios críticos y de protección de la salud, por ejemplo asegurar que las órdenes de hervir agua se emitan en el/los idioma(s) apropiado(s) o en situaciones donde existe la amenaza inminente de exposición a contaminantes sobre el nivel reglamentario, y 2) información producida y dirigida a la población en general, como ciertas hojas informativas y folletos que brinden información para el público en general, y 3) aquellos programas que conciernen licencias para el público en general o que sean requeridos para que el público obtenga una licencia, como el **VIM**.

Factor 4: Los Recursos Disponibles

La Guía del **US EPA** analiza el impacto potencial de los recursos disponibles de la agencia para determinar cuales serían los pasos razonables para abordar las preocupaciones de individuos clasificados como **LEP**. La guía establece que las agencias con presupuestos más grandes proporcionen más servicios lingüísticos que aquellas con presupuestos más pequeños. Además, la Guía del **US EPA** establece que las "medidas razonables" pueden dejar de ser razonables cuando los costos superan a los beneficios de una manera sustancial. La **IEPA** establecerá un proceso de dos pasos que proporcionará 1) traducción de los documentos apropiados dependiendo de su necesidad, 2) interpretación en los escenarios apropiados. La **IEPA** utilizará una combinación de métodos, incluyendo personal interno, la tecnología (por ejemplo, software de traducción) y contratistas externos para brindar servicios de manera eficiente de acuerdo con las pautas de este plan.

Implementación del Plan de Acceso Lingüístico

La **IEPA** ha desarrollado un plan de implementación para lograr sus objetivos concerniendo personas clasificadas como **LEP** de acuerdo con la evaluación de los cuatro factores anteriores. La **IEPA** reconoce el beneficio de tener un Plan para proveer acceso significativo a personas consideradas como **LEP**, ya que concuerda con los intereses promovidos por la Política de Justicia Ambiental de la **IEPA** para asegurar que la toma de decisiones de la agencia tenga en cuenta la equidad ambiental en la administración de sus programas. Dicha preparación e implementación también debe asegurar que los fondos federales proporcionados por el **US EPA** en este momento no se vean potencialmente comprometidos por no considerar las consecuencias a las personas clasificadas como **LEP** que serían afectadas por la administración de programas de la agencia.

El plan se implementará caso por caso, pero contará con la ayuda de criterios selectos destinados a proveer un enfoque más objetivo, reflejando los desarrollos de otros Estados. El **LAP** de la **IEPA** continuará desarrollándose, según sea apropiado, a través del curso normal de

las funciones regulatorias y programáticas de la **IEPA**. Este enfoque es consistente con los requisitos del **Título VI**. La guía del **US EPA** dice: “Mientras todos los receptores deben trabajar hacia la meta de construir sistemas que aseguren el acceso a las personas clasificadas como **LEP**, el **US EPA** admite que la implementación de un sistema integral para servir a las personas consideradas como **LEP** es un proceso y que este sistema evolucionará con el tiempo a medida que se implemente y se reevalúe periódicamente.” 69 FR 35612.

Identificación de Personas LEP Que Necesitan Asistencia con el Idioma.

El análisis bajo el primer y segundo factor anterior provee el comienzo para determinar quiénes son aquellas personas clasificadas como **LEP** que pueden ser elegibles para asistencia lingüística con respecto a los programas de la agencia. Debido a que las acciones y el alcance público de la **IEPA** muchas veces se basa en la comunidad, la identificación de personas clasificadas como **LEP** dependerá en la población de la comunidad específica. Basándose en su experiencia con numerosas comunidades en todo el estado, la **IEPA** se pondrá en contacto con varios representantes y líderes de la comunidad para aumentar su conocimiento de las personas clasificadas como **LEP** dentro de las comunidades que podrían ser afectadas. Lograr esto con frecuencia implica coordinación entre el personal de la **IEPA**, específicamente, la Oficina de Relaciones de la Comunidad (Office of Community Relations, **OCR** por sus siglas en inglés) y la Oficina de Justicia Ambiental (Office of Environmental Justice, **OEJ** por sus siglas en inglés). Algunos de los recursos utilizados por el personal de la **IEPA** para identificar si una comunidad tiene poblaciones potencialmente consideradas como **LEP** o personas que necesitan asistencia lingüística incluyen: un instrumento de cartografía digital llamado **EJStart** de Illinois, datos del Censo y Encuesta de la Comunidad Estadounidense (Census and American Community Survey), el instrumento **EJScreen** del **US EPA**, e interacciones actuales e históricas con miembros de la comunidad y las organizaciones de la comunidad.

Documentos Vitales

Definición de Documentos Vitales

La guía del **DOJ** indica que un documento es “vital” si “contiene información que es esencial para obtener servicios y/o beneficios [federales] o es requerido por la ley ... El acto de que un documento (o la información que solicita) sea “vital” depende de la importancia del programa, la información, el encuentro, o el servicio en cuestión, y también depende de la consecuencia para la persona clasificada como **LEP**, si la información en cuestión no se encuentra de manera precisa u oportuna.”

La **IEPA** continuará revisando, identificando, y traduciendo documentos vitales de acuerdo con este **LAP** para garantizar que está tomando medidas razonables para proveer acceso significativo a sus programas y actividades. Los documentos identificados a continuación pueden publicarse en la página web de la **IEPA** o, en el caso de avisos públicos, también pueden distribuirse de acuerdo con las leyes y reglamentos aplicables.

Los documentos que actualmente han sido identificados para traducción incluyen:

- Avisos públicos (para localidades ubicadas en comunidades que cumplen con los criterios de traducción de este **LAP**)
- Formulario de Denuncia de Polución
- Formulario de Quejas de Acceso al Idioma
- Política de Justicia Ambiental
- Política de Justicia Ambiental sobre la Participación Pública
- Formulario de Solicitud del Acta de Libertad de Información (Freedom of Information Act, **FOIA** por sus siglas en inglés), localizado en línea
- Registro de Quejas de Polvo Fugitivo
- Registro de Olores
- Avisos de Derecho de Saber (para localidades ubicadas en comunidades que cumplen con los criterios de traducción de este **LAP**)
- Procedimiento de Quejas Concerniendo la Justicia Ambiental
- Programa de Prueba de Emisiones de Vehículos
- Hoja Informativa sobre Permisos de Quemaduras al Aire Libre de la **IEPA**
- Vigilancia del Agua Potable
- Información Sobre el Agua Potable
- Aviso Informativo Sobre el Plomo
- Hoja Informativa sobre la respuesta a las emergencias de derrames de materiales peligrosos
- Información sobre descuentos de la ley de Empleos de Energía Limpia (Clean Energy Jobs Act, **CEJA** por sus siglas en inglés)
- Programa de Eficiencia Energética para Residencias de Bajos Ingresos

Evaluación del LAP

Específicamente, para acciones de sitios específicos como los avisos públicos y otras notificaciones relacionadas a programas de permisos y limpieza, la **IEPA**:

1. Utilizará los instrumentos de detección mencionados para evaluar la población clasificada como **LEP** dentro del radio de 1 milla del sitio en cuestión; al menos que la Agencia tenga razones para creer, con evidencia cuantificable, que el área evaluada debe ser más grande o pequeña.

2. Evaluará las solicitudes de asistencia lingüística y utilizará interacciones previas en la comunidad para el sitio u otros sitios cercanos.
3. Después de la evaluación de solicitudes y usos previos, si la población clasificada como **LEP** es significativa (definida aquí como igual o más de 20%), la **IEPA** utilizará los datos del Censo y Encuesta de la Comunidad Estadounidense y otros métodos para determinar el/los idioma(s) que probablemente se hablen por la comunidad en el área de evaluación.

Medidas de Asistencia Lingüística

La Guía del **US EPA** establece que los dos métodos principales para servir a las personas consideradas como **LEP** son los servicios lingüísticos orales y escritos. Los servicios lingüísticos orales consisten en escuchar algo en un idioma y traducirlo oralmente a otro idioma. Esto puede incluir proveer intérpretes cuando un gran número de personas clasificadas como **LEP** asistirán a un evento público importante. Los servicios lingüísticos escritos consisten en la traducción de texto escrito en un idioma con texto escrito equivalente en otro idioma. Este proceso varía de la traducción de un documento completo hasta un resumen breve o descriptivo del documento.

Debe tomarse en cuenta que, tanto para las traducciones orales como para las escritas en particular, no todos los modismos, metáforas u otros recursos lingüísticos inherentes a un idioma pueden ser traducibles directamente y, por lo tanto, una traducción nunca será una representación perfecta o directa y el tono y los matices deben usarse para interpretar las ideas que se comunican. Esta es una consideración en la decisión de no traducir documentos legalmente exigibles.

Evaluación del Programa

Programas bajo los Factores 2 y 3: *Un gran número de personas afectadas y la naturaleza del programa*

1. Programa de Inspección y Mantenimiento de Vehículos (**VIM**): Los automovilistas con vehículos específicos en las áreas de incumplimiento metropolitanos de Chicago y St. Louis [es decir, áreas que no cumplen con ciertos estándares de calidad del aire] deben llevar sus vehículos a una estación de prueba de emisiones cada dos años. Estos vehículos deben pasar una prueba de emisiones para que el conductor renueve el registro del vehículo o la calcomanía de la placa. Estos automovilistas tienen contacto con el contratista de la **IEPA** que opera las estaciones de prueba de emisiones de vehículos.

Por consecuencia, este programa **VIM** cumple con los criterios de frecuencia de contacto e importancia del programa. Teniendo en cuenta los recursos disponibles y el porcentaje significativo (<50% de hablantes clasificados como **LEP** en el estado) de personas hispanohablantes en el estado, el programa **VIM** incluye una línea telefónica directa en español y representantes de habla hispana para responder a las consultas de los automovilistas.

2. La Guía del **US EPA** también describe un estándar de traducción flexible y reconoce que se pueden y se deben hacer distinciones entre los idiomas que se encuentran frecuentemente y los que se encuentran con menos frecuencia durante el proceso de identificación de idiomas para la traducción. Con esta meta, la comunidad hispanohablante es la comunidad clasificada como **LEP** más grande de Illinois. Para consultas generales y problemas que no sean específicos a una instalación o sitio, la **IEPA** establecerá un punto de contacto para las personas hispanohablantes clasificadas como **LEP**.
3. Para documentos futuros de carácter general y dirigidos a una audiencia estatal, por ejemplo, hojas informativas estatales con información sobre "quemaduras al aire libre", la **IEPA** proveerá traducciones al español. La **IEPA** trabajará para traducir los documentos existentes de este tipo a español con el tiempo. Para otros idiomas, la **IEPA** considerará las solicitudes de traducción caso por caso.

Programas bajo factores 2 y 3 con contacto infrecuente

1. Otras áreas programáticas de la Agencia tienen contacto impredecible o infrecuente con cualquier comunidad, vecindario, o municipio en particular. Si al momento de trabajar en una comunidad, la evaluación de individuos clasificados como **LEP** identifica un porcentaje significativo (20%) en el área que se está evaluando, la **IEPA** proveerá asistencia de traducción para documentos dirigidos al público, por ejemplo, avisos públicos, hojas informativas y asistencia de interpretación según sea necesario.

Los documentos legalmente vinculantes, por ejemplo, permisos, órdenes judiciales, reglas y regulaciones no se traducirán, ya que esto podría crear confusión con respecto a los requisitos legales.

Capacitación del Personal de la IEPA

Se proveerá capacitación al personal de la **IEPA** con un enfoque particular en los empleados que probablemente se encuentren con individuos clasificados como **LEP**. La capacitación incluirá información sobre el **LAP** y los recursos, políticas y procedimientos relacionados. Al

personal que consistentemente se encuentra con personas clasificadas como **LEP** se le ofrecerá preparación de repaso y la oportunidad de dar comentarios sobre el **LAP**.

La capacitación se enfocará en:

- La importancia de ofrecer servicios de asistencia lingüísticas
- Como comunicarse e interactuar con individuos clasificados como LEP en una manera respetuoso y efectivamente
- Las políticas, procedimientos, y protocolos del **IEPA** a la relación con proveer servicios de asistencia lingüísticas, incluyendo la disponibilidad de servicios de interpretación y traducción sin costo al solicitante
- Qué tipo de información traducido está disponible a individuos clasificados como LEP y donde se puede encontrar esa información; y
- Como **IEPA** personal puede asistir en el monitoreando de data alrededor de solicitudes sobre servicios de asistencia lingüísticas.

Gerentes: Todos los gerentes y el personal de alto nivel de la agencia recibirá capacitación para que comprendan el contenido del **LAP** y el proceso de decisiones para interactuar con personas clasificadas como **LEP**. Esta capacitación será terminada al fin de octubre 2023, y será requerido anualmente.

Oficina de Relaciones con la Comunidad (**OCR**) y Oficina de Justicia Ambiental (**OEJ**): La responsabilidad de implementar el **LAP** reside en el personal de **OCR** y **OEJ** trabajando junto con los gerentes de la Agencia. El personal de **OCR** y **OEJ** recibirá preparación sobre cómo efectuar los procedimientos para identificar poblaciones que potencialmente serian clasificados como **LEP**, obtener e implementar servicios del Plan de Acceso Lingüístico. Esta capacitación será terminada al fin de octubre 2023, y será requerido anualmente.

Empleados: Deben saber que la Agencia tiene un **LAP** y deben ayudar en los esfuerzos del **LAP**, según lo indique su gerencia. Esta capacitación será terminada al fin de octubre 2023, y será requerida anualmente.

Notificación a Personas clasificadas como LEP

La **IEPA** busca ser proactiva e informar a las personas clasificadas como **LEP** que hay servicios lingüísticos disponibles. La **IEPA** utilizará los siguientes métodos según corresponda con cada situación.

- Carteles
- Documentos
- Trabajar con organizaciones comunitarias y otros individuos interesados para informar a las personas consideradas como **LEP** de los servicios que ofrece la **IEPA**, incluyendo la disponibilidad de servicios de asistencia lingüística.

- Uso de un menú de voz telefónico pregrabado. El menú podría estar en los idiomas con los cuales la agencia se encuentra consistentemente. Proveerá información sobre los servicios de asistencia lingüística disponibles y cómo obtenerlos.
- Avisos y Anuncios

Monitoreo y Actualización del LAP

La **IEPA** tiene la intención de revisar periódicamente este plan para determinar si las medidas de asistencia lingüística y la capacitación del personal son efectivas. Al evaluar la efectividad del plan y la necesidad de medidas adicionales, la **IEPA** evaluará los comentarios del personal de la agencia y del público, incluyendo individuos clasificados como **LEP**.

Servicios y Protocolos de Asistencia Lingüística

1. Encuesta de las Capacidades Lingüísticas del Personal de la **IEPA**

Como parte del desarrollo inicial de este Plan de Acceso Lingüístico, la Oficina de Justicia Ambiental de **IEPA** identificó a tres empleados compensados por sus habilidades bilingües. Estos empleados hablan español con fluidez y son compensados por realizar tareas de traducción. Además, **IEPA** tiene personal que hablan varios idiomas diferentes con fluidez pero que actualmente no recibe compensación por sus habilidades bilingües. Sin embargo, tal personal son elegibles para el pago de "asignación temporal" bilingüe por el tiempo dedicado a realizar tareas bilingües.

2. Lista de Contactos de Medios Multilingüe

El Estado de Illinois actualmente mantiene una base de datos de contactos de medios en todo el estado. Esta lista contiene más de 400 medios de comunicación que brindan cobertura de eventos de Illinois, que incluye 161 medios de comunicación basados en Illinois. Esta base de datos se puede ordenar por medios impresos y electrónicos. Además, el Estado de Illinois mantiene una lista de contactos de medios multilingüe con más de 50 estaciones en Illinois. Todos los medios de comunicación tienen la capacidad de ayudar a difundir comunicados de prensa, avisos a los medios, o boletines de emergencia en su área de visualización/escucha.

3. Avisos de Asesoramiento

La **OEJ** de la **IEPA** publicará avisos de no-discriminación en varios idiomas en su sitio web y anunciará la disponibilidad de servicios de interpretación.

También se publicarán los números de teléfono a los que llamar para presentar una queja si una persona cree que ha sido discriminada. El número para comunicarse con el Coordinador del **Título VI** de **IEPA**, Chris Pressnall, es 217-524-1284.

4. Servicios y Protocolos de Asistencia Lingüística

Los servicios y protocolos de asistencia lingüística de la **IEPA** incluyen:

- Personal bilingüe
- Servicios de interpretación oral
- Personal bilingüe e interpretes
- Interpretación del Lenguaje de Señas Americano
- Sistema de teletipo (TTY)/Sistema de telecomunicación para personas sordas (TDD)
- Traducción escrita de documentos vitales

Personal bilingüe y capacitación

La **OCR** y la **OEJ** de la **IEPA** tienen empleados que hablan español con fluidez. Los empleados de habla hispana son compensados por los servicios de traducción que brindan. Además, el personal de la **IEPA** que actualmente no recibe compensación por sus habilidades bilingües, según lo exigen sus funciones laborales, son elegible para el pago de "asignación temporal" bilingüe por el tiempo dedicado a realizar tareas bilingües.

El personal bilingüe de la **IEPA** de Illinois tiene acceso a una "Hoja de referencia de términos en español" (el archivo se guarda en el disco compartido interno de la Agencia). Este recurso incluye ejemplos de frases comunes de la Agencia que pueden ser útiles para el personal bilingüe cuando se encuentran con individuos clasificados como **LEP** que hablan español. El personal bilingüe debe consultar este recurso, pero también usar su discreción al comunicarse con personas clasificadas como **LEP** de habla hispana. Además, los documentos que incluyen hojas informativas y avisos públicos están disponibles en inglés en la página de web del **IEPA**, y donde hay una población grande de individuos clasificados como **LEP** que hablan español, o una necesidad, los documentos también están disponibles en español. El personal bilingüe de **OCR** y **OEJ** puede consultar estos documentos, según sea necesario, y usarlos como ejemplos para traducir documentos al español. El personal que probablemente se encuentre con personas clasificadas como **LEP**, como el personal de la **OCR** y la **OEJ**, recibirá capacitación sobre los procedimientos específicos del Plan de Acceso Lingüístico. No obstante, se informará al personal del **IEPA** sobre el Plan de Acceso Lingüístico y los procedimientos para acceder a los servicios de traducción en caso de necesidad.

Interpretación

La interpretación es la traducción de un lenguaje hablado o de señas al de otro idioma. Los servicios de interpretación incluyen interpretación telefónica y cara a cara, así como interpretación en lenguaje de señas. Existe un contrato estatal para la contratación de servicios de interpretación para todas las agencias estatales, incluida la **IEPA**.

Por contrato estatal, *Propio Language Services* proporciona interpretación telefónica de tres maneras. Según el contrato estatal, *Multilingual Connections* proporciona servicios de interpretación en reuniones/audiencias públicas, reuniones legales/audiencias y otros procedimientos legales, conferencias, talleres, sesiones de capacitación y otras interacciones de

persona a persona. Las solicitudes de servicios de interpretación de *Multilingual Connections* pueden ser hechas por la **OCR** o la **OEJ** del **IEPA**.

Interpretación Telefónica

Los servicios de interpretación telefónica (**TIS** por sus siglas en inglés) están disponibles para todos los contactos en persona y telefónicos con el público. Si un miembro del público llama a la **IEPA** y no habla inglés o español, *Propio Language Services* debe ser contactado para servicios de interpretación siguiendo los siguientes pasos.

Uso de la Línea de Interpretación Telefónica

1. Marque: 1-217-834-8424
2. Cuando se le solicite
 - Para un intérprete de español
Marque 1
 - Para todos los demás idiomas
Marque 2Introduzca el código de idioma de 2 dígitos (consulte las instrucciones de interpretación lingüística, marque 01 para español)
3. Ingrese la cuenta de cinco dígitos #17190
4. Proporcionar al agente:
 - Nombre y apellido de la persona que llama; nombre/ubicación de la oficina; y
 - Nombre y cargo de la Oficina
 - Para llamadas de 3 vías: Pídale a la primera persona que responda (intérprete o coordinador de llamadas) que haga la llamada.
 - Número de intérprete de respaldo: 1-866-386-1284 (Solo se usa si el intérprete no está disponible en el número principal anterior)

***NOTA: Si los servicios de interpretación telefónico se utilizan a través de *Propio*, debe notificar a la oficina Fiscal inmediatamente después de utilizar el servicio para fines de facturación y contabilidad.**

Interpretación del Lenguaje de Señas Americano

Los servicios de interpretación de lenguaje de señas americano (**ASL** por sus siglas en inglés) son proporcionados por *Multilingual Connections LLC*. Las solicitudes de servicios de interpretación de **ASL** deben hacerse con al menos 1-2 semanas de anticipación. Las solicitudes de servicios de interpretación de **ASL** de *Multilingual Connections LLC* se pueden coordinar con la **IEPA OCR** o la **OEJ**.

El personal de la agencia no debe exigir que alguna persona proporcione su propio intérprete de lenguaje de señas.

Mecanismo de Comentario del Intérprete de **ASL**

Las preguntas, inquietudes o comentarios con respecto a la sesión de intérprete telefónico, incluida la calidad de la interpretación telefónica, deben hacerse directamente al Coordinador de Acceso Lingüístico, Chris Pressnall (chris.pressnall@illinois.gov).

Las quejas también pueden presentarse a:

Illinois Deaf and Hard of Hearing Commission (**IDHHC**)

Attn: Interpreter Complaint Department

528 South 5th Street, Suite 209

Springfield, IL 62701

Voice: 877-455-3323 or 217-557-4495*

Video Phone: 217-303-8010

TTY: 888-261-2698

Fax: 217-557-4492

<https://idhhc.illinois.gov/community/interpretercomplaint.html>

*Para individuos que llamen el número de "voz", las llamadas de **IDHHC** se dirigen a través del sistema de retransmisión de video de la Comisión Federal de Comunicaciones para acomodar al personal sordo.

Sistema de Teletipo (**TTY**)/Sistema de Telecomunicación para Sordos (**TDD**)

Un **TTY** y **TDD** son ayudas y servicios auxiliares para personas con discapacidades auditivas. Un sistema de retransmisión hace posible que las personas sordas usen **TTY** para llamar a otras personas que no tienen un **TTY**. Illinois tiene el *Illinois Relay Center* (**IRC**), también conocido como "Retransmisión de dos partes." **IRC** es un servicio de 24 horas al día, siete días a la semana que proporciona un enlace de comunicaciones entre aquellos que usan un **TTY** y aquellos que usan un teléfono de voz estándar. Aquellos que usan un **TTY** pueden comunicarse con la **IEPA** marcando 888-273-5488.

Traducción

La traducción es la reproducción escrita o basada en texto de un idioma al de otro idioma. Ciertos documentos de la **IEPA** pueden ser traducidos a idiomas extranjeros por proveedores contratados por el Estado. La traducción en la **IEPA** se coordina con **OCR** y **OEJ**.

Proceso interno de revisión de traducciones

Los empleados que revisan traducciones y/o aquellos que solicitan revisiones internas deben seguir estas pautas para garantizar la calidad.

El proceso se puede dividir en tres pasos generales.

1. Preparación de materiales

- El texto en inglés se evalúa para determinar su legibilidad, claridad y adecuación cultural.
- Asegurar
 - nivel de lectura correcto,
 - el lenguaje es simple y claro,
 - los mensajes y las ilustraciones son culturalmente apropiados,
 - la traducibilidad del documento en inglés, y
 - el documento está formateado adecuadamente para accesibilidad.
 - Si los materiales se distribuirán en copia impresa (Word, PDF, etc.), deben formatearse para que puedan estar disponibles a pedido en formatos que sean accesibles para las personas que usan tecnología de asistencia según lo requerido por la Ley de Estadounidenses con Discapacidades y la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación.
 - El documento se imprime claramente en blanco y negro si se publicará en Internet para su descarga pública.
 - Si se enumera la información de un contacto, el programa debe tener capacidad para interactuar con personas que son clasificadas como **LEP**. En la mayoría de los casos, el uso de servicios de interpretación telefónica resuelve el problema. La disponibilidad de dichos servicios se enumerará en los materiales.
 - Se identifica un traductor. Por lo general, los servicios de traducción deben ser proporcionados por *Multilingual Connections*.

2. Traducción

- Se realiza la traducción inicial.
- El personal del programa debe discutir lo siguiente con los traductores:
 - Finalidad del material
 - Nivel de lectura adecuado para la audiencia
 - Los mensajes importantes acerca de la salud, y
 - Terminología específica del mensaje
- El traductor necesita ser alentado a hacer preguntas, porque la calidad de la traducción depende de la comprensión del traductor del documento en inglés.
- Se debe utilizar una traducción conceptual, en lugar de una traducción palabra por palabra, frase por frase. Este método permite al traductor seleccionar entre una variedad de formas de expresar el mensaje a su audiencia. El uso de una metodología que no es literal transmite el mensaje deseado de una manera

culturalmente más relevante que el uso de una traducción literal o palabra por palabra.

- Se utilizará dos traductores: uno para la traducción inicial y el segundo para revisar y editar la traducción, verificando la precisión, el tono y la idoneidad. La traducción se entrega a un segundo traductor que verificará el estilo, la gramática, la precisión y la comprensión de los mensajes. El segundo traductor también revisará el nivel de alfabetización de la traducción.
- Si se contratara *Multilingual Connections* para servicios de traducción, asegúrese que se proporcione un segundo traductor y que este costo esté incluido en la estimación del precio.

3. Revisión/edición.

- No se recomienda la traducción "al revés" como un método eficaz.
- Los materiales traducidos también deben ser probados en el campo. Una forma sencilla de hacerlo es trabajando con proveedores comunitarios, miembros de la comunidad y/o personal bilingüe. Tales personas pueden revisar sus documentos y proporcionar información valiosa.

Documentos de Orientación Federales de LEP

Título VI Orientación para Destinatarios:

<https://www.lep.gov/>

Agencia de Protección Ambiental (EPA):

<https://www.federalregister.gov/documents/2004/06/25/04-14464/guidance-to-environmental-protection-agency-financial-assistance-recipients-regarding-title-vi>

Departamento de Justicia (DOJ): <https://www.federalregister.gov/documents/2002/06/18/02-15207/guidance-to-federal-financial-assistance-recipients-regarding-title-vi-prohibition-against-national>

Departamento de Energía (DOE): <https://www.federalregister.gov/documents/2004/08/16/04-18636/nondiscrimination-in-federally-assisted-programs-enforcement-of-title-vi-of-the-civil-rights-act-of>