

## SUS DERECHOS BAJO EL TITULO VI DE LOS DERECHOS CIVILES DEL ACTA DEL 1964 (TITLE VI) & LA SECCION 504 DEL ACTA DE REABILITACION DEL 1973

### ¿Qué es la Sección 504?

La Cooperativa A/C Cristóbal Rodríguez Hidalgo (CRH Coop) no discrimina a las personas en función de su discapacidad en virtud de la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973. La Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 es una ley nacional que protege a las personas calificadas de la discriminación basada en su discapacidad. Los requisitos de no discriminación de la ley se aplican a organizaciones que reciben asistencia financiera de cualquier Departamento o Agencia Federal. La Sección 504 prohíbe a las organizaciones excluir o negar a las personas con discapacidades la igualdad de oportunidades para recibir los beneficios y servicios del programa. Define los derechos de las personas con discapacidades a participar y tener igualdad de acceso a los beneficios y servicios del programa.

### ¿Qué es el Acta de Derechos Civiles de 1964 (Titulo VI)?

La Cooperativa A/C Cristóbal Rodríguez Hidalgo (CRH Coop) no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, discapacidad o edad bajo el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964. El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 es una ley nacional que protege a las personas calificadas de la discriminación basada en su raza, color, origen nacional, sexo, discapacidad o edad. Los requisitos de no discriminación de la ley se aplican a las organizaciones que reciben asistencia financiera de cualquier Departamento Federal o sus Agencias. El Título VI prohíbe a las organizaciones excluir o negar a las personas la igualdad de oportunidades para recibir beneficios y servicios del programa; garantiza la igualdad de acceso a la comunidad a la que servimos. Define los derechos de las personas a participar y tener igualdad de acceso a los beneficios y servicios del programa.



## ¿Quién está protegido?

La Sección 504 protege a las personas calificadas con discapacidades. Según esta ley, las personas con discapacidades se definen como personas con un impedimento físico o mental que limita sustancialmente una o más actividades importantes de la vida. Las principales actividades de la vida incluyen el cuidado de uno mismo, caminar, ver, oír, hablar, respirar, trabajar, realizar tareas manuales y aprender.

## Actos discriminatorios prohibidos

Las prohibiciones contra la discriminación se aplican a la disponibilidad de servicios, la accesibilidad, la prestación y las actividades y responsabilidades administrativas de las organizaciones que reciben asistencia financiera federal. Un beneficiario de asistencia financiera federal no puede, por motivos de discapacidad, raza, color, origen nacional, sexo, discapacidad o edad: negar a las personas calificadas la oportunidad de participar o beneficiarse de programas, servicios u otros beneficios financiados por el gobierno federal; negar el acceso a programas, servicios, beneficios u oportunidades para participar como resultado de barreras físicas.

## Quejas por discriminación

De acuerdo con la ley federal y la política del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos, a esta institución se le prohíbe discriminar por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad o discapacidad. Puede presentar una queja por discriminación ante el Departamento del Tesoro:

- por Correo, U.S. Department of the Treasury, Office of Civil Rights and Equal Employment Opportunity, 1500 Pennsylvania Ave. N.W., Washington, D.C. 20220
- por correo electrónico a [crccomplaints@treasury.gov](mailto:crccomplaints@treasury.gov)

## Cooperativa A/C Cristóbal Rodríguez Hidalgo Oficial de Contacto

Se ha designado a la siguiente persona para que se encargue de las consultas relativas a las políticas de no discriminación:

- Doris Hernández, Oficial de Cumplimiento
- Email- [dhernandez@crh.coop](mailto:dhernandez@crh.coop)



PO Box 438 Coamo Puerto Rico 00769



[www.CRH.coop](http://www.CRH.coop)



787-825-1350

## YOUR RIGHTS UNDER TITLE VI OF THE CIVIL RIGHTS ACT OF 1964 (TITLE VI) AND SECTION 504 OF THE REHABILITATION ACT OF 1973

### What Is Section 504?

Cooperativa A/C Cristóbal Rodríguez Hidalgo (CRH Coop) does not discriminate on the based on their disability under Section 504 of the Rehabilitation Act of 1973. Section 504 of the Rehabilitation Act of 1973 is a national law that protects qualified individuals from discrimination based on their disability. The nondiscrimination requirements of the law apply to organizations that receive financial assistance from any Federal Department or Agency. Section 504 forbids organizations from excluding or denying individuals with disabilities an equal opportunity to receive program benefits and services. It defines the rights of individuals with disabilities to participate in, and have equal access to, program benefits and services.

### What Is THE CIVIL RIGHTS ACT OF 1964?

Cooperativa A/C Cristóbal Rodríguez Hidalgo (CRH Coop) does not discriminate on the based on their race, color, national origin, sex, disability or age under Title VI of the Civil Rigths Act of 1964. The Title VI of the Civil Rigths Act of 1964 is a national law that protects qualified individuals from discrimination based on their race, color, national origin, sex, disability or age. The nondiscrimination requirements of the law apply to organizations that receive financial assistance from any Federal Department or Agency. Title VI forbids organizations from excluding or denying individuals an equal opportunity to receive program benefits and services; guarantees equal access to the community we serve. It defines the rights of individuals with to participate in, and have equal access to, program benefits and services.



## Who Is Protected

Section 504 protects qualified individuals with disabilities. Under this law, individuals with disabilities are defined as persons with a physical or mental impairment which substantially limits one or more major life activities. Major life activities include caring for one's self, walking, seeing, hearing, speaking, breathing, working, performing manual tasks, and learning.

## Prohibited Discriminatory Acts

Prohibitions against discrimination apply to service availability, accessibility, delivery, and the administrative activities and responsibilities of organizations receiving Federal Financial Assistance. A recipient of Federal Financial Assistance may not, based on disability, race, color, national origin, sex, disability or age: deny qualified individuals the opportunity to participate in or benefit from federally funded programs, services, or other benefits; deny access to programs, services, benefits or opportunities to participate as a result of physical barriers.

## Complaint of Discrimination

In accordance with federal law and U.S. Department of the Treasury policy, this institution is prohibited from discriminating based on race, color, national origin, sex, age, or disability. You can file a complaint of discrimination with the Department,

- by mail to U.S. Department of the Treasury, Office of Civil Rights and Equal Employment Opportunity, 1500 Pennsylvania Ave. N.W., Washington, D.C. 20220
- or by email to [crcomplaints@treasury.gov](mailto:crcomplaints@treasury.gov)

## Cooperativa A/C Cristóbal Rodríguez Hidalgo Point of Contact

The following person has been designated to handle inquiries regarding the non-discrimination policies:

- Doris Hernández, Compliance Officer
- Email- [dhernandez@crh.coop](mailto:dhernandez@crh.coop)



PO Box 438 Coamo Puerto Rico 00769



[www.CRH.coop](http://www.CRH.coop)



787-825-1350

# I speak ...

---

## A

---

### Amharic

እኔ አማርኛ ነው ፉማሪያው.

### Arabic

أنا أتحدث اللغة العربية

### Armenian

Ես խոսում եմ հայերեն

---

## B

---

### Bengali

আমী ঝাঙ্গা কথা বেলতে পারী

### Bosnian

Ja govorim bosanski

### Bulgarian

Аз говоря български

### Burmese

ကျွန်တော်/ကျွန်မ မြန်မာ လို ပြောတတ် ပါတယ်

# C

**Cambodian**

ខ្មែរបាយការណ៍ខ្វះ

**Cantonese**

我講廣東話 (Traditional)

我讲广东话 (Simplified)

**Catalan**

Parlo català

**Croatian**

Govorim hrvatski

**Czech**

Mluvím česky

---

---

# D

---

---

## Danish

Jeg taler dansk

## Dari

من دری حرف می‌زنم

## Dutch

Ik spreek het Nederlands

---

---

# E

---

---

## Estonian

Ma räägin eesti keelt

---

---

# F

---

---

## Finnish

Puhun suomea

## French

Je parle français

# G

**German**

Ich spreche Deutsch

**Greek**

Μιλώ τα ελληνικά

**Gujarati**

હું ગુજરાતી બોલુણું છું

# H

**Haitian Creole**

M pale kreyòl ayisyen

**Hebrew**

אני מדבר עברית

**Hindi**

मैं हिंदी बोलता हूँ ।

**Hmong**

Kuv has lug Moob

**Hungarian**

Beszélek magyarul

---

---

# I

---

---

**Icelandic**

Ég tala íslensku

**Ilocano**

Agsaonak ti Ilokano

**Indonesian**

syay bisa berbahsa Indonesia

**Italian**

Parlo italiano

---

---

# J

---

---

**Japanese**

私は日本語を話す

---

# K

---

## Kackchiquel

Quin chagüic' ká chábal' ruin' rí  
tzújon cakchiquel

## Korean

한국어 합니다

## Kurdish

man Kurdii zaanim

## Kurmanci

man Kurmaanji zaanim

---

# L

---

## Laotian

ຂໍ້ມູນປາກພາສາລາວ

## Latvian

Es runāju latviski

## Lithuanian

Ač kal bu lietuviš kai

---

# M

---

## Mandarin

我講國語 (Traditional)

我讲国语/普通话 (Simplified)

## Mam

Bán chiyola tuj kíyol mam

## Mon

၃၀၁၅၂၂၀၈၇၁၁၅၄၅

---

# N

---

## Norwegian

Jeg snakker norsk

---

# P

---

## Persian

من فارسی صحبت می کنم.

## Polish

Mówię po polsku

## Portuguese

Eu falo português do Brasil  
(for Brazil)

Eu falo português de Portugal  
(for Portugal)

## Punjabi

ਮੈਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦਾ/ਬੋਲਦੀ ਹਾਂ।

---

# Q

---

## Qanjobal

Ayin tí chí walq' anjob' al

## Quiche

In kinch'aw k'uin ch'e quiche

---

---

# R

---

---

**Romanian**

Vorbesc românește

**Russian**

Я говорю по-русски

---

---

# S

---

---

**Serbian**

Ја говорим српски

**Sign Language (American)**



## **Slovak**

Hovorím po slovensky

## **Slovenian**

Govorim slovensko

## **Somali**

Waxaan ku hadlaa af-Soomaali

## **Spanish**

Yo hablo español

## **Swahili**

Ninaongea Kiswahili

## **Swedish**

Jag talar svenska

---

# **T**

---

## **Tagalog**

Marunong akong mag-Tagalog

## **Tamil**

நான் தமிழ் பேசுவேன்

**Thai**

ພຸດການ່າໄທຍ

**Turkish**

Türkçe konuşurum

---

**U**

---

**Ukrainian**

Я розмовляю українською мовою

**Urdu**

میں اردو بولتا ہوں

---

**V**

---

**Vietnamese**

Tôi nói tiếng Việt

---

**W**

---

**Welsh**

Dwi'n siarad

---

---

# X

---

---

**Xhosa**

Ndithetha isiXhosa

---

---

# Y

---

---

**Yiddish**

אַיד רַעַד יִידִיש

**Yoruba**

Mo nso Yooba

---

---

# Z

---

---

**Zulu**

Ngiyasikhulumma isiZulu

## Selected Indigenous Languages of Mexico

| Agrupación Lingüística | Variante Lingüística             | Frase en español  | Frase en lengua                           |
|------------------------|----------------------------------|---|---|
| chichimeo<br>jonaz     | chichimeco jonaz                 | yo hablo chichimeca   | ikáuj úza'érí                             |
| mazateco               | mazateco del norte               | yo hablo mazateco<br>Hablo la lengua de<br>Santa María Chilchotla | Cha'ña enná<br>Cha'ña énn nda xo          |
| maya                   | maya                             | Yo hablo maya   | teen k-in t'aan maya                      |
| mixe                   | mixe bajo                        | Yo hablo mixe   | Madýakpiëch ayuuik                        |
|                        | mixe alto, de<br>Tlahuitoltepec  | Yo hablo mixe   | Xaamkëjxpet<br>ayuuijk èts<br>nkajipyxypy |
| mixteco                | mixteco del oeste<br>de la costa | yo hablo mixteco  | Yuu kain se'en savi<br>ñu ñundua          |

## Selected Indigenous Languages of Mexico

| Agrupación Lingüística | Variante Lingüística   | Frase en español    | Frase en lengua                              |
|------------------------|--|---------------------|--|
| náhuatl                | náhuatl de la huasteca veracruzana<br>(se entiende junto con Veracruz y San Luis Potosí) | yo hablo náhuatl    | Na nitlajtowa<br>náhuatl                     |
| tojolabal              | tojolabal  | yo hablo tojolabal  | Ja 'ke' ni wala<br>kúmaniyon<br>tojol-abál   |
| tríqui                 | tríqui de la baja  | yo hablo tríqui     | 'unj a'mii xna'<br>ánj nu'a                  |
| tseltal                | tseltal (variante unificada)   | Yo hablo tseltal    | Te jo'one ja k'op te<br>bats'il k'op tseltal |
| tsotsil                | tseltal (variante unificada)   | Yo hablo tsotsil    | Vu'une jna'xi k'<br>opoj ta bats'i k'op      |
| zapoteco               | zapoteco de la planicie costera  | yo hablo zapoteco   | Naa riñé' diidazá                            |
| chinanteco             | chinanteco del sureste medio   | yo hablo chinanteco | Jnea lo'n jujmíí kiee<br>, dsa mo'kuöö       |

|                  |                  |                       |                       |
|------------------|------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>A - pg. 3</b> | <b>G - pg. 6</b> | <b>M - pg. 10</b>     | <b>T - pg. 13, 14</b> |
| Amharic          | German           | Mandarin              | Tagalog               |
| Arabic           | Greek            | Mam                   | Tamil                 |
| Armenian         | Gujarati         | Mon                   | Thai                  |
|                  |                  |                       | Turkish               |
| <b>B - pg. 3</b> | <b>H - pg. 7</b> | <b>N - pg. 10</b>     | <b>U - pg. 14</b>     |
| Bengali          | Haitian Creole   | Norwegian             | Ukrainian             |
| Bosnian          | Hebrew           |                       | Urdu                  |
| Bulgarian        | Hindi            | <b>P - pg. 11</b>     |                       |
| Burmese          | Hmong            | Persian               |                       |
|                  | Hungarian        | Polish                |                       |
| <b>C - pg. 4</b> | <b>I - pg. 8</b> | Portuguese            | <b>V - pg. 14</b>     |
| Cambodian        | Icelandic        | Punjabi               | Vietnamese            |
| Cantonese        | Ilocano          |                       |                       |
| Catalan          | Indonesian       | <b>Q - pg. 11</b>     | <b>W - pg. 14</b>     |
| Croatian         | Italian          | Qanjobal              | Welsh                 |
| Czech            |                  | Quiche                |                       |
| <b>D - pg. 5</b> | <b>J - pg. 8</b> | <b>R - pg. 12</b>     | <b>X - pg. 15</b>     |
| Danish           | Japanese         | Romanian              | Xhosa                 |
| Dari             |                  | Russian               |                       |
| Dutch            | <b>K - pg. 9</b> |                       | <b>Y - pg. 15</b>     |
|                  | Kackchiquel      | <b>S - pg. 12, 13</b> | Yiddish               |
| <b>E - pg. 5</b> | Korean           | Serbian               | Yoruba                |
| Estonian         | Kurdish          | Sign Language         |                       |
|                  | Kurmanci         | Slovak                | <b>Z - pg. 15</b>     |
| <b>F - pg. 5</b> |                  | Slovenian             | Zulu                  |
| Finnish          | <b>L - pg. 9</b> | Somali                |                       |
| French           | Laotian          | Spanish               | <b>See page 16,17</b> |
|                  | Latvian          | Swahili               | for selected          |
|                  | Lithuanian       | Swedish               | indigenous            |
|                  |                  |                       | languages             |
|                  |                  |                       | of Mexico.            |

# Limited English Proficiency Resources

---

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

“I Speak” is provided by the Department of Homeland Security Office for Civil Rights and Civil Liberties (CRCL).

Special thanks to the Department of Justice Bureau of Justice Assistance and the Ohio Office of Criminal Justice Services, for inspiration and permission to use their “I Speak” guide as the initial source.

---

### Office for Civil Rights and Civil Liberties

[www.dhs.gov/crcl](http://www.dhs.gov/crcl)

Toll Free: 1-866-644-8360

Toll Free TTY: 1-866-644-8361

Email: [crcl@dhs.gov](mailto:crcl@dhs.gov)

---



*Cooperativa de A/C Cristóbal Rodríguez Hidalgo*

*Language Access Plan (LAP)*

*February, 2024*



# Language Access Plan

**February 28, 2024**

## Table of Contents

|       |  |   |
|-------|--|---|
| I.    | Introduction and Purpose .....                         | 3 |
| II.   | Persons Charged with Implementing the Plan .....       | 3 |
| III.  | Identification and Assessment of LEP Communities ..... | 3 |
| IV.   | Language Assistance Services.....                      | 4 |
| V.    | Guidelines for Interpreters and Translators.....       | 5 |
| VI.   | Providing Notice of Language Assistance Services.....  | 6 |
| VII.  | Training Staff on LEP Policies and Services.....       | 6 |
| VIII. | Monitoring, Evaluating, and Updating this Plan .....   | 6 |
|       | Adopted:.....  | 7 |

## **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 Persons with Limited English Proficiency”, **Cooperativa de A/C Cristóbal Rodríguez Hidalgo** 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 A/C Cristóbal Rodríguez Hidalgo** operates community of Puerto Rico, where Spanish is the predominant language. Understanding the cultural and linguistic diversity of our community, we have implemented a robust Language Assistance Plan (LAP) that emphasizes providing all our services primarily in Spanish. Our customer service representatives, documents, and all interactions are readily available and conducted in Spanish to ensure clarity and understanding.

All our official documents, website content, and communication materials are thoughtfully prepared in Spanish to eliminate language barriers and ensure easy access to information. We believe that effective communication is the cornerstone of building 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 for interacting with and providing services to LEP individuals in order to ensure equity and inclusion across beneficiaries. This is essential to our mission of provide low-cost financial services to our community. To prepare for the development of this plan, we conducted a Four-Factor Analysis which balanced the following factors:

1. The number or proportion of LEP persons served or encountered in the eligible service population;
2. The frequency with which the LEP persons come into contact with the Credit Union;
3. The nature and importance of the program, activity, or service provided by the Credit Union;
4. The resources available and costs to the recipient.

## **II. Persons Charged with 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 be charged with maintaining and updating this plan as the need for changes arises. The group will report to Executive President and will need to coordinate with Branch Managers in order to carry out the directives established by this plan.

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

In order to identify LEP individuals in our community, we consulted data from The Civil Rights Division’s Language Map App 2015 in LEP.gov website. Based on this data, we have identified LEP populations in our community to be persons who speak Spanish (% 79.94 of population), Chinese (.04% of population), French, Portuguese and Arabic (.01% of population each one).

---

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

As our community evolves over time, we will continue to monitor shifts in our population's demographics through biennial assessments to ensure that we are adequately tracking LEP representation in our jurisdiction. We will also work to identify LEP individuals in our normal encounters with the public by:

- Assuming LEP if communication seems impaired;
- Responding to individual requests for language assistance services;
- Relying on self-identification by the non-English speaker or LEP individual;
- Asking open-ended questions to determine language proficiency;
- Using "I Speak" language identification cards or posters;
- Collecting and recording primary language data from individuals when they first engage with our programs and services.
- Based on written material submitted to the Credit Union

#### **IV. Language Assistance Services**

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

- In Person
- Calls or Emails;
- Member's Annual Meetings;
- Public access to Credit Union websites;
- Credit Union brochures.

Due to the variety of encounters that LEP individuals may have with our Institution, a variety of language assistance services will be provided and advertised to these individuals. To determine the extent of language assistance services provided, we relied on our Four-Factor Analysis and identified the following groups as meeting the 1,000 or 5% LEP threshold for the provision of language assistance service:

- Spanish (2,772,729, 79.94% of population)

For these LEP populations, both oral and written language assistance services will be provided.

##### **Oral Language Assistance**

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

*For communication over the phone:*

The staff member will first make an effort to identify the primary language of the individual. If that staff member is approved as bilingual in the individual's primary language by the Credit Union, then that staff member may assist the LEP individual directly. If the staff member has not been approved as bilingual in that language, then that staff member will transfer the call to another staff member who has been approved as bilingual, as listed in the Staff Directory. If no bilingual staff member is available to assist the individual, then a approved volunteer from the community may be used to communicate with the LEP individual.

*For communication in person:*

The staff member will first make an effort to identify the primary language of the individual, using an “I Speak” language card if necessary. If that staff member is approved as bilingual in the individual’s primary language by the Credit Union, then that staff member may assist the LEP individual directly. If the staff member has not been approved as bilingual in that language, then that staff member will contact another staff member who has been approved as bilingual, as listed in the Staff Directory, to come and assist the individual. If no bilingual staff member is available to assist the individual, then a approved volunteer from the community may be used to communicate with the LEP individual.

*For public meetings:*

The staff member will first make an effort to identify the primary language of the individual. If that staff member is approved as bilingual in the individual’s primary language by the Credit Union, then that staff member may assist the LEP individual directly. If the staff member has not been approved as bilingual in that language, then that staff member will transfer refer another staff member who has been approved as bilingual. If no bilingual staff member is available to assist the individual, then a approved volunteer from the community may be used to communicate with the LEP individual.

Written Language Assistance

Written language assistance may not be necessitated for a number of documents, notices, advertisements, forms, etc. “Vital documents” they are provided in Spanish.

**V. Guidelines for Interpreters and Translators**

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

- Be proficient in and able to communicate information accurately in both English and the other applicable 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 regionalisms and be able to provide the most appropriate interpretation in a consistent manner.

LEP individuals may bring another individual to provide interpretation who has not been approved for formal interpretation services by the Credit Union. During these encounters, 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;
- Avoid the use of acronyms, double negatives, and contractions;
- Speak in short sentences that contain one idea at a time;
- Talk to the applicant and not to 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 outreach steps will be taken:

- Provide “I Speak” language identification cards to front office staff;
- Maintain non-English instructions on telephone menus;
- Maintain non-English content on the Credit Union website;

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

All staff 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 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 other stakeholders;
- Keep current on community demographics by engaging with local resources;
- Monitor the Credit Union’s response rate to suggestions or requests by LEP individuals;

*Cooperativa de A/C Cristóbal Rodríguez Hidalgo*

*Language Access Plan (LAP)*

*February, 2024*

**Adopted: February 28, 2024**



**Francisco Miranda Aponte**  
**Chairman of the Board**



---

**José H. Zayas Bermúdez**  
**Secretary of the Board of Directors**



# Plan de Acceso Lingüístico

Febrero 28, 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.    | Diretrices para Intérpretes y Traductores .....                  | 5 |
| VI.   | Notificación de Servicios de Asistencia Lingüística .....        | 6 |
| VII.  | Capacitación del Personal en Políticas y Servicios para LEP..... | 6 |
| VIII. | Monitoreo, Evaluación y Actualización de este Plan .....         | 7 |
|       | Adoptado: Febrero 28, 2024 .....                                 | 7 |

## **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 A/C Cristóbal Rodríguez Hidalgo 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".

La Cooperativa de A/C Cristóbal Rodríguez Hidalgo 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 sólido 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.

Todos nuestros documentos oficiales, contenido del sitio web y materiales de comunicación están cuidadosamente preparados en español para eliminar barreras lingüísticas y 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. Para prepararnos para el desarrollo de este plan, llevamos a cabo un Análisis de Cuatro Factores que equilibró los siguientes aspectos:

- El número o proporción de personas LEP atendidas o encontradas en la población elegible para el servicio;
- La frecuencia con la que las personas LEP entran en contacto con la Cooperativa;
- La naturaleza e importancia del programa, actividad o servicio proporcionado por la Cooperativa;
- Los recursos disponibles y los costos para el destinatario.

## **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 (**% 79.94 de la población**), chino (**.04% de la población**), francés, portugués y árabe (**.01% de la población cada uno**).

A medida que nuestra comunidad evoluciona con el tiempo, continuaremos monitoreando cambios en la demografía de nuestra población mediante evaluaciones bianuales para garantizar que estemos siguiendo adecuadamente la representación LEP en nuestra jurisdicción. También trabajaremos para identificar a individuos LEP en nuestros encuentros normales con el público mediante:

- Suponer que una persona es LEP si la comunicación parece estar afectada;
- Responder a solicitudes individuales de servicios de asistencia lingüística;
- Confiar en la autoidentificación por parte del hablante no inglés o individuo LEP;
- Hacer preguntas abiertas para determinar la competencia lingüística;
- Utilizar tarjetas de identificación de idioma "I Speak" o carteles;
- Recopilar y registrar datos del idioma principal de las personas cuando se involucran por primera vez en nuestros programas y servicios.
- Basándonos en el material escrito presentado a la Cooperativa de Crédito

#### **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 y anunciarán una variedad de servicios de asistencia lingüística. Para determinar la extensión de los servicios de asistencia lingüística proporcionados, confiamos en nuestro Análisis de Cuatro Factores e identificamos los siguientes grupos como cumpliendo con el umbral de 1,000 o 5% de LEP para la provisión de servicios de asistencia lingüística:

- Español (2,772,729, 79.94% de la población)

Para estas poblaciones LEP, se proporcionarán servicios de asistencia lingüística tanto orales como escritos.

#### **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 está aprobado como bilingüe en el idioma principal del individuo por la Cooperativa, entonces ese miembro del personal puede ayudar directamente al individuo LEP. Si el miembro del personal no ha sido aprobado como bilingüe en ese idioma, entonces transferirá la llamada a otro miembro del personal que haya sido aprobado como bilingüe, según se indica en el Directorio de Personal. 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, utilizando una tarjeta de idioma "I Speak" si es necesario. Si ese miembro del personal está aprobado como bilingüe en el idioma principal del individuo por la Cooperativa de Crédito, entonces ese miembro del personal puede ayudar directamente al individuo LEP. Si el miembro del personal no ha sido aprobado como bilingüe en ese idioma, entonces contactará a otro miembro del personal que haya sido aprobado como bilingüe, según se indica en el Directorio de Personal, 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 está aprobado como bilingüe en el idioma principal del individuo por la Cooperativa, entonces ese miembro del personal puede ayudar directamente al individuo LEP. Si el miembro del personal no ha sido aprobado como bilingüe en ese idioma, entonces referirá a otro miembro del personal que haya sido aprobado como bilingüe, según se indica en el Directorio de Personal. 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 puede no ser necesaria para varios documentos, avisos, anuncios, formularios, etc. Los "documentos vitales" se proporcionan en español.

**V. Directrices para Intérpretes y Traductores**

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

- Ser competentes y capaces de comunicar información con precisión tanto en inglés como en el otro idioma correspondiente;
- Comprender la terminología específica de la Cooperativa de Crédito;
- 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 estos encuentros, 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;
- Evitar el uso de siglas, dobles negaciones y contracciones;
- Hablar en oraciones cortas que contengan una idea a la vez;
- Hablar con el solicitante y no con el intérprete;
- Enunciar 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 marketing y divulgación:

- Proporcionar tarjetas de identificación de idioma "I Speak" al personal de la oficina principal;
- Mantener instrucciones en otros idiomas en los menús telefónicos;
- 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 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;
- Cómo utilizar el Directorio de Personal 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 de Crédito 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: Febrero 28, 2024**



Francisco Miranda Aponte  
Presidente de la Junta de Directores



José H. Zayas Bermúdez  
Secretario de la Junta de Directores