Scottsdale City Court

B. Monte Morgan
Presiding Judge

Janet G. Cornell
Court Administrator

3700 N. 75th Street
Scottsdale, AZ 85251

PHONE 480-312-2442
FAX 480-312-2764
FAX 480-312-2305

Plan Capacidad Limitada en Inglés (LEP, por sus siglas en inglés)

Presentación

En acatamiento con el reglamento federal, el propósito del plan es de proporcionar acceso a los servicios ofrecidos por el tribunal a personas que no lean, escriban, oigan, hablen o entiendan el idioma inglés. Hay dos documentos que proveen las bases fundamentales para el desarrollo del Plan Capacidad Limitada en inglés LEP: el Título VI de la Ley de los Derechos Civiles de 1964 y el Decreto Ejecutivo 13166. En acatamiento con el Título VI, toda agencia que recibe fondos del gobierno federal debe proporcionar servicios de asistencia lingüística competente por medio de medidas razonables. El Decreto Ejecutivo 13166 aclara los requisitos que identifican las necesidades de personas de competencia lingüística limitada en el idioma inglés (LEP) bajo el Título VI. El Decreto Ejecutivo exige que las agencias examinen los servicios que proveen al público y que desarrollen e implementen un sistema por medio del cual toda persona de competencia lingüística limitada en el idioma inglés pueda tener acceso integro a sus servicios.

El Plan LEP del Tribunal de la ciudad de Scottsdale consta de siete componentes. Como a continuación:

1. Identificación de personas LEP que necesitan asistencia lingüística
2. Medidas a tomar para proveer asistencia lingüística
3. Capacitación del personal
4. Notificación de servicios lingüísticos a personas LEP
5. Quejas
6. Diseminación del plan
7. Monitoreo y actualización del plan

1. Identificación de personas LEP que necesitan asistencia lingüística

Al recibir una boleta: cuando una persona recibe una boleta para comparecer al tribunal de la ciudad de Scottsdale, el funcionario que emite la boleta marca en la casilla correspondiente si se necesitarán los servicios de un intérprete de español o de otro idioma. Esta información se transmite al sistema administrativo de casos y se programa la audiencia con la asistencia lingüística adecuada.

Ventanillas de servicio al público: cuando no se haya marcado en las boletas de tránsito que el individuo necesita asistencia lingüística, el personal de las ventanillas de servicio al público tomará nota de esto y lo incorporará al sistema. De costumbre, el cliente viene al tribunal con un familiar o un amigo y al momento de ser atendido por uno de los representantes de servicio al cliente (CSR, por sus siglas en inglés) se determina su necesidad lingüística. En caso de que ni el cliente, su amigo o familiar identifiquen la necesidad de asistencia lingüística, el CSR le presentará una tarjeta de identificación ISpeak donde el cliente puede señalar el idioma en que necesita asistencia. Una vez identificado el idioma en el que el cliente necesita asistencia se hacen los arreglos necesarios para proveer el servicio lingüístico a la mayor brevedad. Los servicios de asistencia en español se proveen de inmediato, pero si el cliente necesita asistencia en un idioma menos común (LUL, por sus siglas en inglés) o en el Lenguaje Americano de Señas (ASL por sus siglas en inglés), se toman las medidas necesarias para responder a las necesidades del cliente, además de tomar nota de esto en el sistema de manejo de casos.

Telefónicamente: los individuos que necesitan asistencia lingüística también pueden ser identificados durante las llamadas telefónicas que atienden los representantes de servicios (CSR). Una vez identificado el idioma en el que el cliente necesita asistencia se hacen los arreglos necesarios para proveer el servicio lingüístico a la mayor brevedad. Los servicios de asistencia en español se proveen de inmediato, pero si el cliente necesita asistencia en un idioma menos común (LUL, por sus siglas en inglés) o en el Lenguaje Americano de Señas (ASL por sus siglas en inglés), se toman las medidas necesarias para responder a las necesidades del cliente, además de tomar nota de esto en el sistema de manejo de casos.

En las Salas: tanto los jueces como el personal de servicio al cliente en las Salas (CSR), también identifican a los individuos que necesitan asistencia lingüística, que no hayan sido previamente identificados en la boleta de infracción o por el representante de servicio al cliente. Una vez identificado el idioma en el que el cliente necesita asistencia se hacen los arreglos necesarios para proveer el servicio lingüístico a la mayor brevedad. Los servicios de asistencia en español se proveen inmediatamente, pero si el cliente necesita asistencia en un idioma menos común (LUL, por sus siglas en inglés) o en el Lenguaje Americano de Señas (ASL por sus siglas en inglés), se programaría una audiencia con un intérprete adecuado y además se tomaría nota de esto en el sistema de manejo de casos.

2. Medidas a tomar para proveer asistencia lingüística

Acceso directo

Intérpretes de planta: el tribunal tiene dos intérpretes de español una a tiempo completo y otra a tiempo parcial, quienes proveen servicios de interpretación a los clientes hispanohablantes durante las audiencias civiles, penales y en el tribunal de la cárcel. Las intérpretes del tribunal también están disponibles para proveer servicios lingüísticos en las ventanillas de servicio y telefónicamente. El intérprete a tiempo completo se encarga de programar los servicios de los intérpretes de idiomas menos comunes (LUL) y de Lenguaje Americano de Señas (ASL).

Empleados bilingües en las Salas: el tribunal cuenta con nueve empleados bilingües español<>inglés, que proveen servicios de apoyo de idioma a los clientes hispanohablantes en las ventanillas de servicios,

en las Salas y por teléfono, cuando las dos intérpretes están ocupadas en otras asignaciones. Los empleados bilingües no proveen servicios de apoyo de idioma durante audiencias o procedimientos programados por el tribunal, ni en juicios, a menos de que haya una necesidad crítica y sólo bajo las instrucciones del juez.

Intérpretes contratistas: el tribunal tiene contratos con dos agencias que proveen servicios lingüísticos en un gran número de idiomas menos comunes así como servicios en ASL. Además, el tribunal contrata los servicios de intérpretes individuales que proveen servicios lingüísticos en los siguientes idiomas: coreano, ruso, francés y japonés.

Asistencia Indirecta

Telefónicamente: contamos con intérpretes de español y personal bilingüe que están disponibles para proveer información a nuestros clientes telefónicamente y por medio del Sistema Interactivo de Respuesta de Voz (IVR) en inglés y en español.

Servicio telefónico de idioma: el tribunal utiliza los servicios de una línea telefónica de idiomas por medio de la cual provee servicios a clientes en necesidad de servicios lingüísticos cuando no pueden ofrecerse en persona o por un intérprete del tribunal. Estos servicios telefónicos se ofrecen en las ventanillas de servicios y también en las Salas (cuando algún cliente viene al tribunal improvisadamente o sin tener una audiencia programada).

Teléfonos de texto (TTY): los individuos que se encuentran en la cárcel del tribunal y que tienen discapacidad auditiva pueden usar el teléfono de texto (TTY) para comunicarse.

Página electrónica en español: Gran parte de la página electrónica del tribunal se ofrece al público en inglés y en español.

Asistencia para personas con discapacidad auditiva

Aparatos para asistencia auditiva: los aparatos de asistencia auditiva pueden ser adaptados a los individuos con discapacidad auditiva durante las audiencias en el tribunal. Estos aparatos consisten en audífonos y receptores que funcionan conjuntamente con el sistema de sonido de la Sala. El equipo consta de un control para adaptar el volumen del intercambio verbal en la Sala. Este equipo también está disponible en una de las ventanillas en las que se provee servicio al cliente.

3. Capacitación del personal

El personal del tribunal de la ciudad de Scottsdale, que tiene como función primordial la implementación efectiva del plan LEP, lo constituye los representantes de servicio al cliente (CSR) en las Salas del tribunal y en áreas de servicio al público. Los representantes de servicio al cliente (CRS) que trabajan en servicio al público tienen contacto más frecuente con los clientes en las ventanillas de servicio y/o contestando los teléfonos. Entrenamiento en el Plan Capacidad Limitada en Inglés (LEP) se ofrece a los representantes de servicio al cliente (CSR) durante la orientación de empleados nuevos y como capacitación a seguir.

Los temas que se incluyen son:

- Conozca y entienda el Plan LEP
- Medidas a tomar para proveer asistencia lingüística
- Políticas del tribunal y procedimientos
- ¿Cómo utilizar el Census Bureau's "I Speak...."? folleto de identificación de idioma multilingüe

Además de los CRS, los supervisores, administradores y jueces reciben copias del Plan LEP, con las políticas y procedimientos específicos en lo que respecta a sus responsabilidades. Los supervisores se aseguran de que los empleados entienden sus responsabilidades.

4. Notificación de servicios lingüísticos a personas LEP

El tribunal de la ciudad de Scottsdale publica la información acerca de los servicios lingüísticos que ofrece por medio de sus agentes de servicios cuando atienden llamadas telefónicas, en la tarjeta de fianza, en la página electrónica del tribunal, por medio del uso de la tarjeta "I Speak...", y en persona en las ventanillas de servicio.

5. Quejas

Las quejas sobre discriminación relacionadas con lugar de origen presentadas por las personas LEP, son recibidas por la administración del tribunal y eventualmente se llevan al departamento de Recursos Humanos de la Ciudad de Scottsdale. Esta área la gobierna la Regulación Administrativa de la Ciudad (AR) 333 - Política Anti-Discriminatoria y contra el Hostigamiento (resaltados en la sección 4).

6. Diseminación del plan

El plan LEP se provee en inglés y en español en la página electrónica del tribunal, www.scottsdaleaz.gov/courts. Se ofrecerán copias del plan a cualquier persona o agencia que así lo desee. A petición de las partes interesadas, se proveerán copias traducidas del plan.

7. Monitoreo y actualización del plan

El tribunal de la ciudad de Scottsdale seguirá el programa de actualización del plan LEP de acuerdo con el Título VI.

Cualquier pregunta o comentario en relación a este plan debe dirigirse a:

Administración del tribunal
Tribunal de la ciudad de Scottsdale
3700 North 75th Street
Scottsdale, Az. 85251
480-312-2772
Dirección electrónica del tribunal: courts@scottsdaleaz.gov