



Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Asociación de Maestros de Puerto Rico

Política y Plan de Acceso Lingüístico

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

¿Qué es la Sección 504?

La Cooperativa A/C de la Asociación de Maestros de Puerto Rico (EDUCOOP) 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 de la Asociación de Maestros de Puerto Rico (EDUCOOP) 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.

Hato Rey
Ave. Ponce de León 501
Hato Rey, P.R. 00918
T. (787) 754-7895
F. (787) 250-8762

Ponce
27 Calle Isabel - Anexo
Ponce, PR 00730
T. (787) 844-6370
F. (787) 844-6695

Mayagüez
Ramos Antonini #158
Mayagüez, P.R. 00680
T. (787) 833-0485
F. (787) 265-4640

Humacao
Calle Font Martello
Centro Comercial Humacao
Local 4D, Humacao, P.R., 00791
T. (787) 852-5206
F. (787) 285-4315

Caguas
Urb. Villa del Rey
Calle Pino 2d-33
Caguas, P.R., 00725
T. (787) 258-1541
F. (787) 286-1580

Arecibo
Calle Truncado #556
Hatillo, P.R., 00659
T. (787) 816-0413
F. (787) 817-2848



Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Asociación de Maestros de Puerto Rico

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 discrimen

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 crcomplaints@treasury.gov

La Cooperativa A/C de la Asociación de maestros de Puerto Rico (EDUCOOP) Oficial de Contacto

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

- Jennieann Ramírez Torres, Oficial de Cumplimiento y BSA
- Email- dept_cumplimiento@educoop.com



Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Asociación de Maestros de Puerto Rico

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?

La Cooperativa A/C de la Asociación de Maestros de Puerto Rico (EDUCOOP) 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?

La Cooperativa A/C de la Asociación de Maestros de Puerto Rico (EDUCOOP) does not discriminate on the based on their race, color, national origin, sex, disability or age under Title VI of the Civil Rights Act of 1964. The Title VI of the Civil Rights 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.

Handwritten signature in blue ink.

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.



Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Asociación de Maestros de Puerto Rico

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

Cooperativa A/C de la Asociación de Maestros de Puerto Rico (EDUCOOP) Point of Contact:

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

- Jennieann Ramírez Torres, Oficial de Cumplimiento y BSA
- Email- dept_cumplimiento@educoop.com

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Jenn", with a stylized flourish below it.

Tabla de Contenido

I. Introducción	2
II. Propósito	2
III. Personas Encargadas de Implementar el Plan	2
IV. Identificación y Evaluación de Comunidades LEP	3
V. Servicios de Asistencia Lingüística	3
VI. Directrices para Intérpretes y Traductores	4
VII. Notificación de Servicios de Asistencia Lingüística	5
VIII. Capacitación del Personal en Políticas y Servicios para LEP.....	5
IX. Monitoreo, Evaluación y Actualización de este Plan	6
Adoptado: 7 de septiembre de 2024	6

Handwritten signature in blue ink.

I. Introducción

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 de la Asociación de Maestros de PR (EDUCOOP) 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 de la Asociación de Maestros de PR (EDUCOOP) 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.

II. Propósito

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 EDUCOOP.
- La naturaleza e importancia del programa, actividad o servicio proporcionado por EDUCOOP.
- Los recursos disponibles y los costos.

III. Personas Encargadas de Implementar el Plan de Acceso Lingüístico

El personal gerencial de EDUCOOP 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.

IV. 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 EDUCOOP.

V. 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 EDUCOOP.
- Folletos de EDUCOOP.

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 EDUCOOP, 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 recurso identificado 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 EDUCOOP, 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 recurso identificado 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 EDUCOOP, 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 recurso identificado 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.

VI. 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 EDUCOOP.
- 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 EDUCOOP. 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 EDUCOOP 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.



VII. 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 EDUCOOP.

VIII. 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.

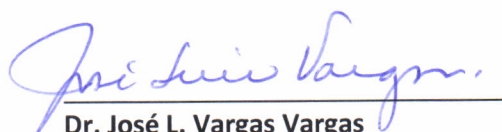
Se puede proporcionar capacitación adicional a los miembros del personal bilingües sobre terminología específica, ética y regionalismos para garantizar una comunicación efectiva con los individuos LEP.

IX. Monitoreo, Evaluación y Actualización de este Plan

Como parte de sus responsabilidades, el personal de EDUCOOP monitoreará y evaluará la efectividad de este plan y realizará actualizaciones según sea necesario. Para realizar 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 EDUCOOP 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 EDUCOOP a sugerencias o solicitudes de individuos LEP.

Adoptado:


Dr. José L. Vargas Vargas
Presidente Junta de Directores


Dra. Carmina Rivera Lozada
Secretaria Junta de Directores

EMPLEADO	PUESTO	IDIOMAS
POMARIE CRUZ REYES	Oficial de Cumplimiento	Español
JOSE I FLECHA CRUZ	Presidente Ejecutivo	Español, Ingles
ALICE A LOZADA SERRANO	Vicepresidenta de Operaciones	Español
MARISA LEON CARRERO	Directora de Recursos Humanos	Español
JENNIEANN RAMIREZ TORRES	Oficial de Cumplimiento	Español, Ingles
MARIALIZ E ARRIAGA ALAMO	Oficial de Educación y Promoción	Español, Ingles
GINESIS GARCIA MALDONADO	Asistente de Recursos Humanos	Español, Ingles
ILES LOPEZ MONTESINOS	Asistente Administrativa	Español
LEOMAR A DE LEON ROSARIO	Gerente de Sucursal Oficina Central	Español
ARELIS M GUZMAN REYES	Representante de Servicios	Español, Ingles
ASHLEY A ORTIZ PAGAN	Representante de Servicios	Español, Ingles
WILLIAM SANCHEZ BRITO	Oficial de Crédito	Español
SHAYRA VIERA BAEZ	Representante de Servicios	Español
RUTH A RODRIGUEZ RODRIGUEZ	Supervisor de Caja	Español
JOSSIBETH CARDONA ROSARIO	Pagador-Receptor	Español
LILLIAN GARCIA ROSADO	Oficial de Control de Documentos	Español
FERNANDO L ZAVALA RUIZ	Director de Finanzas	Español, Ingles
ANGEL M OSORIO FIGUEROA	Asistente de Finanzas	Español
AYMAR RODRIGUEZ BERNARDY	Asistente de Finanzas	Español, Ingles
MANUEL RODRIGUEZ RODRIGUEZ	Asistente de Finanzas	Español, Ingles
RAMON GARCIA SEGURA	Supervisor de Cobros	Español
CARMEN M ORTIZ OQUENDO	Oficial de Cobros	Español
KAREN V TORRES ROMAN	Oficial de Cobros	Español
NEHEMIAS RODRIGUEZ ROMAN	Director de Sistemas de Información	Español, Ingles
CHRISTOPHER HOYOS LAUREANO	Asistente de Sistemas de Información	Español, Ingles
LOURDES IVETTE RODRIGUEZ DE LEON	Gerente de Sucursal	Español, Ingles
RAIZA M ALGARIN RIVERA	Representante de Servicios Sucursal	Español, Ingles
VIMARIE PAGAN RODRIGUEZ	Representante de Servicios Sucursal	Español, Ingles
JUAN A SANCHEZ GOMEZ	Gerente de Sucursal	Español, Ingles
LARITZA I DE JESUS MARTINEZ	Representante de Servicios Sucursal	Español, Ingles
NATALIA E SEMIDEY HERNANDEZ	Representante de Servicios Sucursal	Español, Ingles

EMPLEADO	PUESTO	IDIOMAS
HENRY J GARCIA PARDO	Representante de Servicios Sucursal	Español, Ingles
YADHIRA PEREZ RODRIGUEZ	Asistente de Gerente Sucursal	Español, Ingles
FRANCES ECHEVARRIA DE JESUS	Gerente de Sucursal	Español
BIANCA M FIGUEROA GONZALEZ	Representante de Servicios Sucursal	Español, Ingles
DAINA MARTINEZ VARGAS	Representante de Servicios	Español, Ingles
ERICK M MARRERO VALCARCEL	Oficial de Servicios Administrativos	Español, Ingles
JOVANNY J ROSADO NEGRON	Gerente de Sucursal	Español, Ingles
ANTHONY J ALVAREZ RODRIGUEZ	Representante de Servicios Sucursal	Español, Ingles
REBECCA C RAMIREZ VILCHES	Representante de Servicios Sucursal	Español, Ingles
AMARILYS DOMENECH DIAZ	Representante de Servicio Banca Electrónica	Español
LIZBETH MATIAS VAZQUEZ	Asistente de Cumplimiento	Español, Ingles

Handwritten signature