



Resumen de Plan de Cumplimiento Anual de la oficina de Acceso Equitativo de la Ciudad **Para el año Fiscal 2013-2014**

Este es un resumen del Plan de Cumplimiento Anual del Administrador de la Ciudad sobre la implementación de la Ordenanza de Acceso Equitativo a los servicios municipales (Ordenanza No. 12324 C.M.S., OMC Sección 2.30) para el periodo de julio 1, 2013 a junio 30, 2014.

CLAVES DEL CUMPLIMIENTO

Durante del periodo del 1ro de Julio del 2013 al 30 de junio del 2014, la Ciudad demostró progreso en la implementación del Plan de Cumplimiento Anual (ACP por sus siglas en Ingles) de proveer acceso equitativo a los servicios municipales a las personas con ingles limitado.

- Más empleados bilingües están trabajando en posiciones de contacto público (PCP) que proveen servicio o información al público. Las estadísticas muestran un incremento del 12.6 % en el número de empleados bilingües en puestos de contacto con el público.
- El Acceso Equitativo a los Servicios de la Ciudad ha mejorado. Se implementaron 17 sesiones de revisión y 14 entrenamientos para mantener el dialogo continuo entre las organizaciones de la Ciudad, los administradores y los coordinadores de acceso a idiomas. 1,000 posters a color, 3,000 calcomanías con la información de como usar interpretación por teléfono, y 6,000 folletos impresos con la información de las oficinas y mostradores públicos de la Ciudad para promover más el acceso a los servicios en diferentes idiomas. La Organizaciones de la Ciudad (aparte de los departamentos de seguridad publica) mostraron un aumento del 157 % en el uso de los servicios de interpretacion por telefono.
- Los Departamentos de la Ciudad implementaron nuevas medidas para mejorar los servicios a la población con ingles limitado. La agencia de Obras Publicas aumento el número de empleados bilingües en el Centro de Llamadas y ahora tiene un sistema nuevo de seguimiento para registrar los servicios que se dan por idioma. La Biblioteca Publica implemento un tiempo de cuentos bilingües, Grupos de conversación en español y abogados bilingües en el programa de la biblioteca. La oficina de Parques y Actividades Recreativas ofrece grupos de juego bilingües en los Centros Recreativos. El Departamento de Policía de Oakland colaboro con las organizaciones Asiáticas/Latinas locales para asegurar que candidatos bilingües tengan la oportunidad de competir en los puestos disponibles.
- El proceso de hacer el reporte anual ha sido coordinado. Se incorporó a la base de datos de la Ciudad la información de los empleados; si son bilingües o están en posiciones de contacto con el público. La información se refleja en tiempo real los cambios así como en el sistema de nóminas.

- Se mejoró el tiempo de entrega del reporte. El borrador del Plan de Cumplimiento Anual del año fiscal 2013-2014 estuvo disponible a los grupos de la comunidad para su revisión en menos de 20 días hábiles después de que el año concluyó.

1. Evaluación del Personal Bilingüe

EVALUACION EN TODA LA CIUDAD FY 2013-2014

		FTE	PCP	ESPAÑOL PCP			CHINO PCP		
				GOAL	ACTUAL	GOAL MET?	GOAL	ACTUAL	GOAL MET?
Auditor	AUDITOR	11.00	2.00	0.00	0.00	YES	0.00	0.00	YES
Administrador	CAO	54.00	18.00	2.00	2.00	YES	1.00	2.00	YES
Secretario	CLERK	9.00	4.00	0.00	1.00	YES	0.00	1.00	YES
Concilio	COUNCIL	32.00	27.50	4.00	4.50	YES	2.00	0.00	NO
Desarrollo Económico y del Trabajo	EWD	50.50	2.00	0.00	1.00	YES	0.00	0.00	YES
Finanzas	FINANCE	132.00	50.00	6.00	9.00	YES	3.00	5.00	YES
Bomberos	FIRE	597.00	449.00	51.00	40.00	NO	25.00	7.00	NO
Desarrollo de Vivienda	HCD	46.80	10.00	1.00	3.00	YES	1.00	0.00	NO
Recursos Humanos	HRM	42.00	5.00	1.00	1.00	YES	1.00	1.00	YES
Servicios Humanos	HSD	306.00	154.00	18.00	33.00	YES	9.00	17.00	YES
Tecnología	ITD	59.00	0.00	0.00	0.00	YES	0.00	0.00	YES
Oficina del Alcalde	MAYOR	14.00	13.00	1.00	4.00	YES	1.00	0.00	NO
Procurador Municipal	OCA	65.00	9.00	1.00	1.00	YES	1.00	1.00	YES
Biblioteca Publica	OPL	215.60	164.70	19.00	27.00	YES	9.00	12.00	YES
Parques & Actividades Recreativas	OPR	253.00	232.00	26.00	33.40	YES	13.00	11.70	NO
Obras Publicas	OPW	753.00	12.00	1.00	1.00	YES	1.00	2.00	YES
Planificación y Construcción	PBD	115.50	89.50	10.00	15.00	YES	5.00	5.00	YES
Policía	POLICE	1111.00	1003.00	114.00	130.00	YES	56.00	53.00	NO
	TOTAL	3866.40	2244.70	255.00	305.90		128.00	117.70	

Las organizaciones reportaron 3,866.40 posiciones de tiempo completo, de las cuales 2,244.70 posiciones son de contacto público (PCPs). Los puestos con empleados que hablan español son 305.9, un incremento del 12.84% en el número de empleados de habla hispana comparado con el año anterior. Los puestos con empleados que hablan chino son 117.7, un aumento de 11.99%. El aumento total de personal bilingüe demuestra el compromiso que tiene la Ciudad en el reclutamiento de empleados bilingües.

2. Traducción de Documentos Vitales

Un total de 198 documentos fueron identificados por los departamentos como documentos vitales de los cuales 195 han sido traducidos en español y chino. En general la Ciudad tuvo un nivel de cumplimiento del 98.5%.

3. Mensajes Telefónicos Bilingües:

En general los departamentos completaron el 96% de las grabaciones multilingües, 76 de 79 líneas telefónicas ofrecen mensajes multilingües.

4. Comunicación con Personas de Inglés Limitado (LES por sus siglas en inglés)

Para alentar la comunicación con la población de inglés limitado, la Ciudad tiene posters informando la disponibilidad de servicios en idiomas. Se ofrecieron entrenamientos a los empleados de la Ciudad en como comunicarse efectivamente con la población de inglés limitado que requiere de nuestros servicios. No se reportaron quejas formales este año.

5. Evaluación de los Departamentos

Evaluación Departamental de los Componentes de Cumplimiento						
	Personal Bilingüe	Documentos Vitales	Traducción de mensajes telefónicos	Evaluación de medio año	Presentar ACP	Overall Rating (Max = 5 Stars)
Auditor	✓	✓	✓	✓	✓	★★★★★
Administrador	✓	✓		✓	✓	★★★★★
Secretario	✓	✓	✓	✓	✓	★★★★★
Concilio		✓	✓	✓	✓	★★★★★
Desarrollo Económico y del Trabajo	✓	✓	✓	✓	✓	★★★★★
Finanzas	✓	✓		✓	✓	★★★★★
Bomberos		✓	✓	✓	✓	★★★★★
Desarrollo de la Vivienda		✓	✓	✓	✓	★★★★★
Humanos	✓	✓	✓	✓	✓	★★★★★
Recursos Humanos	✓	✓	✓	✓	✓	★★★★★
Tecnología	✓	✓	✓	✓	✓	★★★★★
Oficina del Alcalde		✓	✓	✓	✓	★★★★★
Procurador Municipal	✓	✓	✓	✓	✓	★★★★★
Biblioteca Publica	✓	✓	✓	✓	✓	★★★★★
Parques y Actividades Recreativas		✓	✓	✓	✓	★★★★★
Obras Publicas	✓	✓	✓	✓	✓	★★★★★
Planificación y Construcción	✓			✓	✓	★★★★
Policía		✓	✓	✓	✓	★★★★★

6. Conclusión

Durante el periodo del 1ro de julio al 30 de junio del 2014, la Ciudad ha demostrado progreso en la implementación del Plan de Cumplimiento Anual (ACP) de proveer acceso equitativo a los servicios a personas con inglés limitado (LES). En general la fuerza laboral de la Ciudad presento un incremento de empleados que hablan español y chino. En los próximos seis meses, se requerirá a los departamentos de la Ciudad que lleven a cabo una inspección interna de avisos públicos y señales en todos los mostradores públicos. La Unidad de Acceso Equitativo conducirá visitas al azar a las oficinas que sirvan directamente al público para monitorear que los avisos públicos informando a los clientes de los servicios en idiomas sean visibles. Además se coordinaran mas entrenamientos entre la Unidad de Acceso Equitativo y los Departamentos en el proximo año

fiscal para asegurar que los empleados tengan acceso a los entrenamientos y los materiales correspondientes. La encuesta de Acceso a Idiomas se llevara a cabo durante el año fiscal 2014-2015.

Para mas informacion sobre este reporte, por favor contacte a la Unidad de Acceso Equitativo en el Departamento de Recursos Humanos al (510) 238-3112.