ACUERDO

Este Acuerdo se refiere a la resolución del caso titulado *Torres, et al. c. District of Columbia, et al.*, de la Corte del Distrito de Columbia de Estados Unidos, Caso No. 1:15-cv-01766-TFH, y se celebra entre las Demandantes Maria Amaya Torres y Minerva Nolasco, de manera individual y en nombre de todos los otros en una situación similar (colectivamente los "Demandantes") y los Demandados el Distrito de Columbia y Laura Green Zeilinger, Directora del Departamento de Servicios Humanos de Columbia, en su capacidad oficial (colectivamente los "Demandados"). Los individuos y entidades antes mencionados son referenciados en el presente documento como una "Parte" y colectivamente como las "Partes".

Las Partes estipulan y acuerdan lo siguiente:

CONSIDERANDOS

CONSIDERANDO QUE, los Demandantes son clientes de DHS que sostienen que han sufrido daños causados por las fallas de DHS en proporcionar servicios de acceso a idiomas y han presentado una demanda contra los Demandados que está pendiente en la Corte del Distrito de Columbia de Estados Unidos, titulado *Torres, et al. c. District of Columbia, et al.*, Caso No. 1:15-cv-01766-TFH, (el "Litigio), alegando violaciones por parte de los Demandados del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, con sus enmiendas, 42 U.S.C. § 2000d *et seq.*; la Ley de Derechos Humanos del Distrito de Columbia, D.C. Code §§ 2-1401.01 *et seq.*; y la Ley de Acceso Lingüístico del Distrito de Columbia de 2004, D.C. Code §§ 2-1931 *et seq.(*"*La Ley de Acceso Lingüístico")*;

CONSIDERANDO QUE, los Demandados han negado y continúan negando su responsabilidad por las presuntas violaciones;

CONSIDERANDO QUE, las Partes quieren, a través de esta Transacción, resolver y acordar el Litigio sin los costos y las cargas asociadas con continuar litigando las pretensiones y defensas presentadas en el Litigio;

POR LO TANTO, por una buena contraprestación y de valor, la cual se reconoce como recibida y aceptada, que incluye pero no se limita a las promesas y acuerdos contenidos en este documento, las Partes acuerdan obligarse de acuerdo con la siguiente:

ACUERDO

I. DEFINICIONES

A. "Empleado bilingüe" significa un empleado de DHS que es fluido en inglés y al menos otro idioma y puede proporcionar servicios directamente a un cliente con dominio limitado en ingles ("LEP" por sus siglas en ingles)/ nulo del ingles ("NEP" por sus siglas en ingles) en un idioma que el empleado bilingüe y el cliente LEP/NEP comparten.

B. “Idiomas cubiertos” significan aquellos idiomas diferentes al inglés en los que DHS debe proporcionar traducción de documentos vitales, de conformidad con el Código de D.C. § 2-1933.

C. “DHS” significa el Departamento de Servicios Humanos del Distrito de Columbia. Esta definición incluye pero no se limita a la Administración de Seguridad Económica del Distrito de Columbia (District of Columbia Economic Security Administration - “ESA”), definida abajo.

D. “Empleados de DHS”, “trabajadores de DHS”, y “personal de DHS” significa todos los empleados, agentes y otros afiliados a DHS cuyas responsabilidades laborales los posicionan en contacto directo con los clientes de DHS que puedan tener necesidades de accesos a idiomas. Los términos “empleados de DHS”, “trabajadores de DHS”, y “personal de DHS” también se refieren a supervisores inmediatos de aquellas personas.

E. “Fecha Efectiva” significa la fecha en la que esta Transacción se firma por las Partes.

F. “ESA” significa la Administración de Seguridad Económica del Distrito de Columbia, una subdivisión de DHS que determina la elegibilidad de los beneficios públicos a través del Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria (Supplemental Nutrition Assistance Program - “SNAP”), Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (Temporary Assistance for Needy Families - “TANF”), programas de Asistencia en Dinero para Refugiados, y otros programas dirigidos a, *inter alia*, los servicios de cuidado infantil, asistencia de entierro, asistencia provisional de incapacidad, asistencia médica, y servicios de apoyo a padres y adolescentes.

G. “Línea de Lenguaje” significa el servicio de traducción telefónica utilizado por el personal del Centro de Servicio de ESA, en ausencia de empleados bilingües o personal que puedan servir de intérpretes en los idiomas de los clientes.

H. “LEP/NEP” se refiere a los clientes de DHS que tienen un inglés limitado (LEP) o no saben inglés (NEP). Un cliente LEP es un individuo que no hable inglés como su idioma principal y tiene habilidad limitada para leer, hablar, escribir o entender inglés. Un cliente NEP es un individuo que no puede hablar o entender el idioma inglés en ningún nivel significativo. Todos los clientes LEP/NEP de DHS califican para servicios orales de idiomas, de conformidad con el Código de D.C. § 2-1932.

I. “Defensor” significa la persona descrita en la Sección III.B abajo, cuyas responsabilidades incluyen tener disponibilidad para asistir a clientes LEP/NEP con problemas de acceso a la asistencia de idiomas, y asistir en la resolución de las solicitudes o inquietudes subyacentes del cliente. Las referencias a “Defensor” a través de este documento se refieren tanto al Defensor como al Defensor suplente, descrito en la Sección III.B.

J. “Servicios de Interpretación Oral” significa servicios de idiomas proporcionados a un cliente LEP/NEP, en persona o vía electrónica o telefónica, que provean comunicaciones efectivas, precisas e imparciales entre los idiomas, tanto de manera expresa como receptiva, usando cualquier vocabulario especializado necesario. Los familiares de los clientes LEP/NEP no constituyen personas que pueden prestar Servicios de Interpretación Oral para propósitos de esta definición, a menos que esa persona esté certificada como un intérprete.

K. “Centros de Servicio” son las cinco ubicaciones físicas en el Distrito de Columbia en donde los clientes DHS pueden aplicar a los beneficios administrados por ESA e interactuar con el personal de ESA.

II. POLÍTICAS GENERALES

DHS asegurará que los individuos LEP/NEP que pretenden volverse o son clientes de DHS tengan iguales oportunidades para participar y disfrutar de los beneficios de los servicios, programas, y actividades de DHS, comparado con individuos no LEP/NEP que están en situaciones similares.

DHS proveerá servicios de acceso a idiomas de acuerdo con la ley para asegurar que los individuos LEP/NEP tengan acceso y la posibilidad de participar y disfrutar de los beneficios de los servicios, programas, y actividades de DHS.

DHS designa al Administrador DHS ESA o su designado como persona de contacto en relación con la prestación del servicio de acceso a idiomas bajo este Acuerdo.

III. PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN DEL CENTRO DE SERVICIO Y ROL DEL DEFENSOR

A. Política General

Desde el momento en que un cliente LEP/NEP notifica al personal de DHS de su estado LEP/NEP, por lo general durante la entrada a un Centro de Servicio de ESA, a cada uno de esos clientes LEP/NEP le será proporcionado acceso a un intérprete por DHS o será atendido por un empleado bilingüe. Como se describe más adelante, el Defensor desempeñará un papel importante en facilitar la comunicación eficaz en toda la interacción de cada cliente LEP/NEP con DHS.

B. Función y Responsabilidades del Defensor

1. En un plazo máximo de treinta (30) días después de la Fecha Efectiva, cada Centro de Servicio ESA designará un Defensor, que estará disponible para ayudar a cualquier cliente LEP/NEP con problemas a lo largo de la visita del cliente y su posterior relación con DHS en relación con acceso al idioma, y con respecto a la resolución de cualquier pregunta o preocupación sobre los beneficios. El Defensor será un empleado ESA experimentado, conocedor de los programas y servicios ofrecidos por ESA y en el Centro de Servicio en el que él o ella se

encuentra. El Defensor será multi-idioma (es decir, al menos bilingüe), siempre que sea posible, y deberá poseer excelentes habilidades de servicio al cliente. Cualquier cliente LEP/NEP que esté experimentando dificultades para comunicarse con DHS debido a la barrera del idioma puede ponerse en contacto con el Defensor directamente en cualquier momento, o solicitar a cualquier miembro del personal de ESA que lo ponga en contacto con el Defensor.

2. Cada centro de servicio también deberá designar al menos un Defensor suplente para los momentos en que el Defensor principal no esté disponible. Para los fines de los reportes y revisión que se describen en la Sección III.B.7, más adelante, tanto el Defensor principal y el suplente serán responsables de transmitir la documentación requerida a las partes pertinentes.

3. El Defensor será elegido por el administrador de cada centro de servicio, en consulta con el Administrador de ESA y el Coordinador de Asuntos Multiculturales de ESA.

4. El nombre e información de contacto de cada Defensor y el Defensor suplente será publicado en el sitio web de DHS. Además, cada Centro de Servicio deberá publicar los nombres e información de contacto del Defensor principal y suplente en avisos grandes y visibles. Estos avisos deben estar traducidos en español, amárico, mandarín y francés a los que un cliente LEP/NEP DHS tendría derecho a servicios de traducción de conformidad con el Código de DC § 2-1933. Los avisos deben estar traducidos para comunicar lo siguiente: “Usted tiene derecho a un intérprete aquí. Si usted no recibe un intérprete, por favor, póngase en contacto con el Defensor de este Centro de Servicio mientras esté aquí [información de contacto]”.

   Cualquier miembro del personal de ESA a quien se le solicite hablar con el Defensor deberá conectar al cliente LEP/NEP con el Defensor tan pronto como sea posible y deberá utilizar sus mejores esfuerzos para hacerlo mientras que el cliente todavía esté en el Centro de Servicio.

5. 7. El Defensor deberá servir como un defensor interno de cualquier cliente LEP/NEP que esté experimentando dificultades para acceder a los servicios de DHS debido a la barrera del idioma. Esta defensa incluye, pero no se limita a, garantizar que a un cliente le sea proporcionada asistencia con el idioma en el Centro de Servicio y garantizar que la elegibilidad del cliente para obtener o continuar recibiendo beneficios sea considerada y revisada correctamente.

   El Defensor deberá determinar el problema de idioma que cada cliente LEP/NEP está experimentando. En cada interacción con un cliente LEP/NEP, el Defensor proporcionará interpretación oral o traducción en

el idioma de ese cliente (usando la Línea de Lenguaje, si es necesario, en el caso de que el Defensor no sea fluido en el idioma del cliente).

El Defensor deberá explicar al cliente LEP/NEP el rol del Defensor, y la manera en que el Defensor ayudará al cliente LEP/NEP a acceder a los servicios del DHS. El Defensor también tiene que explicar cómo él o ella puede ayudar al cliente LEP/NEP, si dicho cliente no siente que el personal de ESA ha proporcionado una resolución adecuada a las inquietudes relacionadas con el servicio o beneficios.

El Defensor deberá conectar al cliente LEP/NEP con el empleado ESA adecuado para asistir con su visita al Centro de Servicio. El Defensor deberá confirmar que el empleado al que está conectado el cliente LEP/NEP utiliza los servicios de idiomas para servir al cliente. el Defensor debe conectar al cliente LEP/NEP al siguiente personal de ESA disponible capaz de proporcionar asistencia para un cliente LEP/NEP que esperó para hablar con un miembro del personal de ESA antes de llegar al Defensor.

6. Cuando el empleado de ESA al que está conectado el cliente LEP/NEP termine de asistir al cliente LEP/NEP, el empleado de ESA, junto con el cliente LEP/NEP, deberá consultar con el Defensor para confirmar que el cliente LEP/NEP pudo completar su asunto en el Centro de Servicio.

   Si el cliente LEP/NEP le dice al Defensor que él o ella todavía tiene preguntas, o que él o ella no completó su acción en el Centro de Servicio, entonces el Defensor deberá ayudar al cliente LEP/NEP en elevar su o sus preocupaciones dentro del Centro de Servicio y DHS. El proceso de elevar una cuestión relacionada con un beneficio o servicio dentro de ESA supondrá plantear la cuestión en primer lugar con un supervisor, después con un jefe de sección, y luego con el administrador de Centro de Servicio. Si el administrador del Centro de Servicio no puede resolver el problema, el Defensor y el director son conjuntamente responsables de remitir el asunto a la División de Operaciones de Programas ESA (“DPO” por sus siglas en ingles) para su resolución. Será función del Defensor asegurar que los servicios de idiomas sean proporcionados al cliente LEP/NEP en cada nivel de revisión, hasta que se resuelva el problema con el beneficio o servicio del cliente. Cualquier cambio en este proceso deberá ser reportado inmediatamente al Grupo Asesor de Clientes para Acceso Lingüístico (“LACAG” por sus siglas en ingles) para revisión y comentarios.

7. Si el Defensor asiste a un cliente LEP/NEP para elevar un problema relacionado con un beneficio o servicio, cada parte a la que se eleva la cuestión incluirá al Defensor en todas las comunicaciones con el cliente acerca de su problema. El Defensor debe documentar los detalles de la

interacción entre el cliente LEP/NEP con el Defensor, incluyendo pero no limitado a:

a. Por qué el cliente LEP/NEP experimentó una barrera de idioma;

b. El personal de DHS con quien el cliente LEP/NEP interactuó y los resultados de esas interacciones;

c. Si al cliente LEP/NEP le fueron proporcionados los servicios de acceso a idiomas y de qué forma;

d. Cualquier problema que el cliente LEP/NEP quería resolver relacionado con un beneficio; y

e. El resultado del servicio solicitado por el cliente LEP/NEP.

Esta información se documentará en la forma y manera determinada por el administrador de ESA. En el primer día hábil de cada semana, el Defensor remitirá una copia de la documentación de la semana anterior al Gerente del Centro de Servicio de ESA, al Administrador Adjunto de Operaciones de Programas de ESA, y el Administrador de ESA.

C. Función y Responsabilidades del Administrador de ESA

El administrador de ESA deberá establecer la forma y manera de los informes semanales del Defensor respecto a las interacciones con los clientes LEP/NEP a los que se hace referencia en la sección III.B, *supra*.

En el primer día hábil de cada mes, el administrador de ESA presentará su propio informe sobre cada Centro de Servicio al Grupo Asesor de Clientes para Acceso Lingüístico, tal como se describe en la Sección IV, *infra*. Los informes mensuales del administrador de ESA se basarán en los informes semanales recibidos de los Defensor y cualquier otra evidencia con respecto a las interacciones de clientes LEP/NEP recibidas por el Administrador de ESA. Dichos informes deberán documentar las interacciones de los clientes LEP/NEP con el personal de DHS del mes anterior, incluyendo los Defensor, y describir en detalle el seguimiento de DHS a para cualquier queja o problema de los clientes, incluyendo la naturaleza y resultados de las revisiones de casos por el DPO. Los informes del administrador de ESA deber ser redactados en cumplimiento con las leyes regulaciones y políticas de privacidad aplicables.

IV. GRUPO ASESOR DE CLIENTES PARA ACCESO LINGUISTICO

A. Política General

Dentro de los noventa (90) días siguientes a la Fecha Efectiva de esta Transacción, DHS establecerá (y posteriormente mantendrá) un Grupo Asesor de Clientes para Acceso Lingüístico (el “LACAG”). El propósito del LACAG será asesorar a DHS en observaciones, problemas o inquietudes recibidas del Defensor de un Centro de Servicio DHS u

otros medios, revisar y evaluar el desempeño de DHS con respecto a los servicios de acceso a idiomas que ofrece DHS y la ejecución de esta Transacción; proporcionar un foro de reporte y discusión de la comunidad sobre las cuestiones de acceso al idioma; y proporcionar recomendaciones a DHS para mejorar y ampliar los servicios de acceso a idiomas bajo las leyes estatales y federales aplicables.

B. Membresía

El LACAG estará compuesto por diez miembros. Cinco miembros serán clientes LEP/NEP actuales o anteriores de DHS; dos miembros serán miembros de la Coalición de Acceso al Idioma del Distrito de Columbia ("LAC"); dos miembros serán personal de DHS; y uno miembro será un miembro de la Oficina del Procurador General del Distrito de Columbia ("OAG"). Se hará todo lo posible para garantizar que al menos un miembro de LACAG hable un idioma nativo que no sea inglés ni español.

Será responsabilidad de DHS anunciar la disponibilidad de posiciones en el LACAG, utilizando volantes traducidos según el Código de DC § 2-1933 y publicados en los Centros de Servicio, en el sitio web de DHS, y en cualesquiera otros lugares pertinentes. DHS debe hacer esos esfuerzos de publicidad por un período de no menos de seis (6) semanas inmediatamente después de la firma de la presente Transacción por las Partes. DHS debe seleccionar, con el aporte de la LAC, los cinco clientes LEP/NEP actuales o anteriores de DHS entre aquellos individuos que manifiesten interés en servir como miembros del LACAG. Si un número suficiente de clientes LEP/NEP no expresan interés en ser miembros del LACAG, los miembros restantes serán seleccionados de manera conjunta por los otros grupos miembro (es decir, DHS, LAC, y OAG). DHS, LAC, y OAG seleccionarán cuáles de sus propios empleados/miembros harán parte del LACAG.

Los miembros del LACAG cumplirán un período inicial de dos años. Una vez completado el período inicial, los miembros del LACAG servirán términos renovables de hasta tres años, y los vencimientos de la membresía se producirán de manera escalonada. El LACAG establecerá los estatutos para determinar las condiciones de la renovación de la membresía y para regular la operación de las reuniones, que deben ser aprobados por una mayoría de los miembros del LACAG.

C. Funciones y Limitaciones

El LACAG se reunirá por lo menos cada trimestre, con la posibilidad de reunirse con más frecuencia si una mayoría del LACAG así lo decide.

El LACAG revisará los informes mensuales recibidos del Administrador de ESA (descritos en la Sección III.B.7, *supra*) por lo menos trimestralmente, para determinar si cada Centro de Servicio de ESA está funcionando adecuadamente con respecto a los servicios de acceso al idioma. Al evaluar el desempeño de cada Centro de Servicio, el LACAG puede considerar todos los factores relevantes, incluyendo, pero no limitado, a la documentación presentada por el Administrador de ESA y los informes o quejas recibidas por el LACAG relacionados con el desempeño de los Centros de Servicios y sus empleados. El LACAG

presentará una evaluación formal por escrito al Administrador de ESA, por lo menos trimestralmente. Deben enviarse copias del informe a OAG y al abogado de los Demandantes.

El LACAG también puede asesorar a DHS con observaciones, inquietudes o recomendaciones respecto a los servicios a acceso de idiomas que ofrece DHS, y puede proporcionar recomendaciones a DHS para mejorar o ampliar los servicios de acceso a idiomas. Esto puede incluir recomendaciones para hacer frente a los empleados de DHS que consistentemente no ofrecen o proporcionan servicios de acceso a idiomas. Los cursos recomendados para mejorar pueden incluir, sin limitación, capacitación adicional y/o disciplina a los empleados en consonancia con las leyes, regulaciones y políticas.

Los miembros del LACAG no son funcionarios o empleados públicos cuando sirven como miembros del LACAG. El LACAG no será un "organismo público", tal como se define en la Ley de Reuniones Abiertas de DC. El LACAG puede proporcionar asesoría informal a DHS, pero no será un órgano consultivo oficial con acciones oficiales por votación de sus miembros.

V. CAPACITACIÓN DE DHS Y RENDIMIENTO DEL PERSONAL

A. Capacitación General del Acceso a Idiomas del Personal de DHS

DHS debe proporcionar una capacitación complementaria anual de acceso a idiomas para todo el personal de ESA. En un mes desde la Fecha Efectiva de esta Transacción, DHS completará la capacitación "hands on" de acceso al idioma que inició a principios de este año, con el fin de reforzar la formación anual y dar al personal instrucciones claras sobre cómo identificar y servir a clientes LEP/NEP. DHS proporcionará la misma formación a todos los futuros empleados de ESA dentro de un mes desde su fecha de inicio, y continuará proporcionando capacitaciones anuales y complementarias de acceso al idioma a todos los miembros del personal de ESA.

DHS debe enviar una copia de cualquier informe detallando la capacitación proporcionada por esta sección a la Oficina de Derechos Humanos del Distrito de Columbia ("OHR") a más tardar un mes después de la fecha efectiva de esta Transacción.

B. Capacitación de Defensores

DHS completará la capacitación "hands on" por separado para todos los Defensores dentro de los tres meses siguientes a la Fecha Efectiva de esta Transacción. DHS proporcionará instrucciones claras sobre la manera de identificar las barreras del idioma persistentes para acceder a los servicios; asegurar que los clientes LEP/NEP están provistos de asistencia con el idioma en los Centro de Servicio; asegurar que la elegibilidad de los clientes para obtener o continuar recibiendo beneficios sea adecuadamente considerada y revisada; elevar las preocupaciones o problemas relacionados con los servicios de acceso al idioma o la prestación de los beneficios; identificar y hablar con los miembros del personal que necesitan refuerzo adicional; y transmitir la documentación requerida en virtud de la presente Transacción. Todos los Defensores recibirán entrenamiento completo dentro de un mes desde su fecha de inicio, y DHS proporcionará una capacitación anual para reforzar estas habilidades. Un reporte detallando que la capacitación fue proporcionada, y confirmando que fue recibida por todos los

Defensores será enviado al LACAG para su revisión, a más tardar tres meses después de la Fecha Efectiva de esta Transacción, y posteriormente cada año, por DHS. Las copias del reporte también se enviarán a OAG y al abogado de los Demandantes.

C. Rendimiento del Personal

Cualquier evento en el que miembros del personal de ESA fallen en ofrecer o proporcionar servicios de acceso al idioma a un cliente LEP/NEP será documentado como se detalla en la Sección III.B.7. Dentro del mes siguiente a dicha interacción, ESA deberá asegurar que el Defensores o el Administrador del Centro de Servicio ESA haya participado en una discusión cara-a-cara con el miembro del personal de ESA para proporcionar retroalimentación individualizada para mejorar.

Si los problemas persisten a pesar de la retroalimentación frecuente, ESA proporcionará capacitación adicional apropiada o disciplina consistente con las leyes, regulaciones y políticas.

VI. SERVICIOS ORALES DE IDIOMAS Y TRADUCCIONES

A. Servicios Orales de Idiomas

DHS proporcionará Servicios Orales de Idiomas de acuerdo con la Ley de Acceso al Idioma y las regulaciones que la implementan.

B. Servicios de Traducción Escrita

DHS proporcionará servicios de traducción escrita requeridos por la Ley de Acceso Lingüístico a todos los clientes LEP/NEP que hablen un Idioma Cubierto.

VII. MONITOREO Y CUMPLIMIENTO

A. Provisión de Materiales Escritos

DHS entregará al LACAG, dentro de los treinta días siguientes a su finalización, copia de las políticas, notificaciones, y/u otros materiales escritos bajo la presente Transacción. DHS debe entregar los siguientes materiales a los abogados de los Demandantes en el período anterior a que el LACAG sea implementado: (1) el informe del Administrador de ESA de conformidad con la Sección III C; y (2) el informe sobre la capacitación del Defensor de conformidad con la Sección V.B.

B. Monitoreo por el LACAG

El LACAG revisará trimestralmente el desempeño de cada Centro de Servicio con respecto a los servicios de acceso a idiomas, como se describe en la Sección IV.C *supra*. La evaluación escrita del LACAG se enviará al Administrador de ESA.

VIII. NOTIFICACIÓN A LOS CLIENTES

El Procurador General del Distrito de Columbia emitirá un comunicado de prensa dentro de un corto período de tiempo después de la Fecha Efectiva de esta Transacción anunciando la transacción y especificando las condiciones esenciales de la Transacción. Los Demandantes tendrán derecho a publicar el comunicado de prensa de OAG en publicaciones comunitarias y otras fuentes de información normalmente leídos por los clientes del DHS.

Dentro de los sesenta (60) días siguientes a la Fecha Efectiva de esta Transacción, DHS deberá poner un anuncio publicitario traducido, cuatro veces, notificando al público de la transacción en *El Tiempo Latino, Washington Hispanic, Asian Fortune, Korea Daily*, and *Korea Times*. El anuncion en El *Tiempo Latino* y *Washington Hispanic* serán in español, el anuncio en *Asian Fortune* será en ingles, y el anuncio en *Korea Daily* y *Korea Times* será en coreano. DHS pagara en costo del anuncio en una cantidad que no excederá cinco mil cien sesenta-uno dollares y zero centavos ($5,161.00) en costos totales de publicación. Cualquier costo adicional será pagado por los Demandantes. En anuncio debe decir lo siguiente:

"Como parte del compromiso continuo con sus clientes y sus obligación bajo la Ley de Acceso al Idioma de D.C., el Departamento de Servicios Humanos de D.C. ("DHS") Administración de Seguridad Económica ("ESA") anuncia mejoras en acceso al idioma en sus Centros de Servicio ESA en la ciudad. Si usted es un cliente ESA con manejo limitado o inexistente del idioma inglés, usted debe esperar recibir:

Asistencia personal o por teléfono de un intérprete o personal bilingüe en su idioma de preferencia si usted le indica a un empleado del Centro de Servicio de ESA que usted quiere interpretación.

Asistencia, según la necesidad, de un Defensor especialmente capacitado en acceso al idioma dentro del Centro de Servicio de ESA, quien hará lo siguiente:

- Se comunicará con usted vía un intérprete en persona o vía telefónica o un miembro bilingüe del personal de ESA que hable su idioma de preferencia, si el o ella no habla su idioma.

- Estará disponible para asistirlo con cualquier dificultad que usted encuentre para obtener los servicios en el idioma de su preferencia en su visita a un Centro de Servicio ESA.

- Lo asistirá a través del proceso de ESA para resolver dudas sobre sus beneficios relacionados con los servicios de acceso al idioma solicitados que usted no ha recibido, incluyendo asistiéndolo elevando los problemas a través del Centro de Servicio y DHS con asistencia de interpretación en su idioma de preferencia.

- Confirmará que usted pudo resolver su problema de acceso al idioma relacionado con los asuntos de sus beneficios durante su visita a un Centro de Servicio ESA.

Acceso a un Defensor suplente en su Centro de Servicio ESA en caso de que el Defensor designado no esté disponible.

Publicación de los nombres e información de contacto del Defensor y su suplente en el Centro de Servicio ESA y en línea."

DHS también está conformando un nuevo Grupo Asesor de Clientes para Acceso Lingüístico ("LACAG" por sus siglas en ingles), que asesorará a DHS en asuntos de acceso al idioma y revisará el desempeño de DHS en relación con el acceso a idiomas de forma trimestral. Para mayor información acerca del Grupo Asesor de Clientes para Acceso Lingüístico, por favor contacte a Cheryl Coleman-Hall, ESA Administradora Adjunta, Departmento de Operación de Programas al (202) 698-3929 o por correo electrónico a cheryl.colemanhall@dc.gov.

IX. LIBERACIÓN Y TRANSACCIÓN DE RECLAMACIONES

A. Liberación

En consideración a las representaciones, promesas y acuerdos establecidos en este documento, incluyendo los pagos descritos en esta Transacción, la suficiencia de los cuales se hace constar, cada Demandante, a través de la firma de esta Transacción en su nombre y en nombre de sus representantes, cesionarios , herederos, albaceas, agentes, miembros de familia, beneficiarios, administradores, sucesores y cualquier persona que actúe o que pretenda actuar en su nombre, por medio de la presente para siempre libera a DHS, sus sucesores y cesionarios, departamentos, divisiones, unidades, oficiales, funcionarios, empleados, agentes, contratistas independientes y representativos, incluyendo, pero no limitado a los Demandados, de cualquier y todas las reclamaciones, demandas, daños, acciones, causas de acción, obligaciones, deudas de cualquier tipo o naturaleza, conocidas y desconocidas, interpuestas y no interpuestas, directas e indirectas, y de cualquier tipo, clase o naturaleza, que surgen o pueden surgir, o que hayan surgido o puedan haber surgido, como resultado de, o a partir de, perjuicios o daños presuntamente incurridos como consecuencia de hechos alegados en el Litigio, contemplados o no en la actualidad como consecuencia de los hechos expuestos en la reclamación presentada ante la Corte del Distrito de Columbia de Estados Unidos, en el caso titulado *Torres, et al. v. District of Columbia, et al.,* Caso No. 1:15-cv-01766-TFH.

B. Desestimación

Una vez recibida una copia completa y firmada de esta Transacción y el pago monetario requerido en la Subsección C de esta Sección, los Demandantes deberán desestimar con perjuicio el Litigio y todas las reclamaciones previstas en el mismo, mediante la presentación de una Estipulación de Desestimación con Perjuicio en el Litigio dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción del pago monetario, que el abogado de los Demandados deberá aprobar y firmar. Las Partes acuerdan que la Corte del Distrito de Columbia de Estados Unidos conservará jurisdicción sobre esta Transacción según lo establecido en la Subsección D de esta Sección.

C. Honorarios de los Abogados, Costos, Gastos y Desembolsos, y Daños

Esta Transacción está supeditada a las aprobaciones necesarias, incluyendo la aprobación del pago de los fondos de la transacción por los Demandados. El abogado de los Demandados deberá solicitar dicha aprobación tan pronto como sea posible a las entidades de desembolso pertinentes en nombre del Distrito de Columbia, y dicha aprobación deberá ser

certificada al abogado de los Demandantes por escrito a más tardar dentro de sesenta (60) días siguientes a la firma de esta Transacción.

los Demandados deberán pagar a los Demandantes la suma de Ciento Veinte Mil Dólares ($ 120,000) mediante cheque a nombre del Comité de Abogados de Washington para los Derechos Civiles y Asuntos Urbanos (Washington Lawyers' Committee for Civil Rights and Urban Affairs) con motivo de la transacción de todas las reclamaciones de los Demandantes derivadas de sus encuentros con los Demandados, hasta e incluyendo la Fecha Efectiva, incluyendo cualquier reclamación por los honorarios y costos de los abogados de los Demandantes, desembolsos y gastos, y daños,.

Todos los pagos en virtud de esta sección deben ser desembolsados dentro de los sesenta (60) días siguientes a la firma de esta Transacción.

El abogado que presente una acción de ejecución en nombre de los Demandantes de conformidad con la Subsección D de esta Sección y que obtenga un una sentencia contra los Demandados tendrá derecho a honorarios de abogado a partir de la fecha de la presentación de la acción de ejecución.

D. Provisiones de Ejecución

Durante la vigencia de esta Transacción, los Demandantes pueden presentar una demanda únicamente por incumplimiento o solicitando el cumplimiento específico de esta Transacción mediante notificación, según se establece en el párrafo 3 de esta Subsección. Una acción para ejecutar esta Transacción no incluye ninguna acción por daños y perjuicios.

Como alternativa a una acción por incumplimiento de esta Transacción, durante la vigencia de la Transacción, los Demandantes pueden solicitar a la Corte el restablecimiento de la demanda únicamente para una reclamación por incumplimiento o el cumplimiento específico de esta Transacción, mediante notificación, según se establece en el párrafo 3 de la presente Subsección. La acción para ejecutar esta Transacción no incluye ninguna acción por daños y perjuicios.

La demanda no podrá ser restablecida, ni tampoco podrá presentarse una reclamación por incumplimiento o cumplimiento específico de esta Transacción, antes de que el(los) Demandante(s) notifiquen a DHS de la naturaleza del presunto incumplimiento sustancial por escrito dirigido a DPIDCAS y al abogado de los Demandados, y de a los Demandados sesenta (60) días para curar el supuesto incumplimiento. En el caso de que los Demandados curen el supuesto incumplimiento dentro del plazo de sesenta (60), el(los) Demandante(s) no solicitará a la Corte el restablecimiento de la demanda o interpondrá una acción de incumplimiento o cumplimiento específico.

X. MISCELÁNEA

A. No-Admisión

Se entiende y se acuerda que esta Transacción es un compromiso sobre las reclamaciones, hechos, y alegaciones en disputa. Nada en esta Transacción constituye admisión

de responsabilidad alguna, irregularidades o violación de cualquier ley, o la admisión de la validez de cualquier defensa.

B. Transacción Privada

Esta Transacción es un acuerdo privado. Es la intención de las partes que la presente Transacción no será, bajo ninguna circunstancia, considerada un decreto de consentimiento o su equivalente. Salvo a lo indicado expresamente en la presente, nada en esta Transacción genera derecho alguno a recuperar los honorarios de abogados o costos del litigio.

C. Confidencialidad

Ninguna parte de esta Transacción es o será considerada confidencial por las Partes. La presente Transacción estará disponible bajo los términos la Ley de Libertad de Información del Distrito de Columbia.

D. Acuerdo Completo

Esta Transacción constituye el acuerdo completo entre las Partes. No hubo incentivos o representaciones que condujeron a la celebración de esta Transacción, salvo los que se indican en la propia Transacción. Los términos de esta Transacción son de naturaleza contractual.

E. Vinculante

Esta Transacción es definitiva y vinculante para las Partes, incluyendo todos los directores, agentes, ejecutores, administradores, representantes, sucesores en interés, beneficiarios, cesionarios, herederos y representantes legales de las mismas. Cada Parte tiene el deber de informar al sucesor en interés.

Aquellos individuos que suscriben esta Transacción en nombre de las Partes representan y aceptan expresamente que han solicitado y obtenido la aprobación de cada una de esas Partes para firmar en nombre de dicha Parte, y así obligar a cada Parte representada.

F. No Renuncia

Que los Demandantes no soliciten la ejecución de la Transacción de conformidad con sus disposiciones con respecto a cualquier instancia o disposición, no se interpretará como una renuncia a dicha ejecución con respecto a otras instancias o disposiciones.

G. Divisibilidad

En el caso en que una corte determine que cualquier disposición de esta Transacción es inejecutable, dicha disposición será separada de esta Transacción y todas las demás continuarán válidas y ejecutables; condicionado, sin embargo, a que si la invalidez de cualquiera de dichas disposiciones materialmente altera los derechos y obligaciones de las Partes aquí contenidas, las Partes intentarán, a través de negociaciones razonables y de buena fe, ponerse de acuerdo sobre las demás modificaciones a la presente Transacción que sean

necesarias para poner a las Partes en una situación lo más cerca posible a los derechos y obligaciones previstos inicialmente por ellas aquí contenidos.

H. Ningún Derecho a Beneficiario Tercero. Ninguna otra persona tendrá un derecho bajo este Acuerdo aparte de las Demandantes de este Acuerdo.

XI. TÉRMINO DE LA TRANSACCIÓN

La presente Transacción permanecerá en vigor durante un (1) año a partir de la primera evaluación del LACAG como se establece en la Sección IV.C anterior, excepto que DHS mantendrá la posición de Defensor y el LACAG, como se describe en este documento durante al menos tres años a partir de la Fecha Efectiva de esta Transacción.

Si el(los) Demandante(s) considera(n) que DHS no ha logrado ejecutar cualquier disposición establecida en la presente Transacción, el(los) Demandante(s) debe(n) notificar esa falta por escrito a DHS dentro de los noventa (90) días siguientes a la expiración del plazo de un año establecido en esta Sección. DHS y el(los) Demandante(s) acuerda(n) reunirse durante los noventa (90) días antes de la expiración del plazo de un año establecido en esta Sección para discutir y tratar de resolver los problemas identificados. En el evento de que los problemas no se resuelvan a satisfacción de el(los) Demandante(s), el(los) Demandante(s) tendrá derecho de ejercer las facultades de ejecución establecidas en la Sección IX.D *supra*.

[PAGINAS CON FIRMAS SEGUIRAN]

EXECUTED:

Dated: 11/23/16

María Amaya Torres

[ADDITIONAL SIGNATURE PAGES TO FOLLOW]

Dated: 11/21/16

Minerva Nolasco

[ADDITIONAL SIGNATURE PAGE TO FOLLOW]

Dated: NOV 21 2016

LAURA GREEN ZEILINGER
Director
District of Columbia Department of
Human Services

Dated: 11/21/16

GEORGE C. VALENTINE
Deputy Attorney General
Civil Litigation Division
Office of the Attorney General for the
District of Columbia

[END OF THE AGREEMENT]