



Plan de Acceso de Idiomas del
Departamento de Servicios Sociales
Públicos del Condado de Los Angeles

SEPTIEMBRE 2023

SPANISH - ESPAÑOL

PLAN DE ACCESO DE IDIOMAS DEL DPSS

Índice de Contenidos

I.	Introducción.....	2
	Antecedentes.....	2
	Declaración Normativa	2
II.	Finalidad y Autoridad.....	2
III.	Definición of Términos.....	5
IV.	Enlace de Acceso de Idiomas Designados	7
	Unidad de Traducciones del DPSS	7
	Control de Calidad de Traducción, Interpretación	8
V.	Políticas y Procedimientos de Servicios de Acceso de Idiomas	8
	Capacitación en Servicios de Acceso de Idiomas	10
	Difusión y Promoción del Servicio de Acceso de Idiomas	11
VI.	Proceso de Quejas de Acceso de Idiomas	11
VII.	Supervisión de las oficinas que contactan directo al público y de oficinas contractuales	12
VIII.	Proceso de Determinación de Idiomas Oficiales	13
IX.	Reportes.....	13

PLAN DE ACCESO DE IDIOMAS DEL DPSS

I. Introducción

El Departamento de Servicios Sociales Públicos del Condado de Los Angeles (DPSS) proporciona servicios a una población muy diversa de más de 4.3¹ millones de personas. De esta población, el 40% identifica su idioma hablado preferido no es el inglés. Este Plan de Acceso Lingüístico (LAP) describe el compromiso de DPSS de proporcionar acceso equitativo y confiable a todos sus programas, beneficios y servicios. Esto incluye servicios de asistencia lingüística para personas que no hablan inglés (NE), que tienen dominio limitado del inglés (LEP) y personas sordas, con problemas de audición, sordociegas o que tienen otros problemas de comunicación que requieren una comunicación igualmente eficaz. Proporcionar acceso lingüístico a las personas con NE/LEP es vital para el compromiso del DPSS de fortalecer el acceso lingüístico, promover la equidad, brindar apoyo a las comunidades desatendidas y combatir la discriminación basada en el origen nacional.

Antecedentes

En febrero de 2003, el DPSS estableció la Sección de Derechos Civiles (CRS) como la Oficina Central de Coordinación (CCO) para garantizar la no discriminación en la prestación de servicios según lo dispuesto por las leyes federales y estatales. La CCO garantiza la prestación de asistencia de idiomas adecuada a las personas con NE/LEP, según lo exige la ley. El DPSS implementó la Unidad de Traducciones para ayudar al departamento a traducir formularios, avisos y otros documentos en todos los idiomas umbral de DPSS y para garantizar la precisión de manera oportuna y sensible desde el punto de vista lingüístico. El departamento también mantiene un sistema interno automatizado para rastrear la finalización oportuna de las solicitudes de traducción de documentos.

Declaración Normativa

Es política del departamento proporcionar servicios de asistencia de idiomas de forma gratuita y sin demoras indebidas para las personas con NE/LEP y las personas con otros problemas de comunicación que requieren una comunicación igualmente eficaz para garantizar un acceso equitativo a todos sus programas, beneficios, servicios y actividades. El DPSS está obligado a proporcionar a las personas con NE/LEP la misma oportunidad de beneficiarse o tener acceso a los servicios que se prestan en inglés.²

II. Propósito y Autoridad

El LAP sirve como el recurso central de información para el personal del DPSS, los contratistas, los clientes y el público. Este LAP comparte las políticas y procedimientos establecidos por el DPSS para garantizar servicios de asistencia de idiomas equitativos, oportunos y de calidad para las personas con NE/LEP en todos los programas del DPSS. Este LAP identifica al CRS como el CCO del departamento encargado de coordinar y garantizar la prestación de servicios de asistencia de idiomas a las personas con NE/LEP. Este LAP también proporciona un marco para garantizar que el personal del DPSS

¹ Executive Order 13166 "Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency."
<https://www.justice.gov/crt/executive-order-13166>

² Executive Order 13166 "Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency."
<https://www.justice.gov/crt/executive-order-13166>

PLAN DE ACCESO DE IDIOMAS DEL DPSS

conozca los requisitos y métodos para acceder y proporcionar servicios de acceso lingüístico para personas con NE/LEP en su idioma preferido de forma gratuita y sin demora en cualquier interacción y en cualquier punto de contacto. Esto debe proporcionarse independientemente del tamaño de la población lingüística, el tipo de comunicación o la proporción del número de usuarios de la lengua en la población general. El LAP del DPSS está disponible públicamente en línea en [Sus Derechos Civiles, Apelaciones, y Audiencias Estatales \(lacounty.gov\)](https://lacounty.gov).

El LAP del DPSS está alineado con la iniciativa Antirracismo, Diversidad e Inclusión (ARDI) y las Metas Estratégicas proporcionadas en el **Reporte sobre el Fortalecimiento del Acceso Lingüístico en los Servicios del Condado (17 de octubre de 2022)**, adoptado por la Junta de Supervisores el 7 de marzo de 2023⁴, por la Oficina de Asuntos de Inmigrantes del Condado de Los Ángeles (OIA) y el Departamento de Asuntos del Consumidor y Empresariales (DCBA). Estos objetivos incluyen:

- 1. Recopilar y utilizar datos sobre las necesidades lingüísticas para mejorar la prestación de servicios y la inclusión del condado:** Recopilar regularmente datos sobre las necesidades lingüísticas y las solicitudes de idiomas preferidos y utilizar los datos para mejorar el servicio al cliente y la asignación de recursos para todos los departamentos del condado de cara al público.
- 2. Aumentar la disponibilidad y la calidad de los servicios de intérpretes hablados y de señas:** Establecer protocolos para servicios de calidad de lenguaje hablado y de lenguaje de señas que se comuniquen claramente al público para todos los departamentos del condado de cara al público.
- 3. Aumentar la disponibilidad y la calidad de la traducción de documentos:** Establecer protocolos para la traducción de información y documentos identificados como vitales para el público para todos los departamentos del condado dirigida al público.
- 4. Desarrollar planes departamentales de acceso de idiomas:** Revisar las estrategias de acceso de idiomas de forma regular para todos los departamentos del condado de cara al público.
- 5. Llevar a cabo la capacitación:** Planificar la capacitación continua para el personal sobre la accesibilidad lingüística y la capacidad de respuesta cultural para todos los departamentos del condado dirigida al público.
- 6. Responder de manera efectiva a las quejas de acceso lingüístico:** Establecer protocolos para la recopilación y respuesta efectiva a las quejas de acceso lingüístico para todos los departamentos del condado dirigida al público.
- 7. Garantizar la calidad de los servicios de acceso lingüístico subcontratados:** Establecer protocolos para la evaluación periódica de los proveedores de servicios lingüísticos de su departamento y asociaciones estratégicas para todos los departamentos del condado dirigida al público.

El DPSS ha establecido políticas y procedimientos escritos para la prestación de servicios de asistencia de idiomas para las personas con NE/LEP. Estas políticas, protocolos y procedimientos están alineados con las guías y regulaciones federales, estatales y locales aplicables que rigen los requisitos de asistencia de idiomas.

PLAN DE ACCESO DE IDIOMAS DEL DPSS

Los requisitos del servicio de acceso de idiomas de DPSS se basan en las siguientes pautas federales y estatales:

1. El Título II (ADA) de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 prohíbe la discriminación basada en la discapacidad en los servicios, programas y actividades proporcionados por entidades gubernamentales estatales y locales.
2. La Ley de Derechos Civiles de California, también conocida como la Ley Unruh de 1959⁶, prohíbe la discriminación por parte de las agencias que reciben fondos estatales y les exige que proporcionen igualdad de acceso a los beneficios sin tener en cuenta la raza, el color, el origen nacional, incluido el idioma, o la identificación del grupo étnico del beneficiario, entre otras clasificaciones.
3. Manual del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS) División 21⁷: No discriminación en los programas de asistencia federal.
4. La Ley de Servicios Bilingües Dymally-Alatorre de California (1973)⁸ establece requisitos mínimos para el acceso al idioma al exigir que las agencias públicas cuenten con un cierto número de personal bilingüe calificado y requiere que los documentos se traduzcan a los idiomas preferidos.
5. Código de Gobierno de California 10553 y 10554⁹ Código de Bienestar e Instituciones.
6. La Sección 11135¹⁰ del Gobierno de California prohíbe la discriminación por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil u orientación sexual, se le niegue ilegalmente el acceso pleno e igualitario a los beneficios de cualquier programa o actividad que se lleve a cabo, operado o administrado por el estado o por cualquier otra agencia estatal que reciban cualquier tipo de ayuda económica del estado, o que sean objeto de discriminación ilegal en virtud de dichos programas o actividades.

¹ Communicating Effectively with People with Disabilities, <https://www.ada.gov/topics/effective-communication/>

¹ UNRUH Civil Rights Act of 1959

https://leginfo.legislature.ca.gov/faces/codes_displaySection.xhtml?lawCode=CIV§ionNum=51

¹ Nondiscrimination in Federally Assisted Programs,

<https://www.cdss.ca.gov/lettersnotices/entres/getinfo/acl00/pdf/00-30.PDF>

¹ "The Dymally-Alatorre Bilingual Services Act," Migration Policy Institute,

www.migrationpolicy.org/sites/default/files/language_portal/Dymally-Alatorre%20Act_0.pdf

¹ California Government Code 10553 and 10554 "Welfare and Institutions Code."

https://leginfo.legislature.ca.gov/faces/codes_displayText.xhtml?lawCode=WIC&division=9.&title=&part=2.&chapter=2.&article=1.

¹ "California Code 11135" Prohibits Discrimination on the basis of "race, national origin, ethnic group identification, religion, age, sexual orientation, color or disability.

https://leginfo.legislature.ca.gov/faces/codes_displaySection.xhtml?sectionNum=11135&lawCode=GOV

PLAN DE ACCESO DE IDIOMAS DEL DPSS

7. La Orden Ejecutiva 13166¹¹ requiere que las agencias federales trabajen para garantizar que los beneficiarios de asistencia financiera federal tomen medidas razonables para proporcionar un acceso significativo a los solicitantes y beneficiarios de NE/LEP de acuerdo con y sin sobrecargar indebidamente la misión fundamental de la agencia.
8. El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964¹² prohíbe la discriminación por motivos de raza, color u origen nacional en cualquier programa o actividad que reciba fondos federales u otra asistencia financiera federal.

III. Definición de los términos

Interpretación remota por video en lenguaje de señas estadounidense (ASL-VRI): Servicio de solicitud de proveedor utilizado por el personal de DPSS para comunicarse con clientes sordos o con discapacidad auditiva e identifican ASL como su idioma hablado preferido.

Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) Título II (Comunicación Efectiva): Se refiere a los requisitos del Título II de la ADA de que los gobiernos estatales y locales se comuniquen de manera efectiva con las personas que tienen discapacidades de comunicación.

Antirracismo, Diversidad e Inclusión (ARDI): Se refiere al compromiso del DPSS de crear y fomentar un entorno multicultural y antirracista en el que nuestros clientes y empleados puedan prosperar.

Queja de Derechos Civiles: Queja de trato discriminatorio basado en una categoría protegida, como el origen nacional, incluyendo el idioma.

Línea directa de Derechos Civiles: Línea telefónica exclusiva en la Unidad de Cumplimiento de Derechos Civiles con el propósito de recibir quejas de derechos civiles de los clientes del DPSS relacionadas con categorías protegidas de derechos civiles, una de las cuales es el origen nacional, incluyendo el idioma.

GEN 1365 Aviso multilingüe de servicios de idiomas: Este formulario se proporciona/envía por correo a las personas con NE/LEP cuyo idioma preferido no es el inglés o un idioma oficial del DPSS cuando los formularios, documentos o materiales informativos traducidos no están disponibles en los idiomas que no son oficiales del DPSS.

GEN 1365A Aviso de Servicios Lingüísticos – Audiencias Imparciales: Este formulario se envía al demandante junto con la Declaración de Posición cuando su idioma preferido no es el inglés después de su Audiencia de Apelación.

Interpretación: La transmisión de un mensaje de un idioma a otro utilizando el lenguaje hablado o de señas y expresándolo con precisión y con la pertinencia cultural apropiada sin agregar, eliminar o cambiar el contenido, el registro o el tono del mensaje (por ejemplo, interpretar durante cualquier interacción con los clientes del DPSS, incluyendo las entrevistas).

¹ “Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency,” National Archives – Federal Register (August 16, 2020), www.federalregister.gov/documents/2000/08/16/00-20938/improving-access-to-services-for-persons-with-limited-english-proficiency

¹ “Limited English Proficient (LEP),” U.S. Department of Justice – Office of Justice Programs (January 7, 2020), [Civil Rights | Limited English Proficient \(LEP\) | Office of Justice Programs \(ojp.gov\)](http://CivilRights|LimitedEnglishProficient(LEP)|OfficeofJusticePrograms(ojp.gov))

PLAN DE ACCESO DE IDIOMAS DEL DPSS

Acceso de Idiomas: Los derechos de las personas con NE/LEP a recibir acceso significativo y oportuno a programas y servicios financiados por el gobierno federal y estatal.

Variante de Idiomas: Forma distintiva de una lengua utilizada por los miembros de un grupo regional o social específico o por sus antepasados. A menudo se prefieren los términos de variante o variación lingüística a su sinónimo, dialecto, debido al uso del término español dialecto como un insulto racista dirigido a las personas que hablan lenguas indígenas latinoamericanas. Por ejemplo, si el cliente identifica su idioma preferido como un idioma indígena como el zapoteco o el k'iche', pero también habla español, entonces se le deben ofrecer al cliente servicios de interpretación en su idioma preferido de zapoteco o k'iche', no en español.

No inglés (NE) o Dominio Limitado del Inglés (LEP): Se refiere a personas cuyo idioma preferido no es el inglés, no hablan inglés y/o tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o entender el inglés, y se deben utilizar servicios de interpretación o traducción para comunicar de manera efectiva la información y los requisitos del programa. El lenguaje de señas está sujeto a esta definición.

Idioma Preferido: El lenguaje hablado, de señas y/o escrito que una persona indica que prefiere usar para tener acceso significativo a un programa o actividad. La determinación del idioma preferido de una persona debe ser hecha por el individuo, no por el personal del DPSS.

Empleado o personal bilingüe calificado: Un empleado del DPSS que, además de poseer las calificaciones necesarias para la clasificación, está certificado a través de un proceso de examen establecido y aprobado por la Oficina de Recursos Humanos (BHR) del DPSS para ser competente en la comunicación oral y/o escrita en el idioma distinto del inglés de la persona atendida.

Intérprete Calificado: Una persona con un dominio oral o de señas avanzado en sus idiomas de trabajo, que se adhiere al código de ética y confidencialidad del intérprete, y que puede interpretar de manera efectiva, precisa e imparcial tanto de manera receptiva como expresiva, utilizando cualquier vocabulario especializado necesario. Esta persona es un tercero neutral que ha sido determinado como calificado por un organismo de certificación formal.

Traductor Calificado: Una persona con dominio escrito avanzado en sus idiomas de trabajo, conocimiento de las prácticas profesionales y adhesión al código de ética del traductor que ha sido determinado como calificado por un organismo de certificación formal.

Traducción a la vista: Se refiere a la lectura de un texto en voz alta en un idioma diferente (es decir, la interpretación oral de un documento) sin cambiar el significado basándose en una revisión visual del documento de texto original.

Lenguaje de signos: Se refiere al uso de los dedos y las manos para comunicarse con personas sordas o con problemas de audición.

Idiomas Oficiales: Se refiere a los idiomas que han sido identificados por el BHR del DPSS como constitutivos del 5% o más del número de casos para cualquier programa o ubicación. BHR utiliza el estándar de la División 21 de CDSS para la determinación e identificación de los idiomas oficiales del DPSS. La identificación de

PLAN DE ACCESO DE IDIOMAS DEL DPSS

los idiomas oficiales se utiliza principalmente para la planificación proactiva de los servicios lingüísticos, como la traducción de documentos vitales y la contratación y colocación de empleados bilingües cualificados. Todas las personas tienen derecho al acceso a una lengua significativa. Otros aspectos del acceso significativo, como la prestación de servicios de interpretación hablada, de señas y de traducción a la vista, no se limitarán a las lenguas oficiales. En la actualidad, el DPSS identifica los idiomas oficiales del DPSS como armenio, camboyano, chino, inglés, farsi, coreano, ruso, español, tagalo y vietnamita.

Traducción: Utilizar el lenguaje escrito para transmitir texto de un idioma a otro, preservando el significado, el registro y el tono del mensaje. (por ejemplo, traducir documentos).

Documentos vitales: Material escrito en papel o electrónico que contiene información que es crítica y necesaria para que una persona obtenga y/o conserve cualquier ayuda, beneficio, servicio, capacitación, actividad o sea requerido por la ley. Los documentos vitales incluyen, pero no se limitan a: solicitudes; Informes semestrales (SAR)7 Informe sobre el estado de elegibilidad; Redeterminación; recertificación; formularios de renovación; formularios de consentimiento y reclamación; Avisos de derechos y responsabilidades; avisos en los que se informa a las personas con NE/LEP de la disponibilidad de asistencia lingüística gratuita; avisos que requieren una respuesta de los clientes de DPSS; formularios que requieren la firma del cliente; y cualquier documento relacionado con los derechos legales de la persona con NE/LEP. La traducción de documentos y formularios vitales es realizada por traductores humanos calificados, y está disponible y accesible en formato electrónico, copia impresa, previa solicitud, y en el sitio web del DPSS. Los documentos no vitales incluyen documentos que no son críticos para acceder a beneficios o servicios (por ejemplo, información promocional como listas de bancos de alimentos locales, listas de refugios locales para personas sin hogar o folletos de servicios de Asistencia Voluntaria de Impuestos sobre la Renta (VITA)).

IV. Enlace de Acceso de Idiomas Designados

En enero de 2023, la Sección de Derechos Civiles designó a un Enlace de Acceso de Idiomas para desarrollar el LAP del DPSS. Las responsabilidades del Enlace de Acceso de Idiomas incluyen revisiones periódicas de las estrategias departamentales de acceso de idiomas, coordinando, monitoreando y supervisando los servicios de acceso de idiomas para el departamento. El Enlace de Acceso de Idiomas también se encarga de supervisar los servicios de idiomas del departamento, que incluye la Unidad Dependencia de Traducciones.

Unidad de Traducciones del DPSS

La Unidad de Traducciones del DPSS está compuesta por 18 traductores. Cada traductor ha sido certificado tanto en traducción escrita como en interpretación oral en su idioma oficial designado. Los traductores se asignan para cada idioma oficial del DPSS. La Unidad es responsable de la traducción de todos los formularios del programa de Ayuda General, incluyendo las solicitudes, los Avisos de Acción y los materiales informativos en todos los idiomas oficiales del departamento.

PLAN DE ACCESO DE IDIOMAS DEL DPSS

El CDSS proporciona documentos y formularios vitales de los programas CalWORKs, Ayuda Monetaria para Refugiados, CalFresh y CAPI en todos los idiomas oficiales del CDSS, incluyendo los idiomas oficiales del DPSS. El Departamento de Servicios de Cuidado de la Salud de California (DHCS) proporciona documentos y formularios vitales traducidos para el programa Medi-Cal en todos los Idiomas oficiales del DHCS, incluidos los idiomas oficiales del DPSS. El CDSS, el DHCS y los documentos y formularios vitales traducidos son traducidos por traductores humanos. La Unidad de Traducciones del DPSS es responsable de la traducción escrita de los formularios, avisos y materiales informativos de los departamentos. La Unidad de Traducciones del DPSS no traduce avisos ni materiales informativos del CDSS o del DHCS.

Además, los traductores de la Unidad de Traducciones están certificados como Examinadores de Competencia Lingüística y colaboran con BHR ayudando con los Exámenes de Competencia Lingüística para la certificación lingüística del personal bilingüe del DPSS en los idiomas oficiales del DPSS. La Unidad de Traducciones también realiza grabaciones de voz salientes para el sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR), según sea necesario, en los idiomas oficiales del DPSS.

Traducción, Garantía de la Calidad de la Interpretación

El control de calidad de los documentos traducidos por la Unidad de Traducciones se lleva a cabo mediante una revisión de dos personas como proceso de validación para garantizar la exactitud del documento. Dos traductores deben revisar y conciliar cada documento traducido. Los plazos de entrega de las solicitudes de traducción de documentos internos se rastrean y supervisan a través de un sistema de seguimiento automatizado para garantizar la eficiencia.

Los servicios de interpretación telefónica proporcionados a los clientes del DPSS por los proveedores contratados por el condado se supervisan para garantizar la calidad mediante la revisión de los informes de incidentes del Acuerdo Principal de Servicios de Interpretación de Idiomas (LISMA) que presenta el personal del DPSS. Cada informe de incidente es evaluado e investigado por el contratista y se proporciona una resolución al DPSS. El Departamento de Servicios Internos cuenta con protocolos para revisar las certificaciones y credenciales de los proveedores contratados según la LISMA.

El personal debe documentar que se ofrecieron y proporcionaron servicios de Idiomas gratuitos en el idioma preferido de los clientes. La documentación de los servicios de intérprete de idiomas se completará de acuerdo con las pautas de procedimiento descritas en las Cartas 17-01 y 17-02 del Manual de la Sección de Derechos Civiles.

V. Políticas y Procedimientos de Servicios de Acceso de Idiomas

El departamento tiene políticas y procedimientos de acceso de idiomas que proporcionan la orientación necesaria al personal (incluido el personal contratado) para ayudar a las personas con NE/LEP. Estas políticas se alinean con las regulaciones estatales y federales e incluyen el requisito de preguntar a cada solicitante su idioma hablado, de señas y escrito preferido y documentar la respuesta en el sistema electrónico (CalSAWS). Además, se requiere que se ofrezca un servicio de asistencia de idiomas a las personas con NE/LEP en todos los puntos de contacto

PLAN DE ACCESO DE IDIOMAS DEL DPSS

con los solicitantes/clientes, lo que incluye, entre otros, los siguientes puntos de acceso:

- Centro de Servicio al Cliente (CSC) – Consulta General
- CSC – Admisión
- Oficinas distritales y regionales
- Ubicaciones de contratistas de DPSS
- Audiencias y apelaciones
- Visitas a domicilio de IHSS
- Entrevistas de control de calidad (QC)
- Línea de renovación
- Sitios con personal del DPSS ubicado en el mismo lugar, como Enlaces
- Entrevistas de fraude de asistencia social

Se requiere que el departamento tenga empleados bilingües certificados disponibles para proporcionar servicios de asistencia de idiomas a los clientes en los idiomas oficiales del DPSS, actualmente identificados como armenio, camboyano, chino, inglés, farsi, coreano, ruso, español, tagalo y vietnamita. El departamento también utiliza los servicios de intérpretes telefónicos de proveedores para proporcionar servicios de asistencia de idiomas a los clientes de NE/LEP que identifican su idioma hablado/escrito preferido como un idioma oficial/no oficial del DPSS para las interacciones en persona y por teléfono para garantizar los servicios sin demoras indebidas.

Además, se han implementado los siguientes servicios de acceso lingüístico para ayudar a los clientes:

- Acceso al Servicio de Retransmisión de California.
- Lenguaje de Señas Americano – Servicios de Interpretación Remota por Video (ASL-VRI) a pedido proporcionados por un proveedor aprobado por el condado.
- Compromiso con los miembros de la comunidad y las partes interesadas para identificar las necesidades lingüísticas emergentes y no atendidas, mejorar las estrategias multilingües para proporcionar un acceso de idiomas significativo y desarrollar esfuerzos y contenidos de divulgación adecuados.
- Servicios de intérprete de lenguaje de señas americano en persona proporcionados por un proveedor aprobado por el condado.
- Servicios de interpretación telefónica disponibles en más de 240 idiomas proporcionados por proveedores aprobados por el condado.
- Traducción al español del sitio web del DPSS y de las publicaciones en redes sociales/deslizadores web por parte del personal de la Unidad de Traducciones

PLAN DE ACCESO DE IDIOMAS DEL DPSS

del DPSS. Todas las demás traducciones de idiomas oficiales del DPSS están disponibles a través del Traductor de Google.

- La traducción de formularios, avisos y material informativo se proporciona a los clientes del DPSS en los idiomas oficiales del DPSS y en idiomas no oficiales, a pedido.
- La traducción de documentos de idiomas que no son oficiales es completada por un proveedor aprobado por el condado a pedido.
- Servicios TTY (Teletipo/Teléfono con texto).

Capacitación en Servicios de Acceso de Idiomas

- El personal departamental y contratado recibe capacitación sobre el acceso al idioma para garantizar que estén bien informados y al tanto de las políticas, procedimientos y recursos del servicio de acceso al idioma. Estas capacitaciones son proporcionadas por la Academia del DPSS en el momento de la incorporación, anualmente y cada dos años, de la siguiente manera:
- La capacitación en derechos civiles basada en el sitio web incluye un módulo sobre la prestación de Servicios de Acceso de Idiomas.

La capacitación incluye las siguientes responsabilidades del DPSS y del personal contratado:

- Ayudar a las personas con NE/LEP a identificar el idioma preferido hablado y escrito en todos los puntos de contacto, durante las interacciones en persona y/o por teléfono sin demoras indebidas. La determinación del idioma preferido de una persona debe ser hecha por el individuo, no por el personal del DPSS. Por ejemplo, una persona puede ser capaz de entablar una breve comunicación sencilla en inglés, español u otro idioma identificado como su idioma preferido, pero para interacciones más complejas, es posible que sea necesario solicitar un intérprete.
- Recopilar y verificar los datos del idioma hablado y escrito preferido de los clientes y documentar el registro del caso.
- Comunicarse en ASL con clientes sordos, con problemas de audición, sordociegos y cuyo idioma preferido es ASL. (Tenga en cuenta que no todas las personas con déficits auditivos conocen o usan ASL).
- Identificar la variante lingüística al ayudar a un cliente con NE/LEP para garantizar que se acceda o se proporcione los servicios de acceso al idioma apropiados (por ejemplo, el cliente revela que es de México y no domina el español, informando que su idioma preferido es el zapoteco).
- Informar a los clientes de posibles errores de comunicación al usar su propio intérprete y que el condado no puede garantizar que el intérprete mantendrá la confidencialidad de cualquier información obtenida a través del proceso de interpretación.

PLAN DE ACCESO DE IDIOMAS DEL DPSS

- Proporcionar servicios utilizando formularios en el idioma escrito preferido del cliente.
- Exhibir de manera prominente carteles de acceso lingüístico en los vestíbulos departamentales y en las ventanillas de servicios del vestíbulo para informar al público sobre los servicios de acceso de idiomas.
- Proporcionar el formulario GEN 1365 Aviso Multilingüe de Servicios de Idiomas en persona o por correo a las personas con NE/LEP cuyo idioma preferido sea otro que no sea el inglés o los idiomas oficiales del DPSS cuando los formularios, documentos y materiales informativos traducidos no estén disponibles en los idiomas no oficiales del DPSS.
- Proporcionar el Aviso GEN 1365A de Servicios de Idiomas – Audiencias Imparciales. Este formulario se envía al reclamante junto con la Declaración de posición cuando su idioma preferido no es el inglés después de su audiencia de apelación.
- El personal de recepción en los vestíbulos de las oficinas del DPSS debe usar la Tarjeta de Guía de Identificación de Idiomas para ayudar al cliente a identificar su idioma hablado y escrito preferido.

Difusión y promoción de Servicios de Acceso Lingüístico

- El departamento está obligado y comprometido a garantizar que sus clientes conozcan sus derechos civiles y los diversos programas de servicios sociales disponibles para ellos. El DPSS se asegura de que la difusión de información al público sea accesible para los clientes de NE/LEP y los clientes con discapacidades, así como la disponibilidad de servicios de acceso de idiomas sin costo alguno. El departamento difunde y promueve la disponibilidad de servicios de acceso de idiomas a través de los siguientes métodos:
- Los videos del sitio web del DPSS proporcionan subtítulos en los idiomas oficiales del DPSS.
- Los tableros de anuncios electrónicos en todas las oficinas de atención al público promueven la disponibilidad de servicios de acceso de idiomas.
- Los carteles en los vestíbulos del DPSS informan a los clientes de la disponibilidad de acceso a idiomas en los idiomas oficiales y no oficiales.
- Presentaciones del Equipo de Participación Comunitaria del departamento.
- Las publicaciones en las redes sociales se comparten en inglés y español.

VI. Proceso de Queja de Acceso Lingüístico

El departamento tiene un proceso de quejas de derechos civiles que se alinea con las regulaciones estatales y federales y se revisa según sea necesario para cumplir con los cambios estatales y/o revisiones a la política. Este proceso incluye responder a las quejas de acceso lingüístico del público. Este proceso también proporciona opciones disponibles para recurrir cuando la queja no ha sido resuelta por el departamento. El proceso de queja está disponible en el sitio web del DPSS en [Sus](#)

PLAN DE ACCESO DE IDIOMAS DEL DPSS

[Derechos Civiles, Apelaciones, Audiencias Estatales \(lacounty.gov\)](#). Los clientes tienen derecho a presentar una queja de derechos civiles cuando sientan que han sido discriminados por el personal departamental y/o contratado en función de categorías protegidas que incluyen el origen nacional, incluido el idioma.

El DPSS proporciona el formulario PA 607 de Queja de Trato Discriminatorio que incluye información sobre las categorías protegidas e instrucciones sobre cómo completar y enviar el formulario, así como el proceso de investigación de la queja en los idiomas oficiales del DPSS.

El DPSS también proporciona la Queja de Discriminación GEN 1179 (revisada el 18/05/2018) en los siguientes idiomas oficiales del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS): árabe, hindi, hmong, japonés, laosiano, mien, portugués, punjabi y tailandés.

- Los clientes también pueden presentar una queja utilizando cualquiera de los siguientes métodos:
- ADA PUB - 1 Formulario de queja para estadounidenses con discapacidades.
- Llamando a la línea directa de Derechos Civiles del DPSS.
- Notificar a cualquier miembro del personal del DPSS en persona o por teléfono sobre la necesidad de presentar una queja.
- La Queja de Discriminación GEN 1179 está disponible electrónicamente en [la Sección de Derechos Civiles \(lacounty.gov\)](#), y en copia impresa en cualquier vestíbulo de la oficina pública del DPSS y contratada en los idiomas importantes restantes del CDSS como se indica anteriormente.
- El formulario PA 607 de Queja de Trato Discriminatorio está disponible y se puede presentar en los idiomas umbral del DPSS por correo electrónico, correo postal, teléfono o en persona. El formulario de Queja de Trato Discriminatorio PA 607 (revisado 05/2023) está disponible en línea [en la Sección de Derechos Civiles \(lacounty.gov\)](#) y en copia impresa en cualquier vestíbulo de la oficina pública del DPSS en los idiomas oficiales del DPSS, y el PA 607 se acepta en cualquier idioma.

VII. Monitoreo de las Oficinas del DPSS y de las Oficinas de Contratos de Contacto al Público

La Sección de Derechos Civiles lleva a cabo revisiones de cumplimiento de derechos civiles cada dos años en las oficinas del DPSS y en las oficinas de contratos para garantizar el cumplimiento de los requisitos de derechos civiles, incluida la prestación de servicios de acceso lingüístico para personas con NE/LEP. Además, el CDSS lleva a cabo revisiones de derechos civiles del departamento.

PLAN DE ACCESO DE IDIOMAS DEL DPSS

Todos los contratos departamentales incluyen disposiciones que requieren que los contratistas incluyan una garantía por escrito de no discriminación en los programas y actividades que reciben asistencia financiera federal o estatal, según se define en la División 21 del CDSS.

VIII. Proceso de determinación del idioma oficial

El DPSS sigue los estándares de la División 21 de CDSS para determinar los idiomas oficiales departamentales. Específicamente, los idiomas oficiales departamentales incluyen aquellos idiomas que representan el 5%¹³ o más del número de casos para cualquier programa u ubicación de oficina. Este proceso se revisa y actualiza anualmente. Los idiomas oficiales actuales son el armenio, el camboyano, el chino, el inglés, el farsi, el coreano, el ruso, el español, el tagalo y el vietnamita.

El departamento lleva a cabo revisiones de idiomas por programa para garantizar la asignación adecuada de bonificaciones bilingües para el personal bilingüe a fin de garantizar el cumplimiento de las normas estatales. Además, BHR lleva a cabo exámenes de Certificación de Competencia de Idiomas para el personal bilingüe de forma continua y supervisa la aprobación de las asignaciones de bonos bilingües por ubicación de la oficina.

IX. Reportes

- Últimos Reportes del DPSS
- Reportes de uso de ASL-VRI

INFORMACIÓN DE CONTACTO: Si tiene comentarios o inquietudes sobre los servicios de acceso de idiomas puede enviarnos un correo electrónico a DPSSLanguageServices@dpss.lacounty.gov.

SPANISH