

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



FEBRERO 2025

Tabla de Contenidos

I.	Nuestra Misión	2
II.	Introducción.....	2
	Antecedentes	2
	Declaración Normativa	3
III.	Objetivo y Autoridad.....	3
IV.	Definición de Términos	6
V.	Enlace de Acceso de Idiomas Designados	8
	Unidad de Traducciones del DPSS	8
	Traducción, Control de Calidad de Interpretación	9
VI.	Políticas y Formación sobre Servicios de Acceso de Idiomas	9
	Documentos Esenciales	11
	Formación en Servicios de Acceso de Idiomas	12
	Difusión de Información	13
VII.	Proceso de Quejas sobre Acceso de Idiomas	14
VIII.	Supervisión de las Oficinas del DPSS y Oficinas Encargadas de Contratos Públicos	15
IX.	Proceso de Determinación de Idiomas Oficiales	15
X.	Enlaces de Recursos	15

I. Nuestra Misión

El Departamento de Servicios Sociales Públicos (DPSS) transforma vidas a través de la estabilidad económica, la equidad y la inclusión. Juntos, conectamos a personas y familias con servicios sociales que promueven la movilidad económica y el bienestar duraderos, asegurando un acceso equitativo a todos nuestros programas, beneficios, servicios y actividades.

II. Introducción

Este Plan de Acceso a los Idiomas (LAP) describe el compromiso del DPSS de proporcionar un acceso equitativo, inclusivo y justo a todos sus programas, beneficios y servicios. Esto incluye servicios de asistencia lingüística para personas con Inglés Limitado (LEP) y personas que son sordas, con dificultades auditivas, sordociegas, ciegas, con discapacidad visual o tienen otros problemas de comunicación que requieren una comunicación igualmente eficaz. Proporcionar acceso al idioma a las personas con LEP es vital para el compromiso del DPSS de fortalecer el acceso al idioma, promover la equidad, brindar apoyo a comunidades desatendidas y combatir la discriminación basada en el origen nacional.

Antecedentes

El DPSS proporciona servicios a una población muy diversa de más de 4¹ millones de personas. De esta población, aproximadamente el 40% identifica su idioma hablado preferido no es el inglés. 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. El CCO garantiza la prestación de asistencia lingüística adecuada a las personas con LEP, como lo exige la ley. El DPSS implementó la Unidad de Traducciones para ayudar al Departamento a traducir los formularios, las notificaciones y otros documentos en todos los idiomas oficiales del DPSS para garantizar la exactitud de manera oportuna y sensible desde el punto de vista lingüístico. Para asegurar la rendición de cuentas y la puntualidad, el Departamento mantiene un sistema interno automatizado para hacer un seguimiento de todas las traducciones.

Los idiomas oficiales del DPSS son los siguientes:

- Armenio
- Camboyano
- Chino
- Inglés
- Farsi
- Coreano
- Ruso
- Español
- Tagalo
- Vietnamita

¹ County of Los Angeles Department of Public Social Services, Department “At A Glance” Statistical Report: [DPSS Statistical Report \(lacounty.gov\)](https://www.lacounty.gov/dpss-statistical-report)

Declaración Normativa

Es política del Departamento proporcionar servicios de asistencia lingüística gratuitos y sin demoras indebidas a las personas con LEP u 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 LEP la misma oportunidad de beneficiarse o tener acceso a los servicios que se proporcionan en inglés.²

III. Objetivo y Autoridad

El LAP sirve como 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 asegurar servicios de asistencia lingüística justos, oportunos y de calidad para personas con LEP en todos los programas del DPSS. Este LAP identifica al CRS como el CCO del Departamento encargado de coordinar y asegurar la prestación de servicios de asistencia lingüística a las personas con LEP.

Este LAP también proporciona un marco para garantizar que el personal del DPSS esté al tanto de los requisitos y métodos para acceder y proporcionar servicios de acceso lingüístico para personas con 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 del idioma en la población general. El LAP del DPSS está disponible públicamente en línea en todos los idiomas oficiales haciendo clic en el siguiente enlace [Servicios Lingüísticos \(lacounty.gov\)](https://www.lacounty.gov/services/linguistic-services).

El LAP del DPSS está alineado con la iniciativa Antirracismo, Diversidad e Inclusión (ARDI) y las Metas Estratégicas proporcionadas en el **Informe sobre el Fortalecimiento del Acceso al Idioma en los Servicios del Condado (17 de octubre de 2022)**,³ adoptado por la Junta de Supervisores el 7 de marzo, 2023,⁴ por la Oficina de Asuntos de Inmigrantes del Condado de Los Angeles (OIA) y el Departamento de Asuntos del Consumidor y Empresas (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 preferencia por el idioma. Utilizar los datos para mejorar el servicio al cliente y la asignación de recursos a todos los departamentos del condado que atienden al público.

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

³ <https://file.lacounty.gov/SDSInter/bos/supdocs/178487.pdf>

⁴ <https://file.lacounty.gov/SDSInter/bos/supdocs/178487.pdf>

2. **Aumentar la Disponibilidad y la Calidad de los Servicios de Interpretación Hablados y de Señas:** Establecer protocolos para servicios de calidad de lenguaje hablado y de señas que se comuniquen claramente al público en todos los departamentos del Condado que atienden 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 en todos los departamentos del condado que atienden al público.
4. **Desarrollar Planes Departamentales de Acceso a los Idiomas:** Revisar las estrategias de acceso a los idiomas para todos los departamentos del Condado que atienden al público.
5. **Realizar Capacitaciones:** Plan para proporcionar capacitación continua al personal sobre la provisión de accesibilidad lingüística y sensibilidad cultural para todos los departamentos del condado que atienden al público.
6. **Responder Eficazmente a las Quejas sobre el Acceso a los Idiomas:** Establecer protocolos para la recopilación y respuesta eficaz de quejas sobre el acceso a los idiomas para todos los departamentos del condado que atienden 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 establecer asociaciones estratégicas para todos los departamentos del condado que atienden al público.

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

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

- El Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990⁵ prohíbe la discriminación basada en la discapacidad en los servicios, programas y actividades proporcionados por entidades gubernamentales estatales y locales.

⁵ Communicating Effectively with People with Disabilities, <https://www.ada.gov/topics/effective-communication/>

- La Ley de Derechos Civiles de California, también conocida como la Ley Unruh de 1959⁶, prohíbe la discriminación por parte de 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 del beneficiario, incluyendo el idioma, o la identificación de grupos étnicos entre otras clasificaciones.
- Manual del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS) División 21⁷, No discriminación en Programas de Asistencia Federal.
- 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.
- Código de Gobierno de California 10553 y 10554⁹ Código de Bienestar e Instituciones.
- La Sección 11135 ¹⁰ 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 les niegue ilegalmente el acceso pleno e igual a los beneficios de cualquier programa o actividad que sea realizado, operado u administrado por el Estado o por cualquier organismo estatal, esté financiado directamente por el estado, o sean objeto de discriminación ilegal en virtud del mismo, o recibe cualquier tipo de ayuda financiera del estado.
- La Orden Ejecutiva 13166 ¹¹ 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 LEP de acuerdo con y sin sobrecargar indebidamente la misión fundamental de la agencia.

⁶ UNRUH Civil Rights Act of 1959

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

⁷ Nondiscrimination in Federally Assisted Programs,

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

⁸ "The Dymally-Alatorre Bilingual Services Act," Migration Policy Institute,

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

⁹ California Government Code 10553 and 10554 "Welfare and Institutions Code."

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

¹⁰ "California Code 11135" Prohibits Discrimination on the basis of "race, national origin, ethnic group identification, religion, age, sexual orientation, color or disability.

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

¹¹ "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

- 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.

IV. Definición de Términos

Interpretación Remota por Video en Lenguaje de Señas Estadounidense (ASL-VRI): Servicio de aplicación del proveedor utilizado por el personal del DPSS para comunicarse con los clientes que son deficientes auditivos o sordos e identificar el ASL como su idioma preferido.

Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) 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 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).

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

¹² “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 \(ojp.gov\)](#)

Variante Lingüística: 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.

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.

Servicios de Interpretación y Traducción a Pedido (ODITS): Los departamentos del condado de Los Ángeles aprobaron un nuevo acuerdo marco 1 de abril de 2024, y es administrado por el Departamento de Servicios Internos (ISD). ODITS facilita el acceso a los proveedores de servicios lingüísticos del Condado para prestar servicios tales como servicios de interpretación telefónica, servicios de interpretación remota por vídeo, traducción de documentos, interpretación ASL y otros servicios de interpretación tales como la comunicación táctil.

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

Servicio de Transmisión de Telecomunicaciones (TRS): Un servicio gratuito que permite a las personas sordas, con dificultades auditivas, sordociegas o con discapacidades del habla para comunicarse por teléfono de una manera que sea funcionalmente equivalente a los servicios telefónicos utilizados por personas sin tales discapacidades.

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 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 crítica y necesaria para que una persona obtenga y/o conserve ayuda, beneficios, servicios, o sea requerido por la ley.

V. Enlace de Acceso de Idioma Designado

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 y el Programa de Habilidades y Capacitación para Lograr la Preparación para el Mañana (START), incluyendo las solicitudes, los Avisos de Acción y los materiales informativos en todos los idiomas oficiales del departamento.

La Unidad de Traducciones del DPSS no traduce los avisos o materiales informativos del CDSS o el Departamento de Servicios de Atención Médica de California (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 para el sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR), según sea necesario, en los idiomas oficiales del DPSS.

Traducción, Garantía de 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 monitorean a través de un sistema de seguimiento automatizado para garantizar la eficiencia.

Los servicios de interpretación remota por teléfono y vídeo 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 ODITS presentados por el personal del DPSS. Cada informe de incidente completado se envía a la ISD para tratar el incidente con el Contratista. El Contratista evalúa e investiga los informes de incidentes y se proporciona una resolución al DPSS.

El personal debe documentar que se ofrecieron y brindaron servicios de idiomas gratuitos en el idioma preferido del cliente en el Sistema de Bienestar Automatizado estatal de California (CalSAWS). La documentación de los servicios de interpretación lingüística se completará de acuerdo con las pautas de procedimiento descritas en el Comunicado Administrativo 5972, Servicios de Acceso Lingüístico.

VI. Políticas y Capacitación de Servicios de Acceso Lingüístico

El Departamento tiene políticas y procedimientos de Acceso Lingüístico que proporcionan la orientación necesaria al personal (incluyendo el personal contratado) para ayudar a las personas con LEP. Estas políticas se alinean con las regulaciones estatales y federales e incluyen el requisito de preguntar a cada solicitante cuál es su idioma preferido hablado, de señas y escrito y documentar la respuesta en el sistema electrónico (CalSAWS y Sistema de Información y Nómina de Gestión de Casos II). Además, se requiere que se ofrezca un servicio de asistencia lingüística a las personas con LEP en todos los puntos de contacto con solicitantes/clientes, que incluyen, entre otros, los siguientes puntos de acceso:

- Centro de Servicio al Cliente (CSC) – Consulta General

- CSC – Admisión
- Oficinas de Distrito y Regionales
- Ubicaciones de Contratistas del DPSS
- Audiencias y Apelaciones
- Visitas a Domicilio del IHSS
- Línea de Ayuda del IHSS
- Entrevistas de Control de Calidad (QC)
- Línea de Renovación
- Sitios con personal del DPSS ubicado en el mismo lugar, como Vínculos
- Entrevistas de Prevención e Investigación de Fraude del Bienestar

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 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 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.
- Los Servicios de Retransmisión de Telecomunicaciones (TRS) incluyen el teletipo/teléfono de texto (TTY) y el Servicio de Retransmisión de Vídeo (VRS). Los servicios de retransmisión también permiten a las personas que utilizan ordenadores comunicarse con los interlocutores. Las personas que utilizan ordenadores pueden acceder al servicio llamando al (800) 735-2929. Las personas que llaman por voz pueden llamar al (800) 735-2922 o al 711.

Documentos Esenciales

La traducción de documentos esenciales es necesaria para garantizar una comunicación eficaz. Ejemplos de documentos esenciales incluyen, pero no se limitan a: solicitudes; el Reporte Semestral de Elegibilidad (SAR) 7; formularios de renovación; formularios de consentimiento y quejas; avisos de derechos y responsabilidades; avisos para informar a las personas con LEP sobre la disponibilidad de asistencia lingüística gratuita; avisos que requieren una respuesta de los clientes del DPSS; formularios que requieren la firma de un cliente; registros personales importantes; y cualquier documento relacionado con los derechos legales de la persona. La traducción de los documentos y formularios vitales la realizan traductores individuales cualificados y los formularios están disponibles y accesibles en formato electrónico o impreso, previa solicitud, y en el sitio web del DPSS. Los documentos no vitales incluyen documentos que no son fundamentales para acceder a beneficios o servicios. Puede encontrar una lista de los documentos más solicitados para solicitar programas o servicios del Condado en el sitio web del DPSS haciendo clic en el siguiente enlace [Documentos Comúnmente Más Solicitados](#).

El CDSS proporciona documentos y formularios vitales de los programas CalWORKs, Asistencia Monetaria para Refugiados, CalFresh, CAPI y Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS) en todos los idiomas oficiales del CDSS, incluyendo los idiomas oficiales del DPSS. El DHCS proporciona documentos y formularios vitales traducidos para el programa Medi-Cal en todos los idiomas oficiales del DHCS, incluyendo los idiomas oficiales del DPSS. Los documentos y formularios esenciales traducidos del CDSS, DHCS y DPSS son traducidos por traductores humanos.

Formación en Servicios de Acceso de Idiomas

El personal departamental y contratado recibe capacitación sobre acceso al idioma para asegurarse de que están informados y conscientes de las políticas, los procedimientos y recursos de los servicios de acceso al idioma. Estas capacitaciones son obligatorias para todo el personal y se imparten en el momento de la incorporación, anualmente y cada dos años, como se indica a continuación:

- Capacitación en Servicios de Acceso a los Idiomas en el sitio web.
- La Capacitación en Derechos Civiles en el sitio web incluye un módulo sobre la provisión de Servicios de Acceso a los Idiomas.

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

Ayudar a las personas con 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 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.

- 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 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 de Información

El Departamento tiene la obligación y el compromiso de garantizar que sus clientes conozcan sus derechos civiles y los diversos programas de servicios sociales a su disposición.

El Departamento divulga y promueve la disponibilidad de servicios de acceso a los idiomas sin ningún costo a través de los siguientes métodos:

- Los vídeos del sitio web del DPSS ofrecen subtítulos en los idiomas oficiales del DPSS.
- Los tableros electrónicos en todas las oficinas públicas promueven la disponibilidad de servicios de acceso a 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 redes sociales se comparten en inglés y español.
- Colaboración con agencias comunitarias.

El DPSS se dedica a interactuar con la comunidad a través de la Unidad de Participación Comunitaria del DPSS. La Unidad de Participación Comunitaria colabora con Organizaciones Comunitarias para llegar a las personas y familias a través de un enfoque coordinado y solidario, proporcionando presentaciones y coordinando el alcance con agencias sin fines lucrativos.

VII. Proceso de Quejas sobre Acceso de Idiomas

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. Se puede acceder al proceso de quejas en el sitio web del DPSS haciendo clic en el siguiente enlace [Presentar una Queja por Discriminación \(lacounty.gov\)](#). Alternativamente, las quejas relacionadas con los derechos civiles también pueden presentarse en persona en todas las oficinas del DPSS que atienden al público, por correo electrónico a DPSSCivilRights@dpss.lacounty.gov, por fax al (562) 692-2240 o por teléfono al (562) 908-8501. Los clientes tienen derecho a presentar una queja en materia de derechos civiles cuando consideren que han sido discriminados por el personal del departamento y/o contratado en función de categorías protegidas que incluyen el origen nacional, incluyendo 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 presentar 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:

- Presentando el formulario de queja ADA PUB-1 para Estadounidenses con Discapacidades.
- 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 en línea haciendo clic en el siguiente enlace [Presentación de una Queja de Discriminación \(lacounty.gov\)](#), y también se puede presentar en persona en cualquier oficina pública del DPSS o contratada en todos los idiomas oficiales del CDSS como se indica anteriormente.
- El formulario PA 607 de Queja de Trato Discriminatorio está disponible y se puede presentar en los idiomas oficiales del DPSS por correo electrónico, correo postal, teléfono o en persona. El formulario PA 607 de Queja de Trato Discriminatorio (Revisado 05/2023) está disponible en línea haciendo clic en el siguiente enlace [Presentación de una Queja de Discriminación \(lacounty.gov\)](#) y está disponible en cualquier vestíbulo de la oficina pública del DPSS o del contratista en los idiomas oficiales del DPSS.

VIII. Supervisión de las Oficinas del DPSS y Oficinas Encargadas de Contratos Públicos

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, incluyendo la prestación de servicios de acceso lingüístico para personas con LEP. Además, el CDSS lleva a cabo revisiones de derechos civiles del departamento.

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.

IX. Proceso de Determinación de Idiomas Oficiales

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 armenio, camboyano, chino, inglés, farsi, coreano, ruso, español, tagalo y vietnamita.

El Departamento lleva a cabo revisiones de acceso lingüístico por programa para asegurar la asignación apropiada de Bonos Bilingües para el personal bilingüe para asegurar el cumplimiento de los estándares Estatales. Además, BHR lleva a cabo exámenes de Certificación de Competencia Lingüística para el personal bilingüe de manera continua y supervisa la aprobación de las asignaciones de bonos bilingües por oficina.

X. Enlaces de Recursos

- [Reportes del DPSS A Simple Vista](#): Proporciona datos de idiomas oficiales.
- [Servicios de Idiomas](#): Proporciona información sobre los servicios de idiomas del DPSS.

Información de contacto: Si usted tiene comentarios o inquietudes sobre los servicios de acceso de idiomas, por favor, envíenos un correo electrónico a DPSSLanguageServices@dpss.lacounty.gov.

¹³Nondiscrimination in Federally Assisted Programs,
<https://www.cdss.ca.gov/lettersnotices/entres/getinfo/ac100/pdf/00-30.PDF>