

# Plan de acceso al idioma



## Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS)

Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS)  
Nombre de la coordinadora de acceso al idioma (LAC): Marina Pérez  
Contacto con LAC: [LAP@dss.ca.gov](mailto:LAP@dss.ca.gov)

(Spanish)

## Índice

<b>Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>Programas y servicios del Departamento.....</b>	<b>4</b>
<b>Requerimientos del acceso al idioma .....</b>	<b>5</b>
<b>Proporcionar aviso a personas con LEP e identificar la preferencia de idioma ..</b>	<b>5</b>
<b>Servicios de idioma .....</b>	<b>6</b>
<b>Plan de capacitación .....</b>	<b>8</b>
<b>Supervisar y actualizar el Plan de acceso al idioma.....</b>	<b>9</b>
<b>Proceso de queja .....</b>	<b>10</b>

Este documento es el Plan de acceso al idioma del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS). ***Este Plan cubre las comunicaciones directas del CDSS con el público y las personas atendidas directamente por el Departamento, así como los documentos que el CDSS publica para uso de las oficinas de bienestar de los condados y otras entidades que administran los programas que el CDSS supervisa.*** Al desarrollar este Plan, el CDSS ha revisado los programas y servicios para el público del Departamento, las formas en que el Departamento se comunica con los miembros del público y las personas a las que sirve y la manera en que el Departamento actualmente proporciona información y servicios en otros idiomas además del inglés. El Departamento ha involucrado a la comunidad de abogacía y a otros socios en los esfuerzos de planificación del acceso al idioma del Departamento. El CDSS está comprometido a recibir continuos comentarios en la implementación de este Plan de acceso al idioma.

## Introducción

California es el estado más grande y lingüísticamente diverso del país. Según los datos del Censo de EE. UU., se hablan más de 200 idiomas en el estado, el 45% de los californianos hablan un idioma distinto al inglés en casa y casi el 20% tiene un dominio limitado del inglés (*limited English proficiency* o LEP), lo que significa que hablan, leen, escriben o entienden el inglés «no muy bien». Estas cifras no tienen en cuenta a los californianos sordos, sordociegos, sordos discapacitados, con dificultades auditivas y sordos tardíos (personas que perdieron la audición en algún momento de su vida) y que dependen de las lenguas de señas como su principal medio de comunicación.

El CDSS es responsable de proporcionar alimentos; refugio; seguridad y protección; empleo y apoyo y capacitación laboral, y más. El CDSS está en una posición única para reducir las desigualdades a través de nuestros programas y prácticas. Una de las formas en que el Departamento demuestra este compromiso para lograr resultados más equitativos es fortaleciendo los servicios de acceso a idiomas del Departamento e implementando nuestro Plan de acceso al idioma.

De acuerdo con la dirección del gobernador Newsom, la Agencia de Salud y Servicios Humanos de California (California Health & Human Services Agency o CalHHS) adoptó una Política de Acceso al Idioma el 22 de mayo de 2023, que requiere que cada departamento y oficina de CalHHS desarrolle un Plan de acceso al idioma. El objetivo de este trabajo es garantizar que CalHHS y sus departamentos y oficinas brinden un acceso significativo a la información, programas, beneficios y servicios a las personas con dominio limitado del inglés (LEP) y garantizar que el idioma no sea una barrera para acceder a servicios sociales y de salud importantes. La Política de Acceso al Idioma de CalHHS también requiere que el CDSS:

- proporcione servicios gratuitos de interpretación de lengua de señas y de interpretación oral de idiomas, si se solicitan, en cualquier idioma para cualquier comunicación con el público.
- traduzca todos los documentos de vital importancia del CDSS destinados a ser usados en todo el estado y todo el contenido esencial del sitio web público del

CDSS a los cinco idiomas más hablados por los californianos con LEP (español, chino, vietnamita, tagalo y coreano).

- proporcione traducciones gratuitas de lectura de documentos de importancia vital en cualquier idioma, si se solicitan.

## Programas y servicios del departamento

El CDSS sirve, ayuda y protege a niños y adultos vulnerables y con necesidades en maneras que refuerzan y preservan familias, alientan la responsabilidad personal y fomentan la independencia.

Los programas del departamento incluyen:

- Beneficios de alimentos (incluye CalFresh, el Programa de California para la Asistencia Alimentaria, SUN Bucks)
- Beneficios monetarios (incluye CalWORKs, el Programa de Asistencia Monetaria para Inmigrantes, asistencia monetaria para refugiados, Programa de Asistencia para Víctimas de los Traficantes y del Crimen)
- Licenciamiento de centros que sirven a niños y adultos
- Programas de vivienda y de indigencia
- Cuidado infantil y nutrición
- Programa de Servicios de Apoyo en el Hogar
- Servicios para padres de crianza temporal, jóvenes en situación de crianza temporal y familias
- Facilitación de adopciones
- Prevención de abuso infantil

El Departamento supervisa y administra programas que afectan a casi 8 millones de residentes de California e incluye a más de 5,000 empleados ubicados en oficinas en todo el estado, en asociación con las oficinas de bienestar de los 58 condados y una gran cantidad de organizaciones centradas en la comunidad.

Muchos de los programas de beneficios que están dentro del ámbito del CDSS operan a nivel local del condado. Las oficinas de bienestar de los condados son responsables de acciones como determinar la elegibilidad de beneficios de los solicitantes individuales; investigar una referencia a los servicios de protección infantil; hacer cumplir las reglas para la calificación continua de los beneficiarios, y la emisión de pagos de asistencia monetaria y asignación de beneficios. Las oficinas de bienestar de los condados sirven como el principal punto de contacto y comunicación con las personas sobre asuntos relacionados con casos específicos, de acuerdo con los reglamentos y políticas del CDSS. Los condados evalúan las necesidades de idiomas a nivel local para las poblaciones a las que sirven directamente.

## Requerimientos del acceso al idioma

Al planificar un acceso al idioma útil, el CDSS aplicó, dependiendo del programa, la prueba de balance de cuatro factores expuesta en la guía federal para el título VI de la Ley de 1964 sobre los Derechos Civiles. Estos cuatro factores son:

1. Número o proporción de personas LEP elegibles para el servicio o con las que el servicio o programa puedan encontrarse;
2. Frecuencia con la que las personas LEP entran en contacto con el programa;
3. Naturaleza e importancia del programa, actividad o servicio, y
4. Recursos disponibles para nuestro departamento y costos de los servicios de idioma.

El CDSS también considera los requerimientos específicos en la Política de Acceso al Idioma de CalHHS y cualquier ley específica del programa que corresponda.

Tenga en cuenta que este Plan no aborda los procesos del CDSS para dirigir o reportar sobre la encuesta de idiomas bianual requerida por [la Ley Dymally-Alatorre sobre Servicios Bilingües](#).

## Proporcionar aviso a personas con LEP e identificar la preferencia de idioma

Esta sección describe cómo el CDSS informa al público sobre servicios de acceso al idioma disponibles. A continuación, se encuentra una lista con las herramientas que el CDSS usa para informar al público respecto a estos servicios. Estas herramientas incluyen, entre otras:

- Tarjetas o carteles «Yo hablo» (*I Speak*) en los escritorios de recepciones públicas.
- Avisos en zonas de espera traducidos en los siguientes idiomas: el CDSS muestra el [PUB 413, Aviso de servicios de intérprete](#) en español, árabe, armenio, jemer, chino, farsi/dari, hmong, coreano, lao, ruso, tagalo y vietnamita en zonas de espera públicas. El CDSS también publica el [cartel PUB 86, Todo el mundo es diferente pero igual ante la ley](#), el cuál las oficinas de bienestar de los condados deben mostrar bajo requerimiento del CDSS. Este cartel está actualmente traducido al español, chino, vietnamita, tagalo, coreano, árabe, farsi/dari, armenio, ruso, jemer, lao y hmong y será traducido al japonés, mien, portugués, punjabi y ucraniano.
- Lemas traducidos en formularios en inglés: el CDSS proporciona documentos con lemas para incluirlos en comunicaciones directas con miembros del público. Por ejemplo, la División de Audiencias Estatales del CDSS proporciona a cada persona solicitando una audiencia el [PUB 412, Información sobre las audiencias estatales](#) en español, ruso, chino, armenio, farsi/dari y vietnamita, el cuál informa sobre el derecho a revisar el expediente del caso con la asistencia de un intérprete y de tener un intérprete en la audiencia. La División de Audiencias Estatales del CDSS también incluye un aviso con un lema sobre los servicios de

idioma en español, chino, tagalo, vietnamita, coreano, jemer, hmong, árabe, armenio, farsi/dari, punjabi, ruso, hindú, japonés, lao y tailandés en todas las comunicaciones con las personas que solicitaron una audiencia. El CDSS también publica el documento con lema [GEN 1365, Aviso sobre los servicios de idioma](#) para uso general en programas administrados por los condados que el CDSS supervisa. El CDSS requiere que las oficinas de bienestar de los condados incluyan este aviso en sus comunicaciones con solicitantes y beneficiarios. El CDSS publica otros documentos con lemas, por ejemplo, el [GEN 1365A, Aviso sobre los servicios de idioma – Audiencias justas](#) para uso de los condados en comunicaciones específicas.

- Lemas traducidos en las páginas web de los programas del Departamento.
- Otros: el CDSS publica el folleto [PUB 13, Sus derechos bajo los programas de asistencia pública de California](#) en 17 idiomas aparte del inglés. Este folleto explica cómo pedir asistencia de idioma. El CDSS requiere que las oficinas de bienestar de los condados tengan los folletos disponibles en las zonas de espera en todos los idiomas traducidos por el CDSS. El CDSS también requiere que las oficinas de bienestar de los condados distribuyan y expliquen el folleto a cada solicitante/beneficiario durante el ingreso o una nueva investigación de elegibilidad.

En el caso de los servicios que el CDSS proporciona directamente, el CDSS identifica las preferencias de idioma de las personas al solicitar servicios. El personal de CDSS registra esta información en los archivos de los solicitantes, participantes y licenciarios. El CDSS también puede obtener información sobre preferencias de idioma de las oficinas de bienestar de los condados cuando el CDSS proporciona servicios relacionados con un caso que se originó a nivel del condado.

Las oficinas de bienestar de los condados que administran los servicios bajo la supervisión del CDSS identifican los idiomas preferidos de los solicitantes y beneficiarios. Las oficinas de bienestar de los condados documentan la información de idioma en los archivos electrónicos de los solicitantes y beneficiarios. La información sobre el idioma preferido se puede determinar en varios puntos de contacto. Por ejemplo, las solicitudes de beneficios generalmente preguntan a los solicitantes sobre sus preferencias de idioma hablado y escrito. Un solicitante o beneficiario también puede proporcionar su idioma preferido oralmente, por ejemplo, durante una entrevista o cuando se comunica con el departamento de bienestar del condado con una pregunta.

## Servicios de idioma

Esta sección describe las acciones del CDSS para proporcionar información y servicios en otros idiomas aparte del inglés.

### Comunicación directa en el idioma

Solamente se permite a personal bilingüe certificado comunicarse con el público en otros idiomas que no sean inglés.

(Spanish)

La fluidez verbal de los funcionarios es evaluada por personal del Departamento en los siguientes idiomas: armenio, cantonés, español y vietnamita. La fluidez bilingüe de los funcionarios en otros idiomas, incluyendo la lengua de señas estadounidense, se evalúa mediante un contratista independiente u otro departamento. El CDSS sigue el [proceso de Recursos Humanos de California \(CalHR\)](#) pertinente a la examinación y certificación de la fluidez oral bilingüe. Para la certificación, los funcionarios deben pasar un examen de fluidez de idioma, dirigido de forma que cumpla con las normas correspondientes, con resultados que correspondan con la escala del *Acuerdo entre oficinas sobre el idioma* (Interagency Language Roundtable).

### Interpretación

Los contactos con el público son todas las interacciones con miembros del público en persona, por vídeo o teléfono. Los recursos de interpretación del CDSS consisten en personal bilingüe, intérpretes por teléfono (si lo solicitan) e intérpretes del idioma que hable la persona o de lengua de señas tanto en persona como virtualmente. [La sección 1003 del Manual de recursos humanos de CalHR – Límites de la evaluación de dominio del idioma](#) dice, «el dominio de un idioma por sí solo (evaluación de fluidez, lectura y escritura) no cualifica a un empleado para traducir materiales escritos o para servir como un intérprete oficialmente». El CDSS hace cumplir las normas de competencia que requieren que los intérpretes estén certificados y capacitados profesionalmente, así como que tengan conocimiento de los términos pertinentes, los conceptos particulares del programa o los servicios y la cultura e idioma utilizados por la persona LEP. El CDSS verifica la competencia de un intérprete de muchas maneras, que incluyen, entre otras:

- Evaluaciones realizadas por personal bilingüe certificado;
- Comentarios de los asistentes, y
- Verificación de la certificación del intérprete de lengua de señas estadounidense.

### Traducción

El CDSS utiliza la prueba de balance de cuatro factores en la guía LEP federal del Título VI para evaluar las necesidades de idioma, las prioridades y los recursos de los programas del CDSS. Al evaluar si los documentos individuales son «vitales» de acuerdo con la guía LEP del Título VI, el CDSS también considera las consecuencias para el participante del programa si la información en el documento no se entiende de manera oportuna y precisa. Actualmente, el CDSS está traduciendo todos los documentos vitales a todos los idiomas que cumplen con la disposición de «puerto seguro» (*safe harbor*) de la guía LEP del Título VI. Esto significa que, para cada programa, los documentos vitales se traducirán a cada idioma del que se estime que, o bien 1,000 personas, o el cinco por ciento de la población relevante, hablen ese idioma y sean LEP. La capacidad actual del CDSS para cumplir con esta disposición de puerto seguro está sujeta a cambios en los recursos. De acuerdo con la Política de Acceso al Idioma de CalHHS, se requiere que el CDSS traduzca todos los documentos vitales

destinados a ser utilizados en todo el estado a los cinco idiomas mínimos principales que hablan las personas con LEP en California, según los últimos datos del Censo.

El CDSS también está traduciendo páginas web esenciales (aquellas que contienen información introductoria o básica sobre los programas del CDSS) a todos los idiomas de puerto seguro. Las páginas web esenciales también se están actualizando para incluir lemas en idiomas distintos del inglés y clips de vídeo en lengua de señas estadounidense que informan al público sobre la disponibilidad de servicios lingüísticos gratuitos.

El CDSS traduce todos los documentos y contenido de sitios web vitales, para cumplir con los [requerimientos de CalHR](#). El CDSS traduce materiales del Departamento adicionales según las áreas del programa lo soliciten. El personal bilingüe certificado del CDSS traduce el material escrito al español, chino tradicional, farsi/dari, armenio y vietnamita según su disponibilidad. El CDSS utiliza proveedores de traducción para completar las solicitudes de traducción en todos los demás idiomas de acuerdo con los requisitos de CalHR. Una vez revisada la exactitud, las traducciones finales se revisan para verificar que cumplan con las normas de accesibilidad, se entregan al programa solicitante y, si corresponde, se publican en el sitio web del CDSS. Además de los lemas en las páginas web esenciales del CDSS, el CDSS tiene documentos con lemas que notifican a los beneficiarios de servicios de idioma gratuitos en varios idiomas.

Cada área del programa es responsable de proporcionar respuestas prontas y lingüísticamente apropiadas a las personas LEP. De forma consistente con los [requerimientos de CalHR](#), solo el personal bilingüe certificado del programa puede responder por escrito en el idioma de la persona LEP o traducir las respuestas de otros miembros del personal del inglés a ese idioma para su uso al responder a la persona LEP. El personal de los Servicios de Traducción del CDSS ayuda a traducir comunicaciones escritas cuando las áreas del programa no tienen la experiencia lingüística para hacerlo por sí mismas. El personal del programa también puede responder a las personas con LEP oralmente utilizando los servicios de intérpretes.

## Plan de capacitación

Esta sección incluye información sobre cómo se capacita al personal del CDSS para proporcionar servicios de acceso al idioma al público.

### Empleados en contacto con el público

La capacitación sobre acceso al idioma se brindará a todos los empleados actuales en contacto con el público a más tardar el 1 de diciembre de 2024 y, a partir de entonces, al menos una vez al año. El nuevo personal contratado para puestos de contacto con el público recibirá capacitación sobre acceso al idioma dentro de sus primeros 12 meses de empleo. Los contactos con el público son cualquier interacción en persona, por video o por teléfono con miembros del público.



Se cubrirán varios temas de capacitación para los empleados en contacto con el público. Como mínimo, la capacitación incluirá los requisitos establecidos por CalHHS, los requisitos federales del Título VI, los procesos para identificar las preferencias de idioma, los procedimientos para los servicios específicos del programa, los consejos para trabajar eficazmente con intérpretes (en persona, por teléfono o por video) y las instrucciones para documentar las preferencias de idioma y la asistencia de idioma proporcionada.

#### Empleados que no están en contacto con el público

A partir de 2025, la orientación para nuevos empleados del CDSS incluirá una descripción general de los servicios de acceso al idioma, incluyendo las políticas, recursos y procedimientos pertinentes. Todos los empleados, incluidos aquellos que no son empleados en contacto con el público, recibirán esta descripción general.

### **Supervisión y actualización del Plan de acceso al idioma**

Esta sección describe cómo el CDSS supervisará los servicios de acceso al idioma y actualizará este Plan de acceso al idioma al menos cada dos años. Esta información garantizará que el CDSS cumpla con la Política de Acceso al Idioma de CalHHS y aborda los cambios en los procesos y procedimientos utilizados para brindar un acceso al idioma significativo a los miembros del público y a los beneficiarios de los servicios.

El CDSS creará un proceso de supervisión para asegurarse de la implementación de los detalles incluidos en el Plan de acceso al idioma. Este proceso implicará:

- ❖ Evaluar la eficacia de la capacitación
- ❖ Identificar necesidades de capacitación
- ❖ Evaluar la concienciación de los empleados sobre las políticas y procedimientos de acceso al idioma
- ❖ Evaluar la eficacia de los servicios de traducción e interpretación
- ❖ Consultar con los socios de la comunidad y las partes interesadas
- ❖ Hacer un seguimiento de los costos de proporcionar servicios de acceso al idioma
- ❖ Recopilación de datos
  - Identificar la cantidad y tipo de servicios de idioma (servicios de intérprete, traducciones de lectura) proporcionados a los clientes por el programa
  - Identificar nuevas fuentes de datos sobre las poblaciones LEP

Cada dos años, CalHHS generará y actualizará la lista de idiomas mínimos para la traducción de documentos vitales y contenido web esencial. De acuerdo con la política de CalHHS, el CDSS revisará y volverá a presentar este Plan a CalHHS al menos cada dos años. Las revisiones incorporarán, según corresponda, nuevos programas, nuevos requisitos legales, documentos vitales adicionales y aportes de la comunidad sobre el Plan de acceso al idioma.

Mientras tanto, CDSS continuará manteniendo activamente la precisión de los elementos completados y actualizará los elementos en curso, de forma que la repetición de la presentación requerida al menos cada dos años refleje la continuidad en asociación con la comunidad y nuestros equipos internos del programa.

## Proceso de queja

Para presentar una queja sobre cualquier problema con el acceso a los servicios de idioma sufridos con el Departamento de Servicios Sociales de California, comuníquese con:

Coordinador del acceso al idioma del CDSS  
Correo electrónico: [LAP@dss.ca.gov](mailto:LAP@dss.ca.gov)

Para presentar una queja sobre cualquier problema con el acceso a los servicios de idioma sufrido con un departamento de bienestar del condado, identifique y comuníquese con [el coordinador de Derechos Civiles del departamento de bienestar de su condado](#).