

Política administrativa No. 2.07

Acceso a servicios en otros idiomas

I. Política oficial

La política del Departamento de Labor e Industrias (L&I) es proporcionar acceso oportuno y significativo a todos los programas y actividades de la agencia a los clientes con un Dominio Limitado del Inglés (LEP). Todo el personal de L&I debe proporcionar servicios gratuitos de ayuda en otros idiomas a los clientes con LEP que sirvan y en todo momento en que un cliente con LEP solicite servicios de ayuda en otros idiomas. L&I informará al público que los servicios de ayuda en otros idiomas para clientes con LEP son gratuitos y que la agencia les proporcionará estos servicios.

II. Propósito y autoridad

Esta política orienta a todo el personal de L&I a proporcionar a los clientes con LEP acceso significativo a los programas y servicios de la agencia. El personal de L&I debe asegurarse que todos los clientes puedan tener acceso eficaz a los servicios de la agencia para entender sus derechos y responsabilidades en un idioma que ellos entiendan. Esta política establece y mantiene normas para los programas y servicios proporcionados por L&I y los contratistas de quienes se requiere que cumplan con las normas de L&I.

El propósito de esta política es establecer pautas efectivas, consistentes con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 (Título VI) y la Sección 188 de la Ley de Inversión en la Fuerza Laboral (WIA) de 1998 y sus reglamentos, que el personal de la agencia debe seguir al proporcionar servicios o al tratar con individuos que tengan un conocimiento limitado del inglés. Se requiere que L&I, como recipiente de ayuda económica federal, tome medidas razonables para asegurar que los clientes con LEP tengan acceso significativo a sus programas y actividades.

Mientras que el acceso significativo a servicios se requiere en todo momento, el nivel de los servicios de ayuda en otros idiomas que L&I debe proporcionar se basa en una investigación específica de los hechos, la cual toma en cuenta una variedad de factores, incluyendo:

1. El número o porcentaje de los clientes con LEP con derecho a recibir servicios o que cada programa y división encuentran usualmente;
2. La frecuencia con la que los clientes con LEP tienen comunicación con cada programa y división;
3. La naturaleza e importancia del programa, actividad o servicio proporcionado por el programa a la vida de las personas; y
4. Los recursos disponibles al programa y los costos.

Para ayuda al servir a los clientes con discapacidad, incluyendo los clientes que tengan discapacidades visuales o auditivas, por favor vea la Política administrativa 3.11.

III. Definiciones y términos comunes relacionados con acceso a servicios en otros idiomas

1. **Traductor autorizado:** Un empleado de L&I que sirve en una posición designada como bilingüe que es responsable de traducir documentos en el idioma indicado en la descripción de su puesto.
2. **Intérprete certificado:** Una persona empleada por un proveedor que ha cumplido con los requisitos para proporcionar servicios de interpretación del Department of Enterprise Services y/o las Tarifas Autorizadas y Políticas de Pagos (MARFS) publicadas por la Oficina de Análisis de Servicios de Salud en el área de Servicios de seguro. Un intérprete certificado debe ser un proveedor de L&I o estar empleado por un servicio de interpretación contratado por L&I.
3. **Traductor certificado:** Una persona empleada por un proveedor que ha cumplido con los requisitos para proporcionar servicios de traducción del Department of Enterprise Services y/o las Tarifas Autorizadas y Políticas de Pagos (MARFS) publicadas por la Oficina de Análisis de Servicios de Salud en el área de Servicios de seguro. Estos traductores solamente pueden cobrar por servicios proporcionados a L&I en los idiomas que están certificados para traducir.
4. **Proveedor de servicios contratados o vendedor:** Una persona, agencia o entidad comercial que tiene un contrato con L&I para proporcionar la cantidad y la clase de servicios solicitados para servir a los clientes en su idioma de preferencia. En algunos casos, estos servicios pueden proporcionarse a través de un vendedor contratado por medio de contratos en todo el estado con el Department of Enterprise Services o un proveedor de L&I.
5. **Competencia cultural:** Un conjunto de conductas, atributos y políticas que permiten que una agencia (o individuo) funcione efectiva y apropiadamente en interacciones y ambientes culturales diversos. La creación de materiales culturalmente competentes requiere el respeto a individuos y diferencias culturales y el uso apropiado del idioma, mensajes e imágenes que son relevantes a una comunidad específica.
6. **Idioma de preferencia del cliente:** El idioma que un cliente identifica como el idioma en el cual él/ella desea comunicarse verbalmente y/o por escrito con L&I.
7. **Empleado bilingüe designado:** El personal de L&I en cualquier puesto de trabajo cuyas responsabilidades laborales presentes incluyen dominio del idioma inglés de forma oral y escrita y dominio oral y/o escrito de uno o más idiomas extranjeros, recibe pago adicional por aptitud lingüística en otro idioma y ha cumplido con los requisitos de competencia lingüística para empleados bilingües/multilingües según han sido establecidos por la Oficina de Recursos Humanos (OHR).
8. **Interpretación:** Escuchar un mensaje en un idioma y oralmente convertirlo a otro, de manera que preserve la intención y el significado del mensaje original.
9. **Acceso a servicios en otros idiomas:** El espectro completo de los servicios orales y escritos disponibles para proporcionar acceso significativo a los programas y servicios de L&I para clientes con LEP que incluye, pero no está limitado a, servicios de interpretación en persona, servicios de interpretación telefónica y en video, traducción de materiales escritos y servicios proporcionados por el personal bilingüe designado.
10. **Comité para dirigir el acceso a servicios en otros idiomas:** El comité de L&I compuesto de representantes de todas las divisiones que coordina y monitorea la

- implementación de la Política de acceso a servicios en otros idiomas, y proporciona supervisión y funciones de asesoría según sean necesarias para las actividades de acceso a servicios en otros idiomas.
11. **Dominio Limitado del Inglés (LEP):** Los clientes que no hablan inglés como su lengua materna, que tienen una habilidad limitada para leer, hablar, escribir o entender inglés y que tienen derecho a recibir ayuda en su idioma de preferencia respecto a un tipo particular de servicio, beneficio o visita de L&I.
 12. **Interpretación simultánea:** La interpretación oral del texto escrito de un idioma a otro idioma, usualmente hecha al momento.
 13. **Idioma original:** El idioma del hablante o autor desde el cual se hace la traducción o interpretación. Por ejemplo, si se traduce un documento de inglés a ruso, el idioma original es el inglés.
 14. **Audiencia que se quiere alcanzar:** La audiencia a la que se dirige el uso del documento traducido. Algunos términos y conceptos son difíciles de traducir de una manera significativa debido a las diferencias culturales y lingüísticas. En estos casos, podría ser más apropiado volver a diseñar y adaptar el idioma de un documento en inglés para asegurar que el documento lo entenderá la audiencia que no habla inglés a la cual está dirigido.
 15. **Idioma meta:** Este es el idioma al que se hace la traducción o interpretación – el idioma del que escucha o lee. Por ejemplo: Si se traduce un documento de inglés a ruso, el idioma meta es el ruso.
 16. **Traducción:** La conversión de una comunicación escrita de un idioma (idioma original) a otro (idioma meta) de forma escrita. Una traducción correcta es la que expresa la intención y el significado esencial del texto original.
 17. **Documentos fundamentales:** Los documentos considerados como fundamentales para el acceso de los clientes a los servicios y actividades de L&I o que se requieren por ley. El que un documento sea considerado fundamental o no, puede depender de la importancia del programa, información, visita o servicio involucrado y la consecuencia para el cliente con LEP si la información en cuestión no se proporciona adecuada u oportunamente.

IV. Política

A. Disposición del acceso a servicios en otros idiomas para clientes con dominio limitado del inglés

El personal de L&I proporcionará a los clientes con LEP acceso significativo a los programas y servicios de L&I ofreciendo servicios gratuitos de acceso en otros idiomas a través de uno o más de los siguientes métodos:

1. Acceso directo a los servicios mediante un empleado designado como bilingüe o multilingüe;
2. Servicios de intérprete proporcionados por intérpretes certificados contratados (en persona o por teléfono);
3. Servicios de intérprete proporcionado por intérpretes calificados en idiomas en los que no está disponible una certificación; y

4. Traducción de documentos escritos proporcionados por un traductor certificado o autorizado.
5. Cuando se le notifica a L&I que un individuo con LEP está representado por un abogado, L&I enviará comunicaciones por escrito dentro de los límites de la representación en inglés exclusivamente a través del abogado

El personal de L&I no usará aplicaciones o programas de la Web (informática) para procesar o proporcionar traducciones para los clientes con LEP.

B. Aviso de acceso a servicios en otros idiomas

El personal de L&I le informará a los clientes con LEP sobre la disponibilidad gratuita de ayuda en otros idiomas, proporcionando un aviso por escrito en idiomas diferentes al inglés que los clientes puedan entender. Como mínimo, se colocarán en lugares visibles, avisos y letreros sobre los servicios de acceso en otros idiomas y se proporcionarán a los clientes con LEP en todas las oficinas locales de L&I. La notificación de los servicios de acceso en otros idiomas también se proporcionará por medio de uno o más de los siguientes métodos: documentos de alcance comunitario, menús telefónicos, periódicos locales, estaciones de radio y televisión y/u organizaciones de alcance comunitario.

C. Responsabilidades del personal de L&I

1. Identificar a los clientes con LEP lo más pronto posible durante el contacto inicial.
2. Anotar el idioma de preferencia de los clientes con LEP de acuerdo a los requisitos de registro del programa. Usar un sistema de base de datos que guarde información sobre un idioma extranjero u otro proceso o procedimientos identificados para capturar la información del idioma de preferencia.
3. Informar a los clientes con LEP de su derecho a obtener los servicios de acceso en otros idiomas sin costo alguno.
4. Coordinar y proporcionar servicios efectivos de acceso en otros idiomas para todos los clientes con LEP.

D. Responsabilidades de las Divisiones de L&I

1. Nombrar a un representante al Comité para dirigir el acceso a servicios en otros idiomas;
2. Colaborar en el desarrollo e implementación de los procesos para proveer intérpretes y servicios de traducción para la división asegurando apoyo administrativo y fondos para puestos y recursos adicionales según sea apropiado;
3. Asegurarse que el personal esté capacitado en la Política de acceso a servicios en otros idiomas, pueda localizar los recursos disponibles de acceso a otros idiomas y reciba cualquier otra capacitación necesaria para realizar los deberes relacionados con LEP requeridos por su trabajo.
4. En las divisiones en las que hay interacción frente a frente con el público, asegurarse que haya señales en varios idiomas en todas las áreas de espera para clientes de L&I que expliquen la disponibilidad a los servicios de acceso a otros idiomas, sin costo alguno al cliente.

5. Identificar los documentos fundamentales para ser traducidos. Las pautas federales ayudan a determinar los documentos fundamentales que necesitan priorizarse para traducción y que posiblemente no estén disponibles a través de servicios orales por el personal bilingüe o servicios de intérprete. Los documentos fundamentales incluyen, pero no están limitados a:
 - a. Documentos que deben proporcionarse por ley;
 - b. Quejas, consentimientos, formularios de autorización o exenciones o;
 - c. Formularios de reclamos o solicitudes;
 - d. Condiciones de acuerdos o resoluciones;
 - e. Cartas o avisos relacionados con la reducción, negación o terminación de servicios o programas o que requieren una respuesta del cliente con LEP;
 - f. Avisos urgentes, incluyendo notificaciones de audiencias, avisos inminentes de deposición u otras investigaciones o plazos relacionados con litigaciones;
 - g. Formularios o materiales escritos relacionados con derechos individuales;
 - h. Avisos de derechos, requisitos o responsabilidades;
 - i. Avisos relacionados con la disponibilidad de servicios de ayuda gratuita en otros idiomas para los clientes con LEP; y
 - j. Materiales de servicio comunitario o información cuando la falta de conocimiento de la existencia de un programa particular puede negar efectivamente acceso significativo a individuos con LEP.
6. Incluir lenguaje en los contratos de servicio para informarle a los proveedores de su responsabilidad bajo ley federal de proveer o coordinar servicios de acceso en otros idiomas.
 - a. Note que todos los proveedores de servicio bajo contrato con L&I deben cumplir con todas las normas federales (por ejemplo, Título VI de la Ley de Derechos Civiles de EE. UU. de 1964) y estatales, así como también con los requisitos contractuales relacionados con la disponibilidad de servicios en otros idiomas;
7. Asegurar que se recopile y revise información anualmente para determinar que la combinación apropiada de acceso a servicios en otros idiomas que debe proveerle a los clientes con LEP sea consistente con el análisis de los cuatro factores discutidos en la Sección II.
8. Asegurar que cualquier informe del cliente y quejas por errores del personal de L&I al no proveer servicios de acceso a otros idiomas se resuelvan pronto y después se les dé seguimiento y se revisen para identificar mejoras que puedan hacerse en la prestación de servicios en otros idiomas para todos los clientes con LEP.

E. Servicios en otros idiomas para comunicaciones orales y escritas

Dependiendo de las necesidades y circunstancias de comunicación de los clientes con LEP, el personal de L&I escogerá entre las siguientes opciones al identificar las formas de comunicación oral y/o por escrito que deben usarse en una situación determinada. El personal puede consultar los documentos que describen los procedimientos específicos para el acceso a servicios de interpretación y traducción en el sitio de Internet de L&I bajo Director's Office, Language Access Services.

1. Comunicaciones orales

- a. Si un cliente con LEP no está recibiendo servicios directamente de un empleado bilingüe designado, L&I se comunicará verbalmente con el cliente a través del uso de un intérprete certificado.
- b. La interpretación oral de una comunicación escrita en inglés puede ser aceptable, pero se debe informar al cliente con LEP que también se proporcionan servicios de traducción sin costo alguno para él/ella.
- c. El personal de L&I no deberá usar niños, miembros de la familia o amigos del cliente como intérpretes.

2. Comunicaciones escritas

- a. El personal proporcionará a los clientes con LEP una o más de las siguientes formas de traducción de comunicaciones escritas:
 1. Una comunicación escrita o correspondencia totalmente traducida en el idioma de preferencia del cliente.
 2. Un resumen escrito de la comunicación escrita en inglés o una descripción corta, indicando el asunto y su importancia y cualquier plazo en el idioma preferido del cliente; o
 3. Una nota o carta en el idioma de preferencia del cliente indicando cómo comunicarse con L&I para recibir ayuda para entender la comunicación escrita que ellos reciban de L&I en inglés.
- b. Los documentos fundamentales se priorizan para su traducción.
- c. El personal puede consultar con el representante de Acceso en otros idiomas su división para ayudarlo a determinar el método más apropiado para comunicarse con un cliente con LEP.

F. Capacitación

El personal recibirá capacitación como parte del proceso para contratar nuevos empleados. Se llevará a cabo un curso de repaso según lo determine el Comité para dirigir el acceso a servicios en otros idiomas.

G. Monitoreo

El Comité para dirigir el acceso a servicios en otros idiomas monitoreará y evaluará anualmente la implementación de esta política y actividades de LEP correspondientes para comprobar su efectividad y para que los servicios en otros idiomas sean actualizados según sea necesario para reflejar la información sobre las poblaciones pertinentes de LEP, sus necesidades de ayuda con el idioma y su experiencia bajo esta política.

H. Procedimiento para quejas

Cuando los clientes reporten errores cometidos por el personal de L&I al no proporcionar servicios de acceso a idiomas, la primera responsabilidad es proporcionar el servicio solicitado y resolver el asunto al nivel más bajo posible.

Se informará a los clientes que creen que se les ha negado acceso significativo a los servicios de L&I debido a su falta de dominio del inglés que ellos tienen derecho a presentar una queja con L&I o con el Centro de Derechos Civiles del Departamento de Trabajo de EE. UU. Las quejas presentadas con L&I deberán enviarse a la Oficina de Auditoría interna y Derechos civiles para una revisión independiente y, si fuera necesario, una investigación bajo la autoridad del Director asistente de la Oficina de Auditoría interna y Derechos civiles.

Referencias

1. Title VI of the Civil Rights Act of 1964 (Title VI), 42 U.S.C. 2000d-2000d-7, <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/USCODE-2008-title42/pdf/USCODE-2008-title42-chap21-subchapV.pdf>
2. Section 188 of the Workforce Investment Act of 1998 (WIA), 29 U.S.C. § 2938, <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/USCODE-2011-title29/pdf/USCODE-2011-title29-chap30-subchapV-sec2938.pdf>
3. Title VI regulations, 28 C.F.R. 42.405(d)(1), <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/CFR-2014-title28-vol1/xml/CFR-2014-title28-vol1-sec42-405.xml>.
4. WIA regulations, 29 C.F.R. 37.35, <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/CFR-2014-title29-vol1/xml/CFR-2014-title29-vol1-sec37-35.xml>
5. U.S. Department of Labor (2003). Federal Register Vol. 68, No. 103. Policy Guidance to Federal Financial Assistance Recipients Regarding the Title VI Prohibition Against National Origin Discrimination Affecting Limited English Proficient Persons. <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2003-05-29/pdf/03-13125.pdf>
6. U.S. Department of Justice (2002). Federal Register Vol. 76, No. 117. Policy Guidance to Federal Financial Assistance Recipients Regarding the Title VI Prohibition Against National Origin Discrimination Affecting Limited English Proficient Persons. <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2002-06-18/pdf/02-15207.pdf>
7. U.S. Department of Justice (2011). Language Access Assessment and Planning Tool for Federally Conducted and Federally Assisted Program. http://www.lep.gov/resources/2011_Language_Access_Assessment_and_Planning_Tool.pdf.
8. Presidential Documents. Federal Register Vol. 65, No. 159. Executive Order 13166, Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency. www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2000-08-16/pdf/00-20938.pdf

V. Recursos

Recursos de traducción y de referencia en idiomas

1. American Translators Association, <http://atanet.org/>
2. Dictionary of Occupational Safety and Health Terms, Department of Consumer and Business Services and the Oregon Occupational Safety and Health Division (OR-OSHA), <http://www.cbs.state.or.us/external/ osha/pdf/dictionary/english-spanish.pdf>
3. Federal Interagency Website: LEP FAQs, <http://www.lep.gov/faqs/faqs.html>

4. Occupational Safety and Health Administration (OSHA) Dictionary of General Industry Terms in Spanish, https://www.osha.gov/dcsp/compliance_assistance/spanish/osha_gi_ensp.html
5. OSHA Glossary of Construction Terms, https://www.osha.gov/SLTC/etools/construction_sp/glossary.html
6. Real Academia Española, Spanish-language dictionary, usage and grammar handbook, www.rae.es
7. Top 10 Best Practices for Multilingual Websites, <http://www.digitalgov.gov/2012/08/12/top-10-best-practices-for-multilingual-websites>.
8. Washington Courts Glossaries of Legal Terms (multiple languages), http://www.courts.wa.gov/programs_orgs/pos_interpret/index.cfm?fa=pos_interpret.display&fileName=glossary/index
9. Workforce Investment Act (WIA) Services for Individuals with Limited English Proficiency: Glossary of Terms, <http://www.doleta.gov/reports/pdf/English-Spanish.pdf>
10. Washington State Coalition for Language Access, <http://www.wascla.org/>

Recursos de datos de censo y demografía

1. Migration Policy Institute, <http://www.migrationpolicy.org/>
2. U.S. Census 2010, <http://www.census.gov/2010census/>
3. Office of the Superintendent of Public Instruction, Demographic information by school in Washington State, <http://reportcard.ospi.k12.wa.us/DataDownload.aspx>