

Política de Acceso a Idiomas del Condado de Orange

I. Declaración de Política

Es la política del Condado de Orange proporcionar acceso significativo y oportuno para personas con dominio limitado del inglés (LEP por sus siglas en inglés y mencionado así de aquí en adelante) a todos los servicios, programas y actividades gubernamentales del Condado de Orange. Todos los servicios de asistencia lingüística son gratuitos para todas las personas LEP que soliciten servicios de asistencia lingüística.

II. Propósito y Autoridad:

El propósito de esta política es establecer pautas efectivas, consistentes con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y la Orden Ejecutiva 13166, para que los empleados del Condado de Orange las sigan cuando brinden servicios o interactúen con personas que tengan un dominio limitado del inglés (LEP). Seguir esta Política es esencial para el éxito de nuestra misión de proporcionar un acceso significativo a la comunidad LEP a todos los servicios, programas y actividades del Condado de Orange.

III. Cumplimiento del personal:

El personal del Condado de Orange proporcionará servicios de asistencia lingüística gratuitos a las personas LEP que contacten al personal para un servicio o cuando una persona LEP solicite servicios de asistencia del idioma. Cada Director de Departamento del Condado es responsable de garantizar que sus respectivos departamentos tengan un Plan de Acceso al Idioma, que las personas LEP tengan acceso a los servicios que brinda su departamento y de garantizar que el personal del departamento reciba capacitación sobre cómo proporcionar servicios de acceso al idioma para la comunidad LEP.

IV. Definiciones.

- A. Personal bilingüe: Una persona empleada por el Condado de Orange que ha demostrado dominio del inglés y lee, escribe, habla o entiende por lo menos otro idioma según lo autorizado por su departamento.
- B. Interpretación: Es el acto de escuchar una comunicación en un idioma (lengua de origen) y convertirla oralmente a otro idioma (lengua meta) mientras se conserva el mismo significado.
- C. Servicios de asistencia lingüística: Se necesitan servicios de lenguaje oral y escrito para asistir a las personas LEP a comunicarse de manera efectiva con el personal, y para proporcionar a las personas LEP un acceso significativo y una igualdad de oportunidades de participar plenamente en los servicios, actividades u otros programas administrados por el Departamento.
- D. Las personas con dominio limitado del inglés (LEP por sus siglas en inglés): Personas que no hablan inglés como idioma principal y que tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o entender inglés. Las personas LEP pueden ser competentes en inglés para ciertos tipos de comunicación (por ejemplo, hablar o comprender), pero siguen siendo LEP para otros fines (por ejemplo, leer o escribir).
- E. Acceso significativo: Asistencia lingüística que resulta en una comunicación precisa, oportuna y efectiva sin costo para la persona LEP.
- F. Idioma principal: El idioma primario de un individuo es el idioma en el que un individuo se comunica más efectivamente.

G. Programa o actividad: El término "programa o actividad" y el término "programa" significan todas las operaciones del Departamento.

H. Traductor o intérprete calificado: Un traductor o intérprete del condado o contratado que ha demostrado su competencia para interpretar o traducir mediante pruebas realizadas por el Departamento de Derechos Humanos y Relaciones, Certificación por una entidad calificada o está autorizado para hacerlo mediante un contrato con el Departamento y a través de un empleado del Condado autorizado por el departamento.

I. Traducción a simple vista: Interpretación oral del texto escrito al idioma hablado por un intérprete sin cambio de significado basado en una revisión visual del texto o documento original.

J. Traducción: La sustitución del texto escrito de un idioma (lengua de origen) en un texto escrito equivalente en otro idioma (lengua meta).

K. Documento Vital: El material escrito en papel o electrónico que contiene información que es crítica para acceder al programa o actividades de un componente, o que es requerido por ley.

V. Medidas de asistencia lingüística.

Asegurar la calidad y precisión de los servicios de asistencia lingüística proporcionados por cada Departamento es fundamental para brindarles a las personas LEP un acceso significativo a los programas y actividades del departamento.

A. Identificación de comunidades LEP. El Condado de Orange evaluará el número o la proporción de personas LEP de cada grupo de idiomas en el Condado para determinar los servicios de asistencia lingüística adecuados. El análisis incluirá personas en el Condado de Orange con quienes sus departamentos entren en contacto mientras realizan funciones de servicio. La evaluación incluirá todas las comunidades que sean elegibles para los servicios o que probablemente se vean directamente afectadas por programas o actividades. Los departamentos pueden determinar las características lingüísticas de una población LEP en su área de servicio del Condado de Orange mediante la revisión de los datos disponibles de organismos gubernamentales federales, estatales y locales, organizaciones comunitarias y religiosas. Un departamento también debería identificar y rastrear el idioma principal de las personas LEP que buscan y reciben programas y servicios. Al recopilar y actualizar periódicamente estos datos, los departamentos podrán identificar con precisión y abordar de manera eficiente las necesidades cambiantes de sus comunidades LEP.

B. Calidad de los servicios de acceso lingüístico. El Departamento de Derechos Humanos y Relaciones está delegado con la autoridad para garantizar que el Condado tomará medidas razonables para garantizar que todo el personal o el personal contratado que sirva como traductores, intérpretes o que se comuniquen "en el idioma" con personas LEP sean competentes para hacerlo. Las consideraciones de competencia a la luz de tareas particulares pueden incluir:

1. Demostrar dominio y capacidad para comunicar información con precisión tanto en inglés como en el otro idioma.

2. Identificar y emplear la manera apropiada de interpretación (por ejemplo, interpretación consecutiva, simultánea o traducción a simple vista), traducción o comunicación fluida en la lengua meta;
3. Conocimiento en ambos idiomas de términos o conceptos especializados particulares del programa o actividad del componente y de cualquier vocabulario particular utilizado por la persona LEP;
4. Comprender y seguir las reglas de confidencialidad, imparcialidad y ética en la misma medida que el personal del Departamento;
5. Comprender y cumplir su papel de intérpretes, traductores o personal bilingüe. Los coordinadores o enlaces del departamento también deberán tomar medidas razonables para garantizar que, al traducir el texto, todo el personal o el personal contratado que se desempeña como traductor sea informado por el personal del departamento sobre el contexto y la audiencia prevista.
6. En ausencia de circunstancias exigentes, los departamentos deben evitar el uso de miembros de la familia (incluidos niños), vecinos, amigos, conocidos y transeúntes para proporcionar servicios de asistencia lingüística. Los departamentos también evitarán el uso de partes opuestas individuales, testigos adversos o víctimas de una disputa como intérpretes. El uso de familiares, amigos, transeúntes o partes en una disputa para interpretar podría resultar en una violación de la confidencialidad, un conflicto de intereses o una interpretación inadecuada.

C. Tipos de servicios de asistencia lingüística. Hay dos tipos principales de servicios de asistencia lingüística: La oral y escrita.

1. Servicios de interpretación. El servicio de asistencia de lenguaje oral puede venir en forma de comunicación "en el idioma" (un miembro del personal bilingüe calificado que se comunica directamente en el idioma de una persona LEP) o interpretando. Un intérprete presenta un mensaje hablado en un idioma convertido a uno o más idiomas. La interpretación puede llevarse a cabo en persona, a través de un intérprete telefónico o por Internet o por video. Los departamentos se asegurarán de que el Departamento de Derechos Humanos y Relaciones haya designado intérpretes como "calificados" antes de contratarlos para los servicios.
2. Traducción de documentos vitales. Los departamentos deben traducir de manera proactiva documentos vitales escritos a los idiomas frecuentes de los grupos LEP que se atiendan o puedan verse afectados por el beneficio, programa o servicio en el Condado de Orange. Cuando el personal del Departamento tenga razones para creer que una persona es LEP, el departamento debe responder a esa persona LEP en un idioma que comprenda. Por ejemplo, una carta enviada a una persona LEP específica debería traducirse al idioma apropiado para esa persona para garantizar una comunicación efectiva. Los departamentos también deberían tener planes de acceso a idiomas para manejar la comunicación escrita con personas LEP en idiomas usados con menos frecuencia.
 - a. Los departamentos otorgarán prioridad a la traducción de documentos vitales. La clasificación de un documento como "vital" depende de la importancia del programa, la información, tipo de contacto o el servicio

involucrado, y la consecuencia para la persona LEP si la información en cuestión no se proporciona de manera precisa u oportuna. La determinación de qué documentos se consideran "vitales" se deja a la discreción de cada departamento, que está en la mejor posición para evaluar sus circunstancias y servicios dentro de sus materiales de planificación de acceso al idioma.

- b. Tipos de documentos vitales: hay dos tipos de documentos vitales, aquellos destinados al público en general o a una audiencia amplia, y aquellos que son comunicaciones específicas sobre un caso o asunto entre un individuo y el Departamento. Cada departamento debe ejercer su discreción al crear un proceso para identificar y priorizar documentos o textos vitales para traducir. Los departamentos deben garantizar que todas las traducciones sean completadas por traductores designados como "calificados" por el Departamento de Derechos Humanos y Relaciones.
- c. Los documentos que puedan considerarse "vitales" pueden incluir, pero no limitarse a:
 - i. Quejas administrativas, formularios de exención o renuncia;
 - ii. Formularios de solicitud o reclamo;
 - iii. Materiales educativos o de divulgación pública (incluido material basado en la web)
 - iv. Cartas o avisos relacionados con cambios o actualizaciones de políticas;
 - v. Avisos escritos de derechos, denegación, pérdida o disminución de beneficios o servicios o audiencias;
 - vi. Formularios o material escrito relacionado con los derechos del individuo
 - vii. Avisos de reuniones comunitarias u otras actividades de divulgación comunitaria;
 - viii. Avisos sobre la disponibilidad de servicios de asistencia lingüística proporcionados por el componente sin costo para las personas LEP;

D. Notificación de Servicios de Asistencia Lingüística. El Departamento debe informar a las personas LEP de sus beneficios de elegibilidad, programas, y servicios en un idioma que comprendan. Los departamentos deben evaluar todos los puntos de contacto, por teléfono, en persona, por correo electrónico, y comunicaciones electrónicas que su personal tenga con el público y las personas LEP cuando determinen el mejor método de proporcionar notificación de servicios de asistencia lingüística. Un Departamento no solo debe proporcionar servicios de acceso al idioma oral y escrito, sino que también debe explicar cómo las personas LEP pueden acceder a los servicios de asistencia lingüística disponibles.

VI. El entrenamiento del personal.

A. La capacitación de acceso lingüístico es obligatoria para los directores de departamento, supervisores, intérpretes, traductores o personal de primera línea que tengan contacto con personas LEP. El personal recibirá capacitación sobre la identificación de clientes LEP y los procedimientos para acceder a los servicios de asistencia lingüística provistos por el Condado. Los nuevos empleados recibirán capacitación en la orientación para nuevos empleados sobre los

recursos disponibles de acceso al idioma. La capacitación anual estará disponible para el personal existente para asegurar la implementación efectiva de las políticas y procedimientos.

B. Los supervisores serán responsables de la capacitación a nivel de departamento en el plan de acceso de idiomas del departamento. Brindarán capacitación a todo el personal antes de implementar este nuevo plan. En la capacitación, se incluirá una revisión de la Política y Procedimientos de Acceso al Idioma; capacitación sobre la utilización de servicios de traducción para materiales escritos y la utilización de servicios de intérpretes de lenguaje por señas y lenguaje hablado utilizados en este momento. La capacitación posterior del personal nuevo o existente será responsabilidad del gerente / supervisor.

C. La capacitación para servicios de acceso al idioma incluirá capacitación sobre servicios LEP, sensibilidad cultural y servicio al cliente para ayudar al personal a brindar servicios de acceso al idioma eficaces y eficientes a nuestros clientes LEP. La capacitación se impartirá a través de un enfoque combinado, utilizando una variedad de herramientas, como capacitación en el estilo de clase en persona y seminarios web en línea diseñados para mejorar las habilidades, incluidas las habilidades lingüísticas de nuestros empleados.

VII. Personal bilingüe.

El Condado de Orange tiene una preferencia de contratación multilingüe para puestos que brindan servicios directos y críticos a clientes LEP, estos puestos se anuncian para atraer candidatos bilingües. Los puestos, que la Administradora del Condado determine que proporcionan servicios críticos directos a la comunidad LEP, pueden requerir personas bilingües que sirvan en esas posiciones. Antes de convertirse en un empleado del Condado de Orange, se evaluará a un candidato para asegurarse de que sea competente en cada idioma requerido. Los empleados bilingües pueden recibir una remuneración adicional.

VIII. Medición del desempeño.

El Condado de Orange realizará una auditoría anual de los servicios de asistencia lingüística. Una auditoría consiste en monitorear, evaluar y actualizar la Política de acceso al idioma, el plan y los procedimientos según sea necesario.

IX. Plan de acceso al idioma.

El Departamento de Derechos Humanos desarrollará un Plan de Acceso al Idioma y procedimientos bajo la dirección y con la aprobación de la Administradora del Condado. El Plan de Acceso al Idioma y cualquier procedimiento ayudarán a los departamentos del Condado a definir tareas, establecer plazos y prioridades, asignar responsabilidades y destinar los recursos necesarios para entrar o mantener el cumplimiento de los requisitos de acceso al idioma. También describirá cómo los departamentos cumplirán con los estándares de prestación de servicios.