

Política para empleados de L&I

Servicios en diferentes Idiomas

Tema general: Servicios administrativos

Número de política: 2.60

Asunto:

Expedido: 11 de julio de 2016 (sustituye a la política de fecha 12 de octubre de 2015)

Se aplica a: Todos los empleados

Contacto: Servicios de internet y comunicación

Ver también: [Referencias y recursos](#)

Declaración de política

La política del Departamento de Labor e Industrias (L&I) es proveer a sus clientes que tengan dominio limitado del inglés un acceso oportuno y significativo a todos los programas y las actividades de la agencia. Todo el personal de L&I deberá ofrecer servicios de asistencia lingüística a los clientes con dominio limitado del inglés con quienes interactúen, así como cada vez que un cliente con dominio limitado del inglés solicite servicios de asistencia lingüística. L&I informará a los miembros del público que ofrece servicios de asistencia lingüística sin costo a los clientes con dominio limitado del inglés y que la agencia les proveerá dichos servicios.

Propósito y facultades

Esta política ordena a todo el personal de L&I que provea a los clientes con dominio limitado del inglés un acceso significativo a los programas y servicios de la agencia. El personal de L&I debe asegurarse de que todos sus clientes puedan acceder con eficacia los servicios de la agencia a fin de entender sus derechos y responsabilidades en un idioma que entiendan. Esta política establece y mantiene normas para los programas y servicios provistos por L&I y por contratistas que estén obligados a cumplir las normas de L&I.

El propósito de esta política es establecer directrices eficaces, congruentes con el [Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 \(Título VI\)](#) y con la [Sección 188 de la Ley de Inversión en la Fuerza Laboral de 1998 \(WIA\)](#) y sus reglamentaciones de implementación, que el personal de la agencia deberá seguir al prestar servicios a personas que tienen un dominio limitado del inglés y al interactuar con ellas. L&I, como beneficiario de asistencia financiera federal, está obligado a tomar medidas razonables para garantizar que sus clientes con dominio limitado del inglés reciban un acceso significativo a sus programas y actividades.

Si bien el acceso significativo siempre es obligatorio, el nivel de servicios de asistencia lingüística que L&I debe brindar es una determinación que depende de los hechos y que debe equilibrar una variedad de factores, como los siguientes:

1. La cantidad o proporción de clientes con dominio limitado del inglés que son elegibles para recibir atención o con los que es probable que cada programa y división interactúe;

2. La frecuencia con la que los clientes con dominio limitado del inglés entran en contacto con cada programa y división;
3. La naturaleza e importancia del programa, la actividad o el servicio prestado por el programa para las vidas de las personas; y
4. Los recursos disponible para el programa y los costos.

Para obtener ayuda para atender a clientes con discapacidades, incluidos clientes con discapacidades visuales o auditivas, consulte la [política para empleados 3.11](#).

Definiciones

Para los fines de esta política y los procedimientos relacionados, se aplicarán las siguientes definiciones:

- **Traductor autorizado:** Un empleado de L&I que ocupa un puesto designado que es responsable de traducir documentos al idioma indicado en la descripción del puesto.
- **Intérprete certificado:** Una persona empleada por un proveedor que ha cumplido con los requisitos del Departamento de Servicios Empresariales para prestar servicios de interpretación. Un intérprete certificado debe ser un proveedor de L&I o debe ser empleado de un servicio de interpretación contratado por L&I.
- **Traductor certificado:** Una persona empleada por un proveedor que ha cumplido con los requisitos del Departamento de Servicios Empresariales para prestar servicios de traducción. Los traductores solamente pueden facturar los servicios prestados a L&I para los idiomas que están certificados para traducir.
- **Proveedor de servicios contratado:** Una persona, agencia o empresa que celebra un contrato con L&I para prestar la cantidad y los tipos de servicios solicitados a fin de atender a los clientes en su idioma preferido. En algunos casos, los servicios pueden ser prestados por un proveedor que tenga contratos que abarquen a todo el estado con el Departamento de Servicios Empresariales o con un proveedor de L&I.
- **Competencia cultural:** Un conjunto de conductas, atributos y políticas que habilitan a una agencia (o persona) para funcionar de manera eficaz y apropiada en diversas interacciones y entornos culturales. La creación de materiales culturalmente competentes exige respeto por las personas y las diferencias culturales, así como el uso de lenguaje, mensajes e imágenes apropiados que sean pertinentes para una comunidad específica.
- **Idioma preferido del cliente:** El idioma que un cliente identifica como el idioma en el que desea comunicarse con L&I de manera verbal o escrita.

- **Empleado bilingüe designado:** Miembro del personal de L&I, en cualquier puesto, cuyas responsabilidades laborales asignadas actualmente incluyan el uso competente del idioma inglés oral o escrito, así como competencia para hablar o escribir uno o más idiomas extranjeros, que reciba pagos por asignación de doble idioma, y que haya cumplido con los requisitos de cualificación de dominio bilingüe/multilingüe que establezca la Oficina de Recursos Humanos (OHR, por sus siglas en inglés).
- **Interpretación:** Escuchar un mensaje en un idioma y convertirlo oralmente a otro idioma, de tal manera que se preserven la intención y el significado del mensaje original.
- **Servicios en diferentes idiomas:** El espectro completo de servicios orales y escritos disponibles para brindar un acceso significativo a los programas y servicios de L&I para los clientes con dominio limitado del inglés, incluyendo, entre otras cosas, servicios de intérpretes presenciales, servicios de intérpretes por teléfono o video, la traducción de materiales por escrito y servicios prestados por personal bilingüe designado.
- **Comité de Dirección de Acceso Lingüístico:** Comité de L&I que se compone de representantes de todas las divisiones, que coordina y monitorea la implementación de la política de servicios de acceso lingüístico y desempeña otras funciones de vigilancia y asesoría relacionadas con las actividades de acceso lingüístico, cuando es necesario.
- **Dominio limitado del inglés:** Clientes que no hablan inglés como su lengua materna y que tienen una capacidad limitada para leer, hablar, escribir o entender inglés y tienen derecho a recibir asistencia lingüística respecto a un tipo particular de servicio, beneficio o encuentro con L&I.
- **Traducción a la vista:** Expresión oral en un idioma de un texto escrito en otro idioma, habitualmente realizada al momento.
- **Idioma original:** El idioma del presentador o autor desde el que se hace la traducción o interpretación. Por ejemplo, si un documento en inglés se traduce al ruso, el idioma original es el inglés.
- **Audiencia meta:** La audiencia a la que está dirigido el documento traducido. Algunos términos y conceptos son difíciles de traducir de manera significativa debido a diferencias culturales o lingüísticas. En esos casos, puede ser más adecuado rediseñar y adaptar el lenguaje de un documento en inglés para asegurarse de que el mensaje transmitido será entendido por la audiencia meta que habla un idioma diferente al inglés.
- **Idioma meta:** Este es el idioma hacia el que se hace la traducción o interpretación; el idioma del oyente o lector. Por ejemplo, si un documento en inglés se traduce al ruso, el idioma meta es el ruso.

- **Traducción:** La conversión de comunicación escrita de un idioma (idioma original) a otro (idioma meta) en forma escrita. Una traducción precisa es la que transmite la intención y el significado esencial del texto original.
- **Documentos fundamentales:** Documentos que se consideran fundamentales para que el cliente obtenga acceso a servicios o actividades de L&I, o que son exigidos por la ley. Que un documento se considere vital o no puede depender de la importancia del programa, la información, la interacción o el servicio en cuestión, y de las consecuencias para el cliente con dominio limitado del inglés si la información en cuestión no se proporciona de manera precisa u oportuna.

Política

A. Prestación de servicios en diferentes idiomas a clientes con dominio limitado del inglés

El personal de L&I proveerá a los clientes con dominio limitado del inglés un acceso significativo a los programas y servicios de L&I.

1. El personal de L&I proveerá a los clientes con dominio limitado del inglés un acceso significativo a los programas y servicios de L&I al ofrecerles servicios en diferentes idiomas sin costo, utilizando uno o más de los siguientes métodos:
 - a. Prestación directa de servicios por parte de empleados bilingües o multilingües designados; Servicios de intérprete prestados por intérpretes certificados bajo contrato (en persona o por teléfono);
 - b. Servicios de intérprete prestados por intérpretes capacitados en el caso de idiomas para los que no haya certificación disponible; y
 - c. Traducción de documentos escritos realizada por traductores certificados o autorizados.
2. Cuando L&I es notificado de que una persona con dominio limitado del inglés es representada por un abogado, L&I enviará las comunicaciones por escrito dentro del alcance de la representación en inglés exclusivamente al abogado.
3. El personal de L&I no deberá usar aplicaciones de internet ni software para procesar o hacer traducciones para clientes con dominio limitado del inglés.

B. Aviso de servicios en diferentes idiomas

El personal de L&I informará a los clientes con dominio limitado del inglés sobre la disponibilidad de asistencia lingüística sin costo, mediante avisos por escrito en idiomas diferentes al inglés que los clientes con dominio limitado del inglés puedan entender.

1. Como mínimo, los avisos y letreros sobre servicios en diferentes idiomas se colocarán en lugares prominentes y se proporcionarán a los clientes con dominio limitado del inglés en todas las oficinas de campo de L&I.
2. También se notificará la existencia de servicios en diferentes idiomas mediante uno o más de los siguientes métodos: documentos de alcance comunitario, menús telefónicos, periódicos locales, estaciones de radio y televisión, y acercamiento con organizaciones comunitarias.

C. Responsabilidades del personal de L&I

1. Identificar a los clientes con dominio limitado del inglés lo antes posible, durante el contacto inicial.
2. Registrar el idioma preferido de los clientes con dominio limitado del inglés de acuerdo con los requisitos de conservación de registros del programa. Usar todos los sistemas de bases de datos pertinentes que mantengan un indicador de idioma extranjero u otros procesos o procedimientos identificados para capturar la información sobre la preferencia de idioma.
3. Usar todos los sistemas de bases de datos pertinentes que mantengan un indicador de idioma extranjero u otros procesos o procedimientos identificados para capturar la información sobre la preferencia de idioma.
4. Informar a los clientes con dominio limitado del inglés sobre su derecho a recibir servicios en diferentes idiomas sin costo para ellos.
5. Organizar y proveer servicios en diferentes idiomas de manera eficaz a todos los clientes con dominio limitado del inglés.

D. Responsabilidades de la División de L&I

1. Nombrar a un representante en el Comité de Dirección de Acceso Lingüístico;
2. Colaborar en la elaboración e implementación de procedimientos para prestar servicios de interpretación y traducción para la división, garantizando el apoyo administrativo y los fondos para puestos y recursos adicionales, cuando corresponda.
3. Asegurarse de que el personal esté capacitado en la política de servicios en diferentes idiomas, pueda localizar recursos disponibles para el acceso lingüístico y reciba otros tipos de capacitación necesarios para desempeñar sus funciones laborales relacionadas con clientes con dominio limitado del inglés,
4. En divisiones en las que ocurran interacciones presenciales con el público, asegurarse de que haya letreros en varios idiomas colocados en todas las salas de espera para clientes de L&I, en los que se explique la disponibilidad de servicios en diferentes idiomas sin costo para el cliente.
5. Identificar los documentos fundamentales para traducirlos. Las directrices federales son útiles para determinar los documentos fundamentales cuya traducción debe ser prioritaria y no pueden hacerse satisfactoriamente mediante los servicios orales del personal bilingüe ni con servicios de intérprete. Los documentos fundamentales incluyen, entre otros:
 - a. Documentos que son exigidos por la ley;
 - b. Formularios para quejas, consentimientos o exenciones;
 - c. Formularios de reclamo o solicitud;
 - d. Condiciones de acuerdo negociado o acuerdos de resolución;
 - e. Cartas o avisos referentes a la reducción, denegación o cancelación de servicios o programas, o que requieran una respuesta del cliente con dominio limitado del inglés;
 - f. Avisos que requieren que actúe en un plazo determinado, que incluyen los avisos de audiencia, de comparecencia próxima para declaración u otros plazos relacionados con investigaciones o litigios;
 - g. Formularios o materiales escritos relacionados con derechos individuales;
 - h. Avisos de derechos, requisitos o responsabilidades;
 - i. Avisos referentes a la disponibilidad de servicios de asistencia lingüística gratuitos para personas con dominio limitado del inglés;

- j. Material de alcance o informativo, cuando la falta de conocimiento de la existencia de un programa en particular puede prácticamente negarle el acceso significativo a las personas con dominio limitado del inglés.
6. Incluye el texto de los contratos de servicio en el que se informa a los proveedores de su responsabilidad, según las leyes federales, de proveer o contratar servicios lingüísticos. Recuerde que los proveedores bajo contrato con L&I deben cumplir con todas las reglamentaciones federales (por ejemplo, el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de EE. U.U. de 1964) y estatales, así como con los requisitos contractuales referentes a la prestación de servicios lingüísticos.
7. Asegurarse de que se recolecten y revisen datos de manera anual para determinar la oferta adecuada de servicios en diferentes idiomas que deben prestarse a los clientes con dominio limitado del inglés, de conformidad con el análisis de cuatro factores descrito en la sección II.
8. Asegurarse de que los informes y las quejas de los clientes sobre los casos en que el personal de L&I no prestó servicios en diferentes idiomas se resuelvan de manera apropiada y después se investiguen y analicen para identificar las mejoras que pueden hacerse en la prestación de servicios lingüísticos de la división para todos los clientes de L&I.

E. Servicios lingüísticos para comunicación oral y escrita

Dependiendo de las necesidades de comunicación y las circunstancias de los clientes con dominio limitado del inglés, el personal de L&I elegirá una de las siguientes opciones al identificar la forma de comunicación oral o escrita que debe usarse en una situación dada.

El personal puede consultar documentos que describan procedimientos específicos para obtener servicios de interpretación y traducción en el sitio de intranet sobre recursos bilingües de la Oficina del Director.

- a. Comunicaciones orales
 - b. Si un cliente con dominio limitado del inglés no recibe atención directa de un empleado bilingüe designado, el personal de L&I se comunicará verbalmente con el cliente mediante un intérprete certificado.
 - c. Una interpretación oral de una comunicación escrita en inglés puede ser aceptable, pero el cliente con dominio limitado del inglés debe ser informado de que el servicio de traducción también se le ofrece sin costo para él.
 - d. El personal de L&I no debe usar como intérpretes a hijos, familiares o amigos del cliente con dominio limitado del inglés.
2. Comunicaciones escritas
 - a. El personal proveerá a los clientes con dominio limitado del inglés uno o más de los siguientes formularios de comunicaciones por escrito traducidas:
 - i. Una comunicación o correspondencia escrita de L&I totalmente traducida al idioma preferido del cliente.
 - ii. Un resumen por escrito de la comunicación escrita en inglés o una descripción breve que indique el asunto, su importancia y las fechas límite, en el idioma preferido del cliente; o
 - iii. Una nota o carta en el idioma preferido del cliente que le indique cómo ponerse en contacto con L&I para recibir

asistencia para entender la comunicación escrita que reciba de L&I en inglés.

- b. Se prioriza la traducción de documentos fundamentales.
- c. El personal puede consultar al representante de acceso lingüístico de su división para recibir asistencia para determinar el método más apropiado para comunicarse con un cliente de LEP.

F. El personal en capacitación recibirá cursos de capacitación como parte del nuevo proceso de incorporación de empleados.

Los cursos de actualización se impartirán según las determinaciones del Comité de Dirección de Acceso Lingüístico.

G. Monitoreo

El Comité de Dirección de Acceso Lingüístico monitoreará y evaluará anualmente la eficacia de la implementación de esta política y de las actividades correspondientes para personas con dominio limitado del inglés, y también que los servicios lingüísticos se actualicen en lo necesario para reflejar información sobre las poblaciones pertinentes con dominio limitado del inglés, sus necesidades de asistencia lingüística y su experiencia con esta política.

H. Procedimiento de queja

Cuando los clientes informen sobre el incumplimiento del personal de L&I de prestar servicios en diferentes idiomas, la primera responsabilidad es prestar el servicio solicitado y resolver el problema al nivel más bajo posible.

1. Los clientes que consideren que se les ha negado el acceso significativo a servicios de L&I debido a su falta de dominio del inglés deberán ser informados de que tienen derecho a presentar una queja a L&I o al Centro de Derechos Civiles del Departamento de Trabajo de EE. UU.

Las quejas presentadas a L&I se enviarán a la Oficina de Auditoría Interna y Derechos Civiles para una revisión independiente y, si es necesario, una investigación bajo la autoridad del director adjunto de la Oficina de Auditoría Interna y Derechos Civiles.