

Departamento de Servicios de Desarrollo de California

Plan de Acceso Lingüístico

Septiembre de 2024



Departamento de Servicios de Desarrollo
División de Acceso a Servicios y Equidad
Coordinador de Acceso Lingüístico (LAC): Nikki McClarin
Teléfono: 916-639-4765
Correo electrónico: SAEgrantprogram@dds.ca.gov

Tabla de contenido

Plan de Acceso Lingüístico.....	1
Tabla de contenido	3
Introducción	4
Programas y servicios del Departamento.....	4
Servicios directos del Departamento.....	5
Requisitos de acceso lingüístico	6
Notificación a personas con LEP e identificación de preferencias lingüísticas ..	6
Servicios de idiomas	7
Comunicación directa en el idioma.....	7
Interpretación.....	7
Traducción	7
Capacitación de empleados.....	8
Empleados que atienden al público	9
Empleados que no atienden al público	9
Monitoreo y actualización del LAP	9
Proceso de quejas	10
Lista de documentos	10

Introducción

Como parte de garantizar un acceso significativo a los programas y servicios, la Agencia de Salud y Servicios Humanos de California (California Health & Human Services Agency, CalHHS) adoptó una Política de Acceso Lingüístico el 22 de mayo de 2023, que requiere que los programas de cada departamento u oficina de CalHHS desarrollen un Plan de Acceso Lingüístico (Language Access Plan, LAP). El objetivo de este trabajo es garantizar que CalHHS y sus departamentos y oficinas brinden acceso significativo a información, programas, beneficios y servicios a personas con dominio limitado del inglés (limited English proficiency, LEP) y garanticen que el idioma no sea una barrera para acceder a servicios sociales y de salud importantes.

Este documento es el LAP del Departamento de Servicios de Desarrollo (el Departamento). Al desarrollar este LAP, hemos revisado nuestros programas y servicios para el público, las formas en que nos comunicamos con los miembros del público y las personas a las que servimos, y cómo actualmente brindamos información y servicios en idiomas distintos del inglés.

Programas y servicios del Departamento

El Departamento trabaja para garantizar que los residentes de California con discapacidades del desarrollo tengan la oportunidad de tomar decisiones y llevar vidas independientes y productivas como miembros de sus comunidades en el entorno menos restrictivo posible.

Según la Ley Lanterman de Servicios para Discapacidades del Desarrollo (Lanterman Developmental Disabilities Services Act), el Departamento es responsable de supervisar la coordinación y prestación de servicios y apoyos a más de 430,000 residentes de California con discapacidades del desarrollo. El sistema de servicios del estado está diseñado para satisfacer las necesidades y elecciones de las personas en cada etapa de sus vidas y, en la medida de lo posible, servirles en sus comunidades de origen, brindándoles opciones que reflejen su estilo de vida y sus antecedentes culturales y lingüísticos.

Los programas y servicios proporcionados a los consumidores y sus familias se brindan a través de una red estatal de 21 agencias comunitarias sin fines de lucro, conocidas como centros regionales (regional centers, RC). Los RC brindan evaluaciones, determinan la elegibilidad para los servicios y brindan servicios para la administración de casos. Los RC también desarrollan, compran y coordinan los servicios del Plan de Programa Individual de cada persona a lo largo de cada etapa de su vida. Los servicios están centrados en la persona y diseñados para satisfacer una variedad de necesidades únicas y reflejar las elecciones de las personas dentro de sus comunidades. Este LAP no se extiende a los RC, ya que operan de forma independiente. Sin embargo, el Departamento emitió una guía separada en la [carta a](#)

[los RC sobre la Directiva de Financiamiento para Mejorar el Acceso Lingüístico y la Competencia Cultural, con fecha 6 de abril de 2022.](#) Próximamente se publicará información adicional que detalla los servicios de acceso lingüístico dentro de las instalaciones operadas por el estado.

Servicios directos del Departamento

La Oficina de Apelaciones y Resoluciones Comunitarias (Office of Community Appeals and Resolutions) ayuda a resolver disputas y apelaciones de consumidores y familias.

La Oficina de Operaciones Comunitarias (Office of Community Operations) lleva a cabo actividades de monitoreo y cumplimiento en RC a través de Equipos de Enlace que representan las diversas áreas de captación de RC de California. También brindan asistencia técnica a los RC y ayudan a los consumidores, familias y otros miembros de la comunidad respondiendo consultas de información y resolución de problemas.

La Oficina de Derechos Humanos y Servicios de Defensa (Office of Human Rights and Advocacy Services) proporciona los servicios de acceso lingüístico del Departamento a través de proveedores calificados y revisa las quejas de acceso lingüístico presentadas por los consumidores o el público.

La Oficina del Defensor del Pueblo de Lanterman (Office of the Lanterman Ombudsperson) ayuda a los consumidores de RC y sus familias a explorar los servicios de centros regionales y acceder a ellos, brindando recomendaciones y facilitando la resolución de desacuerdos y quejas.

La Oficina de Asuntos Públicos (Office of Public Affairs) interactúa con las partes interesadas y el público y les brinda información sobre los programas y servicios del Departamento a través de redes sociales, reuniones públicas y actualizaciones del sitio web.

La Oficina del Defensor del Pueblo del Self-Determination Program (SDP) (Office of the Self-Determination Program Ombudsperson) proporciona información y asistencia, facilita la solución de desacuerdos e investiga quejas relacionadas con la implementación del programa a los consumidores del SDP y sus familias.

Los Servicios de Instalaciones Operadas por el Estado (State Operated Facilities Services) del Departamento brindan servicios las 24 horas para aumentar la independencia de los consumidores, mejorar las habilidades de vida y facilitar las transiciones a su comunidad de origen.

Para obtener una lista completa de los programas y servicios del Departamento, visite nuestro sitio web, <https://www.the dds.ca.gov/>.

Requisitos de acceso lingüístico

Al planificar cómo proporcionar acceso lingüístico significativo de aquí en adelante, el Departamento revisó los siguientes cuatro factores para cada uno de nuestros programas:

1. Cantidad o proporción de personas con LEP que son elegibles para recibir el servicio o que es probable que sean identificadas por el programa o servicio
2. Frecuencia con la que las personas con LEP entran en contacto con el programa
3. Naturaleza e importancia del programa, la actividad o el servicio
4. Recursos disponibles para nuestro departamento y costos de los servicios lingüísticos

También hemos tenido en cuenta los requisitos específicos de la Política de Acceso Lingüístico de CalHHS y el artículo [1259 del Código de Salud y Seguridad \(Health & Safety Code\)](#) que se aplican a las instalaciones operadas por el estado. Tenga en cuenta que este LAP no aborda el proceso del Departamento para realizar la encuesta lingüística bienal requerida por la Ley Dymally-Alatorre sobre Servicios Bilingües (Dymally-Alatorre Bilingual Services Act) o informar al respecto.

Notificación a personas con LEP e identificación de preferencias lingüísticas

Esta sección incluye cómo el Departamento notificará al público sobre los servicios de acceso lingüístico disponibles. A continuación, se muestra una lista de verificación de herramientas que el Departamento puede utilizar para notificar al público sobre estos servicios.

- ☒ Lemas del sitio web del Departamento traducidos al español, chino simplificado, chino tradicional, tagalo, vietnamita y coreano.
- ☒ Otros: Avisos de reuniones públicas y formularios de inscripción

El sistema de discapacidades del desarrollo atiende a residentes de California con discapacidades del desarrollo y diversos orígenes y necesidades lingüísticas y culturales y a sus familias. El Departamento recibe las preferencias lingüísticas que los consumidores y sus familias identifican durante el proceso de determinación de la elegibilidad del RC y las reuniones de planificación del programa individual, tanto de forma verbal como por escrito. Además, el Departamento obtiene información sobre las preferencias lingüísticas cuando está en contacto con los consumidores y el público y mantiene registros de las preferencias lingüísticas que se han identificado. El Departamento utiliza estos datos para comprender mejor las diversas necesidades lingüísticas en cada una de las áreas de captación de los RC. El Departamento ha

implementado varias iniciativas para abordar las necesidades de acceso lingüístico de las personas atendidas por el sistema de discapacidades del desarrollo.

Servicios de idiomas

Esta sección incluye las acciones que emprenderá el Departamento para proporcionar información y servicios en idiomas distintos del inglés.

Comunicación directa en el idioma

Solo el personal bilingüe certificado puede comunicarse con el público en idiomas distintos del inglés. El Departamento evalúa las oportunidades para asignar empleados bilingües para brindar información y servicios en idiomas distintos del inglés caso por caso, para garantizar que se proporcionen los recursos adecuados. Los factores que se tienen en cuenta incluyen la disponibilidad de empleados bilingües para brindar asistencia en los idiomas identificados, el tipo y alcance de la información que se comunicará, el formato del intercambio y si puede ser necesario aprovechar otros recursos lingüísticos para brindar acceso significativo a programas, servicios y actividades. El Departamento cuenta con empleados bilingües certificados en varias áreas del programa que pueden brindar comunicación directa en el idioma a nuestros consumidores y el público.

El Departamento se adhiere al proceso del Departamento de Recursos Humanos de California (California Department of Human Resources) para el examen y la certificación de fluidez oral bilingüe. Los empleados bilingües certificados deben aprobar un examen de fluidez lingüística, realizado de acuerdo con las normas aplicables, con resultados que se correlacionan con la escala de la Interagency Language Roundtable. El Departamento coordina las pruebas en las modalidades de comprensión lectora/producción oral y lectura/escritura y, cuando corresponde, puede requerir pruebas más avanzadas o especializadas para evaluar la competencia en un idioma distinto del inglés.

Interpretación

El proveedor calificado del Departamento brinda servicios de interpretación en lenguaje hablado y de señas para los consumidores, sus familias y el público que se comunica con el Departamento. Estos servicios están disponibles en aproximadamente cien idiomas distintos del inglés, las 24 horas del día, los 365 días del año. El proveedor está disponible para cualquier empleado que necesite acceder a estos servicios. El Departamento y el público también pueden acceder a servicios de lenguaje de señas a través del Servicio Nacional de Retransmisión (711).

Traducción

La ley estatal y federal exige que el Departamento proporcione a los consumidores, las familias y el público materiales escritos traducidos para garantizar un acceso significativo a los programas y servicios del Departamento. Los programas del Departamento completan el análisis de cuatro factores del Título VI para identificar documentos importantes y los idiomas a los cuales traducirlos. Estos son ejemplos de documentos importantes:

- Información crítica del programa
- Formularios de queja o consentimiento
- Criterios de elegibilidad
- Solicitudes del programa
- Información de apelación/audiencias
- Información sobre el estado de emergencia
- Avisos de denegación/pérdida de servicios
- Avisos de derechos y responsabilidades

Se informará a los nuevos programas sobre la obligación del Departamento de traducir documentos importantes y se les brindará orientación sobre el proceso. Como mínimo, el Departamento traducirá documentos importantes al chino simplificado, chino tradicional, coreano, español, tagalo y vietnamita. El Departamento también podrá traducir materiales escritos a otros idiomas.

Consulte el documento adjunto al final de este LAP para obtener una lista de los documentos importantes del Departamento y los idiomas a los que están traducidos.

El Departamento considera que el contenido esencial del sitio web es aquella información que proporciona a los consumidores y al público un acceso significativo a la información y los servicios y garantiza que el idioma no sea una barrera para acceder a los servicios del Departamento. Esto incluye información de contacto importante que es traducida por un proveedor de traducción calificado a los cinco idiomas principales que se hablan en California de conformidad con la Política de CalHHS. Además, el sitio web del Departamento tiene lemas que no están en inglés, sino en chino simplificado, chino tradicional, coreano, español, tagalo, vietnamita y en un video en lenguaje de señas estadounidense. Estos lemas permiten a los consumidores y al público saber cómo obtener servicios de interpretación y traducción gratuitos.

El Departamento recibe comunicaciones escritas de los consumidores y del público en idiomas distintos del inglés. Los empleados bilingües del Departamento responderán y se comunicarán en ese mismo idioma. Si es necesario, se utilizarán servicios de contratistas para traducir las comunicaciones.

Capacitación de empleados

Esta sección incluye información sobre cómo se capacita a los empleados del

Departamento para brindar servicios de acceso lingüístico al público.

Empleados que atienden al público

Se brindará capacitación sobre acceso lingüístico a todos los empleados actuales que atienden al público a más tardar el 1 de diciembre de 2024, y al menos una vez al año a partir de entonces. Los nuevos empleados contratados para puestos de contacto con el público recibirán capacitación sobre acceso al idioma dentro de sus primeros tres meses de empleo.

Esta capacitación incluirá los requisitos de la Política de Acceso Lingüístico de la Agencia, las obligaciones estatales y federales, y las prácticas recomendadas del Departamento para garantizar una comunicación significativa con nuestros consumidores, sus familias y el público. Esta capacitación también incluirá cómo identificar la preferencia de idioma de una persona, cuál es la mejor manera de comunicarse en ese idioma, cómo conectarse con un intérprete por teléfono y las prácticas recomendadas para reuniones virtuales en las que se necesitan intérpretes.

Empleados que no atienden al público

Esta sección describe el plan del Departamento para capacitar a los empleados que no ocupan puestos de contacto con el público.

El Departamento incluirá capacitación sobre acceso lingüístico para empleados que no atienden al público en el módulo de Acceso a Servicios y Equidad de la Orientación para nuevos empleados del Departamento. La capacitación incluirá este LAP, cómo identificar documentos importantes, cómo solicitar la traducción de documentos importantes, cómo conectarse con un intérprete y cómo comunicarse con el coordinador de Acceso Lingüístico del Departamento.

Monitoreo y actualización del LAP

En esta sección se describe cómo el Departamento supervisará los servicios de acceso lingüístico y actualizará este LAP al menos cada dos años. Esta información garantizará que el Departamento cumpla con la Política de Acceso Lingüístico de CalHHS y abordará los procesos y procedimientos que se utilizan para brindar un acceso lingüístico significativo a los consumidores y miembros del público del Departamento.

El Departamento creará un proceso de seguimiento para garantizar la implementación de los detalles incluidos en este LAP. Este proceso implicará lo siguiente:

- ☒ Identificación de necesidades de capacitación
- ☒ Evaluación de la eficacia de la capacitación

- ☒ Evaluación del conocimiento de los empleados sobre las políticas y los procedimientos de acceso lingüístico
- ☒ Evaluación de la eficacia de los servicios de interpretación y traducción
- ☒ Conversación con socios y partes interesadas de la comunidad
- ☒ Seguimiento de los costos de la prestación de servicios de acceso lingüístico
- ☒ Recopilación de datos
 - Identificación de la cantidad y el tipo de servicios lingüísticos (servicios de interpretación, traducciones a primera vista) disponibles para los consumidores por programa

Cada dos años, CalHHS generará y actualizará la lista de idiomas relevantes mínimos para la traducción de documentos importantes y contenido web esencial. De acuerdo con la Política de CalHHS, el LAP del Departamento se revisará, se modificará si es necesario y se volverá a enviar a CalHHS cada dos años. Las revisiones abordarán cualquier cambio en el análisis de cuatro factores del Título VI; si las políticas y los procedimientos existentes satisfacen las necesidades de las personas con LEP; si los empleados están lo suficientemente capacitados; y si los recursos identificados para la asistencia están actualizados y disponibles y son accesibles y viables.

Durante las reevaluaciones se incorporarán, según corresponda, nuevos programas, nuevos requisitos legales, documentos importantes adicionales y aportes de la comunidad al LAP del Departamento.

Proceso de quejas

Los miembros del público o los destinatarios de servicios deben dirigir las quejas relacionadas con el acceso lingüístico al siguiente contacto:

Nombre de contacto para el proceso de quejas: Oficina de Derechos Humanos y Servicios de Defensa
Teléfono: 916-654-1888
Correo electrónico: OHRAS@dds.ca.gov
Sitio web: [Proceso de quejas sobre acceso lingüístico](#)

Lista de documentos

El siguiente archivo adjunto es una lista de los documentos importantes del Departamento. Se incluyen los cinco idiomas exigidos por la Política de Acceso Lingüístico de CalHHS. También se incluyen otros idiomas identificados como idiomas relevantes de conformidad con los análisis del Título VI, la ley Dymally-Alatorre, las leyes de acceso lingüístico específicas del programa y las prácticas recomendadas del Departamento.

