

Departamento de Derechos Civiles Plan de Acceso al Idioma



Departamento de Derechos Civiles de California
Coordinadora de Acceso al Idioma: Mimi de Ville
844-821-3465 / languageaccess@calcivilrights.ca.gov

Índice

Introducción	3
Programas y Servicios del Departamento de Derechos Civiles	3
Requisitos de acceso al idioma e identificación de idiomas	5
Servicios de idiomas	6
Comunicación directa en otros idiomas	6
Interpretación	7
Traducción.....	7
Coordinadora de Acceso al Idioma	9
Avisos para personas con LEP	10
Supervisión, control de calidad y actualización del Plan de Acceso al Idioma	10
Proceso de monitoreo y control de calidad	10
Actualización del Plan de Acceso al Idioma	11
Capacitación del personal	11
Empleados de atención directa al público	11
Empleados sin atención directa al público	12
Proceso de denuncias sobre servicios lingüísticos y acceso al idioma	12
Lista de documentos	13
Definiciones	14

Introducción

La Agencia de Negocios, Servicios al Consumidor y Vivienda (Business, Consumer Services and Housing Agency, BCSH) de California adoptó las Directrices para Planes de Acceso al Idioma el 14 de enero de 2025. Estas directrices exigen que cada departamento de la BCSH desarrolle un Plan de Acceso al Idioma. Este trabajo forma parte de los esfuerzos para garantizar un acceso significativo a programas y servicios.

La BCSH y sus departamentos brindarán acceso a información, programas y servicios a personas con dominio limitado del inglés (Limited English Proficiency, LEP). El plan garantizará que el idioma no sea una barrera para acceder a servicios de presentación de denuncias, entrevistas, conciliación, resolución de conflictos o aplicación de la ley proporcionados por nuestro departamento.

Para elaborar este Plan de Acceso al Idioma, analizamos:

- Nuestros programas y servicios dirigidos al público.
- Las formas en que nos comunicamos con el público y con las personas a quienes prestamos servicios.
- Cómo proporcionamos actualmente información y servicios en idiomas distintos al inglés.

Programas y Servicios del Departamento de Derechos Civiles

El Departamento de Derechos Civiles (Civil Rights Department, CRD) es el organismo encargado de la aplicación de las leyes de derechos civiles de California. Su misión es proteger a las personas de California de la discriminación ilícita en el empleo, la vivienda, los establecimientos comerciales, los espacios públicos, los programas y actividades con financiación o administración estatal, la violencia motivada por prejuicios y la trata de personas.

El CRD está compuesto por los siguientes programas: Cumplimiento de la Ley, Resolución de Disputas, Asuntos Legales, Programas Ejecutivos, Iniciativas Estratégicas y Asuntos Externos, Administración, División de Servicios de Tecnología de la Información, y Asuntos Públicos.

La División de Cumplimiento de la Ley recibe, investiga y concilia denuncias por violaciones a los derechos civiles. Está organizada en equipos especializados que se enfocan en diversos aspectos de las leyes de derechos civiles de California, incluidos temas de vivienda y empleo. La División también administra el Centros de Contacto del Departamento,

que responde a consultas generales del público y brinda apoyo lingüístico y adaptaciones para la interacción con el Departamento.

La División de Resolución de Disputas ofrece servicios gratuitos de mediación para una gran variedad de denuncias presentadas ante el CRD. Conformada por mediadores capacitados y neutrales, la División ayuda a las partes a trabajar juntas para alcanzar soluciones de común acuerdo a las denuncias por violaciones de derechos civiles.

La División de Asuntos Legales respalda investigaciones prioritarias, participa en procesos de mediación, logra acuerdos conciliatorios y, cuando es necesario, entabla acciones civiles, incluidas demandas por discriminación sistémica que afectan a personas en todo California. Además, la División brinda asesoría jurídica al Departamento y gestiona solicitudes de acceso a registros en virtud de la Ley de Registros Públicos de California (California Public Records Act).

La División de Programas Ejecutivos se encarga de asuntos legislativos y regulatorios, divulgación y educación pública, capacitación interna y desarrollo del personal; además, apoya al Consejo de Derechos Civiles y a la Comisión sobre el Estado del Odio, revisa apelaciones administrativas y responde a solicitudes de apoyo en determinados procesos migratorios.

El equipo de Iniciativas Estratégicas y Asuntos Externos desempeña un papel clave en iniciativas estatales contra los delitos de odio y en la mediación comunitaria, incluso a través del programa California vs Hate y del apoyo al trabajo de la Unidad de Resolución de Conflictos Comunitarios del CRD para resolver conflictos comunitarios de forma constructiva y minimizar la posibilidad de violencia.

La División Administrativa presta servicios esenciales de recursos humanos, contratación, administración fiscal y adquisiciones para el Departamento.

La División de Servicios de Tecnología de la Información administra la infraestructura y la seguridad tecnológica, y desempeña un papel fundamental en la operación de los sistemas de recopilación de datos del CRD.

La División de Asuntos Públicos implementa la estrategia de comunicaciones del CRD, lo que incluye emitir comunicados de prensa, comunicarse con el público a través de redes sociales y boletines informativos, y atender solicitudes de información de los medios de comunicación.

Además de estas áreas programáticas, dentro del CRD se encuentran el Consejo de Derechos Civiles y la Comisión sobre el Estado del Odio. El Consejo de Derechos Civiles emite regulaciones que implementan las leyes de derechos civiles de California, realiza investigaciones y celebra audiencias sobre temas de derechos civiles que enfrenta el estado, entre otras responsabilidades. La Comisión sobre el Estado del Odio trabaja para promover los esfuerzos del estado para erradicar el odio mediante investigaciones, desarrollo de recomendaciones de políticas y programas, y la interacción con las diversas comunidades de California.

El CRD es el pilar institucional de la amplia política antidiscriminación de California. Actualmente, el CRD es el Departamento estatal de derechos civiles más grande del país, con seis oficinas en todo California: Sacramento (oficina central), Bakersfield, Fresno, Los Ángeles, Oakland y Riverside.

El personal del CRD entrevista a partes denunciantes, testigos y partes denunciadas durante los procesos de recepción, investigación, conciliación, mediación y enjuiciamiento de denuncias por presuntas violaciones de la Ley de Vivienda y Empleo Justos (Fair Employment and Housing Act), las Leyes de Derechos Civiles Ralph y Unruh (Ralph and Unruh Civil Rights Acts) y la Ley de Personas con Discapacidades (Disabled Persons Act), entre otras leyes de derechos civiles que hace cumplir el departamento. El CRD también lleva a cabo actividades de divulgación y educación pública para informar a la población sobre sus derechos y responsabilidades en virtud de las leyes que aplicada.

Requisitos de acceso al idioma e identificación de idiomas

El CRD utilizó uno de los siguientes métodos para identificar los idiomas más frecuentes en el contacto del Departamento con la comunidad:

- Método 1: Los 5 idiomas principales identificados por la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense (American Community Survey) de la Oficina del Censo de los EE. UU. (C16001). Los departamentos asegurarán la alineación con los idiomas umbral determinados como hablados por las personas encuestadas conforme a la Ley de Servicios Bilingües Dymally-Alatorre (Dymally-Alatorre Bilingual Services Act), cuando corresponda.
- Método 2: Idiomas identificados mediante el Análisis de Cuatro Factores (Four-Factor Analysis) del Título VI de la Ley de Derechos Civiles.

El CRD también tuvo en cuenta otras leyes o requisitos específicos de programas. Estos incluyen, entre otros:

- El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964
- Decreto 13166
- Ley de Derechos Civiles Unruh
- Sección 11135 del Código de Gobierno de California

Tenga en cuenta que este plan no aborda el proceso del CRD para realizar ni reportar la encuesta bienal de idiomas requerida en virtud de la Ley de Servicios Bilingües Dymally-Alatorre.

Servicios de idiomas

Esta sección incluye las medidas que tomará el CRD para proporcionar información y servicios en idiomas distintos del inglés.

Comunicación directa en otros idiomas

El CRD ofrece servicios de atención telefónica directa en inglés y español a través de su línea gratuita de contacto con el público, 800-884-1684, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:30 p. m., excepto en días festivos estatales. El CRD también ofrece servicios de interpretación telefónica en más de 200 idiomas para otras personas con LEP.

El personal bilingüe o multilingüe certificado y calificado, y/o intérpretes privados contratados, proporcionarán servicios de idiomas a personas con LEP. Los servicios de idiomas se prestarán sin costo alguno. El CRD no reembolsará los gastos por los servicios de intérpretes privados cuando visiten nuestras oficinas.

Se desaconseja el uso de intérpretes no oficiales, incluidos familiares o amigos. Las excepciones para intérpretes no oficiales incluyen:

- Situaciones de emergencia
- Obtención de información no esencial, como identificar el idioma de preferencia de la persona
- Eventos públicos o cuando no haya un intérprete calificado disponible de inmediato
- Los departamentos que administren exámenes de licencias podrán establecer sus propias pautas, criterios y requisitos para intérpretes en dichos exámenes.

Actualmente, el CRD emplea a 52 personas multilingües calificadas y certificadas en puestos de contacto directo con el público designados como bilingües. Estas personas son evaluadas por un servicio contratado para verificar su competencia auditiva y oral en el Nivel II de ILR

(Interagency Language Roundtable). El CRD actualmente no ofrece pruebas de certificación para traducción de documentos. Asimismo, el CRD utiliza servicios de interpretación remota por video para quienes no puedan utilizar los servicios telefónicos. Todas las oficinas del CRD cuentan con tarjetas "I Speak" en los mostradores de atención al público para ayudar a las personas a solicitar servicios en su idioma principal.

Interpretación

El CRD ofrece acceso telefónico gratuito al público mediante un sistema de Respuesta de Voz Interactiva (Interactive Voice Response, IVR) en inglés y español. Además, brinda asistencia telefónica adicional bajo demanda en más de 200 idiomas. El personal del CRD puede programar con antelación el mismo nivel profesional de acceso al idioma para conferencias telefónicas o citas remotas por video. El personal envía solicitudes de servicio al equipo de servicios de idiomas a través de un formulario de solicitud en línea.

El CRD proporciona subtítulos en las reuniones del Consejo del CRD. Cuando se solicite, el CRD ofrecerá servicios de interpretación en las reuniones del Consejo, lo que incluye Lengua de Señas Americana (American Sign Language, ASL), así como la traducción de documentos de aviso público antes de las reuniones abiertas al público.

Traducción

El CRD utiliza el Análisis de Cuatro Factores del Título VI para identificar los idiomas a los que se deben traducir los documentos esenciales, analizando y equilibrando los siguientes factores para garantizar un acceso significativo a las personas con dominio limitado del inglés (LEP):

1. La cantidad o proporción de personas LEP atendidas por el CRD. Esto se determina mediante el seguimiento de la cantidad de personas con LEP con las que interactuamos por teléfono, correo electrónico y contacto en línea, la asistencia de personas con LEP a eventos patrocinados por el CRD, y los datos sobre idioma principal proporcionados en los formularios de ingreso y a través de solicitudes de intérpretes.
2. La frecuencia con la que las personas con LEP tienen contacto con el CRD o solicitan la traducción de documentos.
3. La naturaleza e importancia del programa, actividad o servicio que brinda el CRD. La importancia se determina según el impacto en las personas con LEP y las oportunidades que la disponibilidad de documentos en idiomas específicos ofrece tanto a las personas con LEP como al Departamento.
4. Los recursos disponibles y los costos para el CRD en la provisión de los

documentos.

El CRD traducirá documentos esenciales para uso en todo el estado a los idiomas hablados por el 4.5 % o más de la población atendida, según lo identificado mediante este proceso. Estos documentos esenciales incluyen, entre otros, materiales críticos de divulgación que explican los servicios del CRD, formularios de presentación de denuncias ante el Departamento, carteles que todos los empleadores de California deben exhibir, y correspondencia relacionada con el estado de las investigaciones.

Actualmente, los [formularios de presentación](#) de denuncias están disponibles en inglés, español, chino tradicional, chino simplificado, coreano, vietnamita y panyabí, al igual que la mayoría de las hojas informativas. Algunos documentos esenciales, como la Hoja Informativa sobre los Derechos de los Inmigrantes (Immigrant Rights Fact Sheet), están disponibles en idiomas adicionales considerados críticos para el programa, incluidos árabe, hmong, mixteco y triqui.

Las personas con LEP pueden solicitar la traducción de avisos de reuniones públicas a su idioma principal o en Braille mediante el envío de una solicitud a través de nuestro Centros de Contacto gratuito, por correo electrónico a accommodations@calcivilrights.ca.gov, o a través de cualquier integrante del personal de atención al público, al menos cinco días hábiles antes de la reunión. Se podría requerir un aviso adicional para traducción en Braille, a fin de permitir la entrega a través del Servicio Postal de los Estados Unidos.

El CRD considera que su página de inicio y toda la información accesible desde ella constituyen contenido esencial. El [sitio web del CRD](#) cuenta con un widget de Google Translate que permite traducir el sitio a 110 idiomas diferentes. Esta función de traducción aplica únicamente a las páginas web; no traduce documentos PDF ni otros materiales de divulgación. Esos documentos se traducen por separado y solo están disponibles en los idiomas en los que fueron formateados y presentados. El CRD está desarrollando un proceso para evaluar necesidades de traducción futuras, como la creación de videos en ASL.

El CRD certifica que su sitio web cumple con la Sección 11546.7 del Código de Gobierno de California, incluida la Sección 7405 del Código de Gobierno (que incorpora la Sección 508 de la Ley de Rehabilitación de EE. UU.), la Sección 11135 del Código de Gobierno y las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web 2.1 Nivel AA del World Wide Web Consortium (W3C). Estas pautas explican

cómo hacer que el contenido web sea más accesible para las personas con discapacidades.

Cuando el CRD recibe comunicaciones escritas de personas con LEP en idiomas distintos del inglés, el personal de Acceso al Idioma envía los documentos para su traducción al inglés. Las respuestas del CRD a las personas con LEP también se traducen profesionalmente del inglés al idioma principal de cada persona.

Coordinadora de Acceso al Idioma

Esta sección describe cómo se identificó a la coordinadora de Acceso al Idioma del CRD. Además, se detalla su función de supervisión del Plan de Acceso al Idioma.

La Coordinadora de Acceso al Idioma del CRD fue designada a través de su rol de gestión de la Unidad de Contacto y Servicios de Apoyo del Departamento, que incluye el programa de acceso al idioma.

Nombre de la coordinadora de Acceso al Idioma: Mimi de Ville
Teléfono/Correo electrónico: 844-821-3465 /
languageaccess@calcivilrights.ca.gov

Las responsabilidades de la Coordinadora de Acceso al Idioma incluyen:

- Actuar como punto de contacto para consultas relacionadas con acceso al idioma y servicios de idioma.
- Establecer e implementar procedimientos operativos para garantizar el cumplimiento normativo.
- Supervisar el Plan de Acceso al Idioma del Departamento.
- Mantener una base de datos de empleados bilingües y multilingües certificados, en coordinación con Recursos Humanos según sea necesario.
- Identificar capacitaciones para el personal sobre cómo utilizar los servicios de asistencia lingüística para atender a las personas a las que prestamos servicios.
- Monitorear y evaluar las necesidades de recursos presupuestarios para apoyar los servicios de asistencia lingüística del Departamento.
- Evaluar y mejorar regularmente el programa de asistencia lingüística.
- Implementar y mantener un proceso para presentar denuncias relacionadas con el acceso al idioma.
- Coordinar servicios de traducción e interpretación, incluidos intérpretes calificados de lengua de señas, subtitulado en tiempo real e información escrita en formatos alternativos como Braille, letra grande y audio.

- Gestionar contratos de servicios de idiomas mediante un proceso de licitación competitiva.
- Capacitar al personal de contacto con el público en la prestación de servicios de idiomas.

Avisos para personas con LEP

En esta sección, se describe cómo el CRD notificará al público sobre los servicios de acceso al idioma disponibles. A continuación, se presenta una lista de herramientas que el CRD utilizará para informar al público acerca de estos servicios:

- Tarjetas "I Speak" y carteles sobre disponibilidad de servicios lingüísticos en espacios públicos de las oficinas.
- Avisos traducidos.
- Eslóganes traducidos en los sitios web de los programas del Departamento.
- Eventos de divulgación organizados por el Departamento.
- Anuncios de reuniones públicas.
- Una página de servicios lingüísticos en el sitio web del CRD.
- A través del Centros de Contacto gratuito del CRD.

El CRD colabora con el público para identificar y registrar la preferencia de idioma de cada persona mediante preguntas demográficas voluntarias en los formularios de presentación de denuncias y a través de su sistema de gestión de casos dirigido al público. Ambos formularios para presentar denuncias preguntan al usuario si necesita un intérprete para interactuar con representantes del Departamento. El personal del Centros de Contacto también recopila datos sobre el idioma principal cuando las personas que llaman solicitan la asistencia de un intérprete. Estas preferencias de idioma se documentan cada mes mediante informes generados por el sistema y facturas de contratistas.

Supervisión, control de calidad y actualización del Plan de Acceso al Idioma

En esta sección, se describe cómo el CRD supervisará los servicios de acceso al idioma. El CRD actualizará el Plan de Acceso al Idioma al menos cada dos años. El CRD cumplirá con las Directrices para Planes de Acceso al Idioma de BCSH. El CRD evaluará procesos y procedimientos para garantizar un acceso al idioma significativo.

Proceso de monitoreo y control de calidad

El CRD establecerá un programa de monitoreo para asegurar la implementación de los detalles. Este proceso incluirá:

- Contratos con contratistas bilingües y multilingües.
 - Revisar continuamente el desempeño de los contratistas y abordar de inmediato cualquier deficiencia.
- Colaboración con personal certificado por el Departamento de Recursos Humanos de California.
- Evaluación de informes mensuales sobre servicios de interpretación y traducción para determinar cambios en los idiomas hablados por las poblaciones a las que se prestan servicios.
- Traducción de documentos esenciales a idiomas que correspondan a los idiomas hablados por las poblaciones a las que se prestan servicios.

Actualización del Plan de Acceso al Idioma

Cada dos años, el CRD generará y actualizará su lista de idiomas de umbral mínimo. Los documentos esenciales y el contenido web fundamental se actualizarán en consecuencia. El CRD revisará y volverá a presentar su Plan de Acceso al Idioma a BCSH cada dos años.

Las revisiones abordarán:

- Cualquier cambio identificado en la encuesta de idiomas en virtud de la Ley de Servicios Bilingües Dymally-Alatorre, cuando corresponda, y/o el análisis de Cuatro Factores del Título VI.
- Si las políticas y los procedimientos existentes satisfacen las necesidades de las personas con LEP.
- Si el personal cuenta con la capacitación suficiente.
- Si los recursos identificados para brindar asistencia están actualizados, disponibles y accesibles.
- Si los contratos de servicios lingüísticos futuros necesitan mejoras o criterios/requisitos adicionales.

Las reevaluaciones incorporarán, según corresponda, lo siguiente:

- Nuevos programas
- Nuevos requisitos legales
- Documentos esenciales adicionales
- Aportaciones de la comunidad sobre el Plan de Acceso al Idioma

Capacitación del personal

Esta sección incluye información sobre cómo el CRD capacita a su personal para ofrecer al público los servicios de acceso al idioma.

Empleados de atención directa al público

La capacitación en acceso al idioma se proporcionará a todos los empleados de atención directa al público antes del **31 de diciembre de 2025**.

Posteriormente, la capacitación se realizará al menos una vez al año. El personal de nuevo ingreso en puestos de contacto con el público recibirá capacitación en acceso al idioma dentro de los primeros seis meses de empleo.

El personal recibirá capacitación sobre la disponibilidad, la accesibilidad y el uso adecuado de los recursos de traducción e interpretación del Departamento. Los temas de capacitación incluyen:

- Revisión de la normativa que fundamenta nuestra política de servicios lingüísticos, incluidas las directrices de BCSH.
- Guía para identificar la preferencia de idioma de una persona.
- Revisión de los contratos de servicios lingüísticos del CRD.
- Proceso y procedimiento para solicitar servicios lingüísticos.
- Pautas para trabajar eficazmente con intérpretes por teléfono, por video y en persona.
- Revisión de cambios en los datos de acceso al idioma.

Empleados sin atención directa al público

En esta sección, se describe el plan del CRD para capacitar a su personal que no tiene contacto directo con el público.

El programa de capacitación para empleados sin atención directa al público del Departamento cubrirá:

- Familiarización con el Plan de Acceso al Idioma del CRD.
- Instrucción para identificar documentos esenciales y solicitar su traducción.

Proceso de denuncias sobre servicios lingüísticos y acceso al idioma

Los usuarios y miembros del público pueden presentar denuncias relacionadas con los servicios lingüísticos. Las denuncias sobre los servicios de acceso al idioma se aceptan a través de:

Correo electrónico

- Languageaccess@calcivilrights.ca.gov

Correo postal

- Enlace al formulario imprimible: [LangAccessComplaintFormEnglish-Oct-2024.pdf](#)

Correo postal a:

Civil Rights Department
 Attn: Language Access Coordinator
 651 Bannon Street, Suite 200
 Sacramento, CA 95811

Llamada telefónica

- 844-821-3465

El CRD notificará a los usuarios y miembros del público cuando:

- Se reciba su denuncia.
- El resultado de la denuncias esté disponible.

Las denuncias relacionadas con el acceso al idioma serán investigadas y respondidas dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.

Lista de documentos

A continuación, se presenta una lista de los documentos esenciales del CRD. Se incluyen los seis idiomas identificados como idiomas umbral. Los idiomas se determinaron a partir de los datos de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense de la Oficina del Censo de los EE. UU., complementados con información demográfica adicional proporcionada por personas con LEP atendidas por el CRD, así como con datos lingüísticos recopilados a través de eventos específicos de los programas.

Nombre del programa o servicio	N.º de formulario	Nombre del formulario	Español	Chino	Coreano	Punjabi	Tagalo	Vietnamita
Cumplimiento de la Ley		Formulario de presentación de denuncias	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Alcance y Educación	CRD-E07P	La ley de California prohíbe la discriminación y el acoso en el lugar de trabajo	✓	✓	✓		✓	✓
Alcance y Educación	CRD-E04P	Cartel de derechos de personas transgénero en el lugar de trabajo	✓	✓	✓		✓	✓
Alcance y Educación	CRD-E09P	Sus derechos y obligaciones como empleada embarazada	✓	✓	✓		✓	✓

Nombre del programa o servicio	N.º de formulario	Nombre del formulario	Español	Chino	Coreano	Punjabi	Tagalo	Vietnamita
Alcance y Educación	CRD-100-21	Cartel sobre licencia médica y de cuidado familiar y licencia por incapacidad por embarazo	✓	✓	✓		✓	✓
Alcance y Educación	CRD-185P	Acoso sexual	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Definiciones

Persona con dominio limitado del inglés (LEP): Personas que no hablan inglés como idioma de preferencia o que tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o comprender inglés. Las personas con LEP pueden tener competencia en inglés para ciertos tipos de comunicación, pero tener un dominio limitado en otras áreas. Una persona sorda, con hipoacusia, no verbal y/o que tenga otras discapacidades y/o afecciones de salud graves también puede tener un dominio limitado del inglés hablado o escrito.

Comunicación eficaz: Comunicación suficiente para brindar a la persona con LEP un nivel de acceso a los servicios sustancialmente igual al que reciben las personas que no tienen LEP. Por ejemplo, el personal debe tomar medidas razonables para garantizar que la comunicación con una persona con LEP sea tan eficaz como la comunicación con otras personas al brindar programas y servicios similares.

Interpretación oral (o interpretación): Acto de escuchar, comprender, analizar y procesar una comunicación hablada en un idioma (idioma fuente) y luego reproducirla oralmente en otro idioma hablado (idioma meta) conservando el mismo significado.

- Modalidades de interpretación:
- Consecutiva: Técnica de interpretación en la que el intérprete habla únicamente durante las pausas cuando el facilitador/participante detiene su discurso para permitir la interpretación.
- Simultánea: Interpretación de las palabras de una persona mientras habla, sin pausas ni interrupciones. Consiste también en la lectura de un texto por parte del intérprete desde el texto fuente hacia el idioma meta de forma simultánea y de manera que el público pueda comprender fácilmente el contenido.

- Interpretación a la vista: Práctica en la que el intérprete lee un documento escrito en un idioma en voz alta o lo comunica mediante señas en otro idioma de forma simultánea y de manera que el público pueda comprender fácilmente el contenido.
- Lengua de Señas Americana (ASL): La ASL es el principal idioma visual utilizado por las personas sordas o con hipoacusia en los Estados Unidos. Mediante las señas, el cerebro procesa la información lingüística a través de los ojos. La forma, la colocación y el movimiento de las manos, así como las expresiones faciales y los movimientos corporales, desempeñan un papel importante en la transmisión de información. La ASL tiene su propia gramática y reglas sintácticas.

Acceso significativo: Asistencia lingüística que permite una comunicación precisa, oportuna y eficaz, sin costo para la persona con LEP. Para las personas con LEP, el acceso significativo implica acceso que no esté significativamente restringido, retrasado ni sea inferior en comparación con los programas o actividades brindados a personas con dominio suficiente del inglés.

Lenguaje claro: Lenguaje directo que evita, en la medida de lo posible, términos técnicos y utiliza un estilo coherente y fácilmente comprensible. (Código de Gobierno, Sección 6219)

Idioma principal: Es el idioma en el que una persona se comunica de manera más efectiva.

Programa o actividad: Se define como cualquier proyecto, acción o procedimiento emprendido directa o indirectamente por el Departamento, ya sea mediante terceros por contratos, acuerdos u otros arreglos, en relación con el público en general o con cualquier entidad privada o pública. Los términos "programa o actividad" y "programa" comprenden todas las operaciones del Departamento.

Certificación adecuada: Para la certificación de personal del estado que presta servicios en idiomas distintos del inglés, CalHR exige una prueba de dominio lingüístico. Un resultado de examen que indique una habilidad lingüística equivalente a "2" en la escala de Federal Interagency Language Roundtable (ILR) en las áreas de comprensión auditiva y expresión oral establece la certificación de dominio.

Empleado que está en contacto con el público: Empleado cuyo perfil de puesto especifica que tendrá contacto con el público o que ocupa un puesto que implica reunirse, comunicarse o tratar con el público en el

desempeño de las funciones del Departamento. Los contactos con el público incluyen interacciones presenciales, correos electrónicos, faxes, cartas, llamadas telefónicas, redes sociales y dispositivos TTY/TTD.

Análisis de Cuatro Factores del Título VI: Evaluación que se utiliza para identificar qué idiomas habla el 5 % o más del público atendido por los programas de los departamentos y para determinar cómo se pueden brindar mejor los servicios de asistencia lingüística necesarios para garantizar el acceso significativo a las personas con LEP. Las preguntas guía para el Análisis de Cuatro Factores del Título VI incluyen:

1. ¿Cuál es el número o proporción de personas con LEP que son elegibles para recibir servicios o que probablemente tengan contacto con este programa o servicio y qué idiomas hablan?
 - o ¿Qué datos tiene actualmente sobre los idiomas que hablan los participantes del programa (es decir, qué idiomas hablan, cuántos participantes hablan cada idioma y qué porcentaje de los participantes habla cada idioma)?
 - o ¿Qué indican otras fuentes de datos (por ejemplo: Censo de los EE. UU., datos del Departamento de Educación de California, investigaciones académicas, aportes de la comunidad, etc.) sobre los idiomas hablados por personas elegibles para recibir servicios de su programa, pero que es posible que su programa todavía no incluya?
2. ¿Con qué frecuencia las personas con LEP tendrán contacto con este programa o servicio? (Por ejemplo: diariamente, semanalmente, mensualmente, rara vez, etc.).
3. ¿Cuál es la naturaleza o misión de este programa o servicio? ¿Cuál es la población objetivo de este programa o servicio? (Por ejemplo: madres embarazadas y lactantes, familias de bajos ingresos). ¿Qué tan importante es este programa o servicio en la vida de las personas?
4. ¿Qué recursos hay actualmente disponibles para prestar servicios de acceso lingüístico? (Por ejemplo: personal bilingüe, intérpretes contratados o voluntarios, contratos de traducción o un presupuesto específico).

Traducción: Reproducción de un texto escrito de un idioma (idioma fuente) a otro idioma (idioma meta).

Documento esencial: Material escrito, en papel o electrónico, que contiene información fundamental para acceder a los programas o actividades del CRD o que es exigido por ley.