

DEPARTAMENTO DE DERECHOS CIVILES

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE ACCESO A IDIOMAS

DECEMBER 2022



ÍNDICE

I.	Introducción.....	4
II.	Declaración de la política.....	5
III.	Propósito, autoridad y definiciones.....	5
A.	Estatutos federales y estatales y acciones ejecutivas que exigen acceso a idiomas	6
B.	Definiciones.....	7
IV.	Evaluación de necesidades de acceso a Idiomas del CRD	10
A.	El plan de implementación de acceso a idiomas del CRD y el trabajo del Departamento en el futuro se basan en los datos de la Encuesta Dymally-Alatorre, la Encuesta sobre la Comunidad Americana del Censo de EE. UU. y una evaluación de los servicios y recursos de acceso a idiomas que el CRD ya presta a las personas con LEP en todo el estado.....	11
B.	Recursos/servicios de acceso a Idiomas existentes que dan interpretación y traducción	12
V.	Procedimientos del CRD para identificar las necesidades de idiomas en las oficinas en todo el estado y locales y asignar personal multilingüe calificado a esas oficinas	14
A.	Protocolos de interpretación	14
B.	Protocolos de traducción: cómo el CRD identifica los documentos vitales y los procedimientos a través de los cuales se traducen los documentos	14
C.	Identificación de personas que necesitan servicios de acceso a idiomas	15
D.	Examen de fluidez oral multilingüe y requisitos de certificación para miembros del personal multilingüe "calificados"	16
VI.	Capacitación del CRD sobre acceso a idiomas.....	16
A.	Comunicaciones telefónicas y en persona.....	16
B.	La capacitación existente se actualizará para garantizar que el CRD registre datos relevantes sobre las personas con necesidades de acceso a Idiomas y nuestra capacidad para atender sus necesidades.....	17
C.	Capacitación para gerentes de departamento para evaluar documentos vitales	17
VII.	Marketing y difusión sobre los servicios de idiomas disponibles/Avisos.....	17
A.	Notificación en oficinas y en línea sobre los servicios de acceso a Idiomas que ofrece el CRD.....	17
B.	Material de difusión.....	17
VIII.	Plan de implementación y rendición de cuentas.....	18
A.	Coordinador de Acceso a Idiomas (LAC).....	18
B.	Proceso de solicitud de adaptaciones	18
C.	Sistemas de administración y recopilación de datos.....	18

D.	Evaluación y control de quejas	19
IX.	Actualización del Plan y medidas de desempeño.....	20
A.	Según la encuesta de necesidades del idioma más reciente, el CRD cumple la Ley Dymally-Alatorre	20
B.	Medidas de desempeño	20
X.	Iniciativas futuras de acceso a Idiomas	20

I. INTRODUCCIÓN

El Departamento de Derechos Civiles (CRD o el Departamento) es la agencia estatal encargada de hacer cumplir las leyes en materia de derechos civiles de California. La misión del CRD es proteger a las personas de California de la discriminación ilegal en el empleo, la vivienda, las empresas, los alojamientos públicos y los programas y actividades financiados o administrados por el estado, y de la violencia motivada por prejuicios y la trata de personas.

CRD es la pieza central institucional de la amplia política contra la discriminación de California. Hoy, CRD es la agencia estatal de derechos civiles más grande del país que opera desde seis oficinas en todo California: Elk Grove (sede central), Bakersfield, Fresno, Los Ángeles, Oakland (apertura en 2022) y Riverside. California es un estado diverso, con más de 6.5 millones de personas mayores de cinco años que se consideran con poco dominio del inglés.¹ Las personas con poco dominio del inglés (LEP)² y las personas con discapacidades constituyen una parte importante de la población de California, y dar acceso a Idiomas y la comunicación a estas comunidades es una prioridad para el CRD.

El personal del CRD entrevista a los denunciantes, testigos y demandados durante el registro, investigación, conciliación, mediación y enjuiciamiento de quejas que alegan infracciones de la Ley de Igualdad en el Empleo y la Vivienda, las Leyes de Derechos Civiles Ralph y Unruh y la Ley de Personas Discapacitadas, entre otros estatutos de derechos civiles impuestos por el Departamento. El CRD también participa en actividades de difusión y educación públicas destinadas a informar al público sobre sus derechos y responsabilidades según las leyes aplicadas por el Departamento.

El propósito del Plan de Implementación de Acceso a Idiomas (LAP) del CRD es establecer directrices efectivas de acceso a Idiomas de acuerdo con la ley federal, a saber, el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y la Orden Ejecutiva 13166. El LAP del CRD también es congruente con la ley estatal, es decir, la Ley de Derechos Civiles de Unruh, la Sección 11135 del Código de Gobierno de California y la Ley de Servicios Multilingües de Dymally-Alatorre. Las políticas, prácticas y pasos de implementación identificados en el LAP son esenciales para el éxito de nuestra misión de proteger a las personas de California de la discriminación ilegal. El LAP tiene como objetivo garantizar que el acceso a Idiomas y la comunicación sea lingüística y culturalmente apropiado y dé un acceso igualitario y significativo para todos en California. El LAP describe la información, los requisitos y los elementos de acción para que el CRD dé acceso equitativo y significativo a las personas con LEP, incluyendo las personas con discapacidades, en su idioma principal y en formatos accesibles.

¹ Oficina del Censo de EE. UU., *American Community Survey, Language Spoken at Home by Ability to Speak English for the Population 5 Years and Over* (Encuesta sobre la comunidad americana, idioma hablado en casa según la capacidad de hablar inglés para la población mayor de 5 años) (2019) (Censo de EE. UU. 2019), disponible en: [Census - Table Results](#).

² Vea la definición de LEP, *infra*, III.B; La Oficina del Censo de EE. UU. define LEP como "habla inglés menos que 'muy bien'". Censo de EE. UU. 2019.

Para informar este LAP y garantizar que el CRD cumpla sus obligaciones de dar acceso equitativo y significativo, el Departamento ha analizado datos de sus oficinas regionales en todo el estado y regional. El análisis de los datos en todo el estado es aún más importante ya que un número cada vez mayor de personas que buscan los servicios del CRD se comunican en línea y por teléfono desde todo el estado en lugar de acudir a una de nuestras seis oficinas físicas. Como resultado, pueden ser atendidos por empleados del CRD en cualquier parte del estado. Por ejemplo, si una persona en Los Ángeles llama para presentar un reclamo de vivienda, un empleado del CRD en Elk Grove u otra oficina puede manejar el registro y otros aspectos del reclamo. Por lo tanto, nos aseguramos de que, aunque cumplimos todas las obligaciones con respecto al acceso a Idiomas en cada oficina regional, también analizamos los datos en todo el estado para garantizar que podamos cubrir las necesidades en todo el estado.

II. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA

Es política del CRD tomar medidas razonables para dar acceso oportuno y significativo a las personas con LEP que entren en contacto con el CRD, incluyendo los denunciantes, testigos, demandados y miembros de la comunidad. El CRD tomará las medidas razonables para dar este acceso significativo en todo el ámbito de su trabajo, incluyendo los programas, actividades, información y servicios. El personal del CRD tomará las medidas razonables para prestar servicios gratuitos de asistencia con el idioma a las personas con LEP que encuentren o que se comuniquen con el Departamento. El personal informará a los miembros del público que los servicios de asistencia con el idioma están disponibles sin cargo para las personas con LEP y que el Departamento tomará las medidas razonables para prestarles estos servicios.

Además, es responsabilidad del CRD, y no de la persona, tomar medidas razonables para garantizar que las comunicaciones no se vean afectadas como resultado del poco dominio del inglés de la persona.

III. PROPÓSITO, AUTORIDAD Y DEFINICIONES

Como agencia de derechos civiles de California, el CRD protege los derechos que son de mayor importancia para la vida de las personas y para su capacidad de participar de manera significativa en la vida de nuestra sociedad. Estos incluyen los derechos a estar libre de discriminación en el empleo y la vivienda y los alojamientos públicos, y la protección contra la trata de personas y la violencia motivada por prejuicios. El acceso equitativo y significativo a los programas y servicios del CRD para las personas con LEP, incluyendo la comunicación por escrito y oral efectiva, es fundamental para proteger estos derechos.³

³ La importancia para la vida de las personas de los servicios prestados por el CRD implica uno de los cuatro factores en la guía del Departamento de Justicia de los EE. UU. (U.S. DOJ) que evalúa el cumplimiento de las

Por lo tanto, el CRD tomará las medidas razonables para:

1. Prestar servicios accesibles en la lengua materna o preferida de la persona con LEP que no sea inglés.
2. Prestar servicios accesibles en igualdad de condiciones a las personas con discapacidad en formatos accesibles.
3. Incorporar el acceso a Idiomas en las actividades de difusión cuando sea necesario para dar un acceso significativo. Las estrategias de acceso a Idiomas se determinarán en parte basándose en la audiencia objetivo.

A. ESTATUTOS FEDERALES Y ESTATALES Y ACCIONES EJECUTIVAS QUE EXIGEN ACCESO A IDIOMAS

Las leyes federales y estatales dan protecciones contra la discriminación basándose en las clasificaciones mencionadas, y el CRD implementa estas protecciones según las reglamentaciones y guías estatales y federales.

Ley de Derechos Civiles de 1964: La Ley de Derechos Civiles de 1964 es una ley federal histórica de derechos civiles y laborales que prohíbe la discriminación por motivos de raza, color, religión, sexo o país de origen. El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 exige que los beneficiarios de asistencia financiera federal tomen medidas razonables para dar un acceso significativo a sus programas, servicios y actividades a las personas elegibles para LEP.⁴

Orden Ejecutiva 13166: La Orden Ejecutiva 13166, *Mejorando el acceso a servicios para personas con un dominio limitado del inglés (Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency)*, exige que las agencias federales y los beneficiarios de asistencia

prohibiciones contra la discriminación por país de origen. Consulte el Departamento de Justicia de EE. UU., *Four Factor Assessment, Department of Justice Guidance to Federal Financial Assistance Recipients Regarding Title VI Prohibition Against National Origin Discrimination Affecting Limited English Proficient Persons (Evaluación de cuatro factores, Guía del Departamento de Justicia para los beneficiarios de asistencia financiera federal sobre la prohibición del Título VI contra la discriminación por país de origen que afecta a las personas con poco dominio del inglés)* (Orientación sobre LEP del beneficiario del DOJ), 67 FR 41455 (18 de junio de 2002):

"Los beneficiarios [de la asistencia federal] deben tomar medidas razonables para garantizar que las personas con LEP tengan un acceso significativo a sus programas y actividades. Aunque está diseñado para ser un estándar flexible y dependiente de los hechos, el punto de partida es una evaluación individualizada que equilibra los siguientes cuatro factores: (1) El número o la proporción de personas con LEP elegibles para ser atendidas o que el programa o el concesionario pueden encontrar; (2) la frecuencia con la que las personas con LEP entran en contacto con el programa; (3) la naturaleza y la importancia del programa, actividad o servicio prestado por el programa para la vida de las personas; y (4) los recursos disponibles para el concesionario/beneficiario y los costos".

⁴ Como receptor de fondos federales, se "recomienda encarecidamente, pero no se exige" al CRD que elabore un plan de acceso a idiomas. El DOJ destaca los muchos beneficios de redactar e implementar un plan y recuerda a todos los beneficiarios la obligación continua y subyacente de dar "asistencia del idioma razonable, oportuna y apropiada a las poblaciones LEP a las que sirve cada uno". DOJ de EE. UU., Guía para los beneficiarios de asistencia financiera federal sobre la prohibición del Título VI contra la discriminación por país de origen que afecta a las personas con poco dominio del inglés (6/18/2002), 67 FR 41455, en pp. 4155-41456.

financiera federal examinen los servicios que prestan, identifiquen cualquier necesidad de servicios para las personas LEP y desarrollen e implementen un sistema para prestar esos servicios para que las personas LEP puedan tener un acceso significativo a ellos.

Ley de Servicios Multilingües Dymally-Alatorre (Ley Dymally-Alatorre): La Ley de Servicios Multilingües Dymally-Alatorre de California exige que las agencias estatales y locales que atienden a un número considerable de personas que no hablan inglés empleen una cantidad suficiente de personal multilingüe calificado en puestos de contacto con el público y que traduzcan los documentos que explican los servicios disponibles en los idiomas usados por las personas que atienden. La Ley define "número considerable" en este contexto como miembros de un grupo que no hablan inglés o que no pueden comunicarse de manera efectiva en inglés porque no es su lengua materna, y que constituyen el 5 por ciento o más de las personas atendidas por la agencia en todo el estado o en cualquiera de sus oficinas locales.⁵ La Ley exige que cada agencia estatal haga una encuesta de todas sus oficinas cada 2 años (en años pares) con relación a sus puestos de contacto con el público y la prestación de servicios multilingües. La encuesta también debe identificar otros idiomas además del inglés hablados por el 5 por ciento o más de las personas LEP atendidas por la agencia estatal. Cuando la información está disponible en inglés, la ley exige que cada departamento proporcione la misma información en cualquier idioma que no sea inglés en el que el 5 por ciento o más del público atendido por el departamento pida servicios durante el período de la encuesta. (Código del Gobierno de California sección 7290 y siguientes). La Ley también exige que las agencias estatales desarrollen y actualicen un plan de implementación que describa cómo la agencia planea tratar cualquier deficiencia en el cumplimiento de los requisitos de la Ley.⁶ (Código del Gobierno de California sección 7299.4(d))

Código del Gobierno de California sección 11135: La sección 11135 del Código de Gobierno de California es la ley estatal análoga, pero más amplia que el Título VI de la Ley Federal de Derechos Civiles de 1964. Esta ley prohíbe la discriminación por motivos de raza, color, religión, ascendencia, país de origen, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad física o mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil u orientación sexual según cualquier programa que sea "hecho, operado o administrado por el estado o por cualquier agencia estatal, está financiado directamente por el estado o recibe alguna asistencia financiera del estado". (Código del Gobierno de California sección 11135) Además de estar sujeto a los requisitos de esta ley en sus propios programas y actividades, el CRD hace cumplir las protecciones de la sección 11135 del Código de Gobierno según se aplica a otras agencias estatales y actividades y programas financiadas por el estado.

B. DEFINICIONES

1. Comunicación eficaz: comunicación suficiente para dar a la persona con LEP considerablemente el mismo nivel de acceso a los servicios que reciben las personas que no son LEP. Por ejemplo, el personal debe tomar medidas razonables para

⁵ Código del Gobierno de California sección 7296.2.

⁶ Código del Gobierno de California sección 7299.4(1).

garantizar que la comunicación con una persona LEP sea tan efectiva como la comunicación con otras personas cuando se dan programas y servicios similares.⁷

2. Idiomas indígenas: "Idiomas indígenas" es el término usado para los idiomas que son nativos de una región y hablados por pueblos indígenas pero que no se hablan ampliamente fuera de esa región. Muchos de estos idiomas tienen componentes escritos limitados o inexistentes. Estos idiomas indígenas presentan retos únicos de acceso a Idiomas porque a menudo es difícil encontrar intérpretes y proveedores de acceso a Idiomas que puedan hablar tanto el idioma indígena como el inglés con suficiente dominio para una comunicación significativa. Por lo tanto, a menudo es necesario dar interpretación de retransmisión, donde el primer intérprete traduce el idioma indígena a un idioma extranjero más común (por ejemplo, de una forma de mixteco al español) y otro interpreta del idioma más común al inglés (en nuestro ejemplo, español a inglés).⁸
3. Interpretación: el acto de escuchar una comunicación en un idioma (idioma de origen) y convertirlo oralmente a otro idioma (idioma de destino) conservando el mismo significado. Los modos de interpretación incluyen:
 - a. Consecutiva: La técnica de interpretación mediante la cual el intérprete habla solo durante los intervalos cuando el facilitador/participante hace una pausa para permitir la interpretación.
 - b. Simultánea: La interpretación de las palabras de un hablante a otro idioma al mismo tiempo que el hablante está hablando, sin pausas ni interrupciones.
 - c. Traducción a la vista: La lectura de un texto por el intérprete del texto de origen al texto de destino simultáneamente y de manera que el público pueda comprender fácilmente el contenido del documento.
 - d. Lenguaje de señas americano (ASL): ASL es el lenguaje visual predominante usado por las personas sordas o con dificultades auditivas en los Estados Unidos. Con las señas, el cerebro procesa la información lingüística a través de los ojos. La forma, el lugar y el movimiento de las manos y las expresiones faciales y los movimientos del cuerpo, juegan un papel importante en la transmisión de información. ASL tiene sus propias reglas de gramática y sintaxis.
4. Servicios de asistencia del idioma: servicios del idioma orales y por escrito necesarios para ayudar a las personas con LEP a comunicarse de manera eficaz con el personal y para dar a las personas con LEP un acceso significativo y la misma oportunidad de participar plenamente en los servicios, actividades u otros programas administrados por el Departamento.

⁷ A menos que se indique lo contrario, las definiciones reflejan el Plan de Acceso a Idiomas del DOJ de EE. UU. (marzo de 2012), disponible en: www.justice.gov/sites/default/files/open/legacy/2012/05/07/language-access-plan.pdf.

⁸ Esta definición se basa en el Plan Estratégico para el Acceso a Idiomas en los Tribunales de California del Consejo Judicial de California (enero de 2015), disponible en: www.courts.ca.gov/documents/CLASP_report_060514.pdf (definir el "idioma indígena" y señalar el creciente número de personas que hablan idiomas indígenas en California).

5. Personas con poco dominio del inglés (LEP): personas que no hablan inglés como idioma principal y que tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o entender inglés. Las personas con LEP pueden ser competentes en inglés para ciertos tipos de comunicación (por ejemplo, hablar o comprender), pero seguir teniendo LEP para otros fines (por ejemplo, leer o escribir).
6. Acceso significativo: asistencia con el idioma que da como resultado una comunicación precisa, oportuna y efectiva sin costo alguno para la persona con LEP. Para las personas con LEP, el acceso significativo denota un acceso que no está significativamente restringido, retrasado o es inferior comparado con los programas o actividades que se dan a las personas con dominio del inglés.
7. Personal o empleado multilingüe: un miembro del personal o empleado que ha mostrado dominio del inglés y para leer, escribir, hablar y comprender al menos otro idioma según lo autorice el CRD.
8. Idioma principal: el idioma principal de una persona es el idioma en el que esta se comunica con mayor eficacia.
9. Programa o actividad: un programa o actividad se define para incluir cualquier proyecto, acción o procedimiento emprendido directa o indirectamente por el Departamento a través de otros mediante contratos, arreglos o acuerdos, con relación al público en general o con relación a cualquier entidad pública o privada. El término "programa o actividad" y el término "programa" significan todas las operaciones del Departamento.

Dichos programas o actividades incluyen, entre otros, las disposiciones de empleo o servicios; la adquisición de bienes o servicios; la provisión de educación, capacitación. . . u otros servicios. . . o la provisión de instalaciones para la prestación de servicios. . . u otros beneficios. Los servicios . . . u otros beneficios prestados según tales programas o actividades se considerará que incluyen:

- i. cualquier servicio. . . u otros beneficios prestados con la ayuda del apoyo del Estado, o con la ayuda de otros fondos o recursos necesarios para gastar o poner a disposición del programa para cumplir los requisitos equivalentes u otras condiciones que deben cumplirse para que los beneficiarios reciban el apoyo del Estado; o
- ii. cualquier servicio, ayuda financiera u otro beneficio prestado en o a través de un centro que se da o se dio con la ayuda del apoyo del Estado u otros fondos o recursos.⁹

10. Puesto/empleo de contacto con el público (PCE): un contratista o empleado cuya declaración de funciones específica que tendrá contacto con el público u ocupa un puesto que se reúne, contacta o trata con el público en el desempeño de las funciones de la agencia. Los contactos con el público incluyen contactos en persona, correos electrónicos, faxes, cartas, teléfono, redes sociales y TTY/TTD.¹⁰

⁹ 2 CCR sección 11150.

¹⁰ Consulte el Departamento de Desarrollo de Empleo de California, *Encuesta de idioma de Dymally-Alatorre de 2018 (2018 Dymally-Alatorre Language Survey)*, Definición de contacto Mejorando el acceso a servicios para

11. Traductor o intérprete calificado: un traductor o intérprete interno o contratado que ha mostrado competencia para interpretar o traducir a través de una certificación o está autorizado para hacerlo por contrato con el CRD o por aprobación del CRD. Los estándares de certificación de CRD están incluidos en el LAP.¹¹
12. Traducción a la vista: traducción oral de un texto por escrito a un idioma hablado por un intérprete sin cambios en el significado basado en una revisión visual del texto o documento original.
13. Traducción: la sustitución de un texto por escrito de un idioma (idioma de origen) por un texto escrito equivalente en otro idioma (idioma de destino).
14. Documento vital: material por escrito en papel o electrónico que contiene información que es crítica para acceder al programa o las actividades del CRD o que es exigida por ley.¹²

IV. EVALUACIÓN DE NECESIDADES DE ACCESO A IDIOMAS DEL CRD

Congruente con su mandato y obligaciones según la Ley Dymally-Alatorre, el CRD hace una encuesta semestral para medir (1) la frecuencia de los contactos con personas que no hablan inglés y (2) si el CRD tiene una cantidad suficiente de empleados multilingües calificados en posiciones de contacto con el público para servir a la comunidad. Los datos de la encuesta identifican la cantidad de personas con LEP que atiende el CRD a nivel de oficina local y estatal dentro de cada división/unidad comercial (por ejemplo, la cantidad de personas con LEP atendidas por Elk Grove, División de Resolución de Disputas; número de personas con LEP atendidas por Elk Grove, Cumplimiento de la Vivienda; número de personas con LEP atendidas por Elk Grove, Cumplimiento de Empleo; y número de personas con LEP atendidas por Elk Grove, División Legal). Debido a que el CRD presta servicios en todo el estado desde cada oficina (por ejemplo, un mediador asignado a Elk Grove podría manejar un caso en San Diego), el CRD también analiza estos datos internamente en todo el estado.

personas con un dominio limitado del inglés público y empleado de contacto Mejorando el acceso a servicios para personas con un dominio limitado del inglés público, disponible en: www.naswa.org/system/files/2021-03/californiaeddenclousure42018bienniallanguagesurvey.pdf; Según la ley de California, un "puesto de contacto Mejorando el acceso a servicios para personas con un dominio limitado del inglés público" es un puesto determinado por la agencia que enfatiza la capacidad de reunirse, contactar y tratar con el público en el desempeño de las funciones de la agencia. Código del Gobierno de California sección 7297.

¹¹ Ver la Sección V.D., *infra*, en la pág. 15.

¹² Además de la definición en el Plan de Acceso a Idiomas del DOJ de EE. UU., el Consejo Judicial de California da ejemplos de documentos vitales en el *Apéndice A de su Protocolo de traducción (Appendix A to its Translation Protocol)* (julio de 2016), disponible en: www.courts.ca.gov/documents/lap-Translation-Protocol.pdf.

A. EL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE ACCESO A IDIOMAS DEL CRD Y EL TRABAJO DEL DEPARTAMENTO EN EL FUTURO SE BASAN EN LOS DATOS DE LA ENCUESTA DYMALLY-ALATORRE, LA ENCUESTA SOBRE LA COMUNIDAD AMERICANA DEL CENSO DE EE. UU. Y UNA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS Y RECURSOS DE ACCESO A IDIOMAS QUE EL CRD YA PRESTA A LAS PERSONAS CON LEP EN TODO EL ESTADO¹³

1. Datos de la Encuesta Dymally-Alatorre del CRD 2020

Los datos del CRD de 2020 de¹⁴ personas que no hablan inglés atendidas por oficinas locales y en todo el estado, desglosados por lengua materna, con porcentajes anotados para idiomas individuales usados por al menos el 5 % de los contactos:

- Bakersfield: Total de personas con LEP atendidas: 1,638 (6 % de los contactos)
 - Mandarín: 26
 - Español: 1,586 (5 % de los contactos)
 - Tagalo: 26
- Elk Grove: Total de personas con LEP atendidas (incluyendo los programas ejecutivos y el centro de comunicación): 20,800 (12 % de los contactos)
 - ASL: 234
 - Farsi: 26
 - Coreano: 182
 - Mandarín: 52
 - Punyabí: 442
 - Español: 19,864 (11 % de los contactos)
- Fresno: Total de personas con LEP atendidas: 286 (3 % de los contactos)
 - Español: 286
- Fremont: Total de personas con LEP atendidas: 286 (1 % de los contactos)
 - Árabe: 26
 - ASL: 52
 - Mandarín: 26
 - Español: 156
 - Vietnamita: 26
- Los Ángeles: Total de personas con LEP atendidas: 3,172 (5 % de los contactos)
 - Armenio: 26
 - Cantonés: 26
 - Japonés: 26
 - Español: 3,016 (5 % de los contactos)

¹³ "Cada agencia calculará el porcentaje de personas que no hablan inglés atendidas por cada oficina local y en todo el estado redondeando el porcentaje al punto porcentual entero más cercano." Ley Dymally-Alatorre, Código del Gobierno de California sección 7299.4 (f).

¹⁴ Estos datos son un cálculo anualizado basado en los datos de la Encuesta Dymally-Alatorre de dos semanas de 2020 hecha por el CRD.

2. Encuesta sobre la comunidad americana (ACS) de la Oficina del Censo de EE. UU. 2013-2017
Los datos de la Oficina del Censo generalmente son congruentes con los datos del CRD sobre la cantidad de personas con LEP a las que el CRD atiende en todo el estado. Según los datos de la ACS de 2013 a 2017, los 12 principales idiomas distintos del inglés de California son: (1) español, (2) chino (incluyendo cantonés y mandarín) (3) vietnamita, (4) tagalo, (5) coreano, (6) armenio, (7) farsi, (8) árabe, (9) ruso, (10) japonés, (11) punyabí y (12) jemer.¹⁵

Los datos más recientes del Censo de EE. UU. disponibles a nivel de condado publicados en octubre de 2015 cubren los años 2009-2013.¹⁶ Para las seis oficinas del CRD, el español sigue siendo el único idioma que supera el umbral del 5 % en los seis condados.

B. RECURSOS/SERVICIOS DE ACCESO A IDIOMAS EXISTENTES QUE DAN INTERPRETACIÓN Y TRADUCCIÓN

1. Número de empleados de contacto con el público (PCE) por oficina
 - Bakersfield: 13 empleados
 - Elk Grove: 89 empleados
 - Fremont: 23 empleados
 - Fresno: 10 empleados
 - Los Ángeles: 64 empleados
 - Riverside: 8 empleados
 - TOTAL: 207 PCE
2. El CRD emplea a 42 empleados multilingües calificados en puestos de contacto con el público en todas sus oficinas. El CRD emplea y certifica a 41 empleados multilingües para ayudar a los clientes con LEP en español y uno para ayudar a los clientes con LEP en coreano.
3. El CRD usa servicios de interpretación telefónica u otros servicios, además de personas multilingües calificadas en puestos de contacto con el público.¹⁷

¹⁵ Censo de EE. UU. 2019, ver *supra*, nota al pie 1.

¹⁶ Departamento de Justicia de EE. UU., División de Derechos Civiles, aplicación Language Map 2015, disponible en: www.lep.gov/maps/lma2015/Final. Aunque otros idiomas no alcanzan el umbral del 5 %, los datos sobre la concentración de diferentes comunidades con LEP serán útiles a medida que el CRD desarrolle sus planes de traducción e interpretación más allá del requisito del 5 %. Por ejemplo, en Los Ángeles hay una proporción considerable de hablantes de armenio, chino y coreano, mientras que hay una comunidad Hmong considerable tanto en el condado de Sacramento (Elk Grove) como en Fresno.

¹⁷ El CRD se puede comunicar con otros departamentos/agencias estatales para obtener ayuda si un intérprete certificado o no certificado del CRD mencionado no está disponible para traducir/interpretar a una persona. El CRD actualmente usa Language Line para intérpretes telefónicos y traductores de documentos, Focus Language International para intérpretes en persona y remotos por video, NorCal Services for the Deaf y Diana Brandin Realtime Captioning para servicios de lenguaje de señas americano. Recientemente firmamos un contrato con MICOP para interpretación remota telefónica y de video para idiomas indígenas.

4. El CRD da subtítulos en las reuniones del Consejo FEH. Cuando se pide, el CRD presta servicios de interpretación, incluyendo la interpretación de ASL y traducción de documentos de aviso público antes de las reuniones públicas.
5. El CRD tiene un programa de difusión en español. A través de este programa, el CRD hace actividades de difusión con hispanohablantes monolingües y con partes interesadas que trabajan directamente con hispanohablantes monolingües.
6. Traducción: documentos por escrito (formularios de quejas, formularios de elegibilidad, información sobre sus derechos, difusión, etc.)
 - El CRD ha identificado documentos vitales que traduce a diferentes idiomas y está desarrollando un proceso para identificar todos los documentos vitales y los idiomas a los que se deben traducir esos documentos.
 - Los formularios de quejas por escrito están actualmente disponibles en: inglés, español, chino, coreano, vietnamita, tagalo, punyabí. Los formularios de queja electrónicos presentados a través del portal en línea conocido como el Sistema de Derechos Civiles de California (CCRS) están actualmente disponibles en inglés y español.
7. Sitio web y otra información digital: documentos vitales accesibles/estándares de accesibilidad web del W3C
 - El sitio web del CRD tiene un *widget* de Google Translate que traducirá el sitio web a 110 idiomas diferentes. El *widget* no traduce documentos pdf ni otro material de difusión que se adjuntan; esos documentos se traducen por separado y el CRD está desarrollando un proceso para evaluar las futuras necesidades de traducción.
 - En este momento, esta función de traductor de Google solo se aplica a las páginas web. Los formularios web y las publicaciones están disponibles solo en los idiomas en los que están formateados y presentados.
 - El CRD está desarrollando un proceso a través del cual determinará qué páginas de su sitio web deben traducirse para garantizar que dé acceso a todos los documentos vitales.
 - El CRD certifica que su sitio web cumple la Sección 11546.7 del Código de Gobierno, incluyendo el cumplimiento de 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 Directrices de Accesibilidad al Contenido Web 2.1, Nivel AA del World Wide Web Consortium (W3C). Estas directrices explican cómo hacer que el contenido web sea más accesible para las personas con discapacidad.

V. PROCEDIMIENTOS DEL CRD PARA IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE IDIOMAS EN LAS OFICINAS EN TODO EL ESTADO Y LOCALES Y ASIGNAR PERSONAL MULTILINGÜE CALIFICADO A ESAS OFICINAS

A. PROTOCOLOS DE INTERPRETACIÓN

1. El CRD utiliza tarjetas "I Speak" (Yo hablo) con personas que buscan servicios o información o con terceros que pueden comunicarse en beneficio de otra persona y explicar que no hablan inglés.
2. Los formularios de registro por escrito del CRD están disponibles en inglés, español, coreano, chino, vietnamita, tagalo y punyabí. Cuando el CRD recibe un formulario de registro en un idioma que no sea inglés, el CRD identifica al solicitante como alguien que necesita interpretación y traducción en el futuro.
3. Los formularios de registro por escrito incluyen un recuadro donde los solicitantes o sus representantes pueden mostrar la necesidad de interpretación/traducción a un idioma específico que no sea el inglés. Los solicitantes que usan el portal CCRS en línea para presentar pueden decir de manera similar la necesidad de interpretación/traducción. Se identifica que estos solicitantes necesitan interpretación y traducción en el futuro.
4. El coordinador de Acceso a Idiomas mantiene una lista de personas multilingües certificadas.

B. PROTOCOLOS DE TRADUCCIÓN: CÓMO EL CRD IDENTIFICA LOS DOCUMENTOS VITALES Y LOS PROCEDIMIENTOS A TRAVÉS DE LOS CUALES SE TRADUCEN LOS DOCUMENTOS

1. El CRD da traducciones oportunas y precisas de las comunicaciones por escrito de manera constante a las personas con LEP.
2. Todo el material por escrito vital se identifica para su traducción y se traduce con prontitud. Todos los documentos vitales imprevistos o individualizados también se traducen individualmente o, como mínimo, se traducen a la vista. Este material incluye, entre otros, reconocimiento de cartas de registro, cartas de cierre de caso, cartas de determinación de caso, avisos de cierre de registro y avisos de contacto fallido.
3. Como mínimo, el CRD determina qué idiomas alcanzan el umbral del 5 % en una oficina y en todo el estado y después determina qué documentos son vitales y se deben traducir. Pero el CRD va mucho más allá de este requisito mínimo para garantizar la igualdad de acceso. El CRD también determina la audiencia principal de cada documento y lo traduce a más idiomas si tiene datos disponibles o experiencia que sugiera que las personas con LEP que hablan más idiomas son una audiencia objetivo clave.¹⁸ Si un documento necesita traducción a un idioma que no sea inglés, el personal completa un

¹⁸ Por ejemplo, el folleto Violencia de odio y derechos civiles del CRD está traducido a 12 idiomas diferentes, y la Unidad de Difusión y Educación pide regularmente más traducciones de material de difusión por escrito basado en las solicitudes recibidas y su experiencia con las comunidades que buscan recursos e información.

formulario que identifica el idioma y el documento que se traducirá. El personal envía el formulario al coordinador de Acceso a Idiomas o al miembro del personal correspondiente en la División de Programas Ejecutivos, Unidad de Difusión y Educación, si el documento se va a publicar en el sitio web. El coordinador de Acceso a Idiomas o el miembro del personal de la División de Programas Ejecutivos, Unidad de Difusión y Educación, envía después el documento al contratista para que lo traduzca.

4. El CRD está actualizando sus políticas y procedimientos para identificar documentos vitales para garantizar que se cumplan los requisitos de acceso a Idiomas y tendrá en cuenta la audiencia principal de varios documentos y cómo se usan.
5. El coordinador de Acceso a Idiomas del CRD evalúa periódicamente el contenido por escrito y web del Departamento y trabaja con la División de Programas Ejecutivos del CRD y la División de Tecnología de la Información del CRD para obtener traducciones de contenido web existente nuevo o recientemente editado en un esfuerzo continuo por mejorar el acceso para las personas con LEP.

C. IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS QUE NECESITAN SERVICIOS DE ACCESO A IDIOMAS

1. El CRD está mejorando los métodos para identificar a las personas con LEP que acceden al Departamento por teléfono o en persona, aprovechando las herramientas existentes como las tarjetas "I Speak" (Yo hablo), rastreando la necesidad de un intérprete en formularios de quejas en línea y en papel, y el uso de avisos de idioma en los teléfonos.
2. Los empleados de contacto con el público relevantes escriben la información sobre el LEP y el idioma principal de los denunciantes en el sistema de administración de casos del Departamento, y el equipo de difusión y educación identifica y rastrea las solicitudes de idioma antes de las presentaciones.
3. Tras la identificación de LEP, el CRD toma las medidas razonables para hacer todas las comunicaciones usando un miembro del personal multilingüe calificado, personal calificado o un intérprete contratado, o mediante interpretación telefónica o por video. En general, el CRD no usa un intérprete no oficial, incluyendo los familiares o amigos de una persona con LEP, excepto en situaciones de emergencia o para obtener información no esencial, como identificar el idioma que habla la persona.¹⁹

¹⁹ Departamento de Recursos Humanos de California, Servicios bilingües, Solicitud de servicios en idiomas distintos del inglés, disponible en: [Bilingual Services - CalHR](#) "Un departamento puede pedir a un familiar o menor que interprete para la persona solo en una situación de emergencia, o para obtener información no esencial, como identificar el idioma que habla la persona".

D. EXAMEN DE FLUIDEZ ORAL MULTILINGÜE Y REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN PARA MIEMBROS DEL PERSONAL MULTILINGÜE "CALIFICADOS"²⁰

1. Un contratista o empleado multilingüe que fue evaluado y certificado por una agencia estatal u otra autoridad de evaluación aprobada como competente en la capacidad de comprender y transmitir en inglés y en un idioma diferente al inglés los términos e ideas de uso frecuente, incluyendo los términos e ideas que se usan regularmente en el gobierno estatal; o
2. Un intérprete que ha cumplido los estándares de prueba o certificación para intérpretes externos o contratados, como competente en la capacidad de comunicar términos e ideas de uso frecuente entre el inglés y el idioma que no es inglés y tiene conocimiento de las prácticas básicas de interpretación, incluyendo, entre otros, confidencialidad, neutralidad, exactitud, integridad y transparencia.²¹

VI. CAPACITACIÓN DEL CRD SOBRE ACCESO A IDIOMAS

A. COMUNICACIONES TELEFÓNICAS Y EN PERSONA

El CRD se asegura de que se dé capacitación sobre acceso a Idiomas a todo el personal recién contratado durante la incorporación/capacitación de nuevos empleados. El CRD está desarrollando capacitación para que todo el personal tenga capacitación, instrucción y expectativas constantes sobre la documentación y el uso de toda la información disponible con relación a las necesidades especiales del idioma o comunicación, comenzando con el contacto inicial con una persona que contacta al CRD. La capacitación para los empleados de contacto con el público incluirá el uso de tarjetas de identificación de idioma para determinar el idioma de destino, el uso de listas de contactos para comunicarse con un empleado de contacto con el público calificado o el uso de una línea telefónica de idiomas para comunicarse con un intérprete contratado. Se instruye al personal para que no confíe en un intérprete o traductor no oficial dado por personas con LEP (como un familiar o amigo) a menos que haya una emergencia o excepto cuando obtenga información no esencial, como el idioma que habla la persona.

²⁰ Código del Gobierno de California sección 7296; El CRD usa a Language Line Solutions para hacer exámenes bilingües de fluidez oral a los empleados. Los empleados deben recibir un nivel de puntuación de 3 (intermedio alto) para recibir pago bilingüe. Los empleados que aprueban el examen ingresan al Sistema en línea de examen y certificación (ECOS) de CalHR y se les designa como puestos bilingües de contacto con el público a través del formulario STD 897 para prestar un servicio equivalente en inglés.

²¹ Actualmente, el CRD está revisando sus procedimientos para obtener un intérprete, incluyendo el proceso de contratación de idiomas en los que hay pocos intérpretes (por ejemplo, idiomas indígenas). El proceso para obtener un intérprete puede ser frustrante para las personas que buscan los servicios del CRD, y las demoras en el proceso crean el riesgo de que los denunciantes decidan no presentar reclamos viables o que las partes o los testigos no estén disponibles para participar en las investigaciones, mediaciones o enjuiciamientos del CRD.

B. LA CAPACITACIÓN EXISTENTE SE ACTUALIZARÁ PARA GARANTIZAR QUE EL CRD REGISTRE DATOS RELEVANTES SOBRE LAS PERSONAS CON NECESIDADES DE ACCESO A IDIOMAS Y NUESTRA CAPACIDAD PARA ATENDER SUS NECESIDADES

- Toda capacitación debe enfatizar las adaptaciones para las personas con discapacidades.

C. CAPACITACIÓN PARA GERENTES DE DEPARTAMENTO PARA EVALUAR DOCUMENTOS VITALES

- Esta capacitación se desarrollará como parte de la actualización de políticas y procedimientos para identificar y designar documentos vitales.

VII. MARKETING Y DIFUSIÓN SOBRE LOS SERVICIOS DE IDIOMAS DISPONIBLES/AVISOS

A. NOTIFICACIÓN EN OFICINAS Y EN LÍNEA SOBRE LOS SERVICIOS DE ACCESO A IDIOMAS QUE OFRECE EL CRD

1. El CRD coloca letreros o carteles multilingües en áreas comunes para notificar a las personas que el CRD puede ofrecer servicios para atender las necesidades del idioma de las personas a las que atendemos.
2. El CRD usa las tarjetas "I speak" (Yo hablo) para garantizar que las personas que entren a una oficina del CRD conozcan los servicios de acceso a idiomas.

B. MATERIAL DE DIFUSIÓN

1. El CRD traduce material de difusión por escrito a varios idiomas para distribuirlos en eventos presenciales, durante seminarios web y para descargarlos en línea.
2. Cuando se pide con anticipación o cuando la necesidad es evidente para el CRD, el departamento toma las medidas razonables para garantizar que los anuncios de reuniones públicas que incluyan los programas y servicios del CRD estén disponibles en varios idiomas y se distribuyan a los medios dirigidos a las personas con LEP.
3. Cuando se pide con anticipación o cuando la necesidad es evidente para el CRD, el departamento toma medidas razonables para garantizar que los servicios de interpretación y la traducción de material estén disponibles para todos los eventos de difusión (como seminarios web y otras presentaciones) cuando sea necesario debido a la audiencia objetivo.
4. El CRD toma medidas razonables para garantizar que el material de difusión educativa en español sea culturalmente competente y, cuando los recursos lo permitan, tomará medidas razonables para identificar otras oportunidades para garantizar que el material de difusión educativa en otros idiomas sea culturalmente competente.

VIII. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS

A. COORDINADOR DE ACCESO A IDIOMAS (LAC)

El LAC lidera al personal de la agencia responsable de implementar las directivas de política, desarrollar y modificar el plan de acceso a Idiomas y establecer e implementar procedimientos operativos.

B. PROCESO DE SOLICITUD DE ADAPTACIONES

Las personas generalmente piden adaptaciones a través de cualquier PCE; esta solicitud se transmite después al coordinador de Acceso a Idiomas.

C. SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN Y RECOPIACIÓN DE DATOS

1. El CRD actualmente registra solicitudes de interpretación o traducción cuando una persona presenta una queja y está en el proceso de identificar los sistemas más efectivos y eficientes para registrar datos sobre las necesidades de acceso a Idiomas en todas las interacciones con miembros del público, incluyendo la documentación de los servicios prestados, y las diferentes maneras en que el CRD atiende las necesidades de acceso a idiomas. El CRD también está participando en el grupo de trabajo en todo el estado sobre acceso a idiomas.
2. La unidad de recursos humanos es responsable de supervisar la facilitación de la encuesta bienal de idiomas Dymally-Alatorre y presenta la hoja de conteo de la encuesta de idiomas como parte de las obligaciones de presentación de informes del CRD que se describen abajo.²² Se exige que los PCE del CRD participen en la encuesta bienal de idiomas. La encuesta bienal de idiomas consta de cuatro fases:

La Encuesta demográfica de empleados de contacto con el público de fase uno; el CRD determina:

- Número de PCE por sucursal y lugar de trabajo.
- Para cada PCE, su base de tiempo y fluidez en el idioma.
- Si los PCE dominan otros idiomas además del inglés y si están certificados o reciben pago multilingüe.

Encuesta de conteo de empleados de contacto con el público de la fase dos; todos los PCE deben contar sus contactos con el público durante el período de la encuesta y el CRD determina:

- Para cada PCE, la cantidad de contactos con el público, independientemente del modo de comunicación (en persona, correos electrónicos, faxes, cartas, teléfono, redes sociales o TTY/TTD), durante el período de dos semanas de la encuesta bienal de idiomas.

²² Departamento de Recursos Humanos de California, Información del empleado de contacto con el público y hoja de conteo de la encuesta de idioma (CalHR-783), disponible en: www.calhr.ca.gov/Documents/calhr-783.pdf.

- El número total de contactos con el público por sucursal y unidad de informes.
- La identificación de cada contacto con el público (cliente) por el idioma en el que el cliente quiere comunicarse.

Análisis e informes de datos de la fase tres; HR del CRD reporta los datos demográficos y los contactos con el público de los PCE durante el período de la encuesta al sitio web de idiomas del programa de servicios multilingües del Departamento de Recursos Humanos de California (CalHR) para calcular e identificar las deficiencias del puesto.

Cumplimiento administrativo de la Ley de servicios multilingües de Dymally-Alatorre de la fase cuatro; el coordinador de Acceso a Idiomas del CRD supervisa el análisis de deficiencias del puesto y el plan correctivo de deficiencias y es responsable de la implementación y el informe de la siguiente información complementaria a CalHR:

- Número de formularios y documentos traducidos del CRD por idioma.
- Tasa de deserción calculada de las vacantes de puestos de contacto con el público.
- Organigrama del CRD.
- Política de LEP
- Declaraciones de misión y visión del CRD
- Análisis de deficiencia de puesto (si corresponde)
- Plan correctivo de deficiencia de puesto actual (si corresponde)
- Informe "Unidades por grupo de informes/Todos los grupos de informes"
- Imprimir las respuestas de la encuesta de idiomas
- Identificación del material necesario para traducir
- Plan correctivo de deficiencias de material por escrito

D. EVALUACIÓN Y CONTROL DE QUEJAS

1. El CRD acepta quejas en línea, por escrito o por teléfono. La información sobre cómo presentar una queja u obtener más asistencia está en el sitio web del CRD en: www.calcivilrights.ca.gov/languageservices-2/#troubleBody.
2. Las quejas sobre presuntas infracciones del requisito de poner a disposición documentos traducidos o prestar servicios de interpretación se remiten a nuestra División de Programas Ejecutivos, que registra la queja y la asigna a la División/Personal correctos para que responda.
3. El personal asignado revisa la queja, investiga cualquier otra información y determina si el departamento siguió la política o no. Si no, tomamos las medidas apropiadas y correctivas. La parte responsable también le escribe a la persona que se quejó, informándole de sus resultados y después cierra el caso en su registro de quejas.
4. Cuando se procesan quejas de acceso a Idiomas, el CRD revisa sus prácticas de respuesta a las quejas o sugerencias de acceso a Idiomas de personas con LEP y trabaja para garantizar que respondamos a todas las quejas de manera completa y eficiente.
5. El coordinador de Acceso a Idiomas y el Departamento de Recursos Humanos del CRD se aseguran de que los empleados del CRD sigan las políticas y los procedimientos adecuados para dar un acceso significativo a las personas con LEP.

6. Si una persona con LEP cree que no se le dio la información o los servicios pedidos, tiene derecho a presentar una queja contra el CRD llamando al Departamento de Recursos Humanos de California (CalHR) al 866-889-3278. Más información sobre el proceso de quejas con la Oficina de Derechos Civiles de CalHR está disponible en: www.calhr.ca.gov/state-hr-professionals/pages/bilingual-services.aspx.

IX. ACTUALIZACIÓN DEL PLAN Y MEDIDAS DE DESEMPEÑO

A. SEGÚN LA ENCUESTA DE NECESIDADES DEL IDIOMA MÁS RECIENTE, EL CRD CUMPLE LA LEY DYMALLY-ALATORRE

El CRD hace la encuesta de necesidades lingüísticas cada dos años en los años pares y actualizará su Plan de acceso a Idiomas en el año impar siguiente al año en que se hace la encuesta.

B. MEDIDAS DE DESEMPEÑO

El CRD está desarrollando una lista de medidas de desempeño con respecto al acceso a Idiomas, que incluirá la evaluación comparativa de los niveles actuales de servicios y el registro de datos para identificar si estamos atendiendo las necesidades.

X. INICIATIVAS FUTURAS DE ACCESO A IDIOMAS

<i>Qué</i>	<i>Fecha para completarlo</i>	<i>Quién</i>
Resumir los datos de los formularios de confirmación de difusión y considerar los sistemas de seguimiento para otros contactos con el público para registrar las solicitudes de acceso a Idiomas y las adaptaciones se registran fuera del proceso de registro de quejas. (Los sistemas de administración de casos registran las solicitudes de servicios de acceso a Idiomas cuando se presenta una queja).	4/1/2023	ENF/Capacitación/IT

<p>Actualizar y estandarizar toda la capacitación sobre acceso a Idiomas (incorporada y continua) para reflejar este Plan de acceso a Idiomas actualizado.</p>	<p>4/1/2023</p>	<p>ENF/Unidad de capacitación</p>
<p>Actualizar valores medibles de desempeño para el plan de acceso a Idiomas</p>	<p>4/1/2023</p>	<p>Coordinador de acceso a idiomas</p>
<p>Revisión de material por escrito y en línea para garantizar que los eslóganes sean congruentes en el idioma cuando se indique que los servicios de acceso a Idiomas están disponibles.</p>	<p>4/1/2023</p>	<p>IT/Coordinador de acceso a idiomas/ Programas ejecutivos</p>
<p>Establecer prioridades en los documentos existentes a traducir para 2023-24.</p>	<p>10/1/2022</p>	<p>Coordinador de acceso a idiomas y Programas ejecutivos</p>
<p>Actualizar planes y contratos para continuar atendiendo las necesidades crecientes de acceso a idiomas indígenas.</p>	<p>6/1/2022</p>	<p>Coordinador de acceso a idiomas</p>
<p>Revisar el uso de todos los documentos disponibles en línea en diferentes idiomas y usar los datos para informar sobre los otros servicios de acceso a idiomas que se van a prestar.</p>	<p>4/1/2023</p>	<p>Coordinador de servicios de idiomas/Programas ejecutivos</p>