

# PLAN DE ACCESO IDIOMÁTICO DE LA CIUDAD DE OAKLAND

## I. Antecedentes.

El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 estipula que “Ninguna persona en los Estados Unidos, en base a su raza, color u origen nacional podrá ser excluida, se le negarán los beneficios o será objeto de discriminación en relación con cualquier programa o actividad que reciba asistencia financiera federal” y la Suprema Corte de Justicia de los EE.UU. ha determinado que la prohibición de la discriminación por origen nacional estipulada en el Título VI incluye a la discriminación basada en el dominio limitado del inglés (“LEP” o “LES”, por sus siglas en inglés) (*Lau v. Nichols*, 414 U.S. 563 (1974)).

Los reglamentos y la guía estipulados en el Título VI exigen que quienes reciben financiamiento federal tomen medidas razonables para garantizar el acceso significativo a los beneficios, servicios, información y otras porciones importantes de sus programas y actividades para individuos con LEP con el objetivo de facilitar la participación de los grupos con LEP en las actividades de participación pública de quienes lo reciben, establecer procedimientos para presentar quejas y desarrollar Planes de Asistencia Idiomática.

La sección § 11135 del Código del Gobierno de California prohíbe la discriminación por parte de agencias que reciben fondos federales y les exige que proporcionen acceso equitativo sin importar cuál sea la raza, color, origen nacional o grupo étnico, y la Ley de Servicios Bilingües de la sección § 7290 y subsig. del Código de Gobierno de California exige que todas las agencias públicas locales suministren servicios de acceso idiomático a las personas con LEP.

La Ordenanza No. 12324 de la Ciudad de Oakland y el Capítulo 2.30 del Código Municipal de la Ciudad de Oakland establecen un acceso equitativo a los servicios y programas de la Ciudad con el objetivo de promover la participación significativa de personas con dominio limitado del inglés.

La Ciudad de Oakland (“Ciudad”) cree que la seguridad, salud, comodidad, confort, propiedad y bienestar general del público serán promovidos por las disposiciones de este Plan de Acceso Idiomático, el cual establece estándares y procedimientos con respecto al acceso a los programas y actividades de la Ciudad por parte de personas con LEP (tal como se define más adelante).

## II. Propósito.

Es de vital importancia que todas las personas que ingresen o participen en programas de la Ciudad, incluyendo personas con LEP/LES, tengan la oportunidad de participar de una manera significativa en dichos programas y actividades de la Ciudad.

El Plan de Acceso Idiomático establece estándares y procedimientos para promover el acceso significativo a los programas y actividades de la Ciudad a las personas, incluyendo las personas con LEP. Este Plan de Acceso Idiomático suplementa, pero no sustituye, la Ordenanza No. 12324, Capítulo 2.30 del Código Municipal, o los requisitos del Acuerdo de Conciliación de la Ciudad en *Family Bridges et al. v. Lindheim*, Caso No. RG 08049445 y *Echo, et al. v. City of Oakland, et al.*, Caso No. RG 08409443, el cual impone obligaciones adicionales por parte de la Ciudad para emplear a personas bilingües en los idiomas de los Grupos de Idiomas de Umbral en algunos Puestos de Contacto Público en los Departamentos de Nivel 1 y Nivel 2, así como en los Departamentos Super PCP, tal como lo define la Oficina de Acceso Equitativo, y el cual dispone la traducción de Documentos Vitales especificados,

mensajes telefónicos grabados y procedimientos de presentación de quejas sobre el acceso en los Idiomas de Umbral.

Este Plan de Acceso Idiomático estipula que los servicios de acceso idiomático sean suministrados en la medida que sea necesaria por los grupos de idiomas, además de aquellos que se ha determinado que son Grupos de Idiomas de Umbral o un Número Sustancial de Grupos de Personas con Conocimientos Limitados del Inglés. Este Plan de Acceso Idiomático también actualiza la definición de Documento Vital para incluir una gama más amplia de documentos.

### **III. Definiciones.**

- (a) “Grupo Idiomático con LEP” se refiere a un mínimo de 1,000 residentes de la Ciudad con conocimientos limitados del inglés que hablan un idioma compartido que no es el inglés. La Ciudad basará su determinación de si al menos 1,000 personas con LEP hablan un idioma compartido que no es el inglés consultando los datos más recientes del Censo de los EE.UU. u otra información fidedigna. Cada año, el Administrador Municipal emitirá una guía que identifique a los Grupos de Idiomas con LEP.
  - (b) “Grupo de Idiomas de Umbral” (también conocido como “Número Sustancial de Personas con Conocimientos Limitados del Inglés”) se refiere a un grupo de al menos 10,000 residentes de la Ciudad con LEP que hablan un idioma compartido que no es el inglés. Cada año, el Administrador Municipal emitirá una guía que identifique a los Grupos de Idiomas de Umbral con LEP.
  - (c) “Persona con Dominio Limitado del Inglés” (persona con LEP) se refiere a una persona que no habla inglés como idioma primario y tiene una capacidad limitada para leer, hablar, escribir o comprender el idioma inglés. Incluye a personas reportadas en el Censo de los EE.UU. que hablan inglés menos que bien, no muy bien o nada.
  - (d) Los “Servicios de Acceso Idiomático” incluyen la interpretación de comunicaciones verbales y la transcripción de comunicaciones escritas por parte de Empleados Bilingües (Definidos en la Ordenanza 12324), Intérpretes Calificados (definidos más adelante), y Traductores Calificados (definidos más adelante); interpretación por teléfono, Internet y video; y materiales traducidos que sean apropiados y eficaces para transmitir la información que está siendo comunicada y el contexto de la comunicación. El tipo de Servicio de Acceso Idiomático que se ofrezca en una situación particular dependerán de:
    - (1) El número y la proporción de personas con LEP que reciben servicio o que se encuentran en el área de servicio;
    - (2) La frecuencia con la que las personas con LEP entran en contacto con los programas y actividades de la Ciudad;
    - (3) La naturaleza e importancia del programa o actividad proporcionado por la Ciudad; y
    - (4) Los recursos disponibles y el costo para la Ciudad.
- El Administrador Municipal o la persona designada por él o ella tomará la decisión final sobre qué tipo de Servicio de Acceso Idiomático se requiere.
- (e) “Departamento Municipal” se refiere a un departamento o agencia de la Ciudad de Oakland.
  - (f) Un “Intérprete Calificado” o “Traductor Calificado” es una persona empleada o contratada por la Ciudad (ya sea pagada o no pagada) para proporcionar servicios de interpretación o traducción de una comunicación al inglés o del inglés a otro idioma de manera tal que

preserve la intención y el significado del mensaje original, y que satisface los requisitos de dominio y competencia idiomáticos establecidos por la Ciudad. Los Intérpretes Calificados o Traductores Calificados deben ser imparciales y capaces de comunicarse utilizando todo vocabulario especializado que sea necesario. Un Intérprete Calificado o Traductor Calificado podría ser un empleado bilingüe calificado de conformidad con lo estipulado en el Capítulo 2.30 del Código Municipal. Los Traductores de Documentos Vitales a Idiomas de Umbral deben ser certificados.

- (g) Los empleados “Bilingües” o “Multilingües” son empleados de la Ciudad que dominan el idioma inglés y un lenguaje que no es el inglés que es hablado por un mínimo de 10,000 personas con Conocimientos Limitados del Inglés que sean residentes de Oakland, tal como se especifica en la Ordenanza 12324.
- (h) “Documento Vital” se refiere a información escrita, sin importar cuál sea el formato (por ejemplo, impresa, electrónica y grabación de audio) que contiene información crítica para obtener servicios y/o beneficios de la Ciudad, o que es requerida por la ley. Un documento constituye un Documento Vital si afecta el acceso, la retención, el despido o la exclusión de programas o actividades de un Departamento Municipal. Algunos Documentos Vitales incluyen: (1) solicitudes, formularios de consentimiento, formularios de ingreso u otros formularios que permiten participar en un programa o actividad de la Ciudad; (2) cartas o avisos por escrito relacionados con los derechos y la redacción, rechazo o conclusión de servicios o beneficios, o que requieren una respuesta, incluyendo información sobre el derecho de apelación de la decisión de cualquier Departamento Municipal; (3) pruebas por escrito que no evalúan el dominio del idioma inglés, sino que ponen a prueba los conocimientos para una licencia particular o una habilidad para la que no se requiere el conocimiento del inglés escrito; (4) notificaciones que avisan a las personas con LEP de la disponibilidad de asistencia idiomática gratuita; (5) materiales que explican los programas o actividades de la Ciudad; (6) formularios para presentar quejas; y (7) cualquier otro documento por escrito que tenga el potencial de determinar la elegibilidad, el acceso, los servicios o la participación en un programa o actividad del Departamento Municipal.

#### **IV. Participación significativa en programas, actividades y procesos de planificación de la Ciudad.**

- (a) Al utilizar Empleados Bilingües Calificados, Intérpretes Calificados, Traductores Calificados; interpretación por teléfono, Internet y video; y materiales traducidos, la Ciudad deberá ofrecer un acceso significativo a la información y los servicios relacionados con los programas y actividades de la Ciudad a los miembros del público que sean personas con LEP. Los Servicios de Acceso Idiomático serán ofrecidos de una forma oportuna y sin costo para las personas con LEP.
- (b) La Ciudad no dependerá de los familiares o acompañantes de las personas con LEP para proporcionar Servicios de Acceso Idiomático a menos que la persona con LEP lo desee, después de haber sido informado de la disponibilidad de Servicios de Acceso Idiomático gratuitos, o en circunstancias exigentes que no pueden ser previstas y en las que los Servicios de Acceso Idiomático no puedan ser organizados de forma oportuna. La Ciudad no dependerá de los familiares o acompañantes de las personas con LEP para proporcionar Servicios de Acceso Idiomático si el uso de dichos individuos es poco apropiado bajo las circunstancias, incluyendo cuando pudieran surgir problemas relacionados con la confidencialidad, objetividad, privacidad o conflictos de interés.

- (c) El Plan de Acceso Idiomático será interpretado y aplicado de manera que sea congruente con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la sección § 11135 del Código de Gobierno de California, la Ley de Servicios Bilingües y la Guía para LEP de la Agencia de Protección Ambiental de los EE.UU. que se encuentra en 69 FR 35602 (25 de junio de 2004), la Guía para LEP del Departamento de Transporte de los EE.UU. que se encuentra en 70 FR 239 (14 de diciembre de 2005), los documentos de guía del Departamento de Justicia, y cualquier artículo del Acta de la Ciudad de Oakland, y deberá hacerlo de manera tal que no impida o menoscabe las obligaciones de la Ciudad de cumplir cualquier orden de los tribunales, decreto de consentimiento o acuerdo con una agencia federal que tenga jurisdicción sobre estos asuntos.

## **V. Interpretación de Comunicaciones Verbales.**

- (a) De conformidad con la Ordenanza 12324 y el Capítulo 2.30 del Código Municipal, la Ciudad deberá contratar a un número suficiente de Empleados Bilingües en Puestos de Contacto con el Público y/o contratar proveedores calificados para brindar servicio de una manera oportuna y adecuada a los miembros de los Grupos de Idiomas de Umbral con LEP que interactúan con la Ciudad.
- (b) La Ciudad deberá establecer contratos con Intérpretes Calificados y servicios de interpretación por teléfono, Internet y video que sean suficientes para garantizar que:
  - (1) todas las comunicaciones verbales estén disponibles oportunamente al ser solicitadas por miembros de los Grupos de Idiomas de Umbral con LEP, a través de Empleados Bilingües y/o Intérpretes Calificados;
  - (2) la interpretación de comunicaciones verbales en idiomas hablados por los miembros de los Grupos de Idiomas con LEP sea proporcionada de la manera más oportuna y razonable posible; y
  - (3) para (A) idiomas no incluidos en un Grupo de Idiomas con LEP o en los Grupos de Idiomas de Umbral con LEP, (B) comunicaciones verbales con miembros de los Grupos de Idiomas con LEP o en los Grupos de Idiomas de Umbral con LEP cuando no se proporcione un aviso con la anticipación suficiente, (C) comunicaciones telefónicas, o (D) en circunstancias exigentes, acceso significativo a una persona con LEP identificada en su idioma preferido que sea proporcionado de la manera más oportuna y razonable posible a través de Empleados Bilingües Calificados, Intérpretes Calificados o servicios de interpretación por teléfono, Internet o video.
- (c) La interpretación verbal de cualquier reunión o audiencia pública organizada por una Comisión o Departamento Municipal deberá ser proporcionada a los Grupos de Idiomas de Umbral con LEP si es solicitada al menos con 48 horas de anticipación de la reunión o audiencia en cuestión.
- (d) Los Departamentos Municipales deberán mantener mensajes telefónicos en cada idioma de Umbral de LEP. El mensaje debe contener información básica sobre la operación del Departamento incluyendo, como mínimo, horas hábiles, ubicación(es), servicios ofrecidos y los medios para acceder a dichos servicios, así como la disponibilidad de asistencia idiomática.

## **VI. Traducción de Materiales.**

- (a) La Ciudad deberá hacer los arreglos necesarios para la traducción de materiales escritos, sin importar cuál sea su formato (por ejemplo, impresos, correo electrónico, en Internet) por

parte de Traductores Calificados, que sean suficientes para garantizar la traducción oportuna de materiales a idiomas hablados por los Grupos de Idiomas de Umbral con LEP y a Grupos de Idiomas con LEP bajo solicitud previa.

- (b) La Ciudad deberá establecer un sistema para:
  - (1) Identificar los Documentos Vitales publicados por la Ciudad;
  - (2) Determinar si cada nuevo documento que tiene pensado publicar la Ciudad es un Documento Vital;
  - (3) Traducir los Documentos Vitales a los idiomas de los Grupos de Idiomas de Umbral con LEP de manera que estén disponibles oportunamente al publicar los documentos en inglés, excepto que los avisos, agendas o minutas de la reunión pública deberán ser traducidos bajo solicitud previa;
  - (4) Traducir los Documentos Vitales a los Grupos de Idiomas con LEP bajo solicitud previa; y
  - (5) En lo que respecta a los idiomas no incluidos en un Grupo de Idiomas de Umbral con LEP o Grupo de Idiomas con LEP, para que los Documentos Vitales sean proporcionados a los miembros de los Grupos de Idiomas con LEP cuando no se proporciona una notificación anticipada, o en circunstancias exigentes, se deben traducir los Documentos Vitales de la manera más oportuna y apropiada posible a través de la traducción y/o traducción visual.
  
- (c) El Coordinador de Cumplimiento del Título VI y la Oficina de Acceso Equitativo de la Ciudad deberán desarrollar sistemas, contratos y estándares para brindar Servicios de Acceso Idiomático a fin de garantizar el acceso significativo para Grupos de Idiomas de Umbral con LEP, Grupos de Idiomas con LEP y otras personas con LEP.

La Ciudad deberá asegurarse de que traducciones sean realizadas por Traductores Calificados y que los materiales traducidos sean correctos y apropiados para el público al que están dirigidos. La Ciudad deberá solicitar comentarios sobre la exactitud y aptitud de las traducciones por parte de personal bilingüe y grupos comunitarios que participan en los programas y actividades de la Ciudad.

## **VII. Responsabilidades del Departamento Municipal y del Personal**

- (a) Los Departamentos Municipales deberán informar a los clientes con LEP de la disponibilidad de servicios de acceso idiomático, sin costo alguno, proporcionando una notificación por escrito en los idiomas de los Grupos de Idiomas de Umbral con LEP y Grupos de Idiomas con LEP públicamente en áreas de sus instalaciones o en sus sitios Web. Las notificaciones deberán ser publicadas prominentemente y ser fácilmente visibles por parte del público.
  
- (b) Los Departamentos deberán contar con tarjetas “Yo hablo” en al menos todos los idiomas de los Grupos de Idiomas con LEP con el objetivo de ayudar a las personas con LEP a identificar sus necesidades de acceso idiomático en todos los lugares en donde se espera que los residentes de la Ciudad interactúen con el Departamento regularmente. Los Departamentos también deberán contar con declaraciones preimpresas de todos los idiomas de los Grupos de Idiomas con LEP a fin de informar a los clientes con LEP que el miembro del personal está haciendo los arreglos necesarios para proporcionar servicios de acceso idiomático.
  
- (c) El personal de los Departamentos deberá identificar a los clientes con LEP, identificar el idioma preferido de los clientes con LEP, informar a los clientes con LEP de su derecho a recibir servicios de acceso idiomático gratuitos, ponerse en contacto con la Oficina de Acceso

Equitativo, y hacer los arreglos necesarios y proporcionar servicios de acceso idiomático eficaces a todos los clientes con LEP, tan pronto como sea posible durante el contacto inicial.

- (d) Los Departamentos deben organizar periódicamente la capacitación de todo el personal acerca del Título VI de la Ley de Derechos Civiles, el Plan de Acceso Idiomático de la Ciudad, y las responsabilidades del Departamento y del personal para identificar, documentar e implementar servicios de acceso idiomático.
- (e) Los Departamentos deben proporcionarle a todo el personal listas e información de contacto actualizadas de los recursos de acceso idiomático disponibles, y proporcionar toda capacitación o recurso que sea necesario para que el personal desempeñe sus responsabilidades relacionadas con el acceso idiomático.
- (f) Los Departamentos de la Ciudad deberán recabar, revisar y compartir información anualmente con la Oficina de Acceso Equitativo de la Ciudad para determinar la combinación apropiada de Servicios de Acceso Idiomático a fin de brindarles a las personas con LEP un acceso significativo a los programas y actividades de la Ciudad.
- (g) Los Grupos de Idiomas de LEP deberán ser incluidos en las estrategias generales de participación pública de los Departamentos, incluyendo (1) la programación de reuniones a horarios y lugares que sean prácticos y accesibles para las comunidades con LEP; (2) el uso de diferentes tamaños y formatos de reuniones; (3) la coordinación con organizaciones comunitarias y basadas en la fe, instituciones educativas y otras organizaciones a fin de implementar estrategias de participación pública para llegar a las comunidades con LEP; y (4) el uso de anuncios colocados en la radio, televisión, periódicos, Internet u otros foros que dan servicio o llegan a las poblaciones con LEP.

### **VIII. Procedimientos para Presentar Quejas.**

Las quejas que alegan la violación de este Plan de Acceso Idiomático serán manejadas tal como lo estipula el Procedimiento de Análisis/Reclamo de Quejas de Discriminación y Cumplimiento de la Ciudad.