**POLÍTICA DE ACCESO A IDIOMAS**

**ÍNDICE**

[I. PROPÓSITO 3](#_Toc166238508)

[II. AUTORIDAD 3](#_Toc166238510)

[III. APLICABILIDAD 3](#_Toc166238511)

[IV. DEFINICIONES 3](#_Toc166238512)

[V. REGLAMENTACIONES 6](#_Toc166238513)

[A. Recopilación de datos 6](#_Toc166238514)

[B. Letreros 6](#_Toc166238515)

[C. Traducción 7](#_Toc166238516)

[D. Interpretación 7](#_Toc166238517)

[E. Renuncia a los derechos de acceso a idiomas 8](#_Toc166238518)

[F. Personal bilingüe 8](#_Toc166238519)

[G. Capacitación sobre el acceso a idiomas 8](#_Toc166238520)

[H. Difusión 8](#_Toc166238521)

[I. Entidades y contratistas financiados 9](#_Toc166238522)

[J. Quejas de acceso a idiomas 10](#_Toc166238523)

[K. Recursos 10](#_Toc166238524)

[VI. PROCEDIMIENTOS 10](#_Toc166238525)

[A. Identificación de personas con LEP/NEP 10](#_Toc166238526)

[B. Identificación del idioma primario 11](#_Toc166238527)

[C. Obtención de un intérprete 12](#_Toc166238528)

[D. Recopilación de datos 12](#_Toc166238529)

[E. Traducción de documentos vitales 13](#_Toc166238530)

[F. Comunicación escrita 13](#_Toc166238531)

[G. Entidades y contratistas financiados 14](#_Toc166238532)

[H. Selección del personal bilingüe 14](#_Toc166238533)

[VII. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES 14](#_Toc166238534)

[A. Director de la agencia 14](#_Toc166238535)

[B. Coordinador de acceso a idiomas 15](#_Toc166238536)

[C. Equipo de acceso a idiomas 15](#_Toc166238537)

# PROPÓSITO

# El propósito de esta política es garantizar que los programas y servicios de la Oficina de Lotería y Juego de la Oficina del Director Financiero cumplan con los requisitos de la Ley 15-167, la “Ley de Acceso a Idiomas de 2004”. La Ley 15-167, promulgada el 21 de abril de 2004, pretende promover un mayor acceso público y participación en servicios, programas y actividades gubernamentales. El Código Oficial del D.C. § 2-1932 designa a la Oficina de Lotería y Juego (Office of Lottery & Gaming, OLG) como una entidad cubierta con un contacto público importante en virtud de esta ley. Por consiguiente, la agencia debe proporcionar acceso igualitario a programas y servicios a todas las personas que vivan, trabajen o visiten el Distrito de Columbia, independientemente de su capacidad para hablar inglés. Específicamente, la OLG debe:

1. establecer e implementar un Plan de acceso lingüístico bienal e informar el progreso del plan trimestralmente a la Oficina de Derechos Humanos del DC;
2. identificar un coordinador de acceso a idiomas;
3. recopilar y analizar datos a solicitud para servicios de la agencia en idiomas distintos del inglés;
4. proporcionar traducciones escritas de documentos vitales a idiomas distintos del inglés que cumplan el umbral de idioma;
5. ofrecer servicios de interpretación;
6. llevar a cabo la difusión a comunidades con dominio limitado o nulo del inglés; y
7. capacitar al personal sobre el cumplimiento del acceso a idiomas.

# AUTORIDAD

La política es coherente con la misión de la OLG, así como con las leyes, normas y reglamentaciones federales y del Distrito de Columbia aplicables. Estas leyes, normas y reglamentaciones incluyen, entre otras, las normas y reglamentaciones de la OLG; la Ley de Derechos Civiles de 1964; la Ley de Acceso a Idiomas de 2004, la Ley 15-167 del D.C., el Código Oficial del D.C. §2-1931 *et seq*., vigente a partir del 19 de junio de 2004; y las Reglamentaciones Municipales 4-12 del D.C. (Ley de Acceso a Idiomas).

# APLICABILIDAD

Esta política se aplicará a todos los miembros de la OLG, definidos como todos los empleados, así como voluntarios, contratistas y afiliados que presten servicios directos al público en nombre de la agencia.

# DEFINICIONES

A los efectos de esta política, se aplican las siguientes definiciones:

* 1. **“Bilingüe”** se refiere a la capacidad de utilizar dos idiomas de forma competente.
  2. **“Plan de acceso a idiomas bienal (Biennial Language Access Plan, BLAP)”** es un conjunto de objetivos personalizados y elementos de acción destinados a mejorar los servicios de acceso a idiomas de una agencia gubernamental del DC. El BLAP contiene planes de acción específicos y medibles en áreas de recopilación de datos, traducción de documentos vitales, capacitación del personal de contacto público, iniciativas de difusión y contratación de personal bilingüe que la agencia se compromete a implementar dentro de un plazo establecido durante un período de dos años.
  3. **“Cliente”** se refiere a una persona que puede intentar beneficiarse o recibir servicios que proporciona la OLG.
  4. **“Interpretación”** es la conversión de la redacción oral de un idioma (el idioma de origen) a una redacción oral equivalente en otro idioma (el idioma de destino). La interpretación puede realizarse en persona o por teléfono. Aunque el público y los medios a menudo utilizan el término indistintamente con “traducción”, la palabra “interpretación” se refiere al habla oral y “traducción” se refiere a textos escritos.Existen modos de interpretación:
     1. **Consecutiva:** un modo de interpretación en el que el orador habla (o dice unas cuantas oraciones) mientras el intérprete toma notas. A continuación, el intérprete reproduce lo que el orador ha dicho para el público.
     2. **Simultánea:** es un modo de interpretación en el que el intérprete traduce el mensaje del idioma de origen al idioma de destino en tiempo real. A diferencia de la interpretación consecutiva, de esta manera el flujo natural del orador no se ve alterado y permite una expresión fluida para los oyentes.

También hay dos vehículos alternativos para proporcionar servicios de interpretación:

1. **Interpretación remota virtual (Virtual Remote Interpreting, VRI):** una solución compatible con tecnología que proporciona comunicación a las personas con dominio limitado o inexistente del inglés (Limited English Proficient, LEP/Non-English Proficient, NEP) mediante la conexión con un intérprete profesional en una ubicación externa. Esto se hace a través de la cámara y el micrófono en una tableta, un teléfono inteligente o una computadora de escritorio, utilizando una conexión a Internet o móvil. Se puede utilizar cualquier modo de interpretación. La VRI también se puede utilizar para comunicarse con personas sordas o con dificultades auditivas.
2. **Interpretación telefónica**: una solución que proporciona comunicación a los clientes con LEP/NEP mediante la conexión telefónica con un intérprete profesional en una ubicación externa.
   1. **Las tarjetas “Hablo”** son un recurso con el que personas con dominio limitado o inexistente del inglés pueden identificarse a sí mismas y a su idioma principal. Las tarjetas del tamaño de una billetera son promulgadas por la Oficina de Derechos Humanos del D.C. e indican lo siguiente tanto en inglés como en el idioma que no es el inglés: “Hablo [idioma que no es el inglés]. Necesito ayuda y tengo derecho a recibir asistencia en mi idioma hablado. Proporcione un intérprete y anote mi idioma hablado en sus registros permanentes. ¡Gracias.”
   2. **“Coordinador de acceso a idiomas (Language Access Coordinator, LAC)”** se refiere al funcionario dentro de la OLG que coordina y supervisa las actividades de la OLG emprendidas para cumplir con las disposiciones de esta política.
   3. **Los “servicios de acceso a idiomas”** implican evaluar la necesidad de asistencia en un idioma distinto del inglés y ofrecer interpretación y/o traducción para facilitar la comunicación.
   4. **“Language Line”** se refiere a Language Line Solutions, una empresa que proporciona servicios de interpretación por teléfono para todas las agencias gubernamentales del DC.
   5. **La “Guía de ID de idioma”** es una herramienta que la Language Line proporciona para identificar el idioma principal de un cliente. El coordinador de acceso a idiomas proporciona esta herramienta a los miembros.
   6. **“Umbral de idioma”** significa la exposición de la OLG a un idioma que no es inglés hablado por una población con dominio limitado o inexistente del inglés que constituye el 3% de los clientes de la agencia o 500 personas, lo que sea menor. Una vez que la OLG alcanza el umbral para un idioma, la agencia debe proporcionar traducciones de documentos vitales en ese idioma.
   7. **“Dominio limitado del inglés (Limited English proficient, LEP)”** describe a una persona que no utiliza el inglés como idioma primario y que tiene una capacidad limitada para hablar, leer, escribir o comprender el inglés.
   8. **“Miembros”** sontodos los empleados de la agencia, así como voluntarios, beneficiarios, contratistas y afiliados que proporcionan servicios directos al público en nombre de la OLG.
   9. **“Dominio inexistente del inglés (Non-English proficient, NEP)”** describe a una persona que no habla, lee, escribe ni entiende inglés.
   10. **“Idioma primario”** indica el idioma que el que un cliente se siente más cómodo. Suele ser (pero no siempre) el primer idioma o el idioma nativo de la persona.
   11. **“Facilitador de idiomas del personal”** es un empleado de la agencia que es bilingüe y competente en un idioma de destino. Debe poder comunicar la misión, los servicios y la información general de la agencia.
   12. **“Traducción”** es la conversión de texto escrito de un idioma (el idioma de origen) a un texto equivalente en otro idioma (el idioma de destino). Aunque el público y los medios a menudo utilizan el término indistintamente con “interpretación”, la palabra “traducción” se refiere a textos escritos y la “interpretación” se refiere al habla oral. Hay dos formas de traducción:
       1. La traducción escrita es la conversión de texto escrito del idioma de origen en texto escrito en el idioma de destino.
       2. La traducción a primera vista es la representación oral de un texto escrito del idioma de origen al de destino; normalmente no es una traducción directa palabra por palabra.
   13. Los **“documentos vitales”** incluyen solicitudes, avisos, formularios, acuerdos y materiales de difusión que la OLG publica o distribuye para informar a los clientes sobre sus derechos o requisitos de elegibilidad para participar en programas de la agencia.

# REGLAMENTACIONES

## Recopilación de datos

La OLG debe recopilar e informar datos sobre los idiomas que no sean el inglés que hablan los clientes con LEP/NEP y los recursos disponibles para proporcionar asistencia lingüística a los clientes con LEP/NEP. Esta recopilación de datos tiene dos fines:

1. determinar si la OLG ha alcanzado el umbral de idioma para un determinado idioma que no es el inglés, estableciendo el/los idioma(s) al(a los) que la agencia debe traducir sus documentos vitales; y
2. Registrar el idioma primario del cliente en los archivos de caso de personas con LEP/NEP, asegurándose de que las interacciones adicionales con los clientes con LEP/NEP identificados previamente incluyan adaptaciones adecuadas del idioma.

En consecuencia, los miembros deberán documentar todos los encuentros de la agencia con clientes con LEP/NEP. El coordinador de acceso a idiomas informará los datos resultantes a la Oficina de Derechos Humanos del D.C., tanto *trimestral* como anualmente. Al final de cada año fiscal, el coordinador de acceso a idiomas deberá presentar un informe de implementación que identifique los idiomas que no son inglés que cumplen con el umbral de idioma de la agencia, así como los recursos disponibles para las poblaciones con LEP/NEP que hablan estos idiomas.

## Letreros

Los miembros deben asegurarse de que todas las instalaciones de la OLG que estén abiertas al público, incluidas las ubicaciones móviles, cuenten con letreros visibles que informen a los clientes sobre sus derechos para obtener asistencia en un idioma que puedan entender, sin cargo. Los letreros deben incluir información en todos los idiomas que no sean inglés y que cumplan con el umbral de idioma de la agencia. Para informar al público sobre los servicios de acceso a idiomas, las instalaciones de la OLG deberán presentar los siguientes avisos y carteles:

1. Guías de ID de idioma de escritorio de Language Line

## Traducción

lA OLG debe proporcionar traducciones escritas de documentos vitales a todos los idiomas que no sean inglés y que cumplan con el umbral de idioma de la agencia. Estos documentos incluyen, entre otros, solicitudes, avisos, formularios de queja, materiales de difusión y otros documentos relacionados con los derechos del cliente o los requisitos de elegibilidad del programa. Las traducciones de documentos vitales deben ser tan accesibles para el público como las versiones en inglés. Con este fin, los miembros distribuirán las traducciones dentro de la OLG, las harán accesibles en los puntos de entrada de las instalaciones de la agencia y las publicarán en línea.

## Interpretación

Los miembros deben establecer y mantener una comunicación completa y efectiva con los clientes de todos los niveles de dominio del inglés. Con este fin, los miembros ofrecerán servicios de interpretación por teléfono o en persona, lo que sea más efectivo, en los idiomas primarios de todos los clientes identificados con LEP/NEP. Al hacerlo, los miembros deberán:

1. evitar las suposiciones sobre el idioma primario de un cliente y hacer todo lo posible por determinarlo (por ejemplo, algunos centroamericanos utilizan un dialecto indígena como idioma primario en lugar del español);
2. proporcionar interpretación siempre que lo solicite un cliente, independientemente del nivel de dominio del inglés percibido del cliente;
3. no disuadir a los clientes con LEP/NEP de buscar servicios de la OLG ni denegar servicios de la agencia a dichos clientes;
4. entregar los servicios de la OLG de manera oportuna, es decir, sin retrasos que sean significativamente mayores a los que experimentan los clientes con dominio del inglés;
5. utilizar exclusivamente intérpretes profesionales y cualificados a fin de interpretar para personas con LEP/NEP, y **no** familiares, amigos, vecinos, voluntarios, transeúntes o niños;
6. proporcionar interpretación para los clientes con LEP/NEP que asistan a reuniones públicas de la OLG si la agencia es notificada sobre su presencia al menos cinco (5) días hábiles antes de la reunión pública; y
7. poner los servicios de interpretación a disposición de los clientes con LEP/NEP que participen directamente en las audiencias administrativas de la OLG, independientemente de que el cliente esté acompañado o no por un defensor o abogado.

## Renuncia a los derechos de acceso a idiomas

Los clientes con LEP/NEP pueden insistir en utilizar a un familiar o amigo como su intérprete o pueden rechazar de otro modo los servicios de acceso a idiomas de la OLG. En tales casos, la OLG debe obtener un consentimiento por escrito que renuncie a los derechos del cliente a los servicios de traducción e interpretación. Para ello, los miembros de la agencia deben proporcionar a los clientes un formulario de exención en su idioma primario, que proporciona la Oficina de Derechos Humanos. Si no hay disponible una traducción escrita en el idioma primario del cliente o si el cliente no puede leer, la agencia puede utilizar la traducción visual para transmitir el contenido del formulario de renuncia al cliente.

## Personal bilingüe

El coordinador de acceso a idiomas mantendrá una lista de los miembros bilingües del personal que acepten actuar como facilitadores de idiomas para la población con LEP/NEP cuyo idioma primario hablen. Los facilitadores de idiomas del personal deben ser capaces de:

1. comunicarse con fluidez y precisión en el/los idioma(s) que no sea(n) inglés en el(los) que se afirme dominio;
2. comunicar conceptos exactos sin distorsionar el significado en ninguno de los idiomas; y
3. comprender las obligaciones de confidencialidad según corresponda.

La OLG tomará las medidas razonables para seleccionar a los miembros del personal bilingües autoidentificados que soliciten ser incluidos en la lista de facilitadores de idiomas. Basándose en esta lista de facilitadores de idiomas del personal disponibles y en la demanda establecida y prevista de servicios de acceso a idiomas, la OLG determinará su capacidad existente para ayudar a los clientes con LEP/NEP. En la medida en que requiera capacidad adicional para proporcionar servicios de interpretación, la agencia debe dar preferencia a las personas bilingües cualificadas cuando contrate para puestos de contacto público vacantes presupuestados existentes.

## Capacitación sobre el acceso a idiomas

Todos los miembros de la OLG en puestos de contacto público deben ser competentes en los requisitos y obligaciones legales para atender a los clientes con LEP/NEP. Con este fin, los miembros deben asistir a capacitaciones en línea o presenciales impartidas por la Oficina de Derechos Humanos del D.C. La capacitación se impartirá como parte del proceso de incorporación para los nuevos miembros y como parte del desarrollo profesional continuo para los miembros existentes. El Plan de acceso a idiomas bienal describirá los detalles de la capacitación sobre el acceso a idiomas de la OLG.

## Difusión

La OLG debe desarrollar un plan para llevar a cabo la difusión a las comunidades con LEP/NEP a fin de difundir información sobre sus servicios de acceso a idiomas. Las actividades de difusión pueden incluir, entre otras, las siguientes:

1. difundir información a través de medios de comunicación en el idioma o étnicos, incluidos programas de radio y televisión locales;
2. participar en eventos y/o copatrocinar eventos dirigidos a las comunidades con LEP/NEP del Distrito con las oficinas del distrito electoral del alcalde, organizaciones comunitarias recomendadas por las oficinas del distrito electoral del alcalde y otras agencias gubernamentales del Distrito.
3. Difundir información a través del sitio web de la agencia.

## Entidades y contratistas financiados

Contratistas, incluyendo proveedores externos, contratado por la OLG para llevar a cabo servicios, programas o actividades directamente al público deben a) recopilar datos relativos al contacto con clientes con LEP/NEP e informar estos datos a la OLG trimestralmente, b) proporcionar servicios de interpretación oral, c) traducir documentos vitales, y d) capacitar al personal sobre todos los requisitos de cumplimiento de acuerdo con los mismos estándares requeridos por la OLG. e) mediante acuerdo, certificar por escrito que los contratistas cumplirán con los requisitos de cumplimiento de la Ley de Acceso a Idiomas, y f) exhibir letreros en varios idiomas.

La OLG utilizará los siguientes procedimientos para garantizar que las entidades y contratistas financiados que hayan sido contratados por la agencia cumplan con los requisitos de la Ley, de acuerdo con las mismas normas requeridas por la agencia:

1. Incluir los requisitos de cumplimiento de acceso a idiomas para entidades y contratistas financiados en todas las Notificaciones de disponibilidad de financiación (Notifications of Funding Availability, NOFA) y Solicitudes de propuesta (Requests for Proposal, RFP) emitidas por la OLG.
2. Exigir que todas las entidades y contratistas financiados certifiquen por escrito que cumplirán con los requisitos de cumplimiento de acceso a idiomas en contratos, memorandos de entendimiento o acuerdos de trabajo firmados entre la entidad/contratista financiado y la OLG.
3. Asegurar que los contratistas reciban capacitación de cumplimiento de acceso a idiomas a través de OHR, o que utilicen material de capacitación aprobado por OHR.
4. Proporcionar orientación sobre el cumplimiento del acceso a idiomas a los contratistas conectándolos con proveedores de traducción e interpretación, y proporcionándoles un proceso claro para recopilar datos y para informar sobre todos los encuentros con clientes con LEP/NEP a la OLG.

## Quejas de acceso a idiomas

Cualquier persona u organización puede presentar una queja pública que alegue una infracción de la Ley de Acceso a Idiomas. La Oficina de Derechos Humanos de D.C. aborda estas quejas, que pueden considerar tanto el incumplimiento individual como el sistémico. Un cliente puede presentar la queja directamente, pero una persona y/o organización con interés en el bienestar del cliente también puede presentar una queja en nombre del cliente. Los miembros no tomarán represalias contra los reclamantes y/o sus representantes y proporcionarán a estas personas y/o organizaciones el mismo nivel de servicio que reciben otros clientes. En caso de que un cliente que desee presentar una queja de acceso a idiomas se comunique con la OLG, los miembros deberán informar el incidente al coordinador de acceso a idiomas y proporcionar al cliente los siguientes recursos:

* 1. el formulario de queja de acceso a idiomas de la Oficina de Derechos Humanos;
  2. la URL para el Formulario de queja de acceso a idiomas de la Oficina de Derechos Humanos (http://ohr.dc.gov/webform/language-access-public-complaint-form); y/o
  3. Número de teléfono de la Oficina de Derechos Humanos (**202-727-4559**).

## Recursos

Los Miembros tendrán los siguientes recursos disponibles para atender mejor a los clientes con LEP/NEP: traducciones digitales y en papel de documentos vitales; acceso a intérpretes contratados en persona y telefónicos, así como a la lista de facilitadores de idiomas del personal bilingües de la OLG; materiales de la Oficina de Derechos Humanos, como tarjetas de “Hablo” y guías de ID de idiomas; teléfonos con auriculares dobles; y capacitación según se describe en el Plan de acceso a idiomas bienal de la OLG.

# PROCEDIMIENTOS

## Identificación de personas con LEP/NEP

Los miembros deben tener en cuenta el hecho de que las designaciones LEP/NEP son específicas del contexto; las personas con LEP/NEP pueden poseer suficientes habilidades en inglés para desempeñarse en ciertos tipos de comunicación (p. ej., hablar o escuchar), pero aún así tener LEP/NEP para otros fines (p. ej., leer o escribir). Cuando los miembros sospechen o se les diga que los clientes que encuentran tienen LEP/NEP, deberán usar el siguiente protocolo para determinar si los clientes tienen LEP/NEP o no:

* 1. Pregunte: “¿Habla inglés muy bien?”
     1. Si la persona responde “Sí”, continúe comunicándose con la persona en inglés. Las personas que hablen cualquier idioma que no sea inglés y que también informen que hablan inglés “muy bien” deben considerarse como personas con dominio del inglés y no deben considerarse personas con LEP/NEP.
     2. Si la persona responde “No”, parece no entender lo que el miembro está diciendo, de otro modo indica una falta de comprensión, o dice “Lo hablo un poco” o “Lo hablo bien”, el miembro asumirá que la persona tiene LEP/NEP e intentará identificar el idioma primario siguiendo los procedimientos descritos en la parte IV.B de esta política. Las personas que informen hablar inglés menos que “muy bien” (es decir, “bien”, “no bien” o “nada en absoluto”) deben considerarse con LEP/NEP y ser elegibles para recibir servicios de acceso a idiomas.
  2. Si la persona con LEP/NEP puede hablar o comprender cierto inglés, el miembro deberá indicar: “Puedo solicitar a un intérprete en su idioma que interprete para usted en persona o por teléfono. ¿Le gustaría que consiguiera un intérprete?”

1. Si la persona con LEP/NEP responde “Sí”, el miembro deberá:
   1. proceder a identificar el idioma primario de la persona con LEP/NEP según se especifica en la Parte VI.B a continuación; y
   2. obtener un intérprete para facilitar la comunicación con la persona con LEP/NEP.
2. Si la persona con LEP/NEP responde “No”, el miembro deberá:
3. Asegurarse de que la persona con LEP/NEP entendió la pregunta y confirmar que el cliente no desea un intérprete.
4. Si la persona con LEP/NEP confirma que no se desea un intérprete, el miembro procederá a comunicarse en inglés.
5. Si la persona con LEP/NEP confirma que no se desea un intérprete y desea utilizar a un amigo o familiar como intérprete, asegurarse de que firme una renuncia como se especifica en la Parte V.E anterior.

## Identificación del idioma primario

Los miembros deben intentar identificar el idioma primario de un cliente con LEP/NEP utilizando los siguientes tres enfoques:

* + 1. preguntarle a la persona con LEP/NEP y comprobar si hay una tarjeta de “Hablo”.

Los miembros pueden preguntarle a una persona con LEP/NEP: “¿Qué idioma habla?” o “¿qué idioma habla mejor?” Si la persona con LEP/NEP entiende y responde a la pregunta, y/o muestra una tarjeta de “Hablo”, el miembro deberá seguir inmediatamente los procedimientos de la parte VI.C.2 de esta política a fin de conseguir un intérprete para el idioma primario.

* + 1. Utilice la Guía de ID de idioma.

Language Line proporciona una guía para identificar el idioma primario de un cliente. Los miembros obtienen esta guía del coordinador de acceso a idiomas y la mostrarán a los clientes con LEP/NEP que no puedan identificar su idioma primario en respuesta a las preguntas de un miembro. Si el cliente identifica correctamente un idioma utilizando la guía, los miembros deben seguir los procedimientos de la parte VI.C.2 de esta política a fin de conseguir un intérprete para este idioma.

* + 1. Llame a Language Line.

Si los clientes con LEP/NEP no parecen capaces de leer o comprender la Guía de ID de idioma o no pueden identificar su idioma primario, los miembros deben llamar al servicio de Language Line siguiendo el procedimiento descrito en la parte VI.C.2.b a continuación. Con la ayuda de Language Line, los miembros intentarán determinar el idioma del cliente con LEP/NEP para conseguir un intérprete adecuado.

## Obtención de un intérprete

Siempre que un miembro de la OLG contacte o sea contactado por un cliente con LEP/NEP por teléfono o en persona, el miembro deberá:

1. determinar el dominio del inglés y el idioma primario del cliente con LEP/NEP según se describe en las partes VI.A y VI.B anteriores, respectivamente; y
2. determinar la disponibilidad de un miembro bilingüe en la lista de personal bilingüe que habla el idioma que no es inglés en cuestión y puede desempeñarse como facilitador de idiomas.
3. Si dicho miembro bilingüe está inmediatamente disponible, el miembro de la OLG que actúe como punto de contacto transferirá la comunicación al miembro bilingüe.
4. Si dicho miembro bilingüe no está disponible inmediatamente, el miembro de la OLG que actúe como punto de contacto solicitará a un intérprete de Language Line llamando al número de Language Line (**1-800-367-9559**) y proporcionando el ID del cliente y el Código de acceso de la OLG. Los miembros reciben esta información del coordinador de acceso a idiomas.

## Recopilación de datos

La OLG utilizará los siguientes mecanismos para recopilar datos:

* 1. informes de Language Line;
  2. área de recepción o base de datos de inicio de sesión del mostrador de información que incluye preferencias de idioma multilingües;
  3. informes del personal bilingüe sobre el número de veces que se les pide que ayuden a una persona con LEP/NEP; y
  4. los empleados deben informar cualquier queja pública relacionada con infracciones de acceso a idiomas a su gerente/supervisor o al coordinador del programa de acceso a idiomas de la agencia de manera oportuna (en un plazo de 5 días hábiles desde el incidente).
  5. Formulario de renuncia

## Traducción de documentos vitales

1. El coordinador de acceso a idiomas deberá identificar y mantener un registro de todas las traducciones de documentos vitales.
2. Si una traducción de documentos vitales no está disponible en los sitios web de Internet o Intranet de la agencia, los miembros deberán solicitar una traducción de ese documento comunicándose con Gwen Washington, coordinadora de acceso a idiomas.
3. En caso de que las personas con LEP/NEP requieran un documento vital que no se haya traducido a su idioma primario, los miembros deberán seguir los procedimientos descritos en la parte VI.C.2.b para comunicarse con Language Line. Los miembros deberán solicitar una traducción visual leyendo el documento al intérprete de Language Line.
4. Los eslóganes multilingües pueden utilizarse para documentos que aún no se han traducido.

## Comunicación escrita

1. Si un miembro recibe una carta u otra comunicación escrita en un idioma que no es inglés, y el miembro no es bilingüe en ese idioma, la comunicación escrita se enviará al coordinador de acceso a idiomas.
2. En un plazo de dos días hábiles desde la recepción de la carta, el coordinador de acceso a idiomas, o su representante, responderá al remitente con una carta de acuse de recibo en el idioma del remitente y hará que la correspondencia original se traduzca al inglés.
3. Una vez que la comunicación escrita se haya traducido al inglés, el coordinador de acceso a idiomas, o su representante, deberá enviar la versión en inglés de la comunicación al destinatario de la agencia para que la responda.
4. El miembro responsable de redactar la respuesta deberá hacerlo y luego reenviar la respuesta al coordinador de acceso a idiomas.
5. El coordinador de acceso a idiomas, o su representante, deberá hacer que la respuesta se traduzca al idioma de destino y enviarla por correo postal al remitente, con una copia al miembro que preparó la respuesta.

## Entidades y contratistas financiados

En caso de que la OLG adopte el uso de voluntarios, contratistas y afiliados, la OLG utilizará los siguientes procedimientos para garantizar que las entidades y contratistas financiados que hayan sido contratados por la agencia cumplan con los requisitos de la Ley, de acuerdo con las mismas normas requeridas por la agencia.

1. Incluir los requisitos de cumplimiento de acceso a idiomas para entidades y contratistas financiados en todas las Notificaciones de disponibilidad de financiación (Notifications of Funding Availability, NOFA) y Solicitudes de propuesta (Requests for Proposal, RFP) emitidas por la agencia.
2. Exigir que todas las entidades y contratistas financiados certifiquen por escrito que cumplirán con los requisitos de cumplimiento de acceso a idiomas en contratos, memorandos de entendimiento o acuerdos de trabajo firmados entre la entidad/contratista financiado y la agencia.
3. Asegurar que las entidades y los contratistas financiados reciban capacitación sobre el cumplimiento de acceso a idiomas a través de la OHR o utilizando el material de capacitación aprobado por la OHR.
4. Proporcionar orientación sobre el cumplimiento del acceso a idiomas a las entidades y los contratistas financiados conectándolos con proveedores de traducción e interpretación, y proporcionándoles un proceso claro para recopilar datos y para informar sobre todos los encuentros con clientes con LEP/NEP a la agencia.

## Selección del personal bilingüe

Para determinar la aptitud de los miembros del personal bilingües que deseen actuar como facilitadores de idiomas, el coordinador de acceso a idiomas implementará el siguiente proceso de selección:

1. una prueba de dominio del idioma oral; y
2. acuerdo de confidencialidad

# FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

## Director de la agencia

1. Desarrollar (o designar a un miembro o equipo para desarrollar) un Plan de acceso a idiomas bienal.
2. Establecer (o designar a un miembro o equipo para establecer) procedimientos para:
   1. proporcionar interpretación por teléfono y en persona;
   2. participar en comunicaciones por escrito con clientes con LEP/NEP;
   3. traducir documentos vitales;
   4. recopilar datos sobre encuentros con LEP/NEP; y
   5. llevar a cabo la difusión comunitaria.
3. Designar un coordinador de acceso a idiomas responsable de supervisar el BLAP de la agencia y establecer un equipo de acceso a idiomas para ayudar al LAC.

## Coordinador de acceso a idiomas

1. Asegurar el cumplimiento de la OLG de la Ley de Acceso a Idiomas de 2004 y las pautas y reglamentaciones correspondientes.
2. Supervisar la implementación del Plan de acceso a idiomas bienal de la agencia y enviar un informe de progreso trimestral al director de acceso a idiomas de la Oficina de Derechos Humanos.
3. Proporcionar orientación, asesoramiento, recursos y capacitación a los miembros de la OLG en relación con los servicios de acceso a idiomas.
4. Identificar y evaluar a los miembros del personal bilingües para que actúen como facilitadores de idiomas de la agencia.
5. Identificar y mantener un registro de los documentos vitales de la OLG.
6. Realizar un seguimiento, supervisar e investigar quejas públicas sobre presuntas infracciones de acceso a idiomas en la OLG e informar al director de acceso a idiomas de la OHR a medida que se reciben.
7. Recomendar medidas correctivas para conductas contrarias a esta política.

## Equipo de acceso a idiomas

1. Ayudar al LAC con la recopilación de datos, la presentación de informes anuales, las quejas de los clientes, la capacitación del personal en puestos de contacto público y otros elementos de cumplimiento.
2. Crear los siguientes puestos en la OLG:
   1. Director de gestión de recursos
   2. Gerente sénior de servicio al cliente
   3. Especialistas en servicio al cliente
   4. Director de ventas
   5. Director de investigaciones y cumplimiento, regulación y supervisión
3. **APROBACIÓN**

Esta política entra en vigencia inmediatamente después de la firma.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Firma del director de la OLG** |  | **Fecha** |
|  |  |  |
| Fecha de entrada en vigencia: |  | 30 de abril de 2024 |
| Fecha de revisión: |  | 30 de abril de 2024 |
| Distribución: |  | Todos los miembros de la agencia |