



OFFICE OF EQUITY
COUNTY OF SONOMA

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL ACCESO LINGÜÍSTICO

14 DE MAYO DE 2024

*Proyecto de Acceso Lingüístico y Justicia Lingüística del Condado de Sonoma
Preparado por el Dr. Bill Rivers de Nimdzi Insights
en colaboración con la Oficina de Equidad del condado de Sonoma*

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Alcance de la política: Todo el Condado	Ciclo de revisión:
Versión:	Próxima fecha de revisión:
Fecha de vigencia:	Fecha de la última modificación:

ENTIDAD ADMINISTRATIVA

A determinarse, Condado de Sonoma

REFERENCIAS REGLAMENTARIAS RELACIONADAS

1. Orden Ejecutiva Presidencial 13166
2. 45 CFR 92.101
3. Ley de Estadounidenses con Discapacidades
4. Ley de Servicios Bilingües Dymally-Alatorre, Cal. Código Gubernamental §§ 7290-7299.8
5. Cód. Regulaciones Cal. tit. 9, § 3610(b)(1)
6. Cód. Regulaciones Cal. tit. 9, § 3620(h)(A)(2)
7. Cód. Regulaciones Cal. tit. 9, § 3650 (a)(1); (a)(5)(A)(B)
8. Código Gubernamental §§ 11018, 11410.60(c)(3)
9. Código Gubernamental § 11135(a)(d)

ÍNDICE

Información del documento	2
Entidad administrativa	2
Referencias reglamentarias relacionadas	2
Plan de implementación del acceso lingüístico para el condado de Sonoma.....	4
Introducción.....	4

Propósito.....	4
Alcance.....	4
Valores.....	5
Agencias principales y responsables	6
Resumen de la situación.....	6
Identificación de las mejores prácticas.....	8
Plan Resumen:.....	14
Acciones en todo el Condado	15
Acciones de la Autoridad de Acceso Lingüístico	15
Definiciones.....	18

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL ACCESO LINGÜÍSTICO PARA EL CONDADO DE SONOMA

INTRODUCCIÓN

El Plan de Implementación del Acceso Lingüístico del condado de Sonoma se desarrolló como parte de un proyecto de un año de duración en 2023, dirigido por la Oficina de Equidad. Este proyecto pretende mejorar la provisión de servicios de acceso lingüístico del Condado para los residentes y mejorar las interacciones importantes con su gobierno local. La provisión de servicios de acceso lingüístico es un requisito de la ley federal y estatal.

El Proyecto de Acceso Lingüístico evaluó las necesidades de acceso lingüístico, la cobertura y las brechas en el condado de Sonoma mediante un análisis de datos de lenguaje y otros datos demográficos, una comparación entre el marco legal y reglamentario del Condado para el acceso lingüístico con las leyes, los reglamentos, las políticas y los planes federales, estatales y municipales; consultas con los empleados y líderes del condado de Sonoma, y, sobre todo, consultas con los miembros de la comunidad que representan las poblaciones lingüísticamente diversas del condado de Sonoma.

PROPÓSITO

El Plan de Implementación del Acceso Lingüístico será la base de la implementación de la Política de Acceso Lingüístico del condado de Sonoma. El plan proporciona metas, objetivos y puntos de referencia detallados para la implementación del Plan de Acceso Lingüístico del condado de Sonoma. Detalla las responsabilidades de los departamentos y agencias del Condado, así como las acciones que deben llevarse a cabo para implementar el plan y los plazos para estas acciones.

ALCANCE

En todo el Condado; todos los departamentos y agencias del condado de Sonoma.

VALORES

El Plan de Acceso Lingüístico y Política (LAPP) del condado de Sonoma incluye y pone en práctica los siguientes valores del condado de Sonoma:¹

- **Antirracismo:** El LAPP refuerza el valor del antirracismo, que implica el proceso activo de identificar y eliminar el racismo para redistribuir y compartir el poder de manera equitativa. Esto se logra al mejorar todos los esfuerzos en todo el Condado para comunicarse y comprometerse de manera más significativa y eficaz con las personas negras, indígenas y de color, en particular con aquellas cuya identidad incluye una lengua distinta al inglés como lengua de comunicación.
- **Inclusión de las comunidades marginalizadas:** El LAPP aborda de forma explícita un factor social clave en la marginalización de los residentes del Condado: la lengua materna. Es más, ya que la lengua materna confluye con múltiples otros indicadores de identidad asociados con la marginalización sistemática, incluyendo la raza, la etnicidad, la situación de documentación, la posición social y económica, la provisión del acceso lingüístico efectivo y significativo representa un paso deliberado e intencional para abordar estos indicadores. Por último, este LAPP refleja un amplio compromiso con las comunidades lingüísticas marginalizadas en el condado de Sonoma, y la incorporación de los comentarios, consejos y perspectivas de los representantes de estas comunidades.²
- **Liderazgo colectivo y transformativo:** El LAAP incorpora las lecciones aprendidas, los comentarios y las perspectivas de todo el condado de Sonoma.
- **Colaboración auténtica:** El LAAP ejemplifica la colaboración auténtica porque se desarrolló con importantes contribuciones de los miembros de la comunidad y de las organizaciones comunitarias del Condado.
- **Transparencia y responsabilidad:** El LAAP incluye de manera explícita provisiones y procedimientos para la transparencia y responsabilización en la provisión del acceso lingüístico a los residentes del Condado que necesitan tal acceso para poder participar de manera equitativa en la vida cívica plena del Condado.

¹Para leer la declaración completa de valores de la Oficina de Equidad del condado de Sonoma, consulte <https://sonomacounty.ca.gov/administrative-support-and-fiscal-services/office-of-equity/vision-mission-and-values>

²Vea el informe B-4: Conclusiones cualitativas de la divulgación comunitaria (grupos de opinión)

AGENCIAS PRINCIPALES Y RESPONSABLES

FUNCIÓN DE LA AGENCIA	DEPARTAMENTO/AGENCIA
Administrador del LAAP	Por determinar
Dotación de recursos para el LAAP	CAO/BOS
Recolección de datos del LAAP	Por determinar
Informes del LAAP	Por determinar
Responsabilidad y evaluación del LAAP	Por determinar

RESUMEN DE LA SITUACIÓN

El condado de Sonoma es lingüísticamente diverso. Según el censo estadounidense, por lo menos el 12% de los residentes del condado de Sonoma de 5 años y mayores (es decir, más de 49,000 personas) hablan un idioma distinto del inglés en casa y hablan inglés en un nivel inferior a "muy bien", por lo que cumplen la definición de dominio limitado del inglés (LEP). En este Plan, usamos el término 'personas lingüísticamente diversas' (LD) o que no hablan inglés en vez de LEP. Más de 40,000 de estas personas hablan español, lo que representa el 10% de la población del Condado, y los residentes del Condado hablan más de 75 idiomas adicionales.³ Los residentes del Condado que no hablan inglés con suficiente fluidez para comunicarse con las agencias del Condado, o que no hablan inglés en absoluto, denuncian barreras lingüísticas significativas, incluyendo: una falta de intérpretes en sus idiomas; discriminación con base a la condición de dominio limitado del inglés, incluida la negación de intérpretes cuándo se soliciten; traducciones de mala calidad en sus idiomas, lo cual provoca confusión sobre cómo acceder a los servicios del Condado; y para los hablantes de las lenguas indígenas de México, Guatemala y otros países de Centroamérica, la

³Vea el Informe A-3: Análisis demográfico de las comunidades con diversidad lingüística en el condado de Sonoma, y LEYES Y REGLAMENTOS DE ACCESO AL IDIOMA DEL ESTADO DE CALIFORNIA, CONDADOS Y MUNICIPIOS

identificación errónea como hispanohablantes, a veces por encima de sus objeciones específicas a esta identificación errónea.

El acceso lingüístico es un mandato de las leyes y reglamentos federales y de California. El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 prohíbe la discriminación basada en el origen nacional y, tal y como se elabora en la Orden Ejecutiva Presidencial 13166, el Título VI exige a los beneficiarios de fondos federales que proporcionen un acceso lingüístico significativo a las personas de habla no inglesa a las que atienden. Para las personas sordas y con dificultades de audición, y las personas ciegas y con problemas de visión, el acceso lingüístico es obligatorio en virtud de la Ley Federal sobre Estadounidenses con Discapacidades. La Ley de Servicios Bilingües Dymally-Alatorre de California, Código Gubernamental §7290 y siguientes, obliga a los organismos públicos estatales y locales de California que atienden a un número sustancial de personas de habla inglesa limitada a proporcionar servicios y materiales en el/los idioma(s) hablado(s) por dichas personas. El Código gubernamental de California §11135 y siguientes tiene un enfoque paralelo al Título VI federal, pero es más amplio e incluye más clases protegidas. Prohíbe la discriminación con base en la raza, origen nacional, identificación del grupo étnico, religión, edad, sexo, orientación sexual, color, o discapacidad. Los reglamentos estatales incluyen las características lingüísticas o el idioma en la definición del término “identificación del grupo étnico”.

Por lo tanto, es obligación legal del condado de Sonoma y sus agencias proporcionar acceso lingüístico a las personas que no hablan inglés y a las personas sordas y con dificultades auditivas que buscan servicios del Condado o que interactúan con las agencias del Condado. Dado que las personas sordas, con dificultades auditivas, ciegas y con problemas de visión están amparadas por la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, el Plan de Acceso Lingüístico y Política se centran en las personas que no hablan inglés.

INVERSIÓN ACTUAL DEL CONDADO

Actualmente, setecientos cuarenta (740) empleados del Condado están certificados como bilingües y reciben una prima bilingüe. Las primas bilingües varían según el nivel de competencia (básico y fluido) y la Resolución Salarial o Memorando de Entendimiento aplicable.

El Condado también tiene órdenes de compra globales (BPO) para servicios de interpretación y traducción con aproximadamente 13 empresas. El gasto total entre estas empresas es de un poco menos de \$1.1 millones desde 2020 hasta la actualidad. Además, los departamentos individuales podrían tener sus propios contratos para servicios de traducción e interpretación que no se ven reflejados en los costos de las BPO.

Por lo tanto, los costos actuales para el acceso lingüístico del Condado son sustanciales, y se requiere un análisis fiscal más detallado para determinar los costos totales anuales de los servicios de acceso lingüístico. Durante la primera fase de la implementación del Plan de Acceso Lingüístico, se pueden obtener estos costos completos para ayudar en las fases posteriores de implementación.

IDENTIFICACIÓN DE LAS MEJORES PRÁCTICAS

- Contratar más personal bilingüe y culturalmente sensible en todos los departamentos;
- Proporcionar servicios de interpretación profesionales a idiomas indígenas, ya sea en persona o telefónicamente;
- Traducir documentos, formularios y señalización claves en los idiomas de los residentes;
- Garantizar que las alertas de emergencia y las comunicaciones durante los desastres se publiquen en los idiomas más hablados;
- Crear funciones de enlace comunitario con las comunidades que sufren de la marginalización para informar la sensibilidad cultural;
- Llevar a cabo divulgación y reuniones públicas en colaboración con organizaciones comunitarias de confianza;
- Apoyar los eventos culturales y los espacios de encuentro comunitarios;
- Implementar los servicios lingüísticos de manera proactiva en lugar de que los residentes lo hagan por sí mismos;
- Incorporar elementos visuales, auditivos y verbales para ampliar la accesibilidad;
- Compensar a los miembros de la comunidad por la asistencia con interpretación y traducción;
- Ampliar la disponibilidad de capacitaciones sobre las leyes de acceso lingüístico;
- Agregar opciones bilingües en todos los canales de comunicación (sitios web, interpretación telefónica (OPI), interpretación virtual remota (VRI), etc.).

En resumen, mediante las prácticas profesionales inclusivas con respecto a la dotación de personal, los contratos, la traducción, la interpretación, la facilitación de reuniones y la entrega de información, las agencias del condado de Sonoma pueden aumentar su capacidad de alfabetización, romper la dependencia en los niños, familiares y otros traductores e intérpretes informales, garantizar el flujo equitativo de información de emergencia, validar las preferencias de comunicación cultural y, en última instancia, garantizar que todos los residentes, en todos los idiomas, tengan acceso mediante su idioma preferido para la mejor interacción con su gobierno local.

IDENTIFICACIÓN DE BRECHAS ESPECÍFICAS Y RECOMENDACIONES:

BRECHAS ADMINISTRATIVAS

Se identificaron brechas administrativas mediante la evaluación minuciosa de las políticas y procedimientos de acceso lingüístico del Condado, en la medida en que existan, así como mediante entrevistas con los supervisores del Condado y grupos de opinión con los líderes de acceso lingüístico del Condado, personal bilingüe, personal e intérpretes contratados.

1. **El Condado carece de recursos centralizados de acceso lingüístico, incluyendo:**
 - a. **Asistencia técnica sobre el acceso lingüístico para las agencias del Condado; y,**
 - b. **Capacitación estandarizada sobre el acceso lingüístico para el personal del Condado.**

Recomendación: El Condado debe designar una Autoridad de Acceso Lingüístico (LAA), con una clara comprensión de los requisitos y procesos del acceso lingüístico que pueda trabajar en todo el gobierno del Condado para proporcionar:

- Asistencia técnica sobre el acceso lingüístico para las agencias del Condado; y
- Capacitación estandarizada sobre el acceso lingüístico para el personal del Condado.

2. **El Condado carece de un registro centralizado de las solicitudes de acceso lingüístico y los gastos.**

Recomendación: El Condado debe implementar un sistema centralizado de registro de las solicitudes de acceso lingüístico y los gastos, bajo las responsabilidades de la Autoridad de Acceso Lingüístico (LAA).

3. **Si bien el Condado tiene contratos de BPO para el acceso lingüístico, el nivel de conocimiento, la calidad de servicios y el nivel de utilización por parte de las agencias del Condado varía enormemente.**

Recomendaciones: El Condado debe centralizar los contratos de acceso lingüístico, con supervisión técnica por parte de la Autoridad de Acceso Lingüístico, que incluya:

- Examinar todos los contratos actuales para encontrar maneras de mejorar la calidad de los servicios que se entregan;
- Incluir métricas de calidad en todos los futuros contratos;
 - Para el acceso virtual y telefónico, incluir una lista completa de los idiomas requeridos, así como un Acuerdo de Nivel de Servicio con respecto al tiempo que se requiere para conectar con un intérprete;
 - Para todos los contratos, incluir provisiones que requieren el cumplimiento con las normas de la industria y las leyes y reglamentos estatales y federales con respecto a las calificaciones de los traductores e intérpretes de idiomas hablados;
- Añadir información sobre cómo acceder a los contratos de acceso lingüístico del Condado a la capacitación recomendada anteriormente.

BRECHAS EN LOS SERVICIOS

Así como con las brechas administrativas, también se identificaron brechas en los servicios, proveniente de la información de los grupos de opinión comunitaria.

1. Existe una percepción entre los miembros de la comunidad que muchas agencias del Condado carecen de servicios y acceso lingüísticos a la información;

Recomendación: El Condado debe desarrollar e implementar un plan de divulgación comprensivo de acceso lingüístico con las organizaciones comunitarias sobre el Plan de Acceso Lingüístico y Política, el derecho civil al acceso lingüístico conforme está garantizado por las leyes y los reglamentos de California y federales y cómo los residentes pueden obtener acceso lingüístico al acceder a las agencias del Condado.

2. Los menús telefónicos del Condado no tienen opciones para asistencia telefónica en idiomas distintos al inglés/español;

Recomendación: El condado de Sonoma debe trabajar con sus proveedores telefónicos para instalar un módulo que ayude con la identificación de idiomas. Existen varias opciones comerciales disponibles.

- 3. Los miembros de la comunidad observaron una ausencia total de servicios de interpretación profesional en los idiomas mixteco, triqui, chatino, tagalo, fiyiano, etc.**

Recomendación: Como ya se ha señalado, los contratos para el acceso lingüístico deben identificar los idiomas que se hablan en el Condado, e incluir un requisito para proporcionar cualquier otro idioma que pueda presentarse. Esta es una práctica estandarizada en el campo del acceso lingüístico, y las empresas de servicios lingüísticos pueden proporcionar todos los idiomas enumerados, por lo menos por vía telefónica o remota.

- 4. Los miembros de la comunidad observaron una falta de asistencia para entender y completar los formularios en inglés;**

Recomendación: Se deben incluir la traducción a la vista y la asistencia con documentos en las modalidades de acceso lingüístico que ofrece el Condado.

- 5. Miembros de la comunidad, así como algunos líderes de acceso lingüístico del Condado, han señalado que las traducciones de los documentos del Condado a menudo incluyen procesos y terminología burocrática confusa, lo cual puede resultar poco familiar para los inmigrantes en el Condado;**

Recomendación: El Condado y sus agencias deben evaluar la redacción en inglés de sus materiales, esforzarse por lograr claridad y legibilidad, y adherirse a las Directrices Federales de Lenguaje Sencillo y a la Ley de Escritura Sencilla de 2010. Esto les ayudará a los traductores a la hora de traducir estos documentos a otro idioma. Sin embargo, es probable que cierto nivel de lenguaje legal y técnico permanecerá en los documentos y formularios del Condado. Por lo tanto, el Condado debe trabajar con las organizaciones comunitarias como parte de su proceso de divulgación, para ayudar a explicar los formularios y documentos que se usan regularmente en términos comprensibles para los miembros de la comunidad.

- 6. Los miembros de la comunidad señalaron que el acceso y la información sobre las pruebas y vacunas de COVID-19 no son accesibles sin apoyo lingüístico;**

Recomendación: El Condado debe poner a disposición información de salud pública y de emergencia en múltiples idiomas, idealmente al traducir los materiales en los 10 principales idiomas hablados en el Condado, y proporcionar videos breves en los idiomas indígenas, mediante los contratistas de servicios lingüísticos o empleados calificados del Condado.

A partir de la Encuesta de la Comunidad Estadounidense de 2013, el español, el tagalo, el chino (cantonés, mandarín y otras lenguas chinas), el alemán, el francés, el vietnamita, el portugués, el italiano, las lenguas africanas y las lenguas de las islas del Pacífico son las lenguas no inglesas más habladas por los residentes del Condado.⁴ Sin embargo, según se señaló en el Análisis Demográfico del Condado, algunos hablantes de idiomas indígenas de México, Centro y Sudamérica pueden figurar como hispanohablantes, aunque dominan mejor sus idiomas nativos. El coordinador de acceso lingüístico debe trabajar para identificar las necesidades lingüísticas de la comunidad indígena y asegurar que la información de salud pública y de emergencia también se proporcione en esos idiomas, que incluyen, entre otros, mixteco, triki, y chatino.

- 7. Los miembros de la comunidad señalaron que no existe una infraestructura actual para interactuar de manera consistente con los enlaces comunitarios de los grupos lingüísticos que sufren de la marginalización.**

Recomendación: El Condado debe trabajar de manera consistente con los líderes de las organizaciones comunitarias como parte de su labor continua de divulgación comunitaria.

LIMITACIONES DE LOS SERVICIOS:

- 1. Según se señaló en el informe demográfico para este proyecto, en español es el único idioma en el que el Condado está obligado a proporcionar traducciones de documentos vitales, según se define en la Orden Ejecutiva 13166. Sin embargo, dada la diversidad lingüística en el Condado, esto crea la brecha señalada anteriormente con respecto a la disponibilidad de documentos en otros idiomas. Considerando la diversidad lingüística del Condado, hay un número importante de idiomas de menor difusión, con relativamente pocos hablantes de cada idioma en el Condado. Estas circunstancias contribuyen a las limitaciones fiscales ya que**

⁴El [Análisis Demográfico de Comunidades Lingüísticamente Diversas en el Condado de Sonoma](#) proporciona una lista de idiomas habladas por los residentes del Condado.

puede no ser fiscalmente viable proporcionar traducciones en todas las lenguas presentes en el Condado, incluso si se desea;

Recomendaciones: Se deben incluir la traducción a la vista y la asistencia con documentos en las modalidades de acceso lingüístico que ofrece el Condado.

2. **Para ciertos idiomas, los hablantes de ese idioma pueden no estar alfabetizados dependiendo de su nivel de escolaridad en su país de origen y si el idioma tiene forma escrita.**

Recomendación: Los servicios de acceso lingüístico del Condado deben incluir la provisión de videos breves sobre temas claves en los idiomas en que la alfabetización puede ser limitada.

3. **Los desastres naturales representan desafíos específicos:**
 - a. **Geografía y acceso celular y a Internet;**
 - b. **Es posible que un desastre afecte al personal, y no esté disponible para proporcionar servicios de acceso lingüístico.**

Recomendación: El Condado debe buscar asistencia técnica del Departamento de Seguridad Nacional de EE.UU. sobre las mejores prácticas de acceso lingüístico durante los desastres naturales.

CONCLUSIÓN

Mientras que el condado de Sonoma demuestra una comprensión general y compromiso con la provisión de servicios de acceso lingüístico, existen claras brechas y limitaciones que deben abordarse. Centralizar las iniciativas de acceso lingüístico bajo una Autoridad de Acceso Lingüístico, mejorar el proceso de contratación, ampliar la divulgación y participación con las organizaciones comunitarias, abordar las brechas en las traducciones e interpretaciones y planificar para los desastres puede mejorar de manera significativa el acceso y la equidad. Al implementar las recomendaciones señaladas anteriormente, el condado de Sonoma estará en una mejor posición para servir a sus comunidades lingüísticamente diversas, conforme las leyes federales y estatales. Avanzar con las

iniciativas intencionales de acceso lingüístico requerirá un compromiso de recursos, pero conllevará al acceso más justo y equitativo a los servicios vitales.

RESUMEN DEL PLAN:

El Plan de Acceso Lingüístico del condado de Sonoma transformará el acceso lingüístico para los residentes del Condado mediante un cambio transformativo al enfoque y a la infraestructura para el acceso lingüístico en el Condado.

En la Fase 1, el Condado:

- Establecerá un solo punto de contacto para la supervisión y el apoyo del acceso lingüístico al designar un departamento como la Autoridad de Acceso Lingüístico;
- Coordinará recursos centralizados para la provisión del acceso lingüístico;
- Desarrollará un presupuesto para todo el Condado para el acceso lingüístico después de la adopción de la Política de Acceso Lingüístico;
- Empezará a desarrollar relaciones sostenibles con las organizaciones comunitarias (CBO) para ayudarle al Condado a:
 - Llegar de forma proactiva a las poblaciones que no hablan inglés para informarles de la disponibilidad de servicios de acceso lingüístico;
 - Desarrollar recursos de acceso lingüístico, especialmente al capacitar a intérpretes en lenguas indígenas y otros idiomas de menor difusión;
- Informar a los residentes del Condado sobre la implementación del Plan de Acceso Lingüístico.

En la fase 2, el Condado:

- Designará fondos para apoyar el acceso lingüístico en todos los departamentos, agencias y oficinas del Condado;
- Capacitará a todo el personal del Condado sobre el Plan de Acceso Lingüístico, las leyes de acceso lingüístico y cómo acceder a los contratistas de servicios lingüísticos;
- Informará a los residentes del Condado sobre la implementación del Plan de Acceso Lingüístico.

ACCIONES EN TODO EL CONDADO

1. El condado de Sonoma adoptará un Plan de Acceso Lingüístico y Política definitivo en 2024.
2. El condado de Sonoma designará responsabilidad para la administración y supervisión del Plan de Acceso Lingüístico y Política a un departamento que será la Autoridad de Acceso Lingüístico para finales del 2024.
 - i. Bajo esta responsabilidad, el condado de Sonoma encargará a ese departamento que desarrolle mecanismos para implementar la Política de Acceso Lingüístico en todo el Condado.
3. El condado de Sonoma designará fondos y autoridad para la administración y supervisión del acceso lingüístico al departamento responsable de LAA.

ACCIONES DE LA AUTORIDAD DE ACCESO LINGÜÍSTICO

Fase 1

1. La LAA desarrollará mecanismos por todo el Condado para implementar la política de acceso lingüístico del condado de Sonoma en un plazo de un año después de adoptar la Política de Acceso Lingüístico, incluyendo lo siguiente;
 - a. La Oficina de Equidad recomienda contratar a un coordinador de acceso lingüístico, con responsabilidad y recursos para implementar el Plan de Acceso Lingüístico y Política.
 - b. Desarrollar un punto de atención único para el acceso lingüístico para las partes interesadas del condado de Sonoma, incluyendo:
 - i. Asistencia técnica para las agencias del Condado;
 - ii. Información práctica sobre cómo usar los recursos de acceso lingüístico en todo el Condado, incluyendo preguntas frecuentes y enlaces fáciles de usar a los contratistas de acceso lingüística del Condado;
 - iii. Una línea telefónica de ayuda para el acceso lingüístico.
2. El LAA desarrollará solicitudes de propuestas para servicios de acceso lingüístico en todo el Condado para ofrecer:
 - a. Servicios de interpretación por vía remota
 - b. Servicios de localización de páginas web
 - c. Servicios de traducción de documentos
 - d. Servicios de interpretación en persona.

Al desarrollar las solicitudes de propuestas (las RFP) para servicios de

interpretación por vía remota y presencial, la LAA incluirá orientación sobre las mejores prácticas para el acceso lingüístico durante desastres naturales, elaborado por la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Seguridad Nacional de EEUU.

Además, al desarrollar las solicitudes de propuestas para el acceso lingüístico, la LAA incorporará orientaciones sobre las mejoras prácticas para el acceso lingüístico en idiomas indígenas, incorporará las Directrices Federales de Lenguaje Sencillo, y consultará con las organizaciones comunitarias que trabajan con comunidades de idiomas indígenas en el Condado.⁵

3. La LAA adjudicará contratos de acceso lingüístico en todo el Condado, según el punto de acción 2. Se anticipa que será necesario contratar con múltiples vendedores para cubrir todos los idiomas y todas las regiones geográficas presentes en el Condado.
4. La LAA desarrollará un proceso de evaluación y responsabilización en un plazo de un año después de adoptar la Política de Acceso Lingüístico, para incluir:
 - a. Un formulario formal de responsabilidad de acceso lingüístico basado en la web, disponible por lo mínimo en inglés y en español, con notificación de acceso lingüístico en los 10 principales idiomas hablados en el Condado (es decir, avisos de que el formulario se puede completar con ayuda en otros idiomas al solicitarlo);
 - b. Un proceso formal para garantizar la responsabilidad de la provisión del acceso lingüístico, consistente con las ordenanzas del Condado y con las leyes y los reglamentos federales y de California.
 - c. Divulgación comunitaria a las organizaciones comunitarias para permitir la denuncia por terceros, sin culpa, de los problemas de acceso lingüístico. Esta función no incluirá la resolución de las denuncias de tratamiento o impacto desigual, pero servirá de fuente adicional de información para una mejora continua del acceso lingüístico.
5. La LAA desarrollará una capacitación del personal sobre el acceso lingüístico para todos los empleados del Condado en el primer año después de la adopción de la Política de Acceso Lingüístico. La capacitación del personal incluirá:
 - a. Una visión general de las leyes, normativas y políticas del Condado, estatales y federales relativas al acceso lingüístico;

⁵Por ejemplo, consulte el Borrador del Plan de Acceso a las Lenguas Indígenas del DHS: <https://www.dhs.gov/publication/dhs-indigenous-languages-plan>

- b. Información concisa sobre la diversidad lingüística y cultural del condado de Sonoma;
- c. Información concisa sobre las siguientes motivaciones para la provisión de acceso lingüístico:
 - i. Requisitos de derechos civiles bajo las leyes y normativas estatales y federales;
 - ii. Los beneficios de proveer acceso lingüístico, que incluye mejoras en la entrega de servicios del Condado, mayor participación con los residentes del Condado, entre otros beneficios;
 - iii. El imperativo de la justicia social en el acceso lingüístico, ya que cualquier residente o visitante que requiere acceso lingüístico está en desventaja en comparación con las personas que no requieren acceso lingüístico;
- d. Información concisa y práctica para el personal de atención al público y sus gerentes, sobre los siguientes temas:
 - i. Cómo determinar cuándo se requiere acceso lingüístico, con la opción por defecto de ofrecer acceso lingüístico si existe cualquier duda en cuanto a la comunicación efectiva en inglés;
 - ii. Cómo acceder los recursos centralizados del Condado, como los servicios de interpretación telefónica (OPI) o interpretación virtual remota (VRI);
 - iii. Requisitos y desafíos adicionales en la provisión del acceso lingüístico para los hablantes de idiomas indígenas, quienes pueden tener nombres españoles y un origen geográfico en un país hispanohablante, pero que no hablan español. Estas personas pueden requerir:
 - 1. Interpretación de relevos (desde/a idioma indígena desde/a español desde/a inglés)
 - 2. Traducción a la vista de material escrito en inglés o español a sus idiomas indígenas;
 - 3. Materiales escritos en sus idiomas expresados en voz alta, ya que muchos hablantes de idiomas indígenas vienen de países sin educación en su idioma y pueden carecer de alfabetización en su idioma;
- e. Información concisa sobre por qué no se permite usar niños menores, otros familiares y miembros comunitarios que acompañan al residente como intérpretes excepto en circunstancias excepcionales y de emergencia;
- f. Errores y percepciones erróneas comunes en la provisión del acceso lingüístico;
- g. El proceso de reclamación para las denuncias sobre el acceso lingüístico.

Fase 2

6. La LAA desarrollará una capacitación del personal para todos los empleados del Condado en el primer año después de la adopción de la Política de Acceso Lingüístico.
7. La LAA hará trabajo de divulgación comunitaria sobre la Política de Acceso Lingüístico, comenzando en la Fase 1 y continuando con la Fase 2. Esto incluirá:
 - a. Asociaciones con organizaciones comunitarias para facilitar la divulgación, promover el acceso lingüístico y proporcionar información práctica a los miembros de la comunidad;
 - b. Explorar programas piloto con las organizaciones comunitarias y los instructores locales de interpretación para identificar y capacitar a intérpretes potenciales de idiomas indígenas;
8. La LAA recolectará datos regularmente sobre la provisión del acceso lingüístico en el Condado, incluyendo:
 - a. Datos de cada agencia y oficina del Condado sobre el acceso lingüístico que proporciona;
 - b. Datos sobre el mecanismo de la provisión de acceso lingüístico, incluyendo
 - i. Empleados bilingües del Condado
 - ii. Intérpretes del personal del Condado
 - iii. Intérpretes contratados (locales presenciales; por teléfono y de forma virtual remota)
 - c. El costo de proveer acceso lingüístico

Los datos se comunicarán por idioma, departamento/organismo, ubicación geográfica y tipo de prestación.

La LAA desarrollará su plan de recolección de datos durante la Fase 1 y comenzará la implementación en la Fase 2.

9. La LAA preparará sus informes anuales para la Junta de Supervisores sobre la implementación del Plan de Acceso Lingüístico del Condado.

DEFINICIONES

ADA (Ley de Estadounidenses con Discapacidades) - La ADA es una ley de derechos civiles que prohíbe la discriminación contra personas con discapacidades en todos los aspectos de la vida pública, incluyendo trabajos, escuelas, transporte y todos los lugares públicos y

privados abiertos al público general. En el contexto de este estudio, la ADA se aplica a la prestación de servicios de interpretación de la lengua de signos americana (ASL).

Empleado bilingüe - Un empleado del Condado que sea competente en el idioma inglés y en otro idioma que hablen los residentes no angloparlantes del condado de Sonoma. El condado de Sonoma mantiene políticas y procedimientos para determinar la capacidad de los empleados bilingües (por ej., básico o fluido) para proporcionar acceso lingüístico. Los empleados pueden recibir una prima por el uso de sus habilidades bilingües, según se indica en el memorando de entendimiento aplicable o en la Resolución Salarial.

Intérprete certificado de lenguaje de señas (CDI): Los titulares de esta certificación son personas sordas o con dificultades auditivas, y han demostrado conocimiento y comprensión de la interpretación, la sordera, la comunidad y la cultura sordas. Los titulares tienen formación especializada o experiencia en el uso de gestos, la mímica, el atrezo, los dibujos y otras herramientas para mejorar la comunicación. Los titulares poseen fluidez nativa o casi nativa en la lengua de señas estadounidense y se recomiendan para una amplia gama de asignaciones en las que un intérprete sordo o con dificultades auditivas sería beneficioso. (Fuente: El Registro Nacional de Intérpretes para Personas Sordas)

Condado - El condado de Sonoma

Ley de Servicios Bilingües Dymally-Alatorre (Sección 7290 y siguientes del Código Gubernamental de California) - Una ley promulgada en 1973 para eliminar barreras lingüísticas que les impiden a las personas que no hablan inglés tener igualdad de acceso a los servicios públicos. Esta ley requiere que las agencias estatales y locales involucradas directamente en la provisión de información o servicios al público utilicen servicios lingüísticos para facilitar el acceso a toda la población no anglófona que represente el 5% o más de la población total.

Persona sorda o con dificultades auditivas (Persona DHH) - Una persona con capacidad limitada para comunicarse debido a la pérdida total o parcial de la audición. Las personas sordas o con dificultades auditivas pueden usar la Lengua de Señas Estadounidense (ASL) como su idioma nativo, pero las personas sordas o con dificultades auditivas y que son extranjeras probablemente usen otra lengua de señas. En el contexto del acceso lingüístico, las personas sordas podrían requerir un intérprete de la Lengua de Señas Estadounidense (ASL) o un intérprete certificado de lengua de señas (CDI), o un intérprete de otro idioma de señas.

EO 13166 - Una orden ejecutiva emitida en agosto 2000 por el presidente William J. Clinton que aclara los requisitos para personas con dominio limitado del inglés conforme el Título

VI De la Ley de Derechos Civiles. Específicamente, la EO 13166 aclara que la prohibición de la discriminación por origen nacional en el Título VI se extiende a la discriminación basada en el estatus del idioma de la persona. La orden requiere que las agencias federales y cualquier beneficiario de asistencia federal implemente políticas y procedimientos para garantizar que las personas que no hablan inglés puedan acceder de manera significativa a los servicios de dichas agencias, sin costo alguno para la persona que no habla inglés.

Interpretación – Asistencia oral lingüística proporcionada por un intérprete, ya sea en persona o mediante un servicio de interpretación telefónica.

Interpretación por relevos: – Interpretación desde el idioma A al idioma B, y luego desde idioma B al idioma C. Por ejemplo, para muchas lenguas indígenas de México y Centroamérica, hay muy pocos intérpretes capaces de interpretar al inglés. En tales casos, se requiere la interpretación por relevos, en que un intérprete interpreta un mensaje desde chatino (por ejemplo) al español, y luego otro intérprete transmite ese mensaje desde español al inglés. La interpretación por relevos también puede ser necesaria con las personas sordas o con dificultades auditivas, cuando 1) la persona sorda o con dificultades auditivas usa una lengua de señas que no sea la lengua de señas estadounidense, como la lengua de señas nicaragüense o mexicana; 2) la persona sorda o con dificultades auditivas no domina suficientemente la Lengua de Señas Estadounidense (ASL) para comunicarse a través de un intérprete ASL. En estos casos, la mejor práctica es contratar a un Intérprete certificado de lengua de señas que interpreta hacia y desde el ASL, y un intérprete de ASL, que interpreta hacia y desde el inglés.

Intérprete calificado – Para los idiomas hablados, un intérprete calificado para una persona no anglohablante significa un intérprete que a través de un servicio de interpretación presencial o a distancia:

1. Ha demostrado competencia en el habla y la comprensión del inglés hablado y por lo menos de otro idioma hablado;
2. Es capaz de interpretar de manera efectiva, precisa e imparcial hacia y desde dicho(s) idioma(s) e inglés (u otro idioma, en el caso de la interpretación por relevos), utilizando el vocabulario o los términos especializados necesarios sin cambios, omisiones o adiciones, y manteniendo el tono, el sentimiento y el nivel emocional de la declaración oral original.
3. Adhiere a los principios éticos generalmente aceptados de los intérpretes, incluida la confidencialidad del cliente.

Para las lenguas de señas, un intérprete calificado significa un intérprete con una certificación válida del Registro Nacional de Intérpretes para personas sordas o un Intérprete certificado de lengua de señas.

LAPP (Plan de Acceso Lingüístico y Política) – El Plan de Acceso Lingüístico y Política proporciona un conjunto de normas de justicia y acceso lingüístico para el condado de Sonoma, así como mejores prácticas y normas para garantizar que los socios locales proporcionen servicios lingüísticos cultural y lingüísticamente sensibles, y que estos puedan ser utilizados por el personal del Condado para eliminar las brechas lingüísticas y de accesibilidad en los servicios.

Persona LEP– Una persona que no habla inglés como su idioma principal, con dominio limitado en su capacidad de leer, escribir, hablar o entender en inglés. La condición de LEP se define en la Orden Ejecutiva Presidencial 13166⁶. Muchas personas LEP están en proceso de aprender el inglés y puede que lean, escriban, hablen o entiendan algo de inglés, pero no de forma competente. La condición LEP puede ser específica según el contexto; por ejemplo, una persona con suficientes habilidades en inglés para la comunicación diaria podría necesitar acceso lingüístico durante una cita médica, o en un centro de recuperación ante desastres, entre otros contextos. Es posible que una persona tenga suficientes habilidades lingüísticas para comunicar información básica (nombre, dirección, etc.) pero que no tenga suficientes capacidades para comunicar información detallada en inglés.

LSC (empresa de servicios lingüísticos) y LSP (proveedor de servicios lingüísticos) – Una empresa que proporciona servicios lingüísticos profesionales, incluyendo la traducción, la interpretación, la localización, etc. (Fuente: ASTM F3130-2018, Prácticas habituales de las empresas de servicios lingüísticos).

Localización – El proceso de adaptar un sitio web, servicio o producto a una cultura o idioma específico.

Acceso significativo – Acceso lingüístico que permite una comunicación precisa, oportuna y efectiva sin costo alguno para la persona que no domina el inglés. El acceso significativo implica que el acceso no debe estar considerablemente restringido, demorado o ser de calidad inferior en comparación con los programas o servicios proporcionados a personas que son proficientes en el idioma inglés.

⁶Vea <https://www.justice.gov/crt/executive-order-13166>

OPI (Interpretación por Teléfono, también conocida como interpretación telefónica u OPI por sus siglas en inglés) - Una llamada de conferencia de tres vías entre un intérprete, una persona que no habla inglés y una segunda parte que habla inglés.

Traducción a la vista - La interpretación oral de lo que está escrito en un idioma de origen a otro idioma de destino sin añadir, omitir o distorsionar el significado. Por ejemplo, se le podría solicitar a un intérprete que proporcione traducción a la vista de un formulario o aviso de una agencia del Condado.

Lengua de señas - Una lengua o idioma en que se transmite la información mediante el uso de señales físicas, el uso de las manos, la expresión facial, la posición del cuerpo y otros medios no verbales. Las lenguas de señas incluyen la lengua de señas estadounidense (ASL), y sus dialectos. Esta lengua es la principal entre las personas sordas y con problemas de audición de Estados Unidos. Otras lenguas de señas, como la lengua de señas británica (BSL) y la lengua de señas nicaragüense (NSL), son lenguas lingüísticamente distintas y no son mutuamente inteligibles con el ASL.

Un número sustancial de personas con dominio limitado del inglés (LEP) - Un grupo de residentes del Condado que no habla inglés, que habla un idioma compartido distinto al inglés y que representa al menos el 5% de la población total del Condado (de acuerdo con los estándares de umbral de idioma estatales) o que suma al menos 10,000 personas (de acuerdo con la guía federal de umbral de idioma).

Traducción - Asistencia lingüística escrita proporcionada por un traductor.

Traductor calificado - Traductor calificado significa un traductor que:

1. Ha demostrado competencia en el habla y la comprensión del inglés hablado y por lo menos de otro idioma hablado;
2. Es capaz de traducir de manera efectiva, precisa e imparcial hacia y desde dicho(s) idioma(s) e inglés utilizando cualquier vocabulario o términos especializados necesarios sin cambios, omisiones o adiciones, y manteniendo el tono, el sentimiento y el nivel emocional de la declaración oral original, y
3. Adhiere a los principios éticos generalmente aceptados de los traductores, incluida la confidencialidad del cliente.

Documentos vitales - Cualquier documento que sea crítico para garantizar el acceso significativo a las actividades principales de los programas por parte de los beneficiarios en general, y específicamente para las personas que no hablan en inglés. La determinación de si un documento o la información solicitada es vital depende de la importancia del

programa, la información, el encuentro o servicio involucrado, y las consecuencias para la persona que no habla inglés si la información relevante no se proporciona de manera precisa y oportuna.

Entre los ejemplos de documentos vitales se incluyen solicitudes para servicios y prestaciones, formularios de consentimiento y denuncia; avisos de derechos y acción disciplinaria; avisos en los que se informa a las personas de habla no inglesa de la disponibilidad de asistencia lingüística gratuita; o avisos en los que se informa a las personas de habla no inglesa de la disponibilidad de asistencia lingüística gratuita; y cartas o avisos que requieren una respuesta del beneficiario o cliente.

“Documento vital” es un término utilizado en los reglamentos federales, incluyendo EO 13166 y 45 CFR 92.101. Si bien la legislación estatal de California que establece el derecho estatal al acceso lingüístico (la Ley de Servicios Bilingües Dymally-Alatorre) no utiliza este término exacto, requiere que las agencias estatales y locales proporcionen acceso significativo a los mismos tipos de contenido (es decir, información que afecta los derechos, deberes o privilegios) y aplica un alcance ligeramente más amplio para incluir cualquier material escrito que solicite información de la persona que no habla inglés o le proporcione información. En este documento, el término "documentos vitales" se referirá a cualquier documento que cumpla con el estándar federal o estatal para el contenido que la ciudad está obligada a proporcionar a personas que no hablan inglés en un idioma que no sea inglés.

VRI - La interpretación a distancia por video (VRI) es un servicio de telecomunicación por video que utiliza dispositivos como cámaras web o videoteléfonos para proporcionar servicios de interpretación de lengua de signos o lengua hablada.