

Propósito

Este procedimiento tiene por objeto proporcionar orientación a los directores y empleados de la agencia en la aplicación y ejecución de la Política de Acceso al Idioma del Departamento de Empleo de Oregon.

Nota: Los procedimientos para proporcionar interpretación de Lenguaje de Señas Americano no están incluidos aquí. La interpretación de lenguaje de señas se considera una adaptación razonable para una discapacidad y está cubierta por las leyes federales y estatales sobre discapacidad. Por favor, consulte la Política y Procedimiento de Acceso Universal y Adaptación Razonable para Clientes de la agencia si desea información adicional.

Aplicación

El 29 de mayo de 2003, el Departamento de Trabajo de los Estados Unidos (USDOL) publicó una guía revisada sobre la accesibilidad de los programas y servicios para las personas con un dominio limitado del inglés (LEP), de conformidad con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, en su forma enmendada, y la Sección 188 de la Ley de Innovación y Oportunidad de la Fuerza Laboral (WIOA). Esta guía no creó nuevos requisitos legales ni modificó los ya existentes, sino que aclaró el requisito existente de garantizar el acceso a los programas y servicios de asistencia financiera de USDOL a las personas elegibles con dominio limitado del inglés.

USDOL exige a sus receptores de asistencia financiera que tomen medidas razonables para proporcionar un acceso significativo a sus programas y actividades; el Departamento de Empleo de Oregon es un receptor de la asistencia financiera de USDOL. Este requisito está diseñado para ser flexible y dependiente de los hechos de la situación. Para cumplir este requisito mínimo, la Agencia realizaría una evaluación individualizada que equilibra los siguientes cuatro factores de USDOL:

Análisis de cuatro factores

Factor 1: El número o la proporción de personas con dominio limitado del inglés que se atienden o encuentran en la población elegible para recibir servicios.

Factor 2: La frecuencia con la que personas con dominio limitado del inglés entran en contacto con el programa.

Factor 3: La naturaleza e importancia del programa, actividad o servicio proporcionado por el receptor.

Factor 4: Los recursos disponibles para el receptor y los costos.

Para el Factor 1, la agencia adopta las normas del Departamento de Justicia para la traducción de documentos vitales que se utilizarán en la evaluación de todos los servicios de idiomas. Este estándar es del 5% o 1000 personas en el grupo de personas con dominio limitado del inglés, lo que sea menor. Esta norma tiene por objeto servir de orientación general y no pretende limitar los servicios de idiomas que se prestan en cualquier división en la que la dirección haya determinado que deben prestarse más servicios de idiomas para satisfacer las necesidades de las empresas.

Cualquiera de los tres primeros factores puede adquirir mayor importancia dependiendo de los hechos involucrados. Como resultado, un programa, área o sitio puede determinar que los diferentes servicios lingüísticos son suficientes para diferentes programas, servicios o actividades. Sin embargo, sigue existiendo la obligación de proporcionar accesibilidad basada en un conocimiento limitado del inglés.

La forma en que el Departamento de Empleo de Oregon se comporta y lleva a cabo sus negocios es crucial para el éxito de nuestra agencia y de todo el sistema de la fuerza laboral. Además de identificar

los requisitos mínimos, los empleados de la agencia también incorporarán los valores de integridad, respeto y comunidad de la agencia y los siguientes objetivos estratégicos cuando tomen decisiones sobre el acceso a los servicios para las personas con dominio limitado del inglés:

- Avanzar continuamente en nuestras asociaciones y sistemas para proporcionar servicios innovadores a las diversas personas y empresas de Oregon
- Participar con las comunidades de todo el Estado para maximizar la conciencia y el uso de los recursos de la fuerza de trabajo pública
- Fomentar un entorno de trabajo inclusivo y justo en el que los empleados se sientan valorados y apoyados para alcanzar su pleno potencial
- Invitar y retener a personas talentosas y diversas para ayudarnos a superar las expectativas de nuestros clientes

Definiciones

Véase la Política para las definiciones.

Funciones y responsabilidades

- Gerentes de División: Consultar con el Coordinador de Acceso Universal según sea necesario para asegurar un servicio de atención al cliente equitativo para cada grupo de idiomas.
- Empleados: Todos los nuevos empleados deberán completar la capacitación en línea sobre la Política y Procedimientos de Asistencia Lingüística de la agencia, secciones 1-3, dentro de los primeros 30 días de su empleo. Se alienta encarecidamente a todos los empleados a que participen en la capacitación y el desarrollo continuos en torno a la prestación de servicios a los clientes con dominio limitado del inglés, incluso asistiendo a cursos de capacitación sobre equidad e inclusión y a conferencias sobre diversidad.
- Gerentes de Contratación: Coordinar con el Coordinador del Acceso Universal para identificar la necesidad empresarial de que se realicen tareas bilingües; añadir el dominio del idioma a las descripciones de los puestos y como calificación especial en las contrataciones abiertas, según sea necesario.
- Socio de Reclutamiento y Compensación de Recursos Humanos: Implementar el Procedimiento de Diferencias Salariales - PR-0209.J para empleados bilingües cualificados; comprobar que la competencia bilingüe está correctamente listada como un requisito especial para los puestos bilingües; ayudar en la búsqueda de candidatos bilingües.
- Coordinador de Acceso Universal: Coordinar con los gerentes de contratación para identificar la necesidad de la empresa de realizar tareas bilingües; revisar los letreros para personas con dominio limitado del inglés; revisar los documentos vitales para determinar la necesidad de traducción; proporcionar consultas a los gerentes de división y de contratación; coordinar las evaluaciones de competencia lingüística para empleados y solicitantes bilingües; mantener una lista de recursos federales y estatales relacionados con las directrices de la política de LEP, la Comisión de Derechos Civiles de EE.UU. y los datos de la Administración de Capacitación de USDOL para los empleados.

Procedimientos

A. Nuevos programas

1. Los directores de la división notificarán al Coordinador de Acceso Universal de cualquier nuevo programa ofrecido a los clientes para asegurar un acceso significativo a los servicios.
 - a. Los nuevos programas que se ofrecen a través de la agencia pueden incluir, pero no se limitan a: sitios web, programas locales, recursos y servicios escritos y electrónicos para el público y/o actividades de colaboración.

1. Los documentos escritos que se envían a Comunicaciones e Investigación se envían automáticamente al Coordinador de Acceso Universal para la evaluación de los documentos vitales y su traducción, según sea necesario.

B. Capacitación

1. Los nuevos empleados deberán completar la capacitación en línea sobre la Política y el Procedimiento de Acceso al Lenguaje de la agencia dentro de los primeros 30 días de su empleo. Se alienta a los empleados a que asistan a una capacitación continua sobre diversidad, equidad e inclusión para aprender las mejores prácticas en la provisión de un acceso significativo a los clientes con dominio limitado del inglés.

C. Interacción con el cliente

1. Todos los clientes tienen derecho a recibir asistencia lingüística. Esto se aplica incluso cuando los clientes parecen dominar el inglés. La agencia notificará afirmativamente a los clientes de su derecho a recibir servicios de interpretación gratuitos y proporcionará acceso significativo a petición.
 - a. Ejemplos de notificar afirmativamente a los clientes de su derecho a recibir servicios de interpretación:
 1. Para todos los clientes que llamen a la línea de reclamos del Centro de Contacto del Seguro de Desempleo y sean transferidos a la línea en inglés, los empleados de la agencia pueden decir al principio de la llamada: "¿Desea un intérprete?" para ayudar a asegurar un acceso significativo. Alternativamente, el mensaje automatizado inicial a las personas que llaman puede incluir la siguiente declaración: "En cualquier momento de su llamada, puede solicitar un intérprete gratuito en su idioma".
 2. Si en algún momento durante una llamada al Centro de Contacto del Seguro de Desempleo, si parece que el cliente no entiende al empleado, el empleado de la agencia puede decir: "Sólo para comprobar antes de continuar, ¿le gustaría tener un intérprete telefónico gratis?" para ayudar a asegurar un acceso significativo.
 3. Para todos los clientes que entren a los centros de WorkSource Oregon, los saludos pueden señalar la tabla de idiomas y decir: "¿Desea un intérprete?" para ayudar a asegurar un acceso significativo.
 4. Si parece que un cliente de WorkSource Oregon no entiende al empleado, este puede señalar una copia de escritorio de la tabla de idiomas y decir: "Sólo para comprobarlo antes de continuar, ¿le gustaría tener un intérprete telefónico gratis?" para ayudar a asegurar un acceso significativo.
2. Si se solicitan servicios de idiomas, los empleados se pondrán en contacto con un empleado bilingüe cualificado en su oficina o sistema de centro de contacto para ayudar al cliente.
 - a. Si esto resultara en que el cliente esperara más tiempo que otros clientes, los empleados se pondrán en contacto con el proveedor de servicios de interpretación telefónica o de vídeo contratado.
 1. Si el proveedor de servicios lingüísticos no puede proporcionar el idioma solicitado, los empleados o su supervisor se pondrán en contacto con el Coordinador del Acceso Universal para obtener ayuda adicional en la búsqueda de servicios de interpretación adecuados para satisfacer la necesidad del cliente con dominio limitado del inglés. Véase también la sección F.2.a.
 - b. En ningún momento se pedirá a los menores de 18 años que proporcionen interpretación o se comuniquen en nombre de sus familiares.
 - c. Si un cliente solicita que otro adulto, como un amigo o un miembro de la familia, se comunique en su nombre, el cliente debe firmar una renuncia a tal efecto o dar su consentimiento verbal si lo hace por teléfono. La renuncia debe ser traducida al idioma solicitado, interpretada por teléfono o vídeo, o explicada por un empleado bilingüe calificado utilizando una plantilla estándar desarrollada por la agencia. La renuncia está disponible en varios idiomas en la intranet de la agencia [añadir enlace cuando la renuncia esté lista].

3. Si un empleador utiliza el lugar de trabajo de una agencia para realizar entrevistas para un trabajo o trabajos, una persona que busca trabajo puede solicitar un intérprete para la entrevista, y la agencia le proporcionará el intérprete. Si el empleador que realiza las entrevistas en el lugar de trabajo de una agencia solicita un intérprete para una o más personas entrevistadas, la agencia aún puede coordinar y programar un intérprete de terceros; sin embargo, el empleador debe pagar el costo directamente al intérprete de terceros.

D. Difusión

1. Esta sección pertenece a los programas de la Ley de Innovación y Oportunidad de la Fuerza Laboral apoyados por el Departamento de Empleo de Oregon. Como se indica en el Plan de no discriminación de Oregon para 2019-2021, las oficinas con una población con dominio limitado del inglés (según la definición del análisis de cuatro factores), realizarán actividades de divulgación o difusión utilizando diversos medios de comunicación y métodos para dirigirse a estas poblaciones a fin de asegurar que se les proporcione un acceso equitativo a los servicios y las oportunidades de empleo.
 - a. Los gerentes revisarán sus servicios de acceso a los idiomas cada tres años y tomarán nota de cualquier cambio en las actividades o poblaciones. El Coordinador del Acceso Universal ayudará a los administradores proporcionando un informe del número de clientes con dominio limitado del inglés que se haya recogido del sistema de registro de la Agencia y de las zonas de servicio de las oficinas locales, según se solicite. El Coordinador de Acceso Universal trabajará en conjunto con la división de Comunicaciones e Investigación para encontrar la información más actualizada. El informe incluirá:
 1. Verificación del cumplimiento de los carteles obligatorios de "Lenguaje Esencial", señalización y materiales ofrecidos en idiomas distintos del inglés.
 2. Si los planes de difusión incluyen la comercialización en las comunidades con dominio limitado del inglés, el informe debe incluir información sobre la compra de espacios publicitarios, puestos en ferias de empleo, patrocinios y eventos especiales.
 - b. Los gerentes coordinarán los esfuerzos para promover el conocimiento de los servicios lingüísticos y podrán consultar con el Coordinador del Acceso Universal cuando sea necesario. Las actividades pueden incluir:
 1. Distribuir carteles, folletos y panfletos sobre programas y servicios en las comunidades locales apropiadas de personas con dominio limitado del inglés.
 2. Incluir el lema de la agencia de Igualdad de Oportunidades en las comunicaciones al público, como folletos, panfletos y comunicaciones electrónicas.
 3. Colaborar con organizaciones comunitarias y otros interesados para informar a las personas con dominio limitado del inglés de los programas y actividades.
 4. Proporcionar avisos en periódicos locales en un idioma específico.
 5. Emisión de avisos en estaciones de radio y televisión de idiomas específicos.
 6. Realizar presentaciones en escuelas y organizaciones religiosas.
 7. Dentro de las instalaciones locales, las notificaciones incluyen:
 - a. Usar tarjetas de "Yo Hablo" u otras medidas de identificación del lenguaje.
 - b. Colocación de carteles de asistencia lingüística en determinados idiomas en las áreas de recepción, áreas de admisión/entrevista de clientes, como cubículos, y otros puntos de entrada.
 - c. Usar los menús de voz del teléfono en los idiomas apropiados.

E. Empleados bilingües calificados en lugar de empleados con dominio del idioma

1. Los empleados bilingües calificados son empleados que han sido evaluados por un tercero independiente como capaces de llevar a cabo negocios de la agencia en inglés y en un

idioma adicional y de proporcionar un acceso significativo a los clientes con dominio limitado del inglés. La agencia entiende que los empleados bilingües suelen necesitar más tiempo para trabajar con clientes con dominio limitado del inglés, ya que suele llevar más tiempo explicar los conceptos y frases específicos de la agencia en idiomas distintos del inglés.

2. Muchos empleados de la agencia tienen cierto dominio de más de un idioma pero no son completamente bilingües. Es posible que puedan saludar a un cliente con dominio limitado del inglés en su idioma nativo o preferido, pero que no lleven a cabo los negocios de la agencia en ese idioma. También puede haber empleados de agencias a los que no se les evalúa el dominio del bilingüismo (y que, por lo tanto, no reciben la diferencia de remuneración por bilingüismo) porque no existe una necesidad medida del idioma en su zona geográfica. Estas distinciones son fundamentales para garantizar un acceso significativo y una asignación adecuada de los recursos.

- a. Los empleados que no son considerados como empleados bilingües calificados pueden llevar a cabo conversaciones informales con clientes que tienen dominio limitado del inglés para ayudarles a sentirse cómodos trabajando con la agencia. Sin embargo, cuando la conversación se traslada a los asuntos de la agencia, incluyendo la elegibilidad, las reglas y las políticas, la comunicación debe ser llevada a cabo por empleados o intérpretes bilingües calificados para asegurar un acceso significativo.

1. Ejemplos de un empleado que no es considerado bilingüe calificado usando sus habilidades de habla:

- a. *Apropiado*: El cliente ha terminado una cita en un centro de WorkSource y viene a la recepción hablando en amárico. El empleado de recepción no ha sido probado como competente pero habla amárico. El cliente pregunta por el horario del autobús que está en la puerta. El empleado puede ayudar en amárico, dando el horario del autobús.

- Inapropiado*: El cliente de antes ahora comienza a preguntar sobre otros programas de la agencia que tal vez sea elegible para recibir. En ese punto, el empleado de recepción que asiste tendría que encontrar un compañero de trabajo cualificado que hable amárico para ayudar o llamar a un intérprete telefónico para continuar la conversación.

F. Uso de intérpretes en lugar de Uso de empleados bilingües calificados

1. El uso de empleados bilingües calificados es para proporcionar los mismos servicios a los clientes con dominio limitado del inglés que la agencia proporciona a los clientes con dominio del inglés. No implica la interpretación (oral) o la traducción (escrita) entre dos idiomas. Por muy valioso que sea el bilingüismo, la interpretación y la traducción requieren aptitudes y evaluaciones específicas adicionales.
2. El uso de un intérprete implica:
 - a. Comunicación inmediata del significado de un idioma (el idioma de origen) a otro (el idioma de destino).
 - b. Un intérprete transmite el significado de forma oral, mientras que un traductor transmite el significado de un texto escrito a otro. Como resultado, la interpretación requiere habilidades diferentes a las necesarias para la traducción. La interpretación es una tarea compleja que combina varias capacidades que van más allá de la competencia lingüística a fin de permitir la realización de una interpretación profesional eficaz en un entorno determinado. Por ejemplo, requiere elegir una expresión en el idioma de destino que transmita plenamente y que se ajuste mejor al significado del idioma de origen. Por consiguiente, se debe tener un cuidado extremo en la contratación de intérpretes y las tareas de interpretación deben asignarse a personas dentro de su nivel de desempeño.
 - c. Desde el punto de vista del usuario, una interpretación exitosa es aquella que transmite fielmente y con precisión el significado del idioma fuente de forma oral, reflejando el estilo, el registro y el contexto cultural del mensaje fuente, sin

omisiones, adiciones o adornos por parte del intérprete. En muchas circunstancias, el uso de un intérprete o traductor profesional será necesario y preferible.

- d. Los intérpretes y traductores profesionales están sujetos a códigos de conducta específicos y deben estar bien capacitados en cuanto a las aptitudes, la ética y el lenguaje de la materia. Quienes utilicen los servicios de intérpretes y traductores deben solicitar información sobre la certificación, las evaluaciones realizadas, las calificaciones, la experiencia y la capacitación.
 - e. Si se pide a empleados bilingües cualificados que interpreten o traduzcan, deben estar cualificados para hacerlo. Las calificaciones deben incluir la evaluación de la capacidad y la formación en ética y normas de interpretación.
3. Ejemplos de un empleado bilingüe calificado usando sus habilidades de habla:
- a. *Apropiado*: Un especialista en negocios y empleo pide a un compañero de trabajo disponible que es un empleado bilingüe calificado que explique a un cliente que este necesita llamar al Centro de Contacto del Seguro de Desempleo para obtener más información sobre su reclamo. El empleado bilingüe puede usar sus propias palabras para explicarle esto al cliente. Esto es apropiado siempre y cuando sea una conversación entre el empleado bilingüe y el cliente, y no el empleado bilingüe interpretando lo que el especialista en negocios y empleo les dice que le digan al cliente.
 - b. *Inapropiado*: El gerente de un centro de WorkSource pide a un empleado bilingüe calificado que interprete mientras un nuevo empleado se reúne con un cliente como parte del entrenamiento del nuevo empleado. Esto no es apropiado si el empleado bilingüe calificado no es un intérprete certificado que ha sido evaluado en la capacidad de interpretación y capacitado en la ética y las normas de interpretación. En esas situaciones, sería apropiado que el empleado bilingüe cualificado explicara al cliente que se va a llamar a un intérprete para su reunión con el nuevo empleado.
 - c. *Apropiado*: Un cliente de habla chuukés, el cliente con dominio limitado del inglés llama al Centro de Contacto del Seguro de Desempleo para solicitar la interpretación al chuukés de una carta que recibió del centro. Un empleado bilingüe (chuukés) calificado que no ha sido evaluado como intérprete o traductor explica al cliente en chuukés que el empleado tendrá que llamar a un intérprete certificado de chuukés para interpretar (véase el enlace en H.1. o el enlace de la página de inicio de Herramientas de Acceso Universal en los archivos adjuntos) el documento durante la llamada. Esto es apropiado si este empleado no es un intérprete o traductor certificado.
 - d. *Inapropiado*: Un cliente con dominio limitado del inglés llama al Centro de Contacto del Seguro de Desempleo para hablar sobre los resultados de su adjudicación. El adjudicador pone en conferencia a un empleado bilingüe calificado, que no es un intérprete certificado, para interpretar las explicaciones de los resultados o conclusiones del adjudicador, y las preguntas que tiene el cliente para los adjudicadores. Esto no es apropiado pues el empleado bilingüe no es un intérprete certificado que ha sido evaluado en la capacidad de interpretación y capacitado en la ética y las normas de interpretación.

G. Contratación de empleados bilingües

1. Cada división se encarga de coordinarse con el Coordinador de Acceso Universal para identificar la necesidad empresarial de que los empleados bilingües cualificados desempeñen sus funciones sobre la base del análisis de los cuatro factores y el nivel de competencia requerido para el puesto. En la descripción del puesto debe figurar el porcentaje en que el empleado deberá utilizar sus conocimientos de idiomas para realizar sus tareas laborales normales. Si una empresa necesita que se realicen tareas bilingües para una contratación abierta, esto debe figurar como una cualificación especial en el anuncio de empleo.
2. Ejemplo de lenguaje para un anuncio de trabajo:
 - a. "Calificaciones especiales": Este puesto es bilingüe inglés/español. Debes dominar la lectura, la escritura y el habla en inglés y español para cumplir con los requisitos especiales de este puesto".

3. Ejemplo de uso del análisis de cuatro factores:
 - a. Un gerente está planeando un nuevo reclutamiento. Comprueban los datos del censo de su región y determinan que las personas que hablan vietnamita constituyen el 1%, o 1.500, de las personas de su región. De los clientes registrados en el área del gerente, sólo el 0,3%, o 10 personas, hablan vietnamita como su idioma principal. El gerente supervisa un programa que proporciona servicios esenciales a los solicitantes de empleo y a los empleadores, tanto por escrito como verbalmente. El gerente tiene suficientes fondos disponibles para pagar un diferencial bilingüe a un nuevo empleado.
 1. Según el Factor 1, los 1.500 individuos en el área del gerente indican la necesidad de al menos un empleado bilingüe.
 2. Según el Factor 2, el porcentaje relativamente bajo de clientes de habla vietnamita en comparación con el porcentaje que vive en la región indica la posible necesidad de aumentar la difusión bilingüe en esta comunidad.
 3. Según el Factor 3, el programa proporciona servicios esenciales, lo que indica la necesidad de proporcionar un acceso significativo a personas con dominio limitado del inglés.
 4. Según el Factor 4, el gerente tiene recursos suficientes para pagar un diferencial bilingüe a por lo menos un nuevo empleado.
 5. Después de revisar el análisis de los cuatro factores con el Coordinador de Acceso Universal, el gerente incluye la calificación especial de competencia bilingüe verbal y escrita en vietnamita en su nueva contratación. El gerente actualiza la descripción del puesto para reflejar un 5% del tiempo estimado utilizando habilidades bilingües (tanto verbales como escritas) en la oficina y un 10% del tiempo realizando actividades de difusión comunitaria a la comunidad vietnamita. El gerente también programa una revisión de 6 meses con el Coordinador de Acceso Universal para determinar si hay necesidad de un segundo puesto bilingüe.
 - a. Por ejemplo, si después de 6 meses más clientes de habla vietnamita han empezado a utilizar los servicios de la agencia y todos ellos pueden recibir los servicios que necesitan, sin tiempos de espera adicionales, puede que no sea necesario contratar más empleados bilingües. Sin embargo, si el aumento de estos clientes ha dado lugar a mayores tiempos de espera para ellos en función del número actual de empleados bilingües, entonces el gerente puede decidir contratar a uno o más empleados bilingües adicionales.
 4. Todos los empleados que reciban una diferencia salarial bilingüe serán evaluados por un tercero independiente para asegurar el dominio del idioma al hablar, escribir, escuchar y/o leer según las funciones esenciales enumeradas en la descripción del puesto. Cuando la competencia bilingüe figura como una cualificación especial en el anuncio de empleo, se debe evaluar la competencia lingüística del candidato final o los resultados de exámenes anteriores antes de que se haga la oferta de empleo definitiva.
 5. Dependiendo de las necesidades de la empresa, como por ejemplo, si los empleados bilingües calificados están de vacaciones o si se les asigna un proyecto especial, el gerente puede preguntar a un empleado actual que es bilingüe pero no es un empleado bilingüe calificado si tomará la(s) evaluación(es) de competencia lingüística para que se le asignen tareas bilingües y se le agregue el diferencial salarial a su puesto, ya sea de manera temporal o permanente.
 6. Si bien los empleados bilingües se comunicarán en inglés con otros empleados y clientes que hablen ese idioma, tal vez deseen hablar en su lengua materna o principal con otros empleados o clientes que también hablen ese idioma. Esto no debe desalentarse, ya que el bilingüismo es una habilidad que debe perfeccionarse y practicarse continuamente, y la Agencia se compromete a fomentar un entorno de trabajo inclusivo y justo en el que los empleados se sientan valorados y apoyados para alcanzar su pleno potencial. Al hablar entre sí en su lengua materna o principal, los empleados bilingües tienen la opción de perfeccionar sus habilidades bilingües y promover un entorno inclusivo para los empleados

cercanos que no hablan su idioma, interpretando informalmente al inglés.

- a. Según el Reglamento 29 CFR 1606.7(a) de la Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo, "una norma que exige que los empleados hablen sólo inglés en todo momento en el lugar de trabajo es un término y una condición de empleo gravosos". El idioma principal de alguien suele ser una característica esencial de su origen nacional. La prohibición de que los empleados hablen en todo momento, en el lugar de trabajo, su idioma principal o el idioma que hablan con mayor comodidad, perjudica las oportunidades de empleo de una persona por su origen nacional. También puede crear una atmósfera de inferioridad, aislamiento e intimidación basada en el origen nacional que podría dar lugar a un entorno de trabajo discriminatorio. Por lo tanto, la Comisión presumirá que dicha norma supone una infracción del título VII y la examinará detenidamente".

H. Solicitud de servicios de interpretación

1. La agencia tiene un contrato estatal con varios contratistas de interpretación. Las instrucciones para solicitar intérpretes se encuentran para todos los empleados en la [intranet](#) (véase el enlace de la página principal de Herramientas de Acceso Universal en los archivos adjuntos)

I. Comunicaciones escritas

1. La agencia contrata a traductores certificados para que hagan traducciones escritas. Los documentos vitales utilizados en la prestación de servicios de la agencia serán examinados por el Coordinador de Acceso Universal para determinar los requisitos de traducción para la elaboración de documentos y otras obligaciones para personas con dominio limitado del inglés.
 - a. Si un empleado bilingüe cualificado se encuentra en un puesto que incluye el dominio de la escritura y de otro modo comunicaría la información de manera informal a través de correo electrónico, mensajes de texto, avisos de prestaciones o comunicaciones similares, puede hacerlo también en el idioma de destino.
 - b. Las comunicaciones escritas formales como formularios, boletines o documentos de audiencias deben enviarse siempre para su traducción y no deben ser realizadas por empleados bilingües, a menos que el empleado bilingüe sea un traductor cualificado con tareas de traducción incluidas en la descripción de su puesto.
 - c. Si un empleado bilingüe cualificado se encuentra en un puesto que no incluye la competencia escrita, cualquier comunicación escrita en el idioma de destino debe ser enviada para su traducción o entregada a un empleado que sea un traductor cualificado con tareas de traducción incluidas en la descripción de su puesto.
2. Se considerará que un documento es vital si contiene información crucial o esencial para obtener servicios y/o beneficios o si es requerido por la ley. Los documentos vitales incluyen, entre otros, solicitudes, formularios de consentimiento y quejas, avisos de derechos y medidas disciplinarias, avisos que informan a las personas con dominio limitado del inglés sobre la disponibilidad de asistencia lingüística gratuita, y pruebas escritas que no evalúan la competencia en el idioma inglés, sino más bien la competencia en materia de aptitudes laborales y otras aptitudes para las que no se requiere la competencia en el idioma inglés, y cartas o avisos que requieren una respuesta del beneficiario o cliente (Registro Federal / Vol. 65, Núm. 159 / Avisos 50123).
3. Todas las comunicaciones escritas que se envíen a los clientes sobre los servicios y programas de la agencia deberán incluir información sobre los servicios multilingües que ofrecen los servicios lingüísticos sin costo alguno para el cliente con dominio limitado del inglés.
 - a. Se ofrecerá información sobre cómo buscar asistencia en al menos diez idiomas (inglés, español, mandarín, ruso, vietnamita, rumano, laosiano, camboyano, mien y hmong). La información sobre cómo ponerse en contacto con el departamento se pondrá a disposición de los clientes que no entiendan la información recibida en el idioma inglés o que prefieran recibir más asistencia lingüística.

Calendario de la revisión:

Este procedimiento será revisado cada **dos años** o más a menudo según sea necesario.

Excepciones

No hay excepciones a este procedimiento.

Cumplimiento de normas

El incumplimiento de este procedimiento puede dar lugar a medidas disciplinarias que pueden llegar hasta la destitución del servicio estatal. Por favor, consulte con un gerente, división o subdirector, o con recursos humanos si no está seguro del cumplimiento.

Referencias

Título VI de la Ley Federal de Derechos Civiles de 1964

Orden Ejecutiva 13166

Archivos adjuntos y enlaces

[Página de Herramientas de Acceso Universal en EDweb](#)

[Capacitación: OED - LEP - Entrenamiento en línea: Política y procedimientos de asistencia lingüística](#)

Guía Federal entre Agencias para personas con dominio limitado del inglés: <http://www.lep.gov/>

Registro Federal Volumen 68, Núm. 103, pág. 32294: <https://www.govinfo.gov/content/pkg/FR-2003-05-29/pdf/03-13125.pdf>

Guía de notificación a los receptores de asistencia financiera federal sobre la prohibición del Título VI de discriminación por origen nacional que afecta a las personas con dominio limitado del inglés: <https://www.federalregister.gov/documents/2002/06/18/02-15207/guidance-to-federal-financial-assistance-recipients-regarding-title-vi-prohibition-against-national>

Centro de Derechos Civiles del Departamento de Defensa de los Estados Unidos (CRC): <http://www.dol.gov/oasam/programs/crc/>

Conjunto de herramientas para personas con dominio limitado del inglés: <http://www.dol.gov/oasam/programs/crc/lepcent.htm>

Formulario de renuncia: Autorización de interpretación (enlace pendiente)

Preguntas o Capacitación

Preguntas o quejas: Eric Villegas, Coordinador de Acceso Universal, 503-947-1794, o eric.l.villegas@oregon.gov

Capacitación: <https://ilearn.oregon.gov//DL.aspx?id=32C295185883449C9BC7AAA8B6EB1E65>

Aprobado

Aprobado