

Plan de acceso lingüístico

Julio de 2025



**ALCOHOLIC
BEVERAGE CONTROL
APPEALS BOARD**

Nombre del Departamento/de la Oficina: Junta de Apelaciones del Control de Bebidas Alcohólicas

Nombre de la coordinadora de acceso lingüístico: Taryn Kinney

Teléfono/Correo electrónico: (916) 445-4005 / abcboard@abcappeals.ca.gov

Índice

Introducción	3
Programas y Servicios del Departamento	3
Requisitos de Acceso Idiomático e Identificación de Idiomas	3
Servicios Lingüísticos	4
Coordinador de Acceso Lingüístico	6
Notificación a las Personas con LEP	6
Monitoreo, Control de la Calidad y Actualización del Plan de Acceso Lingüístico	7
Proceso de Monitoreo y Control de Calidad.....	7
Actualización del Plan de Acceso Lingüístico	7
Capacitación del Personal	8
Proceso de Quejas Relacionadas con los Servicios y el Acceso Lingüístico	9
Lista de Documentos	9
Definiciones	10

Introducción

La Agencia de Negocios, Servicios al Consumidor y Vivienda de California (BCSH) adoptó las Pautas para el Plan de Acceso Lingüístico el 14 de enero de 2025. Estas pautas exigen que cada departamento de la BCSH desarrolle un Plan de Acceso Lingüístico. Este trabajo es una forma de garantizar el acceso significativo a los programas y servicios.

La BCSH y sus departamentos brindarán acceso a información, programas y servicios a las personas con un dominio limitado del inglés (LEP). El plan garantizará que el idioma no sea una barrera para el acceso al proceso de apelación y a otros servicios que ofrece nuestra agencia.

Al desarrollar este Plan de Acceso Lingüístico, hemos repasado:

- los programas y servicios que ofrecemos al público;
- las formas en que nos comunicamos con los miembros del público y las personas a quienes brindamos nuestros servicios;
- la forma en la que actualmente proporcionamos información y servicios en otros idiomas diferentes al inglés.

Programas y Servicios del Departamento

La Junta de Apelaciones del Control de Bebidas Alcohólicas (la Junta) brinda servicios de revisión administrativa de las decisiones del Departamento de Control de Bebidas Alcohólicas.

La Junta cuasijudicial es independiente del Departamento de Control de Bebidas Alcohólicas. La Junta está conformada por tres miembros designados por el gobernador. La Junta emite decisiones escritas que afirman, revocan o reenvían las decisiones tomadas por el Departamento. La Junta revisa las decisiones finales del Departamento sobre:

- la emisión de licencias,
- las condiciones de la licencia,
- las protestas contra una licencia, y
- las violaciones de la ley.

Requisitos de Acceso Idiomático e Identificación de Idiomas

La Junta de Apelaciones del Control de Bebidas Alcohólicas utilizó el siguiente método para identificar a los idiomas más comunes con los que nuestro Departamento entra en contacto en sus interacciones con el público:

Los 5 idiomas principales identificados por los Datos de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense de la Oficina del Censo de los Estados Unidos (C16001). La Junta garantizará la alineación con los idiomas principales que hablan las personas encuestadas, de conformidad con las disposiciones de la Ley de Servicios Multilingües Dymally-Alatorre (Ley Dymally-Alatorre), cuando corresponda.

Cabe tener en cuenta que este plan **no** aborda el proceso de la Junta para administrar o presentar informes sobre la encuesta lingüística que debe realizar cada dos años, de conformidad con las disposiciones de la Ley Dymally-Alatorre de Servicios Bilingües.

Servicios Lingüísticos

Esta sección incluye las acciones que adoptará la Junta de Apelaciones del Control de Bebidas Alcohólicas para proporcionar información y servicios en idiomas diferentes al inglés.

Comunicación directa en el idioma

Se contratarán intérpretes que brindarán servicios lingüísticos a las personas con LEP. Estos servicios se prestarán sin cargo. La Junta de Apelaciones del Control de Bebidas Alcohólicas no reembolsará los servicios de intérpretes privados en las visitas a nuestra oficina.

Desalentamos el uso de intérpretes no oficiales, que incluyen a familiares o amigos. Algunas excepciones para el uso de intérpretes no oficiales:

- Situaciones de emergencia
- Obtención de información no esencial, como identificar el idioma preferido de la persona
- Eventos públicos o situaciones en las que no hay un intérprete calificado disponible.
- Los departamentos que administran los exámenes para concesión de licencias pueden establecer sus propias pautas, normas y requisitos de examen.

Interpretación

El público tiene a su disposición intérpretes contratados cuando se contacta con la Junta en persona o por teléfono. Si un miembro del público accede al Departamento mediante cualquier forma de comunicación verbal, el personal encargado del contacto con el público establecerá una conexión por teléfono o video con los intérpretes contratados para garantizar la comunicación eficaz entre el público y el personal, además de brindar la información necesaria en el idioma correspondiente (incluido el lenguaje de señas). La Junta se

comunicará directamente con los intérpretes contratados por esta para brindar estos servicios de interpretación según la demanda, si costo para el público. Si se produce un contacto de manera presencial o por videollamada, el público puede seleccionar un idioma en la hoja de identificación de idiomas de la Junta, con la leyenda “Yo hablo”. Las reuniones públicas de la Junta contarán con el servicio de interpretación mediante profesionales contratados, cuando así se solicite con al menos dos semanas de antelación.

Traducción

La Junta identifica los documentos fundamentales que deben traducirse, en función de su importancia o utilidad para acceder al proceso de apelación. Esto incluye formularios y cartas de apelación, formularios de constancia de notificación, materiales educativos sobre la Junta y sus procesos, e información sobre el acceso a las reuniones públicas de la Junta. Los documentos fundamentales se traducirán como mínimo a los 5 idiomas principales identificados anteriormente. Cuando se hagan modificaciones a cualquiera de estos formularios o materiales, se actualizará su traducción.

Las personas con LEP que desean recibir información sobre las reuniones públicas deben comunicarse con la Junta al menos dos semanas antes de la reunión por correo electrónico a abcboard@abcappeals.ca.gov e indicar los servicios de traducción o interpretación que necesitan.

El contenido esencial publicado en la página web de la Junta consiste en materiales educativos sobre la Junta y sus procesos, además de enlaces a formularios y materiales relacionados. Estos formularios y materiales se traducen a los 5 idiomas principales, según se describe más arriba, y las traducciones se actualizan según sea necesario. El contenido de la página web de la Junta tiene una función de traducción automática de Google, que incluye más de 200 idiomas entre los cuales se puede elegir. Los videos informativos de la Junta también se traducen a los 5 idiomas principales, según se describe más arriba, e incluyen subtítulos (en el idioma que corresponda), y las traducciones se actualizan según la necesidad. La página web de la Junta cumple con las Pautas de Accesibilidad de Contenidos Web 2.1 del World Wide Web Consortium (W3C).

Cuando la Junta recibe comunicaciones escritas de personas con LEP, la Junta se comunicará con nuestro servicio de traducción contratado para identificar el idioma correspondiente y traducir la consulta del público y la respuesta de la Junta.

Coordinador de Acceso Lingüístico

Esta sección incluye la forma en que se identificó al coordinador de acceso lingüístico de la Junta de Apelaciones del Control de Bebidas Alcohólicas. Esta sección describe su función para supervisar el Plan de Acceso Lingüístico.

El funcionario ejecutivo de la Junta tiene la responsabilidad de crear, diseñar e implementar el plan y actúa como coordinador de acceso lingüístico.

Nombre de la coordinadora de acceso lingüístico: Taryn Kinney

Teléfono/Correo electrónico: (916) 445-4005 / abcboard@abcappeals.ca.gov

Las responsabilidades del coordinador de acceso lingüístico incluyen las siguientes:

- Ser el punto de contacto para consultas sobre acceso lingüístico y servicios.
- Establecer e implementar procedimientos operativos para garantizar el cumplimiento.
- Supervisar el Plan de Acceso Lingüístico del departamento.
- Mantener una base de datos de empleados bilingües y multilingües certificados, en coordinación con el sector de Recursos Humanos, según se requiera o necesite.
- Identificar las necesidades de capacitación del personal sobre la forma de utilizar los servicios de asistencia lingüística para las personas a quienes atienden.
- Monitorear y evaluar las necesidades de recursos presupuestarios para apoyar los servicios departamentales de asistencia lingüística.
- Evaluar y mejorar de forma regular el programa de asistencia lingüística.
- Implementar y mantener un proceso de Quejas sobre el Acceso Lingüístico.
- Coordinar los servicios de traducción e interpretación, que incluyen la disponibilidad de intérpretes de lenguaje de señas calificados, subtítulos en tiempo real e información escrita en formatos alternativos, como sistema braille, letras grandes y formatos de audio.

Notificación a las Personas con LEP

Esta sección describe la forma en que la Junta de Apelaciones del Control de Bebidas Alcohólicas notificará al público sobre los servicios disponibles de acceso al idioma. A continuación, se presenta una lista de las herramientas que la Junta usará para notificar al público sobre estos servicios:

- Tarjetas con la leyenda “Yo hablo” y carteles de disponibilidad de servicios lingüísticos en los espacios públicos de las oficinas.
- Avisos traducidos.

- Avisos de servicios y acceso lingüístico al final de las cartas enviadas.
- Eslóganes traducidos en los formularios en inglés.
- Eslóganes traducidos en las páginas web de los programas del departamento.
- Anuncios de reuniones públicas.
- Verificación de que los carteles actuales de Acceso Lingüístico de CalHR están exhibidos en lugares visibles y son legibles para el público.

Cuando un miembro del público identifica su preferencia de idioma en una tarjeta de admisión o en una comunicación verbal o escrita, la Junta ingresará dicha información en nuestro sistema electrónico de gestión de casos para garantizar que todas las comunicaciones y la correspondencia futuras se realicen en ese idioma.

Monitoreo, Control de la Calidad y Actualización del Plan de Acceso Lingüístico

Esta sección describe la forma en la que la Junta de Apelaciones del Control de Bebidas Alcohólicas monitoreará los servicios de acceso lingüístico. La Junta de Apelaciones del Control de Bebidas Alcohólicas actualizará el Plan de Acceso Lingüístico al menos cada dos años. La Junta de Apelaciones del Control de Bebidas Alcohólicas cumplirá con las Pautas para el Plan de Acceso Lingüístico de la BCSH. La Junta de Apelaciones del Control de Bebidas Alcohólicas abordará los procesos y procedimientos para proporcionar un acceso lingüístico significativo.

Proceso de Monitoreo y Control de Calidad

La Junta de Apelaciones del Control de Bebidas Alcohólicas creará un programa de monitoreo para garantizar la implementación de los detalles. Este proceso consistirá en lo siguiente:

- Obtener los servicios de contratistas bilingües y multilingües.
 - Hacer una revisión continua del desempeño de los contratistas y abordar de inmediato cualquier deficiencia identificada.

Actualización del Plan de Acceso Lingüístico

La Junta de Apelaciones del Control de Bebidas Alcohólicas preparará y actualizará la lista de idiomas principales mínimos cada dos años. Los documentos fundamentales y el contenido web esencial se actualizarán de conformidad. La Junta de Apelaciones del Control de Bebidas Alcohólicas modificará y volverá a enviar el Plan de Acceso Lingüístico a la BCSH cada dos años.

Las modificaciones abordarán las siguientes cuestiones:

- Cualquier cambio en los Datos de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense de la Oficina del Censo de los Estados Unidos o la encuesta de lingüística requerida por la Ley Dymally-Alatorre de Servicios Bilingües, cuando corresponda.
- Si las políticas y procedimientos actuales satisfacen las necesidades de las personas con LEP.
- Si el personal está suficientemente capacitado.
- Si los recursos de asistencia identificados están actualizados, disponibles y accesibles.
- Si los contratos lingüísticos futuros necesitan mejoras o criterios/requisitos adicionales.

Las reevaluaciones incorporarán lo siguiente, según sea apropiado:

- Nuevos programas
- Nuevos requisitos legales
- Documentos fundamentales adicionales
- Aportes de la comunidad sobre el Plan de Acceso Lingüístico

Capacitación del Personal

Esta sección incluye información sobre la forma en que la Junta de Apelaciones del Control de Bebidas Alcohólicas capacita al personal para proporcionar servicios de acceso lingüístico al público.

Empleados de atención al público

Se brindará capacitación en acceso lingüístico a todos los empleados actuales de atención al público **a más tardar en agosto de 2025**. Luego, se ofrecerá una capacitación anual como mínimo. El nuevo personal contratado para atención al público recibirá capacitación en acceso lingüístico dentro de los primeros seis meses de empleo.

El personal recibirá capacitación sobre la disponibilidad, la accesibilidad y el uso adecuado de servicios de traducción e interpretación de los recursos del Departamento. Los temas de capacitación incluirán:

- Las pautas de acceso lingüístico de la BCSH, la identificación de la preferencia de idioma de una persona, los procesos y procedimientos para brindar servicios de asistencia lingüística y la forma de trabajar con eficiencia con los intérpretes (en persona, por teléfono, en videollamadas, según corresponda).

Empleados que no están en contacto con el público

Esta sección describe el plan de la Junta de Apelaciones del Control de Bebidas Alcohólicas para capacitar a los empleados que no tienen contacto con el público.

El programa de capacitación del departamento para los empleados que no tienen contacto con el público abordará los siguientes temas:

- Familiarización con el Plan de Acceso Lingüístico de la Junta de Apelaciones del Control de Bebidas Alcohólicas.
- Identificación de los documentos fundamentales y solicitud de su traducción.

Proceso de Quejas Relacionadas con los Servicios y el Acceso Lingüístico

Los miembros del público y los beneficiarios de servicios pueden presentar quejas relacionadas con los servicios lingüísticos. Se pueden presentar estas quejas por los siguientes medios:

Electrónico:

Por correo electrónico a abcboard@abcappeals.ca.gov

Físico:

Por correo postal a: 400 R St #320 Sacramento, CA 95811

Por teléfono: 916-445-4005

La Junta de Apelaciones del Control de Bebidas Alcohólicas notificará de inmediato al miembro del público y a los beneficiarios de servicios cuando:

- se reciba la queja;
- el resultado esté disponible.

La Junta tiene una política interna de responder a las quejas sobre acceso lingüístico en el plazo de 30 días.

Lista de Documentos

A continuación, se presenta una lista de los documentos fundamentales de la Junta de Apelaciones del Control de Bebidas Alcohólicas. Se incluyen los cinco idiomas identificados como idiomas principales. Los idiomas corresponden a los 5 idiomas principales identificados por los Datos de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense de la Oficina del Censo de los Estados Unidos y las leyes de acceso lingüístico de aplicación específica para un programa.

Nombre del programa o servicio	N.º de formulario	Nombre del formulario	Español	Chino	Tagalog	Vietnamita	Coreano	Idiomas adicionales
Junta de apelaciones del ABC	N/C	Guía del apelante para el proceso de apelación	✓	✓	✓	✓	✓	N/C
Junta de apelaciones del ABC	N/C	Diagrama de flujo del proceso de apelaciones	✓	✓	✓	✓	✓	N/C
Junta de apelaciones del ABC	1001	Formulario de notificación electrónica	✓	✓	✓	✓	✓	N/C
Junta de apelaciones del ABC	1000	Formulario de solicitud de apelación	✓	✓	✓	✓	✓	N/C
Junta de apelaciones del ABC	N/C	Constancia de notificación	✓	✓	✓	✓	✓	N/C
Junta de apelaciones del ABC	N/C	Carta de confirmación de recepción de la apelación	✓	✓	✓	✓	✓	N/C
Junta de apelaciones del ABC	N/C	Aviso de audiencia	✓	✓	✓	✓	✓	N/C
Junta de apelaciones del ABC	N/C	Carta de información sobre la apelación	✓	✓	✓	✓	✓	N/C

Definiciones

Persona con dominio limitado del inglés (LEP): personas que no hablan inglés como su idioma preferido o que tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o entender inglés. Las personas con LEP pueden tener un manejo del inglés en ciertos tipos de comunicación pero tener un dominio limitado del idioma en otras áreas. Una persona sorda, con hipoacusia, que no se comunica verbalmente o que tienen alguna otra discapacidad o afección seria de salud, puede tener un dominio limitado del inglés hablado o escrito.

Interpretación oral (o Interpretación): el acto de escuchar, entender, analizar y procesar una comunicación oral en un idioma (idioma fuente) y luego expresarla en otro idioma hablado (idioma meta) manteniendo el mismo significado.

Lenguaje simple: lenguaje claro que evita el uso de términos técnicos lo máximo posible y utiliza un estilo coherente, de fácil lectura. (Código de Gobierno §6219)

Certificación adecuada: CalHR exige una prueba de fluidez lingüística para certificar a los empleados estatales para prestar servicios en un idioma diferente al inglés. Para recibir una certificación de fluidez se debe obtener un resultado de la prueba que indique una destreza lingüística equivalente a un Nivel 2 de competencia en la escala de la Mesa Redonda Interinstitucional sobre Idiomas (ILR) del gobierno federal en las áreas de comprensión auditiva y expresión oral.

Interpretación a la vista: la práctica que consiste en que un intérprete lea un documento escrito en un idioma y lo reproduzca en voz alta o en lenguaje de señas en otro idioma.

Análisis de cuatro factores conforme al Título VI: una evaluación utilizada para identificar los idiomas que habla el 5% o más de las personas que reciben servicios de los programas de los diferentes departamentos y para definir la mejor forma en que los departamentos pueden brindar los servicios de asistencia lingüística necesarios para garantizar el acceso significativo para las personas con LEP. Algunas preguntas guía para el análisis de cuatro factores conforme al Título VI incluyen:

1. ¿Cuál es el número o la proporción de personas con LEP que son elegibles para recibir servicios o que pueden llegar a participar en este programa o servicio y qué idiomas hablan?
 - ¿Con qué datos cuenta actualmente sobre los idiomas que hablan los participantes del programa (es decir, ¿qué idiomas hablan los participantes del programa; cuántos participantes hablan cada idioma y qué porcentaje de los participantes del programa hablan cada idioma)?
 - ¿Qué otras fuentes de datos (por ej., Censo de los Estados Unidos, datos del Departamento de Educación de California, investigación académica, aportes de la comunidad, etc.) informan sobre los idiomas que hablan las personas elegibles para participar en el programa pero a las que quizás el programa actualmente no esté llegando?
2. ¿Con qué frecuencia las personas con LEP estarán en contacto con este programa o servicio? (Por ejemplo, a diario, de forma semanal, mensual, rara vez, etc.).

3. ¿Cuál es la naturaleza o la misión de este programa o servicio? ¿Cuál es el público meta de este programa o servicio? (Por ejemplo: mujeres embarazadas o en período de lactancia, o familias de bajos ingresos). ¿Cuál es la importancia de este programa o servicio para las vidas de las personas?
4. ¿Cuáles son los recursos actualmente disponibles para la prestación de servicios de acceso lingüístico? (Por ejemplo: personal bilingüe, intérpretes contratados o voluntarios, contratos de traducción o un monto específico del presupuesto).

Traducción: la producción de un texto escrito de un idioma (idioma fuente) a otro idioma (idioma meta).