

Plan de acceso lingüístico



Nombre de la coordinadora de acceso lingüístico: Anne Hawley, directora ejecutiva
Teléfono/Correo electrónico: 916-322-6870, Anne.Hawley@ccap.ca.gov

Índice

Introducción	3
Programas y servicios del departamento	3
Requisitos de acceso lingüístico e identificación de idiomas	3
Servicios lingüísticos	4
Coordinadora de acceso lingüístico	7
Aviso a personas con LEP	8
Monitoreo, control de calidad y actualización del plan de acceso lingüístico	9
Proceso de seguimiento y control de calidad	9
Actualización del plan de acceso lingüístico	9
Capacitación del personal	10
Proceso de quejas por acceso y servicios lingüísticos	11
Lista de documentos	12
Definiciones	13

Introducción

La Agencia de Negocios, Servicios al Consumidor y Vivienda de California (BCSH) adoptó las directrices para el plan de acceso lingüístico el 14 de enero de 2025. Estas directrices exigen que cada departamento de la BCSH desarrolle un plan de acceso lingüístico. Esta tarea forma parte del compromiso de garantizar un acceso significativo a los programas y servicios.

La BCSH y sus departamentos proporcionarán acceso a la información, programas y servicios a personas con dominio limitado del inglés (LEP). El plan asegurará que el idioma no sea una barrera para presentar una apelación ante el Panel de Apelaciones sobre el Control de Cannabis.

Para desarrollar este plan de acceso lingüístico, se revisaron los siguientes aspectos:

- Nuestros programas y servicios al público.
- Las formas en que nos comunicamos con el público y con las personas a quienes servimos.
- Cómo proporcionamos actualmente información y servicios en idiomas distintos al inglés.

Programas y servicios del departamento

El Panel de Apelaciones sobre el Control de Cannabis (en adelante, el Panel) proporciona una resolución cuasi judicial justa, accesible y oportuna de las apelaciones relacionadas con las decisiones de concesión de licencias del Departamento de Control de Cannabis.

Los programas y servicios que ofrecemos al público o a nuestra población objetivo incluyen lo siguiente:

- El Panel atiende a titulares de licencias anuales de cannabis que se han visto afectados negativamente por una decisión relacionada con su licencia o solicitud de licencia. Esta función está en línea con la autoridad otorgada por la sección 26043 del Código de Negocios y Profesiones.

Requisitos de acceso lingüístico e identificación de idiomas

El Panel de Apelaciones sobre el Control de Cannabis utilizó el método uno para identificar los idiomas más comunes con los que el Panel podría tener contacto público.

□ Método 1: Los 5 idiomas principales identificados por la encuesta sobre la comunidad estadounidense (American Community Survey) de la Oficina del Censo de los EE. UU. (C16001).

Además, el Panel ha implementado un sistema interno para rastrear los casos de contacto con el público.

- Sacramento: Total de personas con LEP atendidas: 0 (100% de los contactos)

Servicios lingüísticos

Esta sección describe las acciones que tomará el Panel para proporcionar información y servicios en idiomas distintos al inglés.

Comunicación directa en el idioma del usuario

Intérpretes certificados contratados proporcionarán servicios lingüísticos a personas con dominio limitado del inglés (LEP). Estos servicios serán gratuitos. El Panel no reembolsará servicios de interpretación privados cuando los visitantes acudan a nuestras oficinas.

Se desaconseja el uso de intérpretes no oficiales, incluidos familiares o amigos. Las excepciones permitidas incluyen lo siguiente:

- Situaciones de emergencia.
- Obtención de información no esencial, por ejemplo, conocer el idioma preferido de la persona.
- Eventos públicos o cuando no haya un intérprete calificado disponible.
- Los departamentos que administran exámenes de licencias pueden establecer sus propias directrices, estándares y requisitos para intérpretes.

Interpretación

1. Para interacciones presenciales, el Panel utiliza tarjetas "I Speak" para ayudar a las personas que buscan servicios o información y que indican que no hablan inglés. Estas tarjetas también se utilizan cuando se comunica con terceros que actúan en nombre de personas con dominio limitado del inglés.

2. Los formularios requeridos para iniciar una apelación ante el Panel de Apelaciones sobre el Control de Cannabis, incluyendo el [Formulario 6003 \(Aviso de apelación\)](#), [Formulario 6005](#) (Certificación de dirección de correo electrónico) y el [Formulario de prueba de aviso](#), han sido traducidos a 12 idiomas:

- Español
- Chino tradicional
- Chino simplificado
- Tagalo
- Árabe
- Armenio oriental
- Armenio occidental
- Farsi
- Japonés
- Coreano
- Ruso
- Vietnamita

3. El Panel mantiene un contrato con un proveedor certificado que ofrece servicios de traducción de documentos, interpretación en persona, interpretación telefónica y lenguaje de señas estadounidense (ASL) según se necesite.

4. Documentos informativos y de alcance al público, como el Diagrama del proceso de apelaciones (Appeals Process Chart) y el folleto Conozca sus derechos de apelación (Know your appeal rights), también han sido traducidos a los 12 idiomas mencionados anteriormente.

5. El sitio web del Panel cumple con las Directrices de accesibilidad de contenido web 2.1 del World Wide Web Consortium (W3C).

6. El sitio web del Panel incluye un widget de Google Translate que permite traducir las páginas del sitio a 110 idiomas.

7. Las personas con dominio limitado del inglés pueden solicitar servicios de traducción enviando un correo electrónico al Panel a info@ccap.ca.gov o llamando al **916-322-6870**. Esta información está disponible en la página "Contact Us" (Contáctenos) del sitio web.

Traducción

La coordinadora de acceso lingüístico del Panel revisa regularmente el contenido web del Panel y colabora con el personal correspondiente para asegurar que los materiales nuevos o actualizados se traduzcan como parte del esfuerzo continuo del Panel para mejorar el acceso de las personas con dominio limitado del inglés. Los documentos nuevos y actualizados se traducen a los 12 idiomas más hablados en California, además del inglés.

Las personas con dominio limitado del inglés pueden solicitar materiales de reuniones públicas en su idioma preferido contactando al Panel de

Apelaciones sobre el Control de Cannabis al **916-322-6870** o [a info@ccap.ca.gov](mailto:info@ccap.ca.gov). Para garantizar una traducción oportuna, las solicitudes deben realizarse al menos cinco días hábiles antes de la reunión. El Panel proporcionará los documentos traducidos o coordinará servicios de interpretación según se requiera para facilitar el acceso y la participación. El Panel define el "contenido esencial del sitio web" en conformidad con las directrices de la BCSH como aquella información fundamental para acceder o entender los servicios del Panel, incluyendo, entre otras, lo siguiente:

- Formularios de apelación e instrucciones
- Agendas, materiales y actas de reuniones
- Avisos sobre acciones regulatorias propuestas
- Información sobre audiencias públicas
- Recursos de acceso lingüístico e información de contacto
- Derechos y responsabilidades de los titulares de licencias y apelantes

Para apoyar la accesibilidad de personas con dominio limitado del inglés y personas sordas o con dificultades auditivas:

- Traducción: la coordinadora de acceso lingüístico del Panel trabaja con el personal para identificar contenido esencial nuevo o actualizado. Una vez identificado, se da prioridad a su traducción profesional a los 12 idiomas más hablados en California, además del inglés, en cumplimiento con los requisitos estatales.
- Actualizaciones: se revisa el sitio web periódicamente para garantizar que el contenido esencial esté actualizado. Cualquier cambio sustantivo en materiales existentes genera un proceso de revisión para volver a traducirlos, si corresponde.
- Videos en ASL: cuando sea apropiado, el Panel colabora con un proveedor de servicios de traducción para producir videos en lenguaje de señas estadounidense (ASL) sobre contenido esencial, particularmente cuando la información involucra derechos, responsabilidades o cambios significativos en procedimientos.

Este proceso refleja el compromiso continuo del Panel con el acceso equitativo y la inclusión lingüística en todas sus comunicaciones dirigidas al público.

Cuando el Panel recibe comunicaciones escritas en un idioma distinto al inglés, se sigue el siguiente procedimiento para garantizar una respuesta adecuada y oportuna:

- **Revisión inicial:** al recibir la comunicación, esta se revisa y el personal identifica el idioma utilizado.

- **Asistencia con la traducción:** si no se puede identificar el idioma de inmediato, el personal consulta con la coordinadora de acceso lingüístico del Panel a fin de determinar el idioma.
- **Traducción profesional:** el mensaje se envía a un servicio de traducción certificado para traducirlo al inglés.
- **Preparación de la respuesta:** una vez traducido, el personal redacta la respuesta. Esta respuesta es revisada por pares para asegurar precisión y claridad.
- **Respuesta traducida:** la respuesta en inglés se envía de vuelta al servicio de traducción para ser traducida al idioma original del remitente.
- **Entrega:** la respuesta traducida se envía a la persona por el mismo medio de comunicación original (por ejemplo, correo electrónico o correo postal), a menos que se indique lo contrario.

Este procedimiento garantiza que las personas con dominio limitado del inglés reciban respuestas precisas y significativas a sus consultas escritas de manera oportuna y respetuosa.

Coordinadora de acceso lingüístico

Esta sección describe cómo se designó a la coordinadora de acceso lingüístico del Panel y cuáles son sus funciones respecto al plan de acceso lingüístico.

Debido al tamaño reducido del Panel, la directora ejecutiva actúa como coordinadora de acceso lingüístico. En ausencia de la directora ejecutiva, esta función la asumirá el coordinador de servicios administrativos y comerciales.

Nombre de la coordinadora de acceso lingüístico: Anne Hawley, directora ejecutiva

Teléfono/Correo electrónico: [916-322-6870](tel:916-322-6870), Anne.Hawley@ccap.ca.gov

Responsabilidades de la coordinadora de acceso lingüístico:

- Actuar como punto de contacto para consultas relacionadas con el acceso y los servicios lingüísticos
- Establecer e implementar procedimientos operativos para garantizar el cumplimiento de las normas
- Supervisar el plan de acceso lingüístico del departamento
- Mantener una base de datos de empleados certificados bilingües y multilingües, en coordinación con Recursos Humanos
- Identificar y proporcionar capacitación para el personal sobre cómo utilizar los servicios de asistencia lingüística
- Monitorear y evaluar las necesidades presupuestarias para respaldar los servicios de asistencia lingüística del departamento
- Evaluar y mejorar continuamente el programa de asistencia lingüística

- Implementar y mantener un proceso de quejas relacionado con el acceso lingüístico
- Coordinar servicios de traducción e interpretación, incluyendo intérpretes calificados de lenguaje de señas, subtítulo en tiempo real y formatos alternativos, como braille, letra grande y formatos de audio

Aviso a personas con LEP

Esta sección describe cómo el Panel de Apelaciones sobre el Control de Cannabis notificará al público sobre los servicios lingüísticos disponibles. A continuación se incluye una lista de las herramientas que utilizará el Panel para informar al público sobre estos servicios:

- Tarjetas "I Speak" y carteles sobre disponibilidad de servicios lingüísticos en las oficinas públicas
- Avisos traducidos con solicitud previa
- Avisos sobre servicios lingüísticos al final de cartas enviadas por correo
- Etiquetas traducidas en formularios en inglés
- Etiquetas traducidas en los sitios web de los programas del departamento
- Eventos informativos patrocinados por el departamento
- Anuncios de reuniones públicas traducidos con solicitud previa
- Asegurar que los carteles actuales de acceso lingüístico de CalHR estén bien visibles y sean legibles al público

El Panel de Apelaciones sobre el Control de Cannabis (CCAP) identifica y documenta las preferencias lingüísticas mediante varios métodos clave para garantizar el acceso significativo a personas con dominio limitado del inglés:

- **Formularios de admisión y apelación:** actualmente se actualizan para incluir un campo donde las personas puedan indicar su idioma preferido.
- **Sistema de gestión de casos (CMS):** las preferencias lingüísticas indicadas en los formularios de admisión se introducen en el CMS del Panel, lo que permite al personal realizar un seguimiento y responder a las necesidades lingüísticas de manera coherente a lo largo de todo el proceso de apelación.
- **Contacto público y de partes interesadas:** Cuando el público se comunica con el Panel por teléfono, correo electrónico o en persona, el personal usa las tarjetas "I Speak" o un servicio de interpretación telefónica para identificar el idioma y registrar esta información para futuras interacciones.
- **Comunicación continua:** el Panel alienta a las personas a expresar sus necesidades de acceso lingüístico en cualquier momento del proceso. El personal está capacitado para preguntar y registrar las preferencias lingüísticas cuando sea apropiado.

Estos procedimientos ayudan a garantizar que las personas con LEP reciban información oportuna y precisa en su idioma preferido durante toda su interacción con el Panel.

Monitoreo, control de calidad y actualización del plan de acceso lingüístico

Esta sección explica cómo el Panel de Apelaciones sobre el Control de Cannabis supervisará los servicios lingüísticos. El Panel actualizará su plan de acceso lingüístico cada dos años y cumplirá con las directrices de la BCSH. El Panel abordará los procesos y procedimientos para proporcionar un acceso lingüístico significativo.

Proceso de seguimiento y control de calidad

El Panel creará un programa de seguimiento para garantizar la implementación de los detalles. Este proceso implicará lo siguiente:

- Contratar proveedores bilingües o multilingües
 - Revisar el desempeño de los contratistas de manera continua y corregir deficiencias de inmediato
- Colaborar con personal certificado por el Departamento de Recursos Humanos de California

Actualización del plan de acceso lingüístico

Cada dos años, el Panel actualizará la lista de idiomas mínimos. Los documentos importantes y el contenido web esencial se actualizarán según corresponda. Además, el Panel revisará y reenviará su plan de acceso lingüístico a la BCSH cada dos años.

Las revisiones incluirán lo siguiente:

- Cambios en los datos de la encuesta sobre la comunidad estadounidense de la Oficina del Censo de los EE. UU., la encuesta de idiomas de la Ley Dymally-Alatorre, cuando corresponda, o el análisis de cuatro factores del Título VI
- Evaluación de si las políticas y procedimientos actuales cumplen con las necesidades de las personas con LEP
- Revisión de la suficiencia de la capacitación del personal
- Verificación de la disponibilidad, actualización y accesibilidad de recursos identificados
- Evaluación para saber si los futuros contratos lingüísticos necesitan mejoras o criterios/requisitos adicionales

Las reevaluaciones también considerarán, cuando corresponda, lo siguiente:

- Nuevas disposiciones legales
- Inclusión de nuevos documentos vitales

- Opiniones y comentarios de partes interesadas sobre el plan de acceso lingüístico

Capacitación del personal

Esta sección incluye información sobre cómo el Panel de Apelaciones sobre el Control de Cannabis capacita a su personal para ofrecer servicios de acceso lingüístico al público.

Empleados con tareas de atención al público

La capacitación en acceso lingüístico se proporcionará a todos los empleados actuales que tengan contacto directo con el público a más tardar el **1 de enero de 2026**. Posteriormente, la capacitación se realizará al menos una vez al año.

El personal nuevo contratado para puestos con contacto con el público recibirá capacitación en acceso lingüístico dentro de los primeros seis meses de empleo.

El personal será capacitado sobre la disponibilidad, accesibilidad y uso adecuado de los recursos del Departamento para traducción e interpretación.

El Panel proporciona capacitación en acceso lingüístico a todos los empleados de atención al público para garantizar que estén preparados para atender a personas con dominio limitado del inglés de acuerdo con las directrices de acceso lingüístico de la BCSH. Los temas de capacitación incluyen lo siguiente:

- **Resumen de las directrices de acceso lingüístico de la BCSH:** los empleados reciben capacitación sobre los requisitos legales y las responsabilidades del Panel para brindar servicios de acceso lingüístico al público.
- **Identificación del idioma preferido de una persona:** el personal aprende a identificar el idioma preferido mediante formularios de admisión, consultas verbales, tarjetas "I Speak" u observación, así como a documentar correctamente esta información.
- **Prestación de servicios de asistencia lingüística:** la capacitación detalla los procedimientos paso a paso para conectar a las personas con servicios de interpretación (en persona, por teléfono o por video), solicitar traducciones de documentos y notificar a la coordinadora de acceso lingüístico sobre necesidades relacionadas con el idioma.
- **Trabajo eficaz con intérpretes:** los empleados aprenden a trabajar de manera profesional y eficiente con intérpretes, incluyendo cómo iniciar los servicios de interpretación, mantener la confidencialidad y garantizar una comunicación precisa durante las interacciones.

Esta capacitación es obligatoria para todos los empleados con contacto regular con el público y está diseñada para asegurar que las personas con LEP reciban acceso oportuno, respetuoso y significativo a los servicios del Panel.

Empleados sin tareas de atención al público

Esta sección describe el plan del Panel para capacitar a los empleados que no tienen contacto directo con el público.

El programa de capacitación del departamento para estos empleados incluirá lo siguiente:

- Familiarización con el plan de acceso lingüístico del Panel
- Identificación de documentos importantes y solicitud de traducción de documentos esenciales

Proceso de quejas por acceso y servicios lingüísticos

Los miembros del público y los beneficiarios de los servicios pueden presentar quejas relacionadas con los servicios lingüísticos. Las quejas sobre servicios de acceso lingüístico se aceptan por los siguientes medios:

Medio electrónico

Correo electrónico

- Las quejas pueden enviarse por correo electrónico a info@ccap.ca.gov.

Medio físico

Correo postal

- Se puede enviar una carta de queja a la sede del Panel en Sacramento a 400 R Street, Suite 320, Sacramento, CA 95811.

Llamada telefónica

- Llame al 916-322-6870 para presentar una queja.

El Panel notificará oportunamente a los miembros del público, apelantes y demás partes interesadas:

- Cuando se haya recibido su queja.
- Cuando haya una decisión o resultado disponible.

Política de plazos para la respuesta a quejas por acceso lingüístico

El Panel de Apelaciones sobre el Control de Cannabis se compromete a proporcionar acceso oportuno y significativo a las personas con dominio limitado del inglés. Para garantizar la resolución rápida de inquietudes relacionadas con el acceso lingüístico, el Panel ha establecido la siguiente política de plazos de respuesta para todas las quejas de acceso lingüístico:

- **Acuse de recibo:** se acusará recibo de todas las quejas de acceso lingüístico por escrito en un plazo de **cinco (5) días hábiles** a partir de su recepción. El acuse de recibo podrá enviarse por correo electrónico o correo postal, según el medio por el que se haya presentado la queja.
- **Revisión inicial y asignación:** las quejas serán revisadas y asignadas al miembro del personal correspondiente en un plazo de **siete (7) días hábiles** desde su recepción.
- **Investigación y resolución:** se emitirá una respuesta formal o resolución en un plazo de **treinta (30) días calendario** a partir de la recepción de la queja. Si se requiere tiempo adicional debido a la complejidad del caso, se notificará por escrito al reclamante, donde se informará el motivo y proporcionará un plazo estimado de resolución.
- **Documentación:** todas las quejas y respuestas relacionadas con acceso lingüístico serán documentadas y conservadas por la coordinadora de acceso lingüístico, de conformidad con las políticas estatales de retención de documentos.

Quejas por acceso lingüístico

Si el Panel de Apelaciones sobre el Control de Cannabis y su coordinadora de acceso lingüístico no pueden proporcionarle servicios en su idioma preferido, usted tiene derecho a presentar una queja. Puede comunicarse con la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Recursos Humanos de California al **866-889-3278** para informar sobre un problema de acceso lingüístico.

Para obtener más información sobre sus derechos y cómo presentar una queja por acceso lingüístico, visite el sitio web de CalHR en <https://www.calhr.ca.gov>.

Lista de documentos

La siguiente es una lista de los documentos esenciales del Panel. Los idiomas se identificaron utilizando el método uno: los cinco idiomas más hablados en California, según los datos de la encuesta sobre la comunidad estadounidense (tabla C16001) realizada por la Oficina del Censo de los EE. UU.

Nombre del servicio	Número de formulario	Nombre del formulario	Español	Chino tradicional y simplificado	Tagalo	Vietnamita	Coreano	Idiomas adicionales
Apelaciones	6003	Aviso de apelación	✓	✓	✓	✓	✓	Armenio occidental; farsi; japonés; coreano; ruso; vietnamita; árabe;

Nombre del servicio	Número de formulario	Nombre del formulario	Español	Chino tradicional y simplificado	Tagalo	Vietnamita	Coreano	Idiomas adicionales
								armenio oriental
Apelaciones	6005	Certificación de dirección de correo electrónico	✓	✓	✓	✓	✓	Igual que arriba
Apelaciones	N/A	Formulario de prueba de aviso	✓	✓	✓	✓	✓	Igual que arriba

Definiciones

Persona con dominio limitado del inglés (LEP): personas que no hablan inglés como idioma de preferencia o que tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o comprender inglés. Una persona con LEP puede ser competente en inglés para ciertos tipos de comunicación, pero puede tener un dominio limitado del inglés en otras áreas. Una persona sorda, con problemas de audición, no verbal o que tenga otras discapacidades o problemas graves de salud, también puede tener un dominio limitado del inglés hablado o escrito.

Interpretación oral (o interpretación): acto de escuchar, comprender, analizar y procesar una comunicación hablada en un idioma (idioma fuente) y luego reproducirla oralmente en otro idioma hablado (idioma meta) conservando el mismo significado.

Lenguaje sencillo: lenguaje directo que evita, en la medida de lo posible, el uso de términos técnicos y emplea un estilo coherente y fácil de leer (Código Gubernamental, sección 6219).

Certificación adecuada: para certificar a empleados estatales que presten servicios en idiomas distintos del inglés, CalHR requiere una prueba de dominio del idioma. Un resultado equivalente a "2" en la escala de la Federal Interagency Language Roundtable (ILR) en las áreas de comprensión auditiva y expresión oral establece la certificación de dominio.

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

Análisis de cuatro factores del Título VI: evaluación utilizada para identificar qué idiomas son hablados por el 5% o más del público atendido por los programas de los departamentos y determinar cómo estos pueden proporcionar mejor los

servicios de asistencia lingüística necesarios para garantizar un acceso significativo a las personas con LEP. Las preguntas guía para el análisis de cuatro factores del Título VI incluyen las siguientes:

1. ¿Cuál es el número o proporción de personas con LEP que son elegibles para recibir servicios o que probablemente interactúen con este programa o servicio, y qué idiomas hablan?
 - ¿Qué datos tiene actualmente sobre los idiomas hablados por los participantes del programa (por ejemplo, qué idiomas hablan, cuántos participantes hablan cada idioma y qué porcentaje de participantes habla cada idioma)?
 - ¿Qué indican otras fuentes de datos (por ejemplo, el censo de EE. UU., datos del Departamento de Educación de California, investigaciones académicas, aportes de la comunidad, etc.) sobre los idiomas que hablan las personas elegibles para recibir servicios del programa, pero a quienes el programa quizás no esté llegando actualmente?
2. ¿Qué tan frecuentemente estarán en contacto las personas con LEP con este programa o servicio? (Por ejemplo: diariamente, semanalmente, mensualmente, rara vez, etc.).
3. ¿Cuál es la naturaleza o misión de este programa o servicio? ¿Cuál es el público objetivo de este programa o servicio? (Por ejemplo: madres embarazadas y lactantes o familias de bajos ingresos). ¿Qué importancia tiene este programa o servicio en la vida de las personas?
4. ¿Qué recursos están disponibles actualmente para la prestación de servicios de acceso lingüístico? (Por ejemplo: personal bilingüe, intérpretes contratados o voluntarios, contratos de traducción o un presupuesto específico).

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